

窓口サービスアンケート集計結果

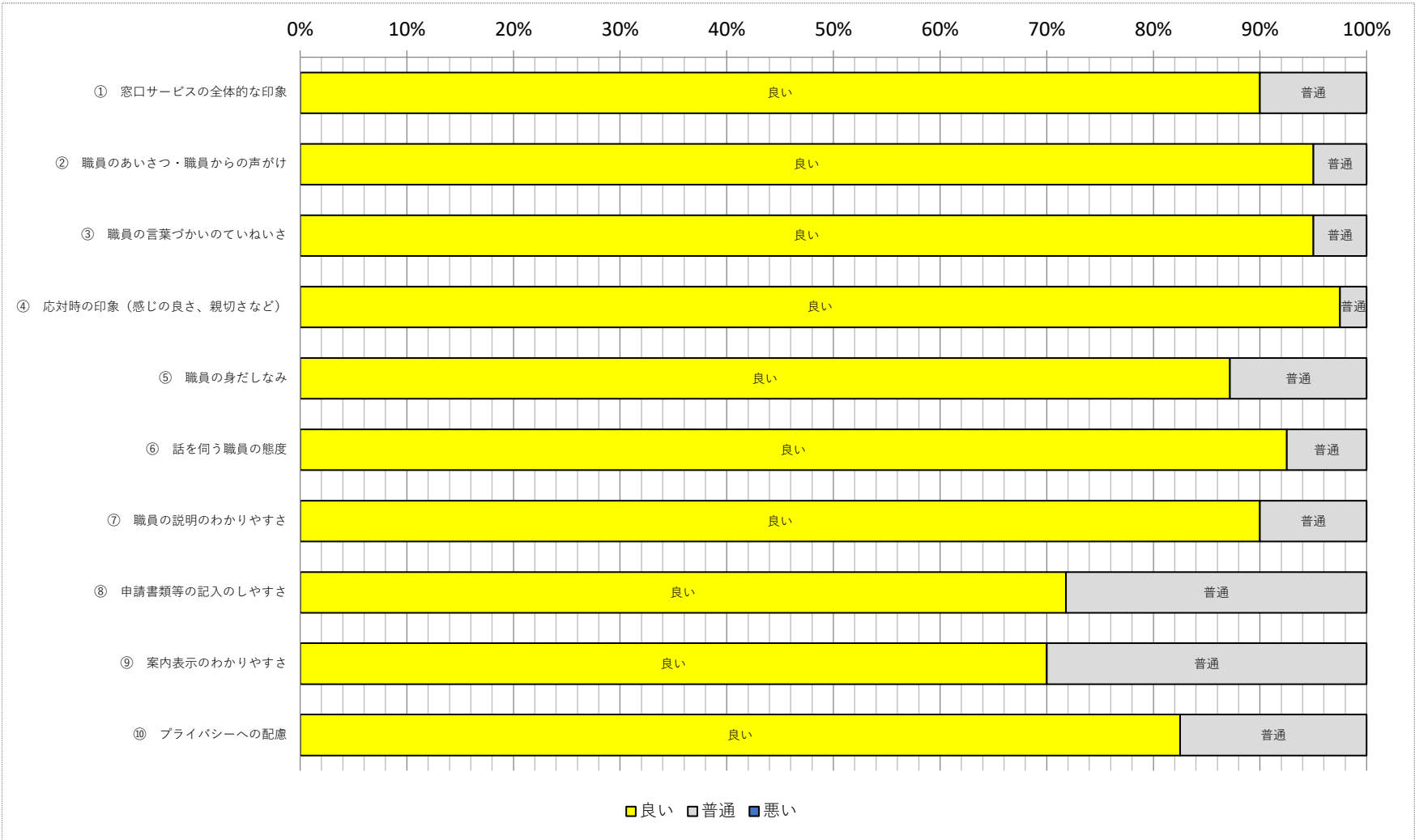
1. 窓口サービスアンケート集計結果

集計枚数40枚

1) 回収件数の集計

項目	良い	普通	悪い
① 窓口サービスの全体的な印象	90.0%	10.0%	0.0%
② 職員のあいさつ・職員からの声がけ	95.0%	5.0%	0.0%
③ 職員の言葉づかいのていねいさ	95.0%	5.0%	0.0%
④ 応対時の印象（感じの良さ、親切さなど）	97.5%	2.5%	0.0%
⑤ 職員の身だしなみ	87.2%	12.8%	0.0%
⑥ 話を伺う職員の態度	92.5%	7.5%	0.0%
⑦ 職員の説明のわかりやすさ	90.0%	10.0%	0.0%
⑧ 申請書類等の記入のしやすさ	71.8%	28.2%	0.0%
⑨ 案内表示のわかりやすさ	70.0%	30.0%	0.0%
⑩ プライバシーへの配慮	82.5%	17.5%	0.0%
平均	87.2%	12.8%	0.0%

2) 評価の割合



2. 意見等自由記述欄の回答

- 書類を準備していただいていたのが助かる。(30代・男性)
- (職員名●●) 様にとっても丁寧にご対応いただき、誠にありがとうございました。このような手続きにはとても不安を覚えてしまいますが、非常に分かりやすくお気遣いをいただき安心して手続きを進めることができました。(30代・男性)
- 高砂管理事務所へ提出されたアンケートで、内容としては近隣住民への不満とそれに対処した仙台市と建設公社への不満の記入がありました。(70代・女性)
- 対応して下さったお二人とも、とても丁寧でした。電話の対応も、とても良くありがたかったです。(50代・女性)

3. 全体の総括

- ① アンケート受付数 受付数は40枚でした。(昨年度実績：45枚)
- ② 「全体的な印象」について 「悪い」の評価がなく、概ね「良い」の評価をいただいたことから、良好な対応ができていると思われます。
- ③ 評価の割合について 10項目中8項目で8割以上の方に「良い」の評価をいただいています。「普通」の評価の比率が高かった項目としては、「申請書類等の記入のしやすさ」、「案内表示のわかりやすさ」がありました。「申請書類等の記入のしやすさ」については、見慣れない書類（収入報告書や家賃減免申請書等）を記入する入居者の方は不安を覚えることもあり、書類の中における難解な用語も含めてより分かりやすい表現に工夫したり、申請者に対する職員のアドバイス等の配慮が必要であると感じました。「案内表示のわかりやすさ」については、以前から課題があり、道案内となる目印に乏しいことや建物自体が目立たない等の立地的制約のもと、電柱や消火栓、庁舎壁面への案内表示、案内図の配付を行っているところではありますが、引き続き効果的な対応策を検討してまいります。