

いの町役場窓口アンケートの結果について

いの町役場では、職員の接客改善と窓口サービス向上を目的として、本年1月に来庁者の皆さまを対象に窓口アンケートを実施しました。

多くの方々にご協力を頂き、貴重なご意見や、励ましのお言葉を頂くことができました。皆さまからお寄せ頂いたご意見を参考に、今後も職員一同、より一層の窓口サービスの向上を図ってまいります。ご協力ありがとうございました。



回答者数 470名

問		回答数	割合
職員はあなたが来庁したことにすぐに気づきましたか	1 はい	457	97.2%
	2 いいえ	9	1.9%
職員のあいさつや声かけはいかがでしたか	良 い	425	90.4%
	ふ つ う	39	8.3%
	悪 い	4	0.9%
職員の身だしなみはいかがでしたか	良 い	402	85.5%
	ふ つ う	64	13.6%
	悪 い	0	0.0%
職員の態度や言葉づかい、対応はいかがでしたか	良 い	425	90.4%
	ふ つ う	41	8.7%
	悪 い	2	0.4%
職員の説明は分かりやすいものでしたか	良 い	430	91.5%
	ふ つ う	34	7.2%
	悪 い	1	0.2%
用件が済むまでの時間はいかがでしたか	良 い	389	82.8%
	ふ つ う	60	12.8%
	悪 い	1	0.2%

◆ご意見・お問い合わせの紹介

- とてもよく分かりやすく対応してもらった。
- すこやかセンターと役場でできる内容が少し分かりにくい。
- 職員によって親切な職員もそうでない職員もいる。課によっても違う。
- 1階の総合案内はいらないのでは？
- 総合案内の案内も丁寧でよかった。
- 電話対応が早くてたいへんよかった。
- いろいろな情報を教えてほしい。

○親しみやすい町役場を期待しています。

■これからも、職員の接客向上に努め、サービスの向上を図っていきます。

○手すりがあったら楽です（本庁舎）

■階段・エレベータ内には手すりを設置しています。また、1階出入り口に車いすを設置しておりますので、館内移動にご利用ください。

○窓口を1階にしてもらいたい（吾北総合支所）

■2階へお越しになれないお客様には、近くの職員に御声掛けください。職員が1階へ出向き対応させていただきます。

人権擁護委員無料相談のご案内

地区	今月の相談日	相談時間	開催場所
伊野	5月16日(水)	13:30~16:30	すこやかセンター伊野1階小会議室
伊野	6月1日(金)	10:00~15:00	すこやかセンター伊野1階小会議室
吾北	6月4日(月)	10:00~15:00	吾北山村開発センター

法務局相談窓口・問い合わせ

(祝休日を除く月~金曜日 受付 8:30~17:00)

高知地方法務局人権擁護課

☎ 822-3503

人権擁護委員

杉本 寛子
井上 晃
藤木 栄子
金子 覚
坂本 美加
高橋美智子
山本 周児

人権擁護委員へのご相談等に関する問い合わせは
ほけん福祉課まで

☎ (088) 893-3810

