

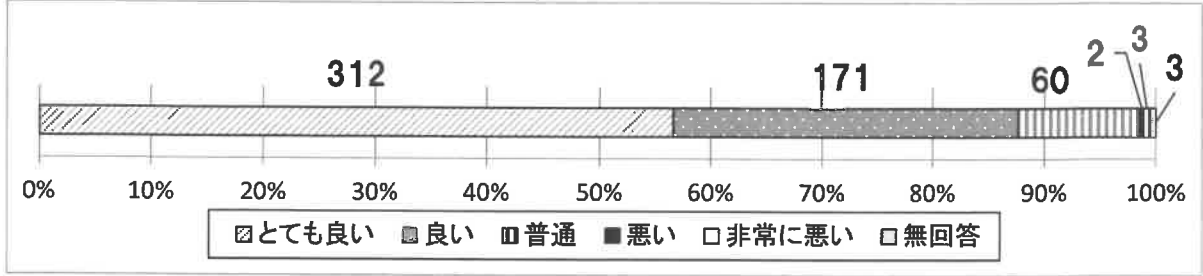
令和3年度 北区役所窓口サービスアンケート結果

課名	実施期間	実施日数	回収枚数
企画総務課	令和3年12月6日(月)～12月17日(金)	10日間	21枚
自治推進課	令和3年12月6日(月)～12月17日(金)	10日間	23枚
市民課	令和3年12月6日(月)～12月17日(金)	10日間	122枚
保険年金課	令和3年12月6日(月)～12月17日(金)	10日間	174枚
生活援護課	令和3年12月6日(月)～12月17日(金)	10日間	98枚
地域福祉課	令和3年12月6日(月)～12月17日(金)	10日間	53枚
子育て支援課	令和3年12月6日(月)～12月17日(金)	10日間	7枚
北保健センター	令和3年12月6日(月)～12月17日(金)	10日間	53枚
北図書館	令和3年11月7日(日)、11月12日(金)	2日間	512枚
合計(北図書館分含まない)			551枚
合計(北図書館分含む)			1,063枚

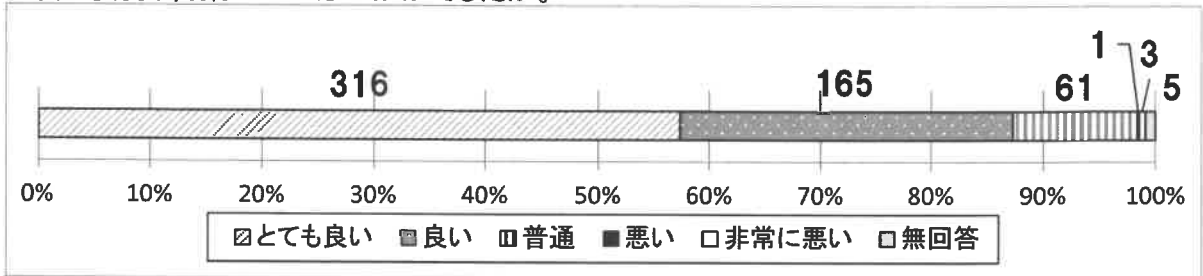
※北図書館はアンケート内容が異なるため、この全体集計には含まれていない。

<回答割合>

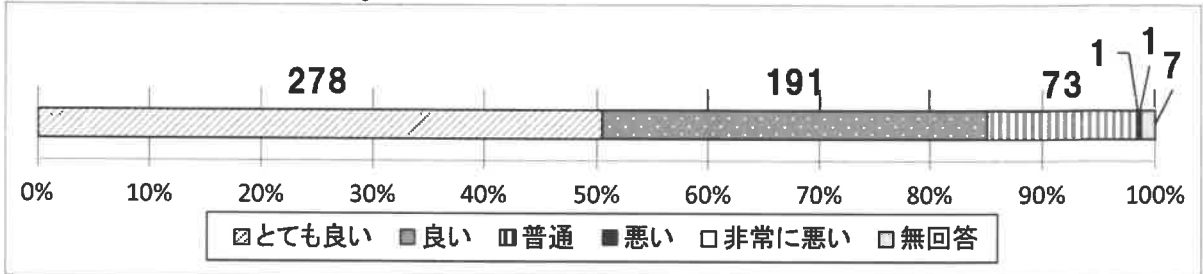
①職員のあいさつや声かけの感じはいかがでしたか。



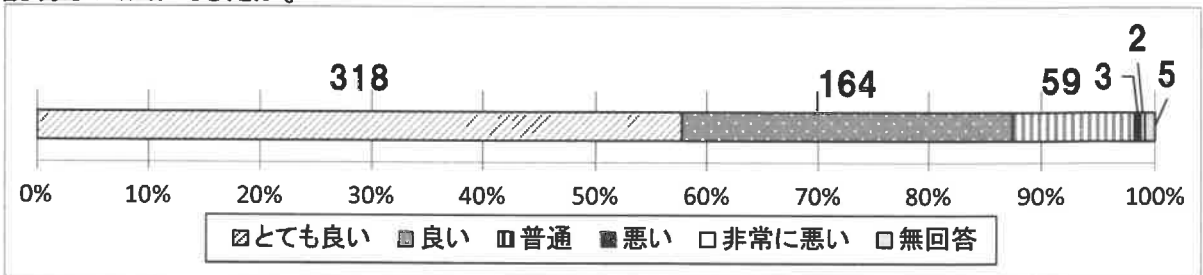
②職員の態度や姿勢、言葉づかいはいかがでしたか。



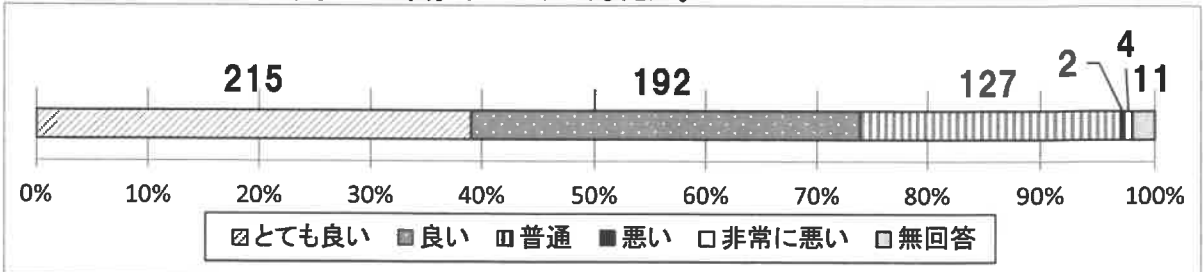
③職員の身だしなみはいかがでしたか。



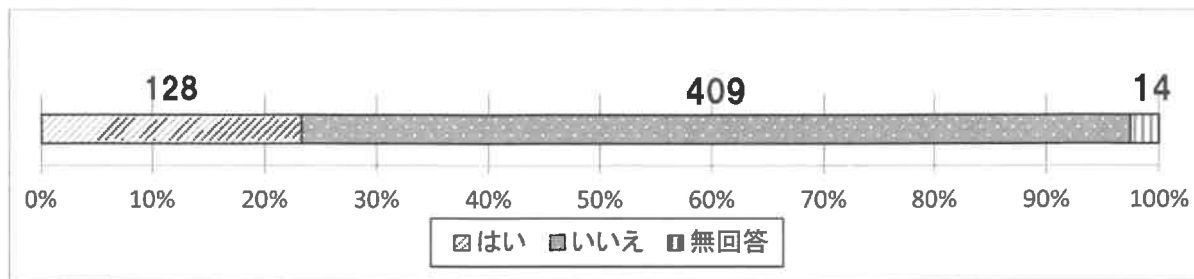
④職員の説明はいかがでしたか。



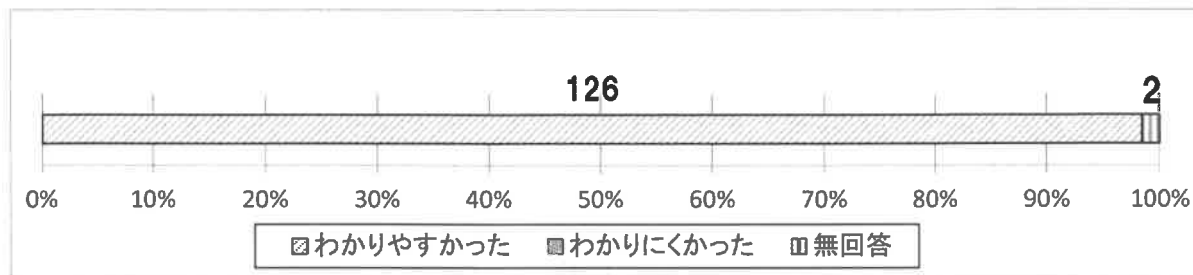
⑤掲示物や整理整頓の状態など、窓口の印象はいかがでしたか。



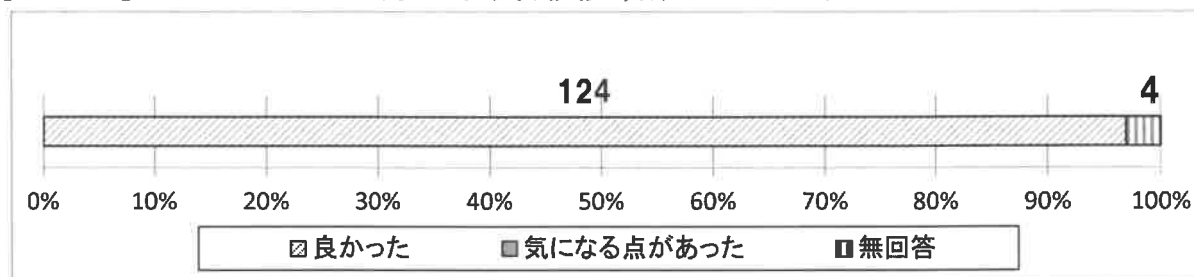
⑥案内係(フロアマネージャー)に行先等を尋ねましたか。



⑥-2 (⑥で「はい」と答えられた方にお伺いします。)説明はわかりやすかったですか。

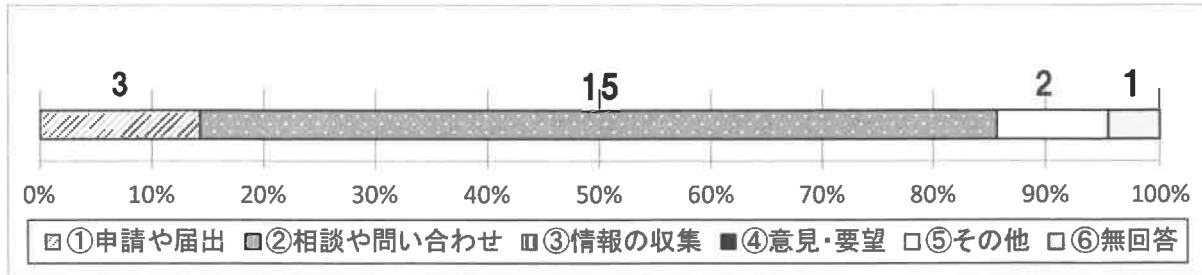


⑥-3 (⑥で「はい」と答えられた方にお伺いします。)挨拶・言葉づかいはどうでしたか。

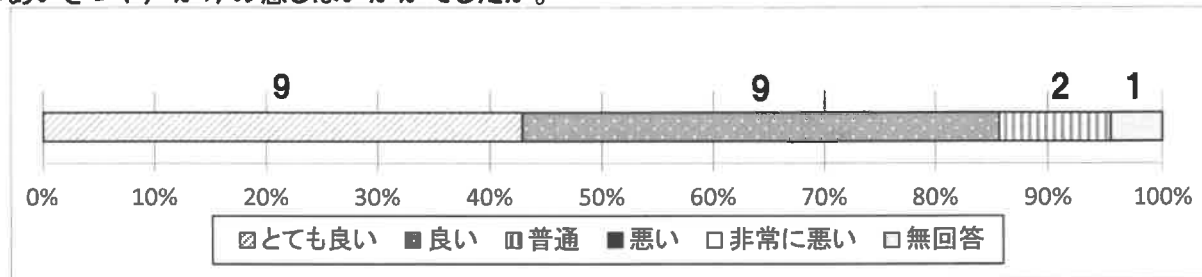


<回答割合>

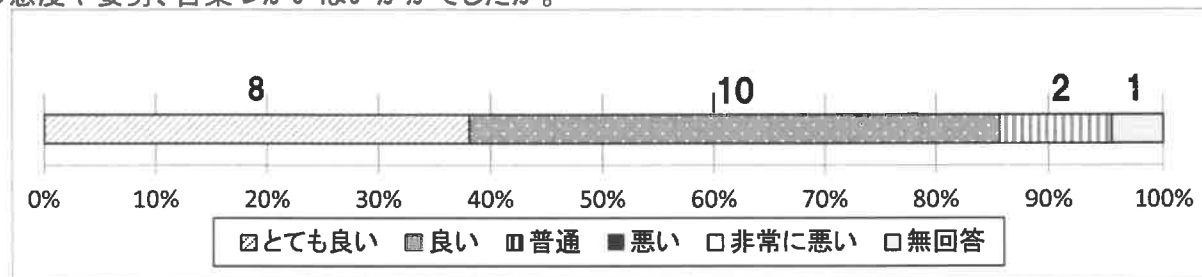
①本日のご用件をお教えてください。



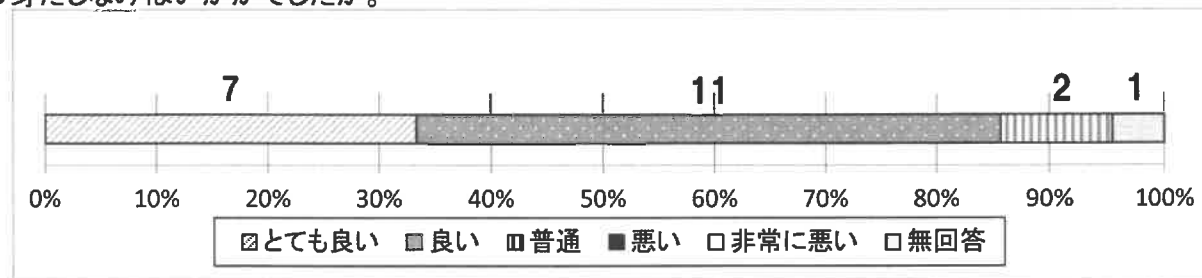
②職員のあいさつや声かけの感じはいかがでしたか。



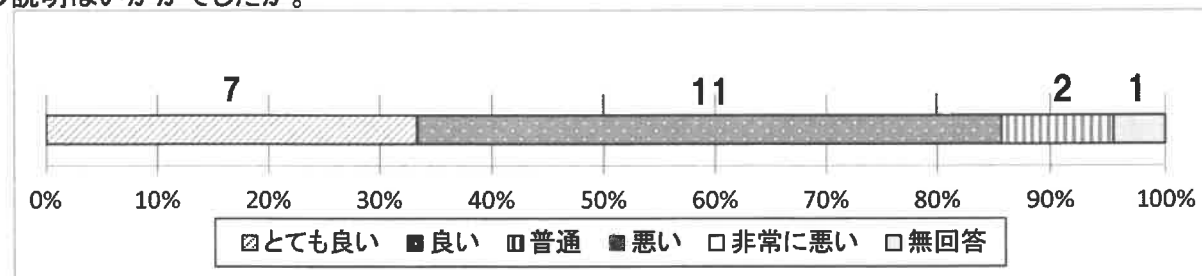
③職員の態度や姿勢、言葉づかいはいかがでしたか。



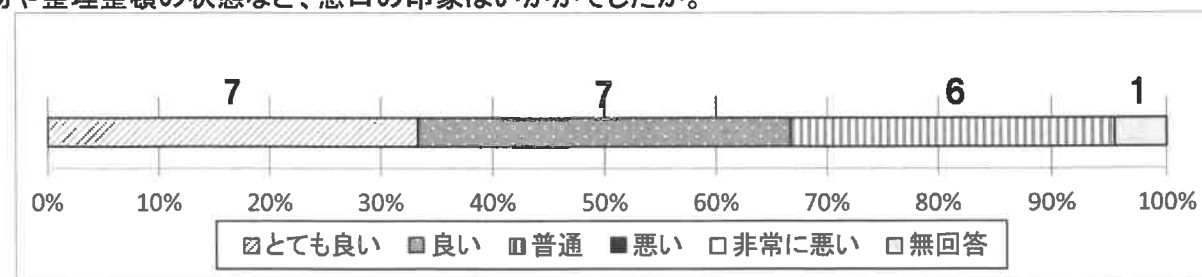
④職員の身だしなみはいかがでしたか。



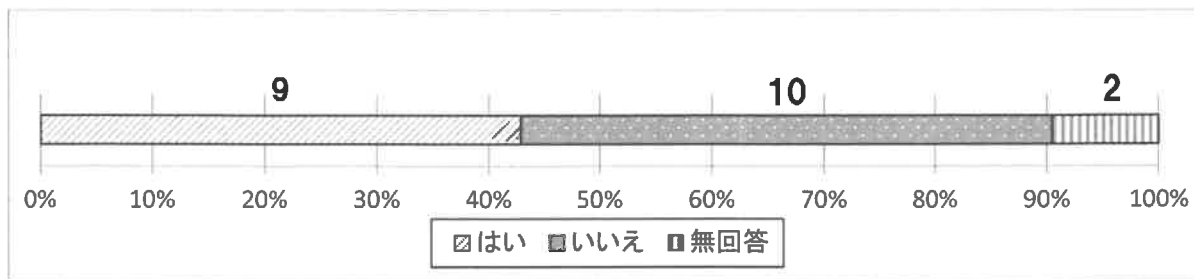
⑤職員の説明はいかがでしたか。



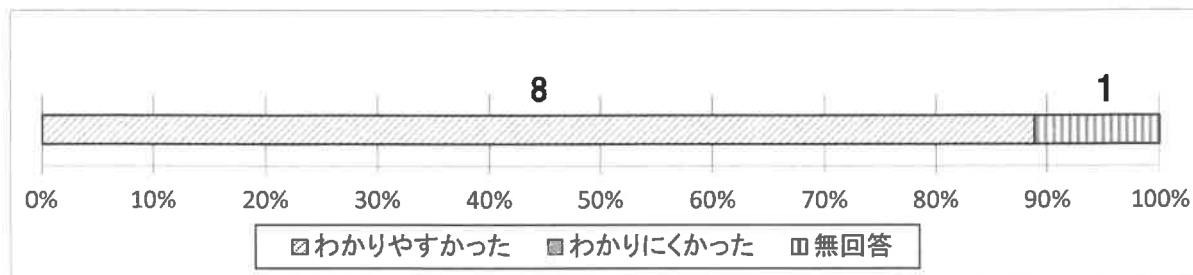
⑥掲示物や整理整頓の状態など、窓口の印象はいかがでしたか。



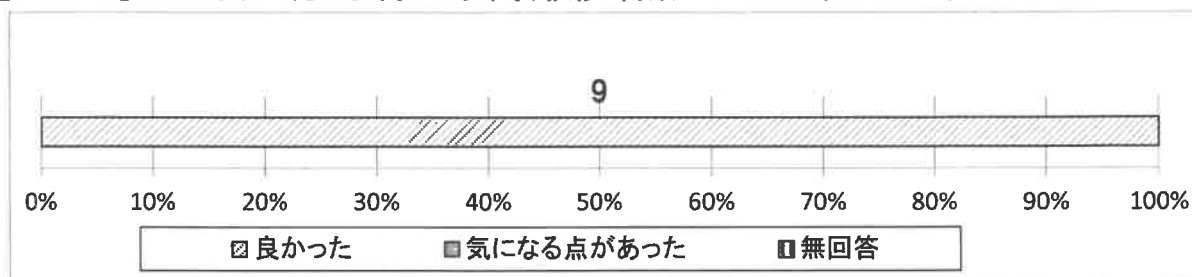
⑦案内係(フロアマネージャー)に行先等を尋ねましたか。



⑦-2 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)説明はわかりやすかったですか。

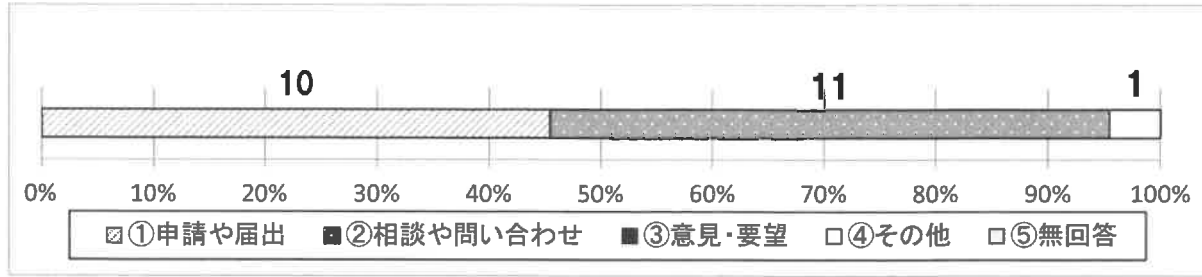


⑦-3 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)挨拶・言葉づかいはどうでしたか。

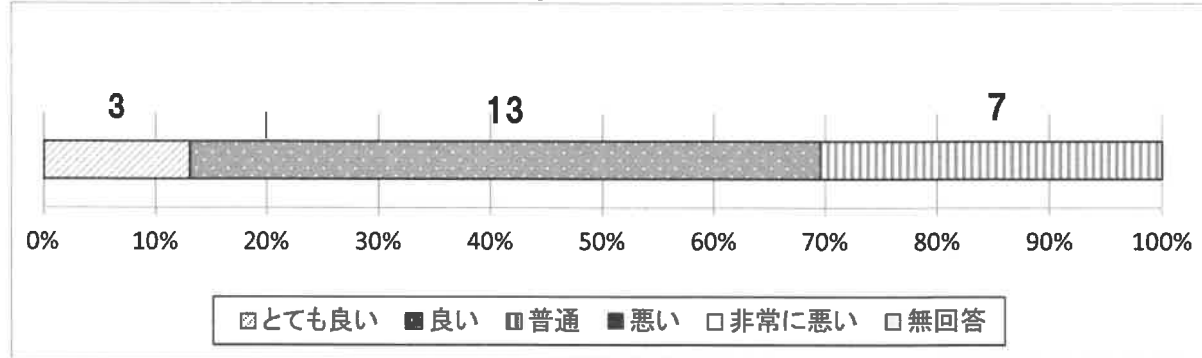


<回答割合>

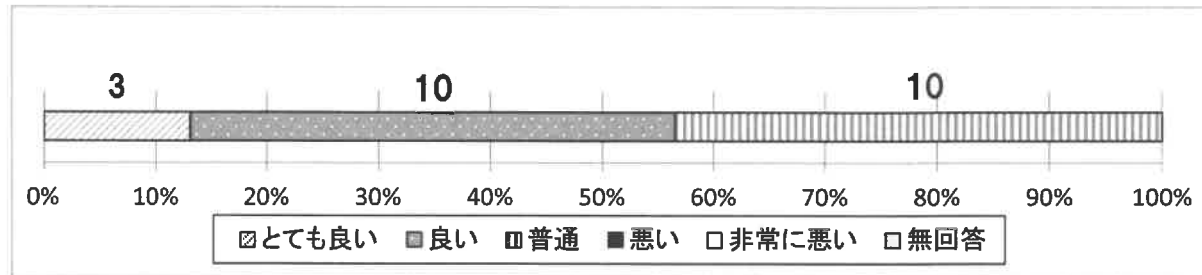
①本日のご用件をお教えてください。



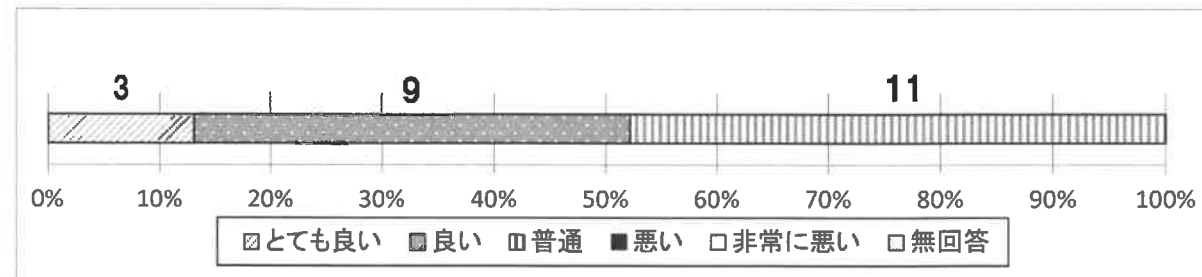
②職員のあいさつや声かけの感じはいかがでしたか。



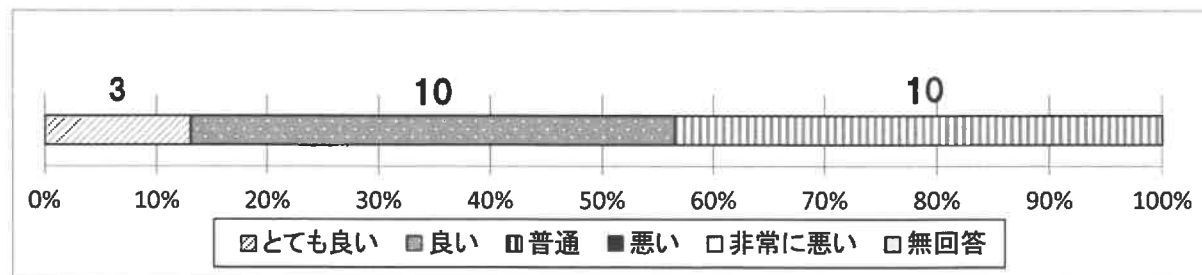
③職員の態度や姿勢、言葉づかいはいかがでしたか。



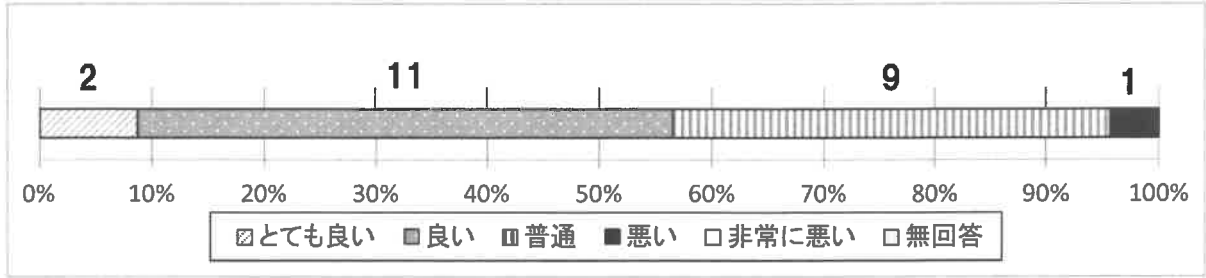
④職員の身だしなみはいかがでしたか。



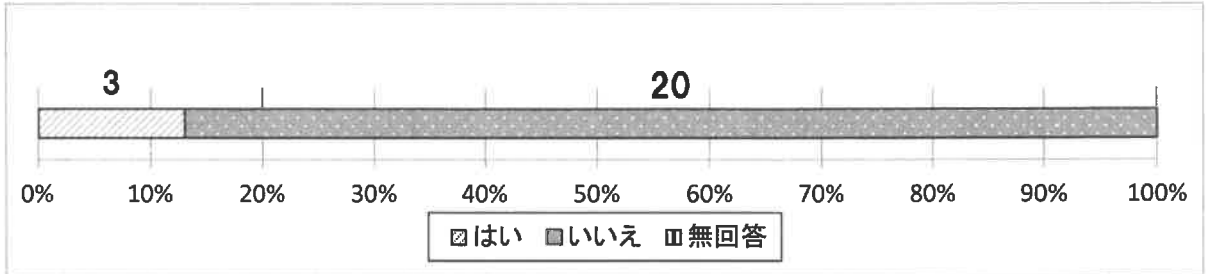
⑤職員の説明はいかがでしたか。



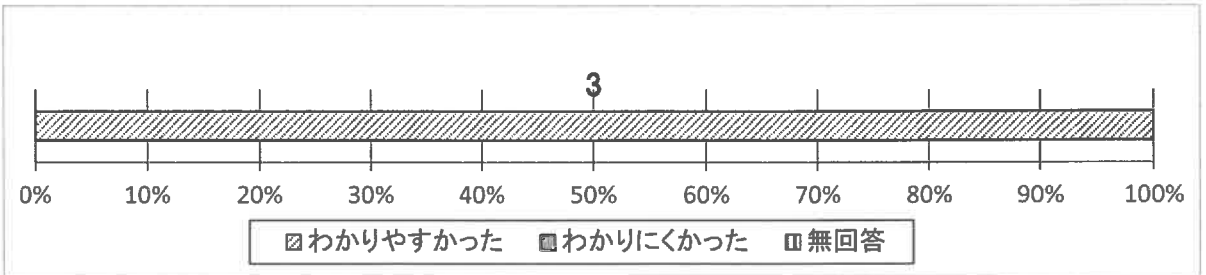
⑥ 掲示物や整理整頓の状態など、窓口の印象はいかがでしたか。



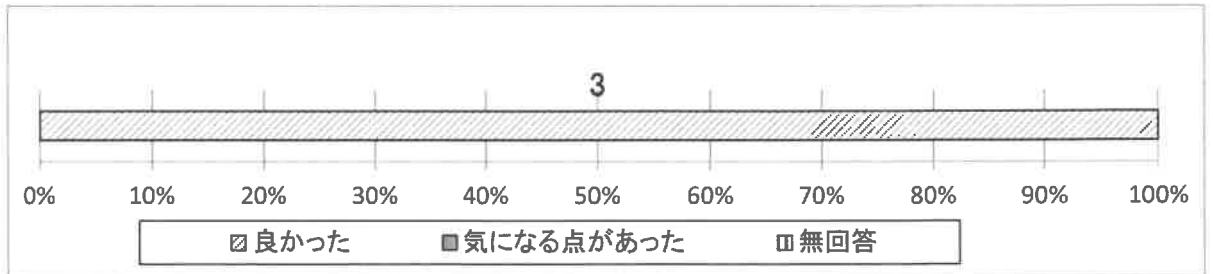
⑦ 案内係(フロアマネージャー)に行先等を尋ねましたか。



⑦-2 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)説明はわかりやすかったですか。

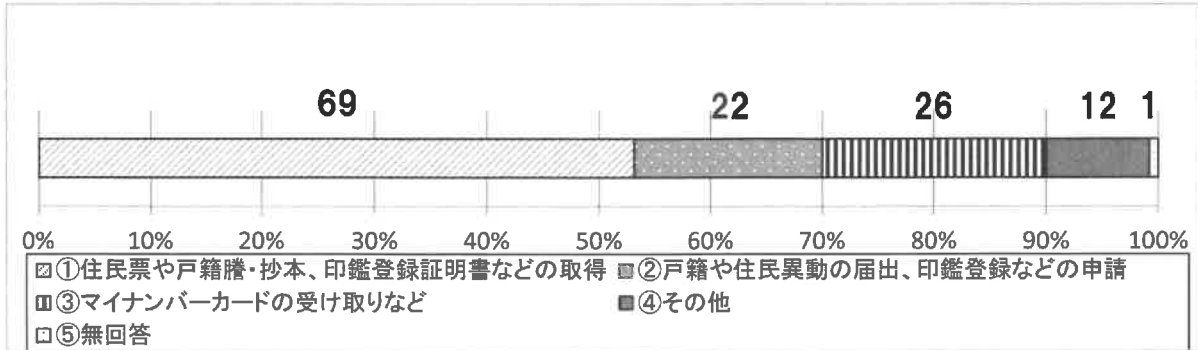


⑦-3 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)挨拶・言葉づかいはどうでしたか。

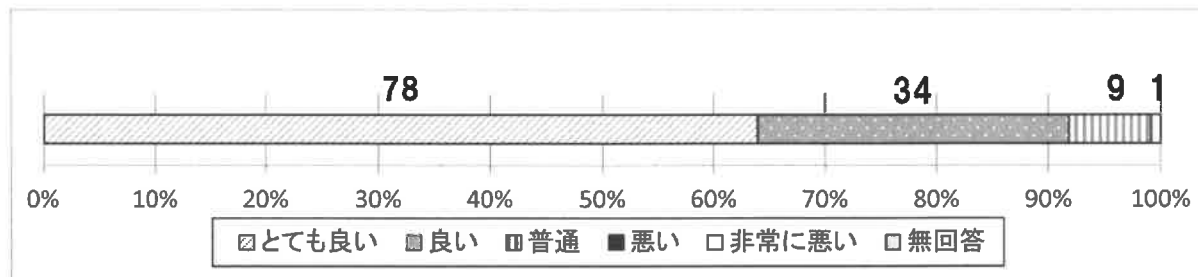


<回答割合>

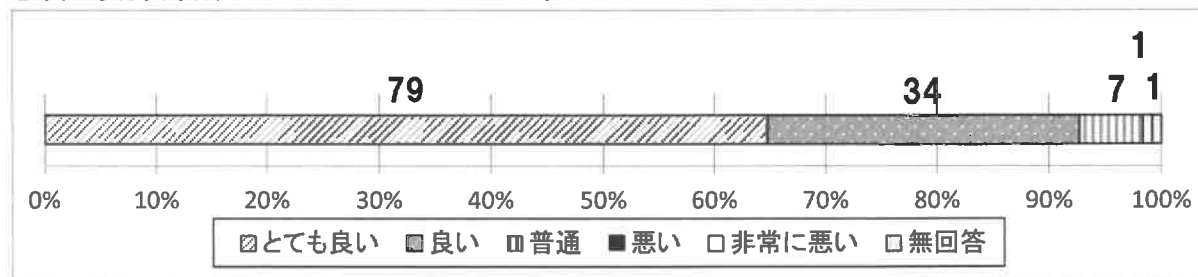
①本日のご用件をお教えてください。



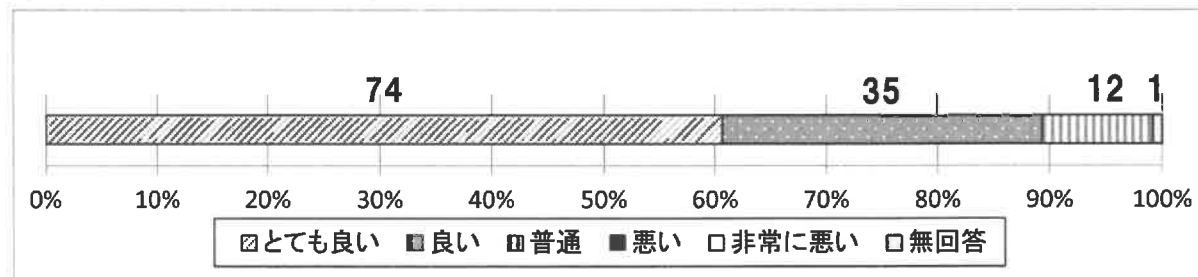
②職員のあいさつや声かけの感じはいかがでしたか。



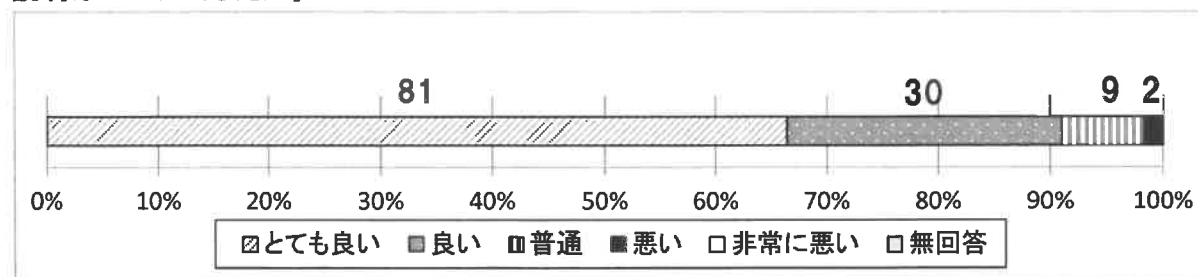
③職員の態度や姿勢、言葉づかいはいかがでしたか。



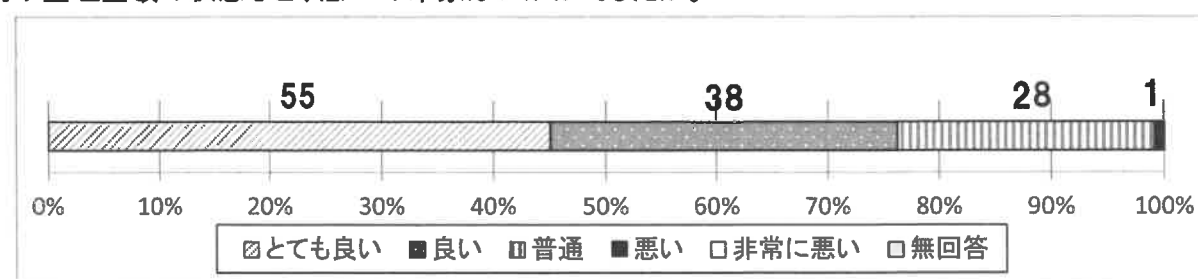
④職員の身だしなみはいかがでしたか。



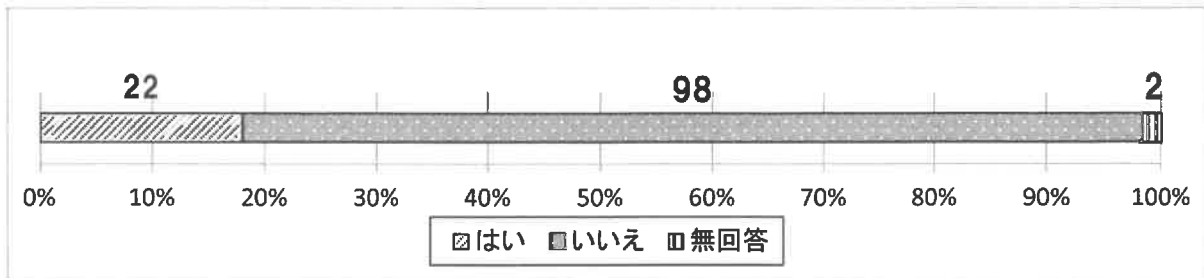
⑤職員の説明はいかがでしたか。



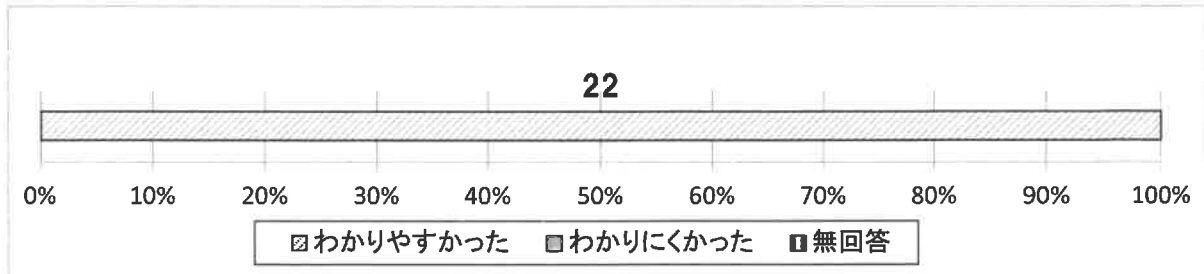
⑥掲示物や整理整頓の状態など、窓口の印象はいかがでしたか。



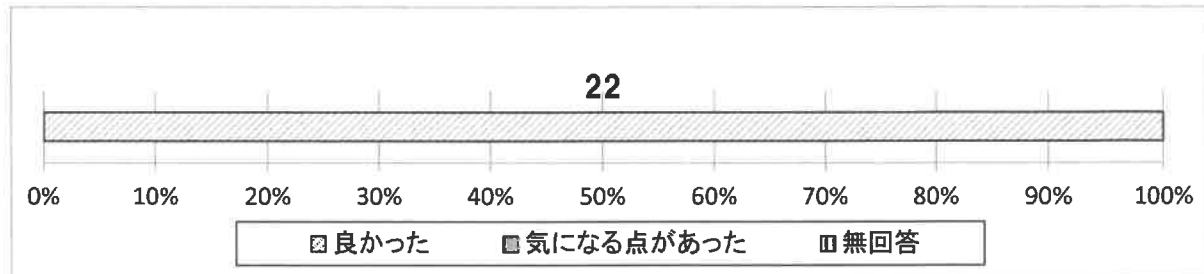
⑦案内係(フロアマネージャー)に行先等を尋ねましたか。



⑦-2 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)説明はわかりやすかったですか。

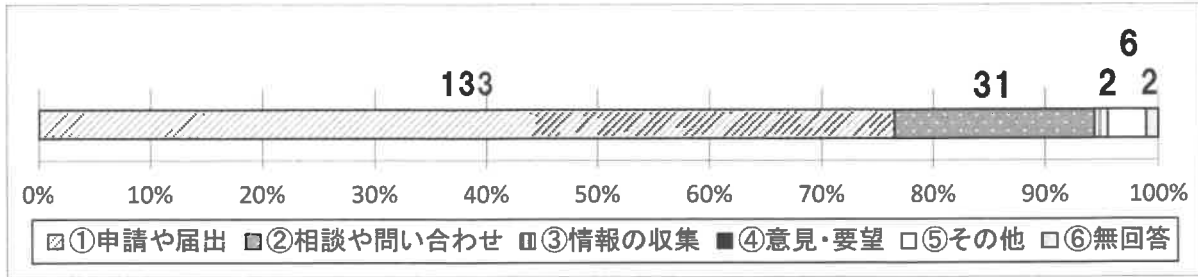


⑦-3 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)挨拶・言葉づかいはどうでしたか。

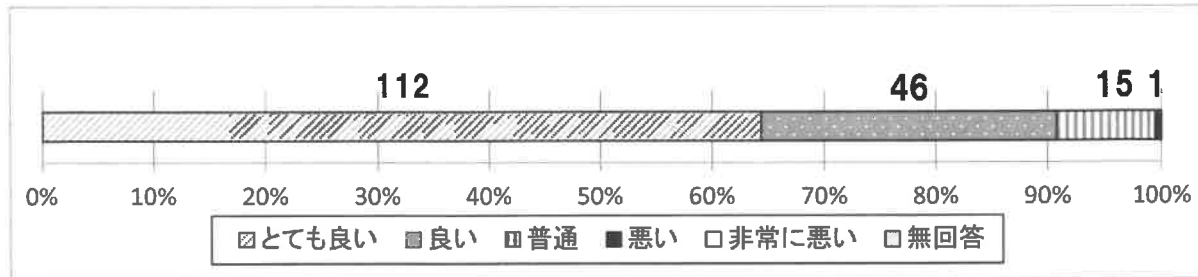


<回答割合>

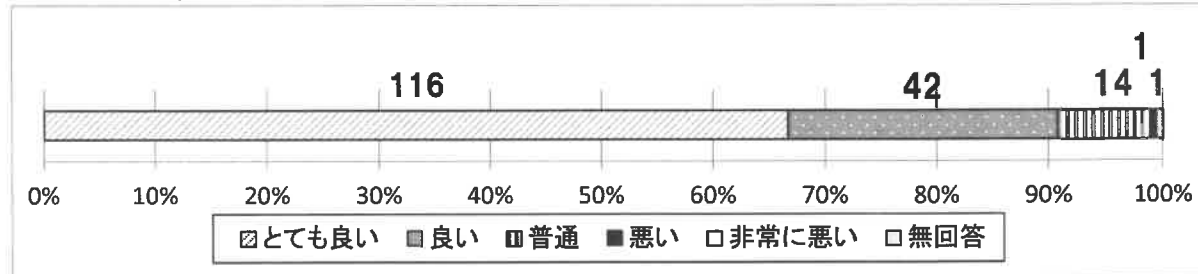
①本日のご用件をお教えてください。



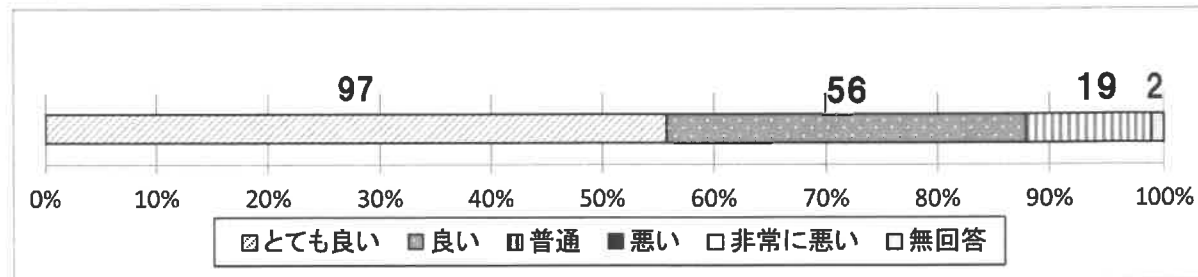
②職員のあいさつや声かけの感じはいかがでしたか。



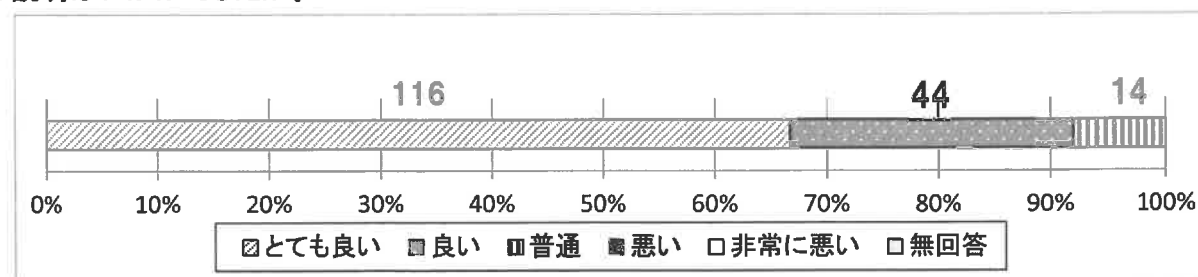
③職員の態度や姿勢、言葉づかいはいかがでしたか。



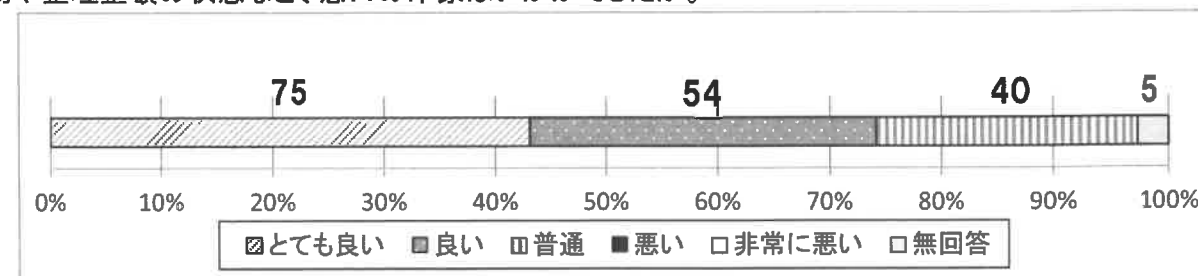
④職員の身だしなみはいかがでしたか。



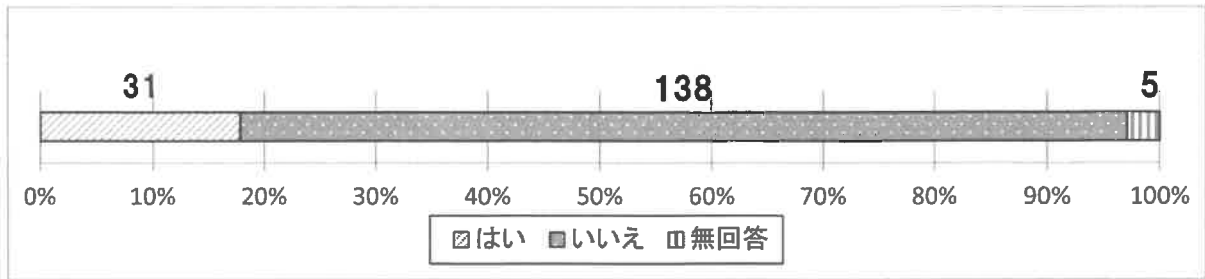
⑤職員の説明はいかがでしたか。



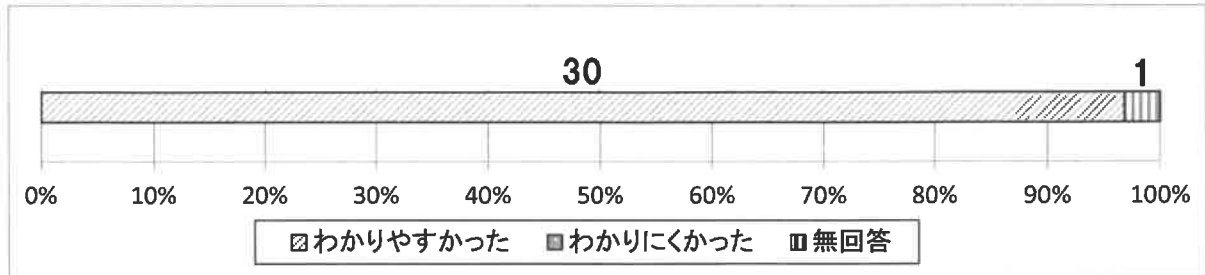
⑥掲示物や整理整頓の状態など、窓口の印象はいかがでしたか。



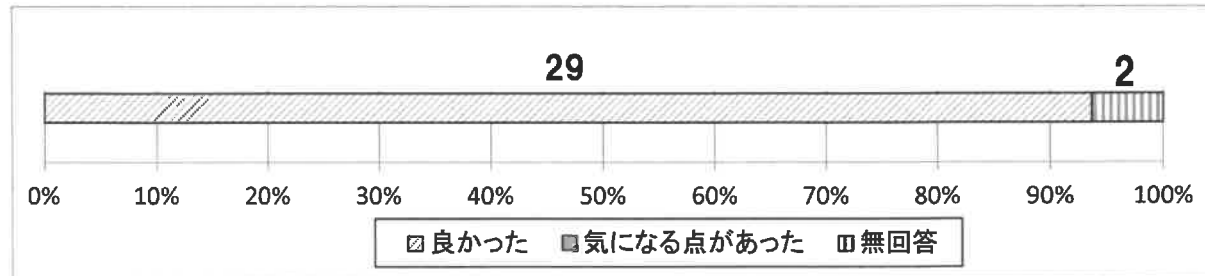
⑦案内係(フロアマネージャー)に行先等を尋ねましたか。



⑦-2 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)説明はわかりやすかったですか。

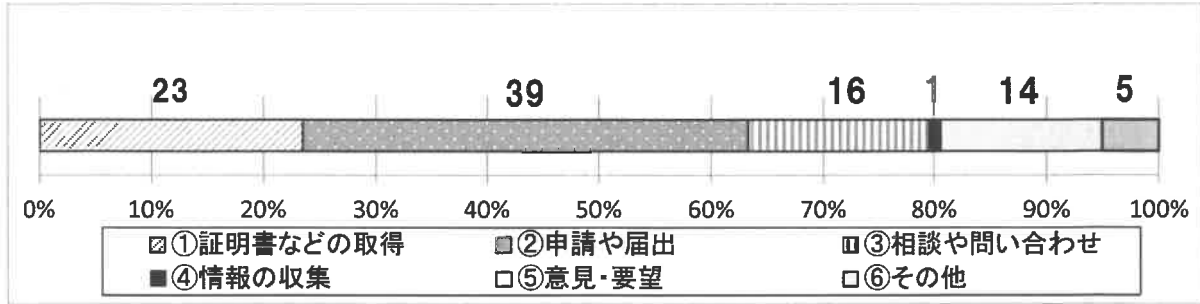


⑦-3 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)挨拶・言葉づかいはどうでしたか。

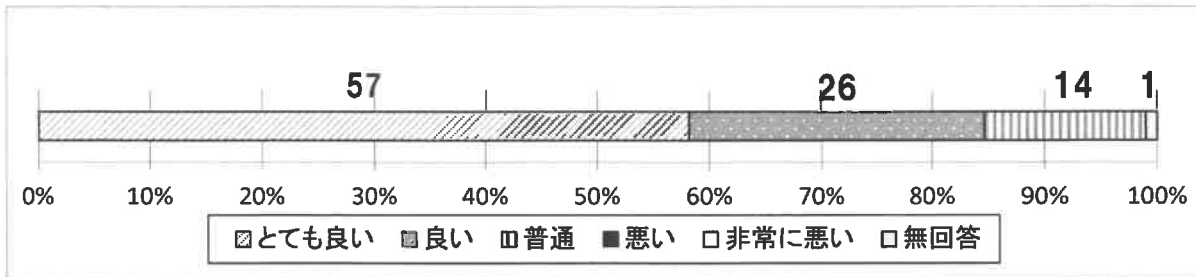


<回答割合>

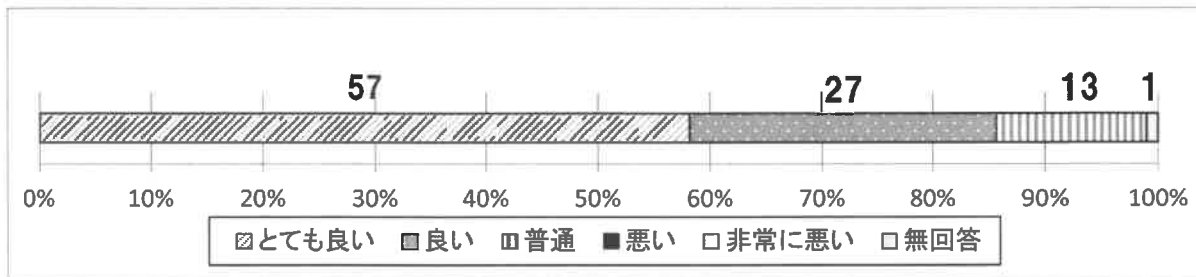
①本日のご用件をお教えてください。



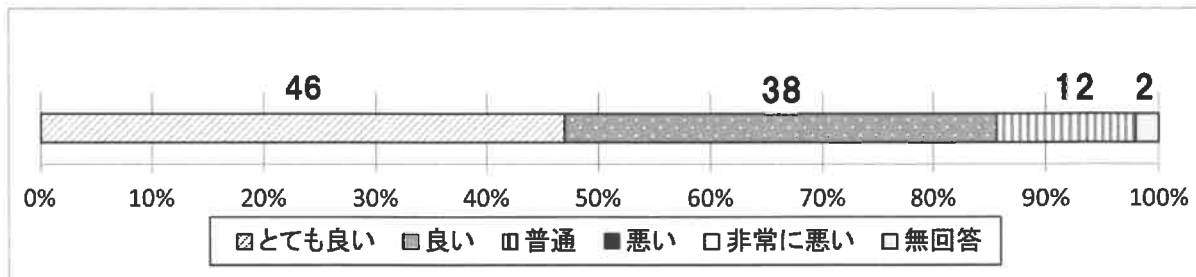
②職員のあいさつや声かけの感じはいかがでしたか。



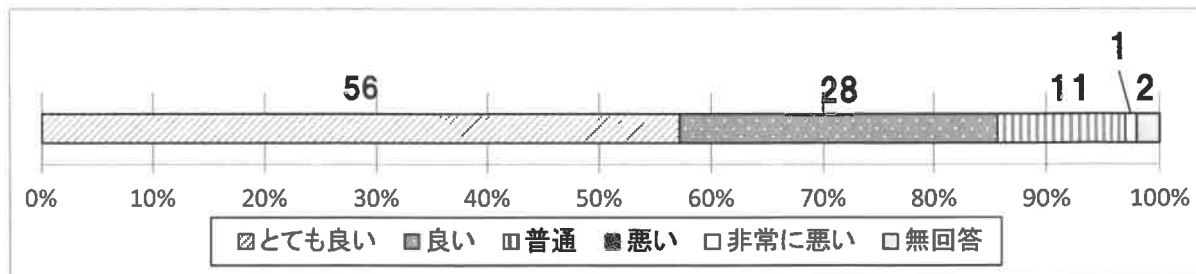
③職員の態度や姿勢、言葉づかいはいかがでしたか。



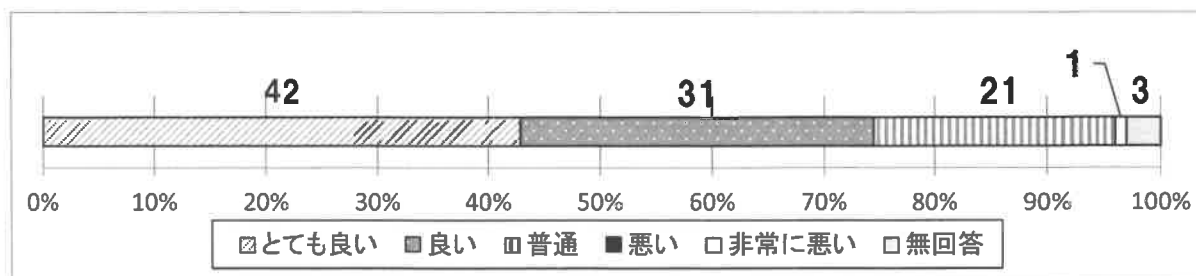
④職員の身だしなみはいかがでしたか。



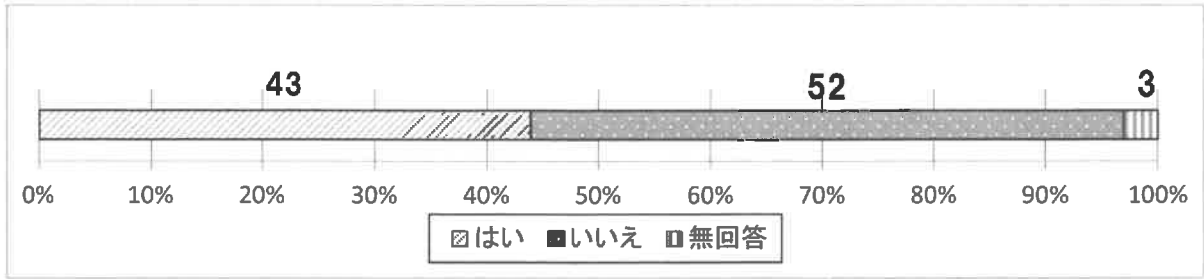
⑤職員の説明はいかがでしたか。



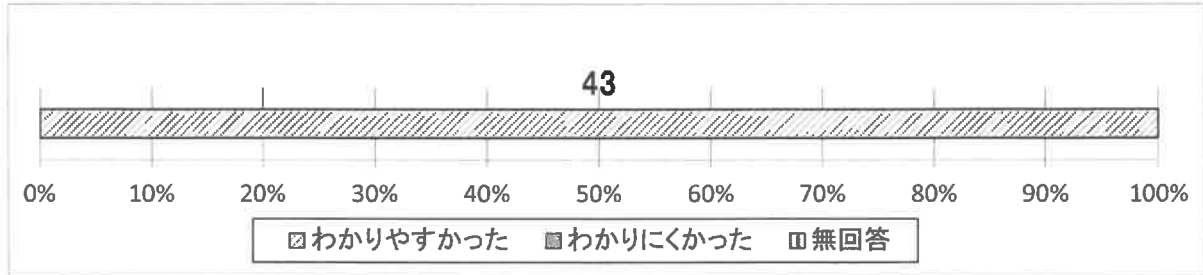
⑥掲示物や整理整頓の状態など、窓口の印象はいかがでしたか。



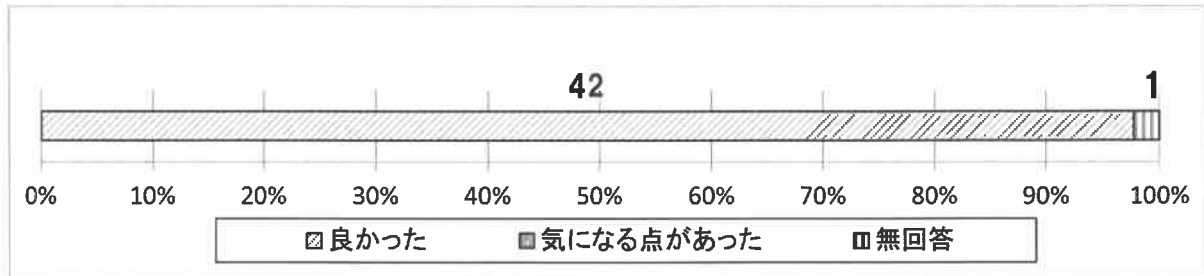
⑦案内係(フロアマネージャー)に行先等を尋ねましたか。



⑦-2 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)説明はわかりやすかったですか。

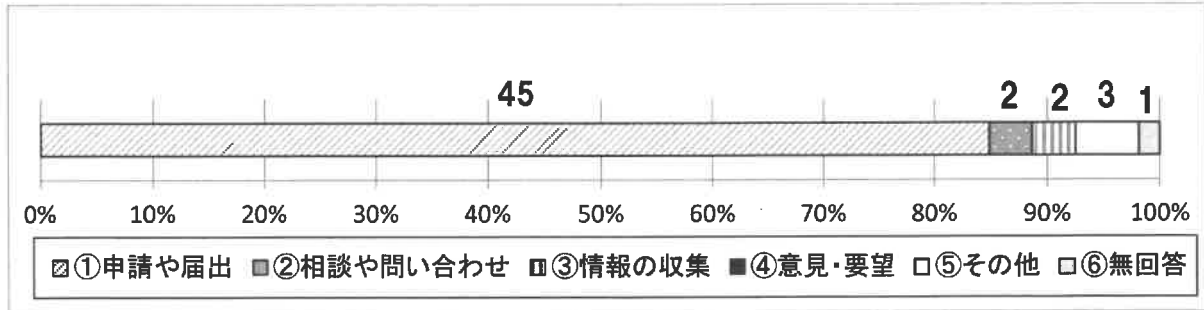


⑦-3 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)挨拶・言葉づかいはどうでしたか。

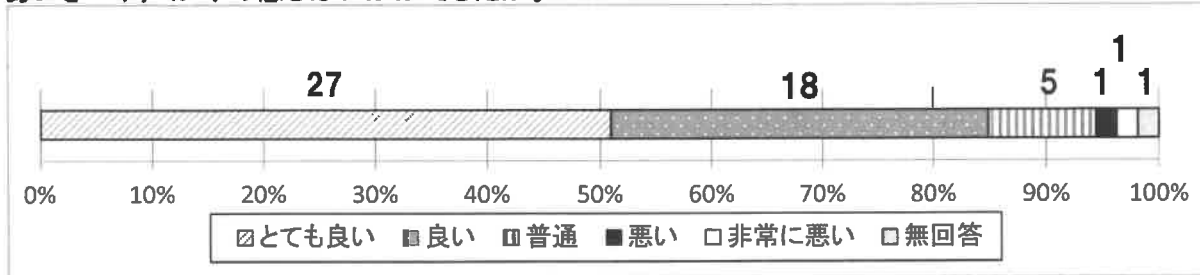


<回答割合>

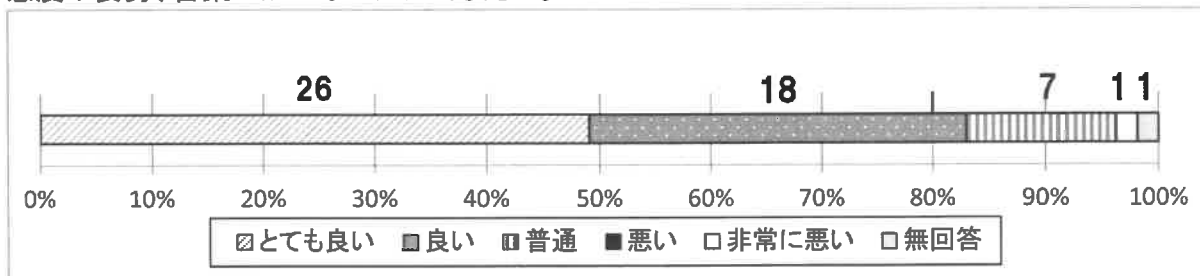
①本日のご用件をお教えてください。



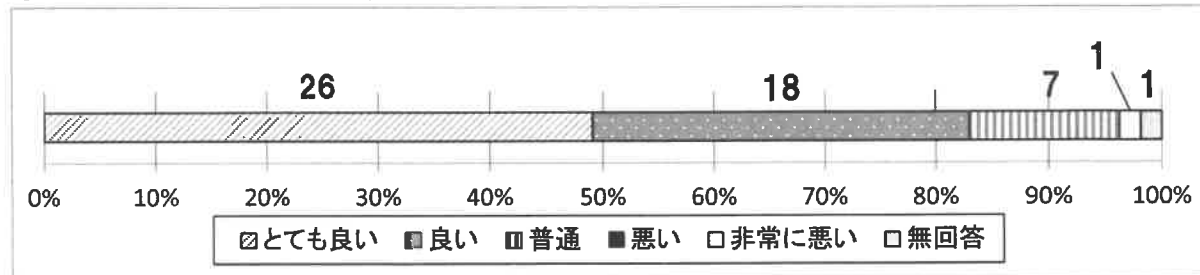
②職員のあいさつや声かけの感じはいかがでしたか。



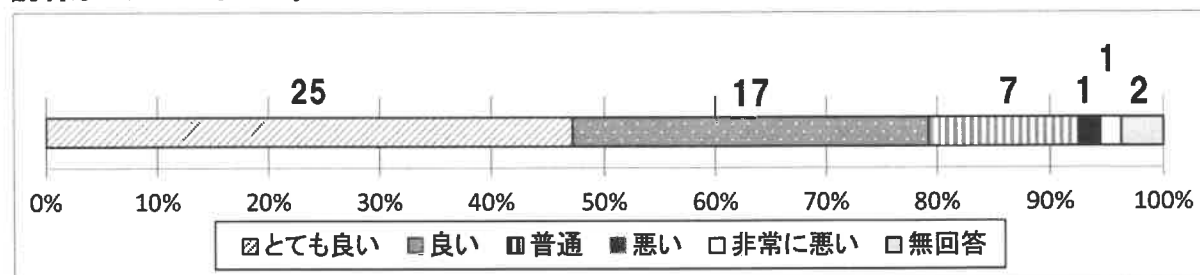
③職員の態度や姿勢、言葉づかいはいかがでしたか。



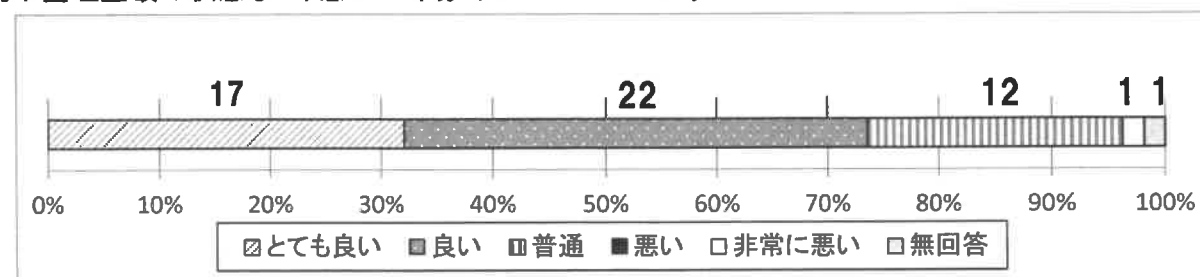
④職員の身だしなみはいかがでしたか。



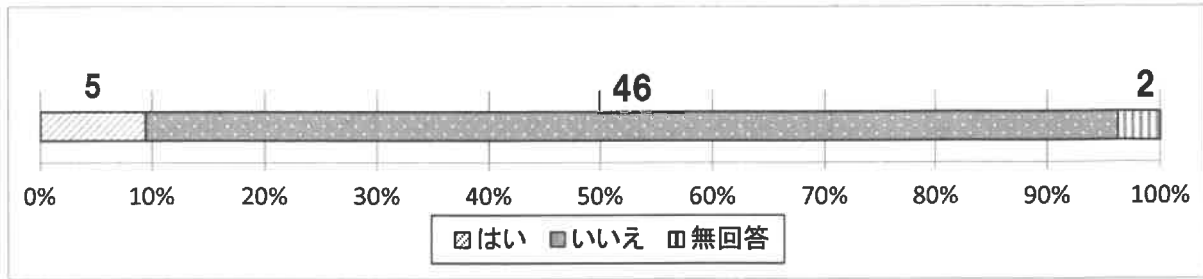
⑤職員の説明はいかがでしたか。



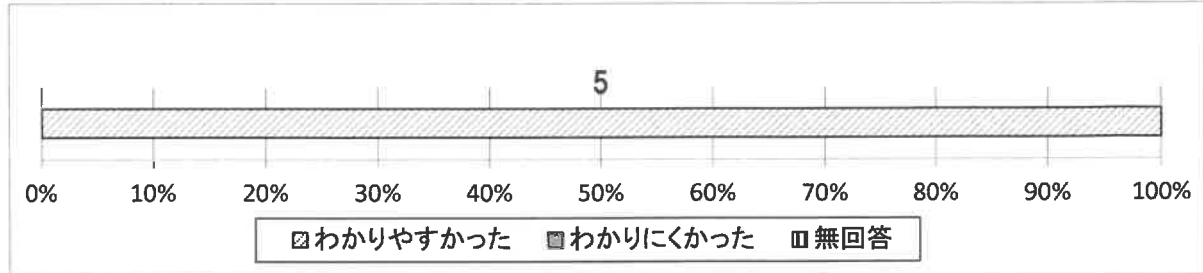
⑥掲示物や整理整頓の状態など、窓口の印象はいかがでしたか。



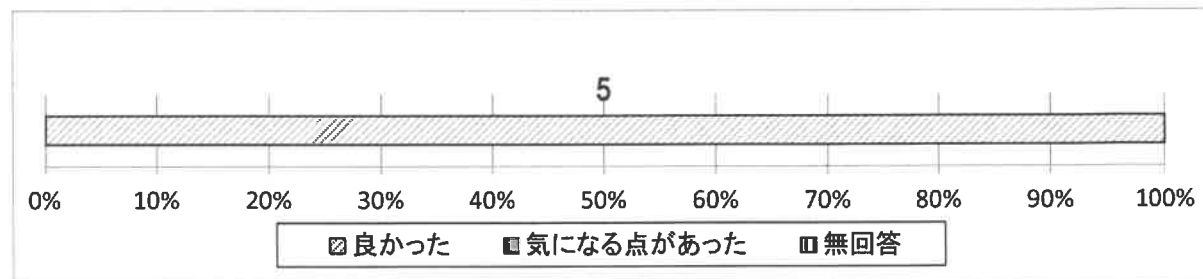
⑦案内係(フロアマネージャー)に行先等を尋ねましたか。



⑦-2 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)説明はわかりやすかったですか。

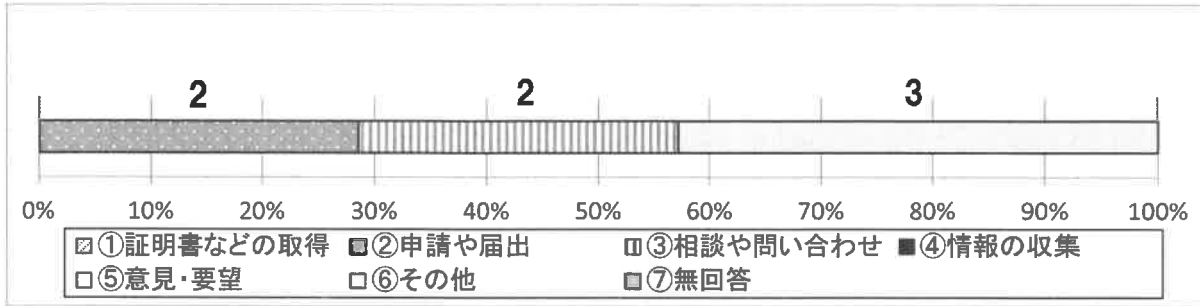


⑦-3 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)挨拶・言葉づかいはどうでしたか。

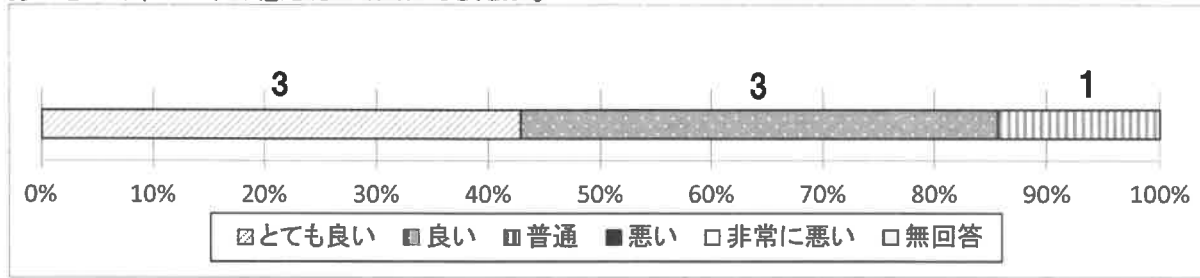


<回答割合>

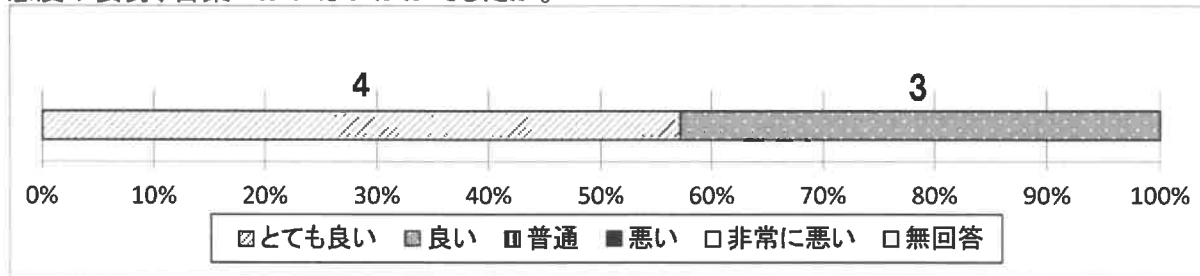
①本日のご用件をお教えてください。



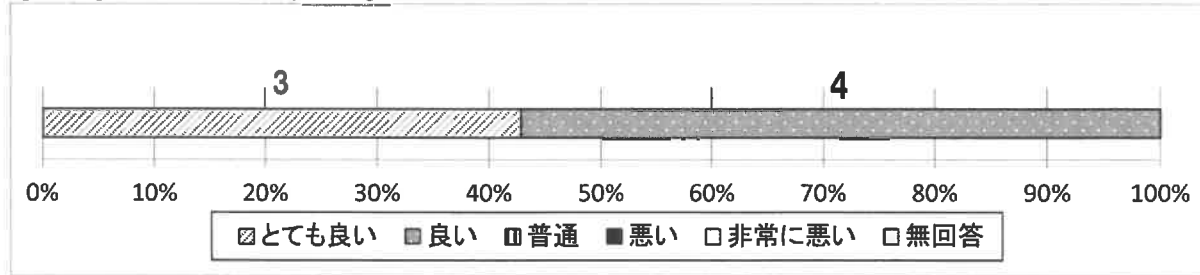
②職員のあいさつや声かけの感じはいかがでしたか。



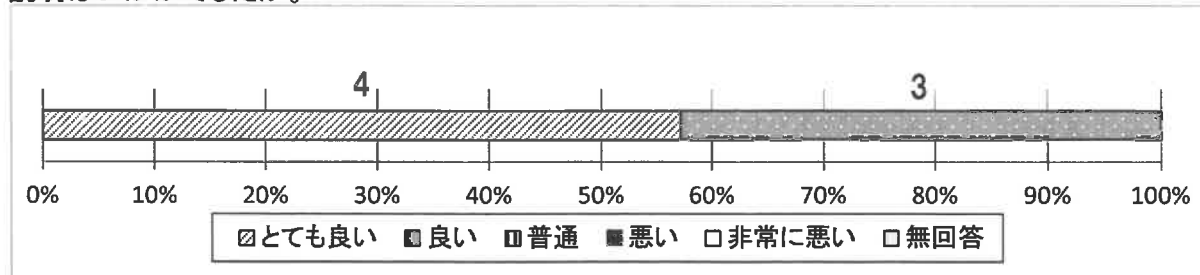
③職員の態度や姿勢、言葉づかいはいかがでしたか。



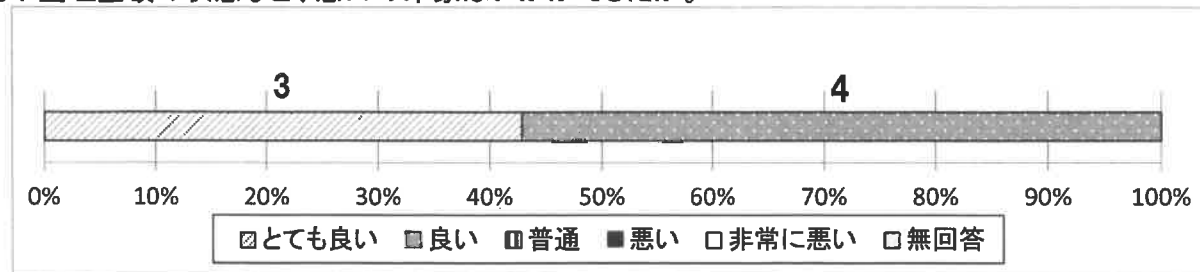
④職員の身だしなみはいかがでしたか。



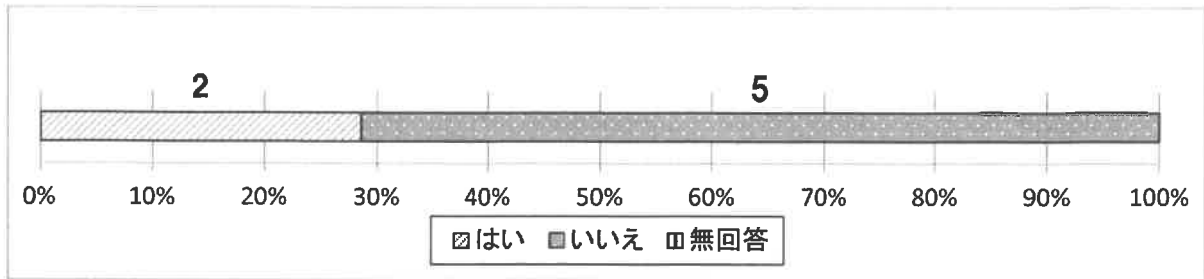
⑤職員の説明はいかがでしたか。



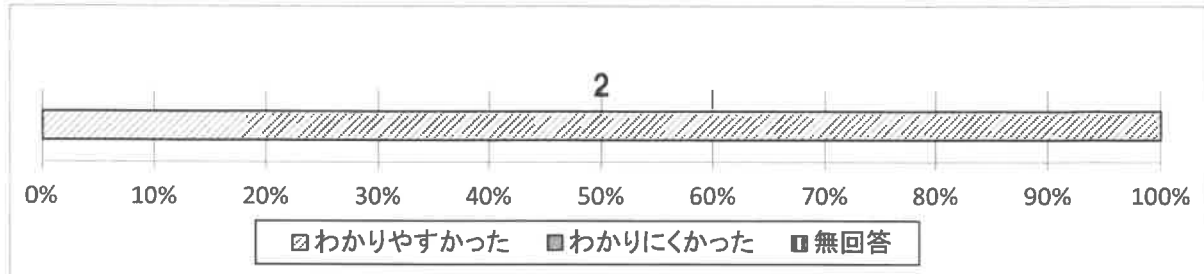
⑥掲示物や整理整頓の状態など、窓口の印象はいかがでしたか。



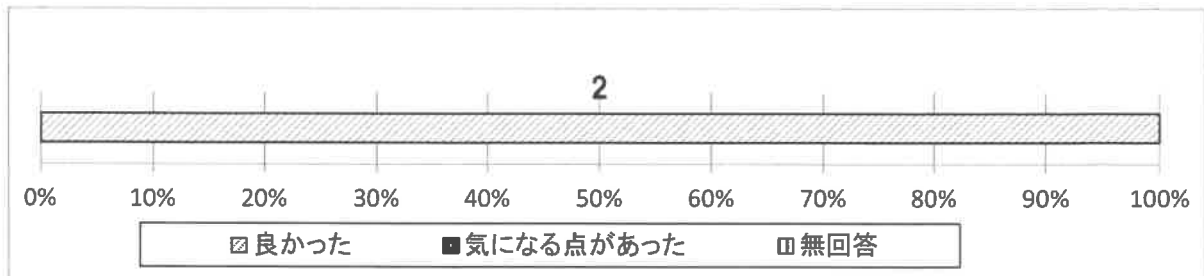
⑦案内係(フロアマネージャー)に行先等を尋ねましたか。



⑦-2 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)説明はわかりやすかったですか。

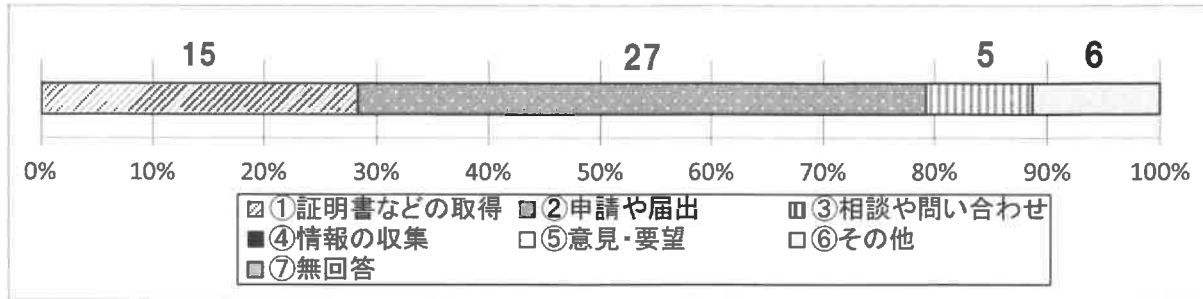


⑦-3 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)挨拶・言葉づかいはどうでしたか。

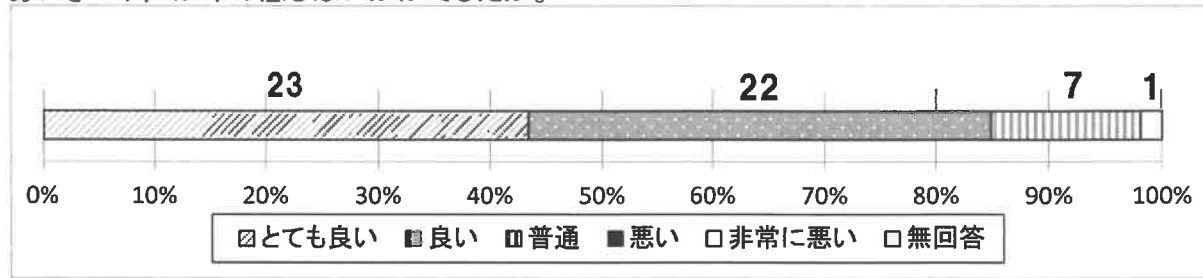


<回答割合>

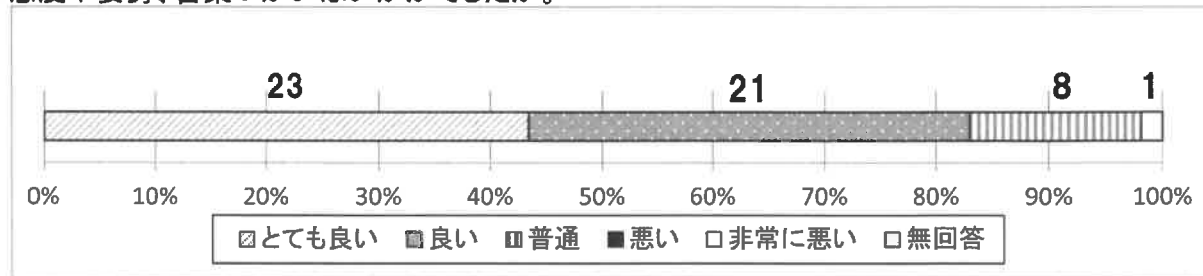
①本日のご用件をお教えてください。



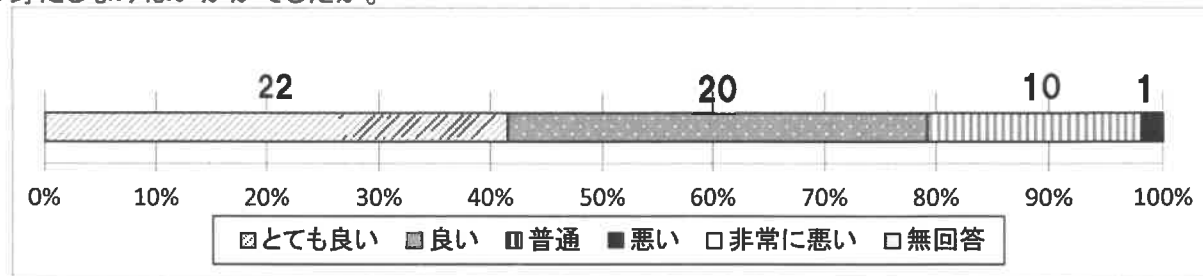
②職員のあいさつや声かけの感じはいかがでしたか。



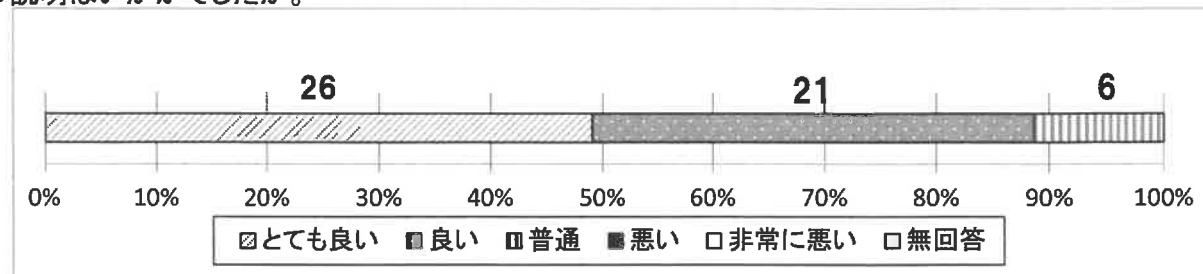
③職員の態度や姿勢、言葉づかいはいかがでしたか。



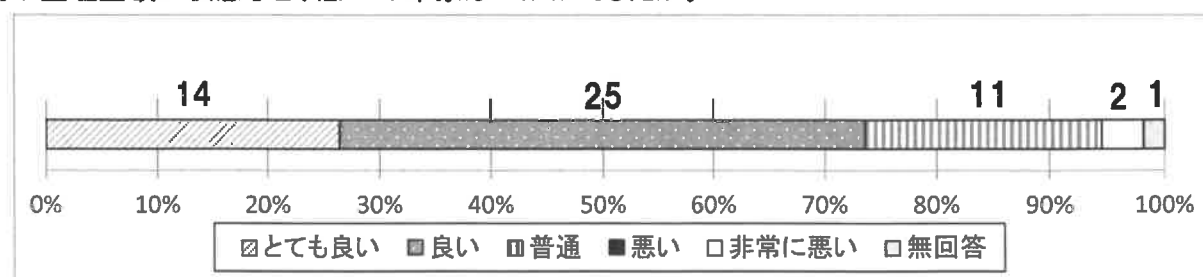
④職員の身だしなみはいかがでしたか。



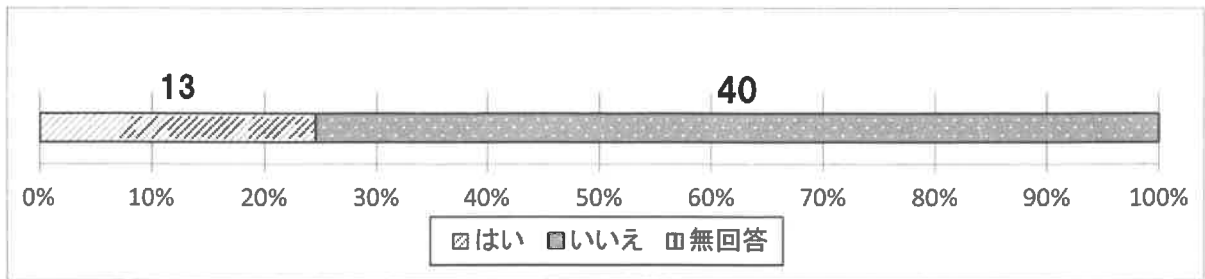
⑤職員の説明はいかがでしたか。



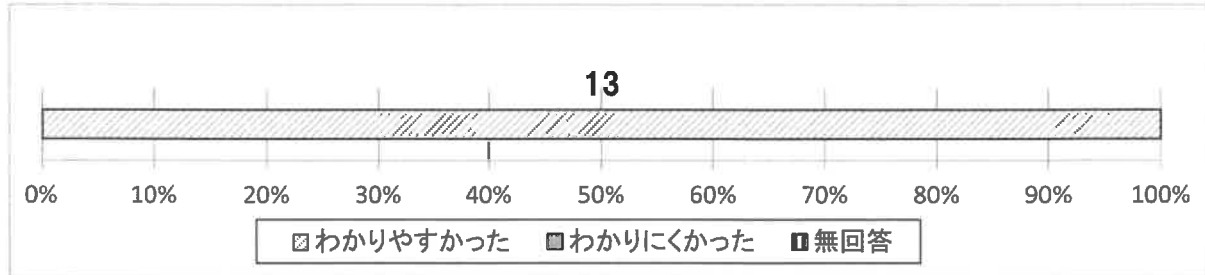
⑥掲示物や整理整頓の状態など、窓口の印象はいかがでしたか。



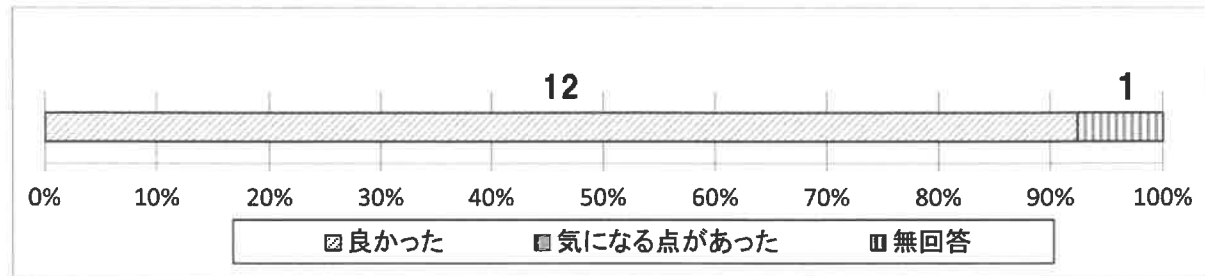
⑦案内係(フロアマネージャー)に行先等を尋ねましたか。



⑦-2 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)説明はわかりやすかったですか。

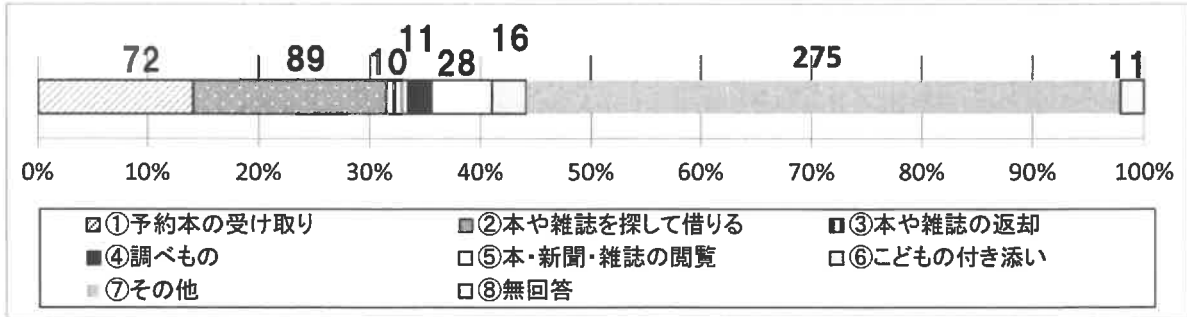


⑦-3 (⑦で「はい」と答えられた方にお伺いします。)挨拶・言葉づかいはどうでしたか。



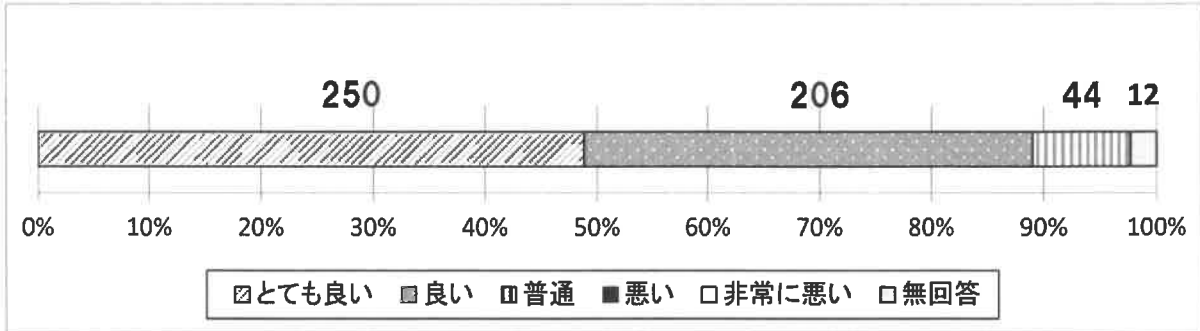
<回答割合>

1.本日のご用件について

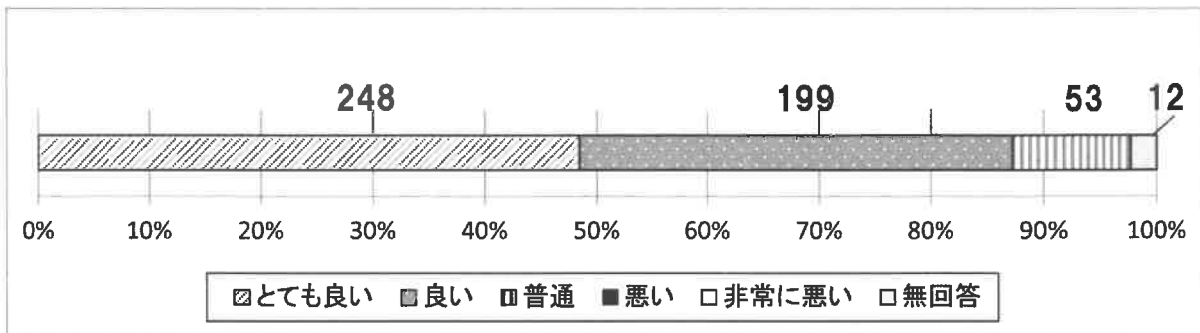


2.窓口対応について

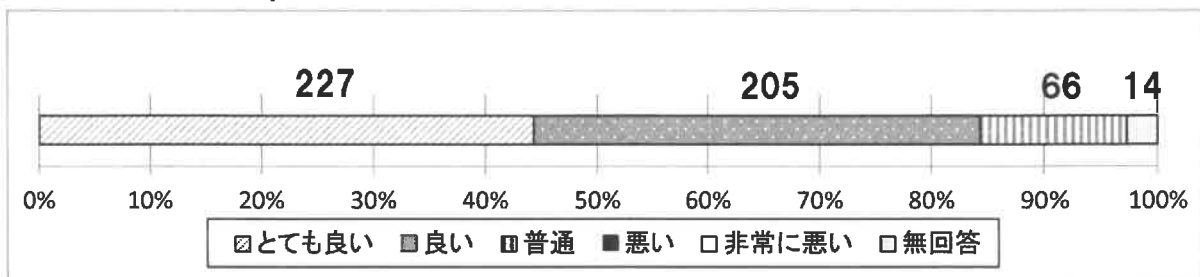
①対応の仕方はいかがでしたか。



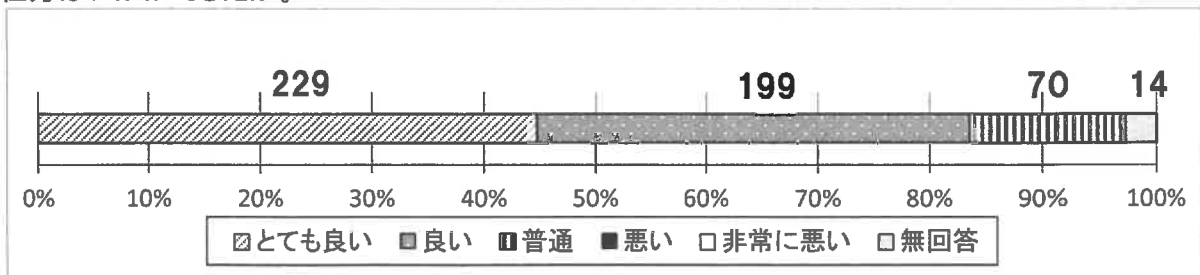
②接遇の態度はいかがでしたか。



③身だしなみはいかがでしたか。



④説明の仕方はいかがでしたか。



⑤窓口の印象はいかがでしたか。

