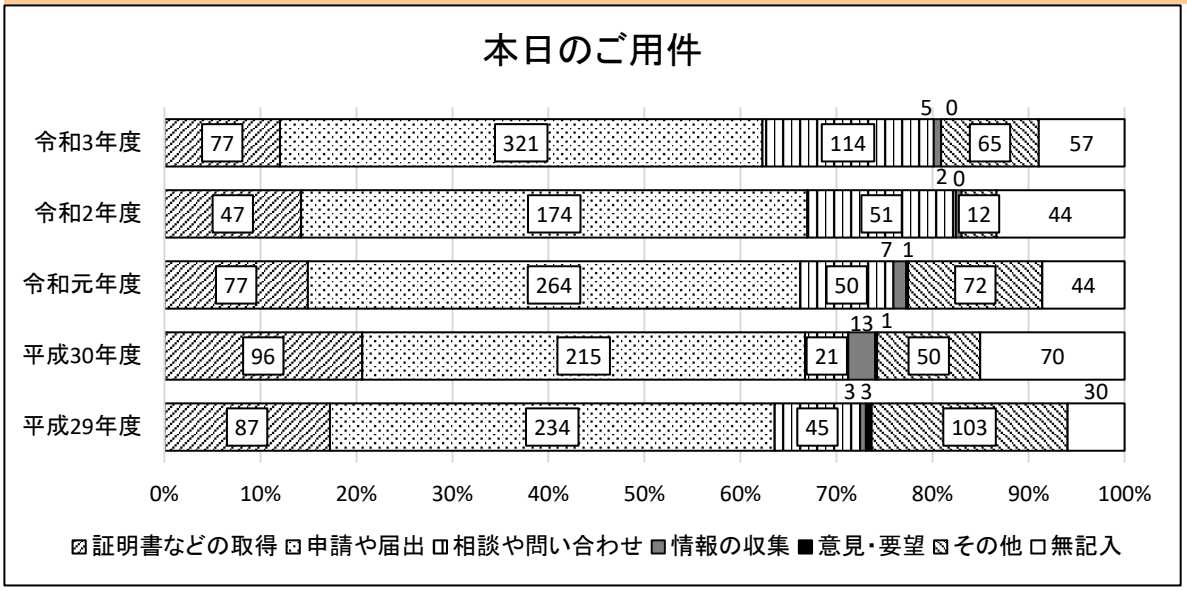
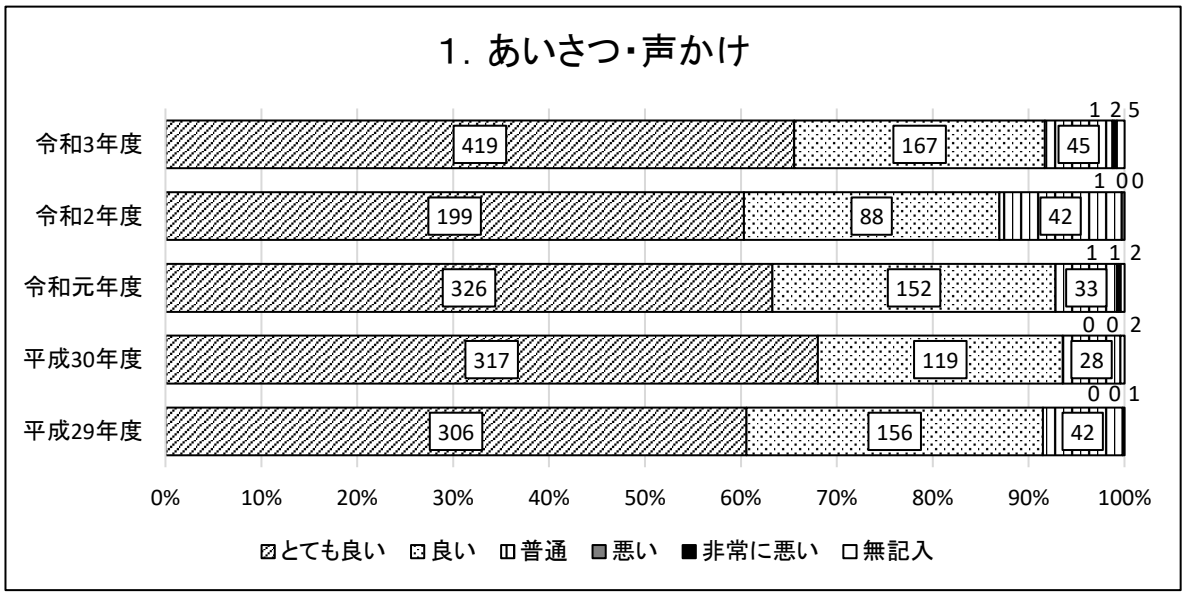
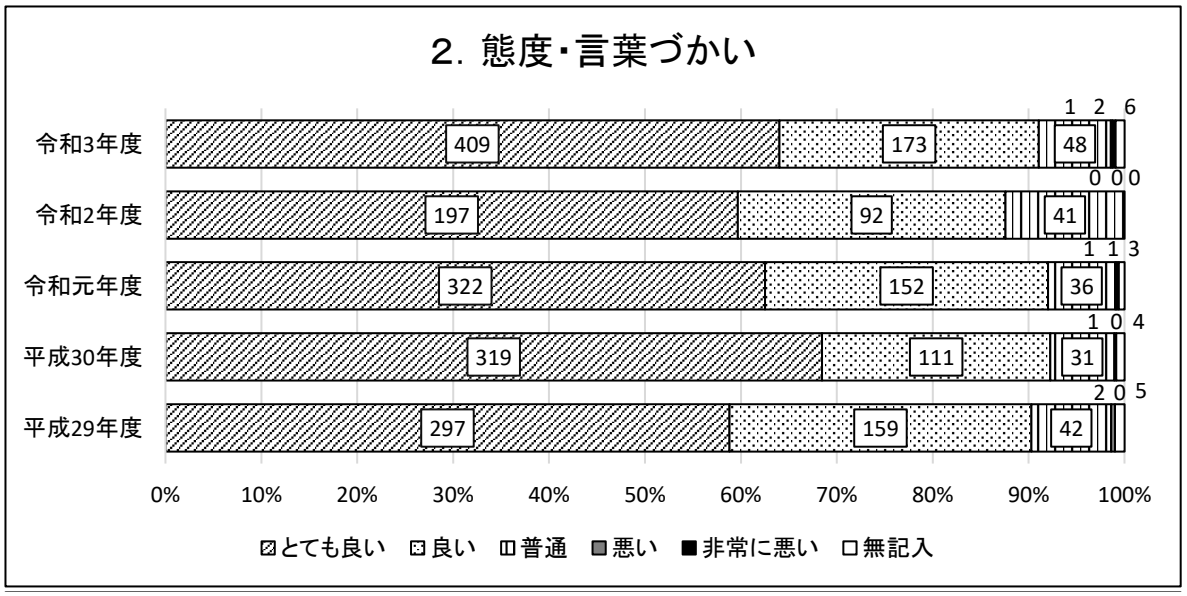
令和3年度　堺区CSアンケート集計（過年度との比較）

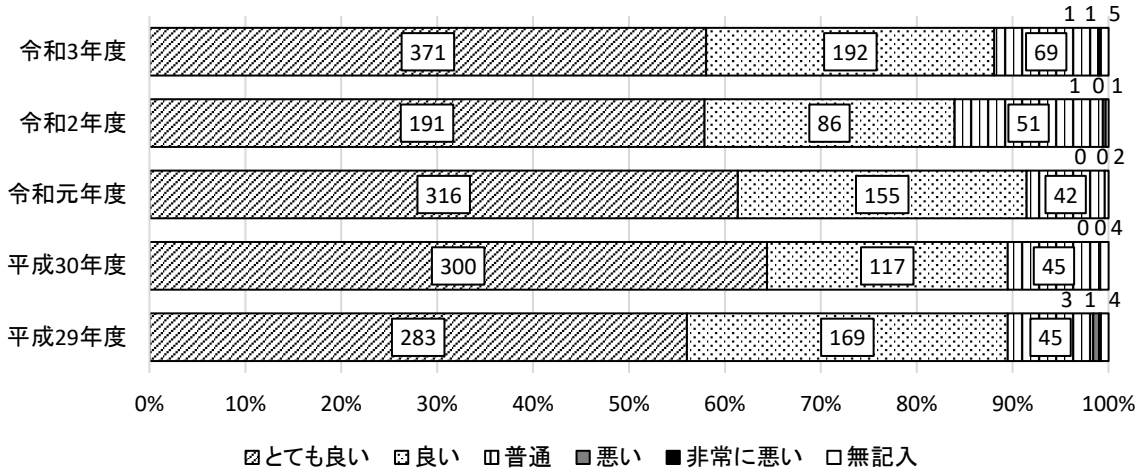


■窓口応対について

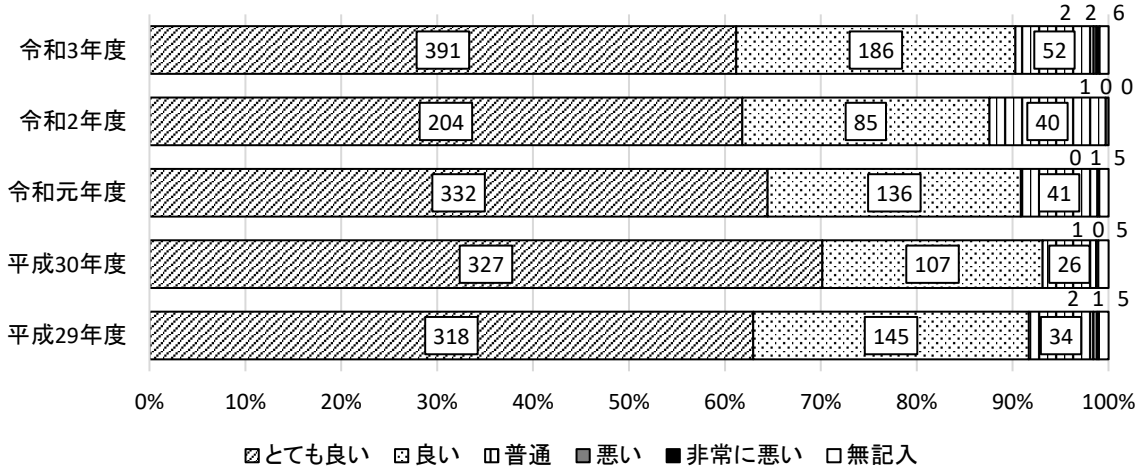




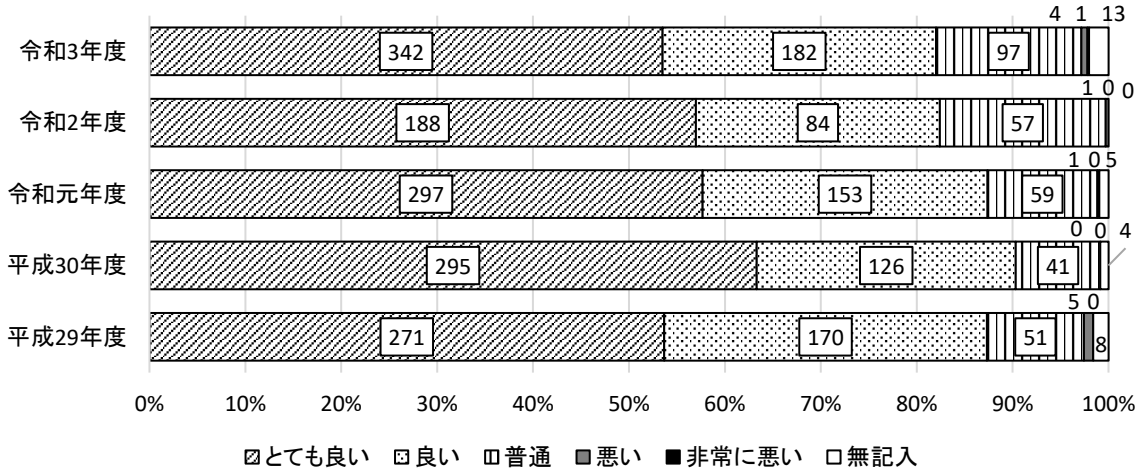
3. 身だしなみ



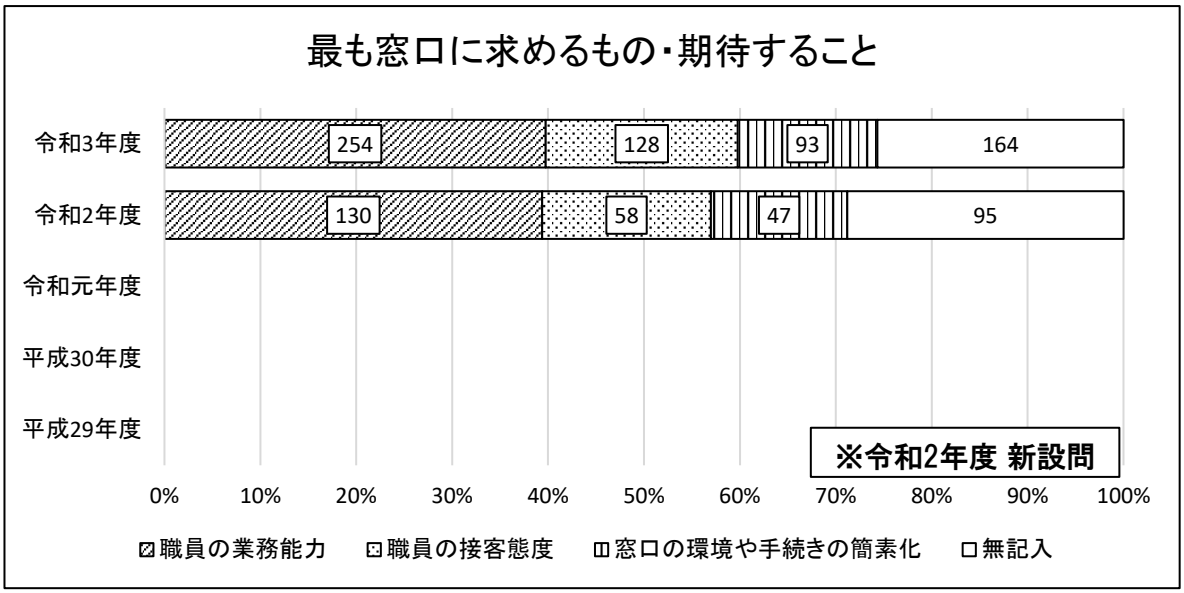
4. 説明の仕方



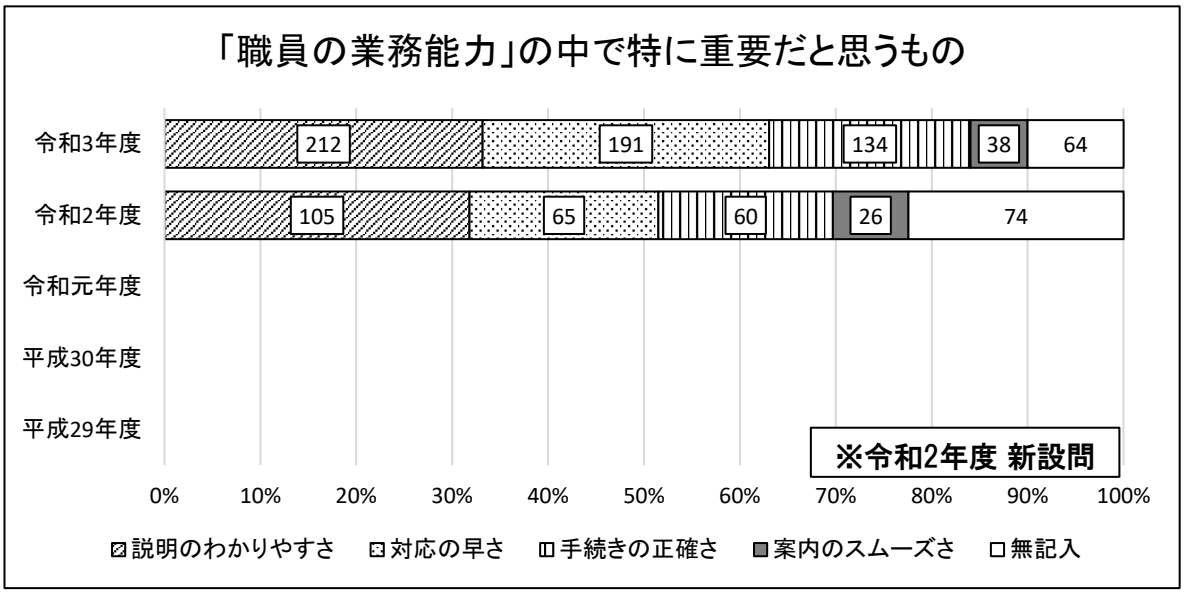
5. 窓口の印象

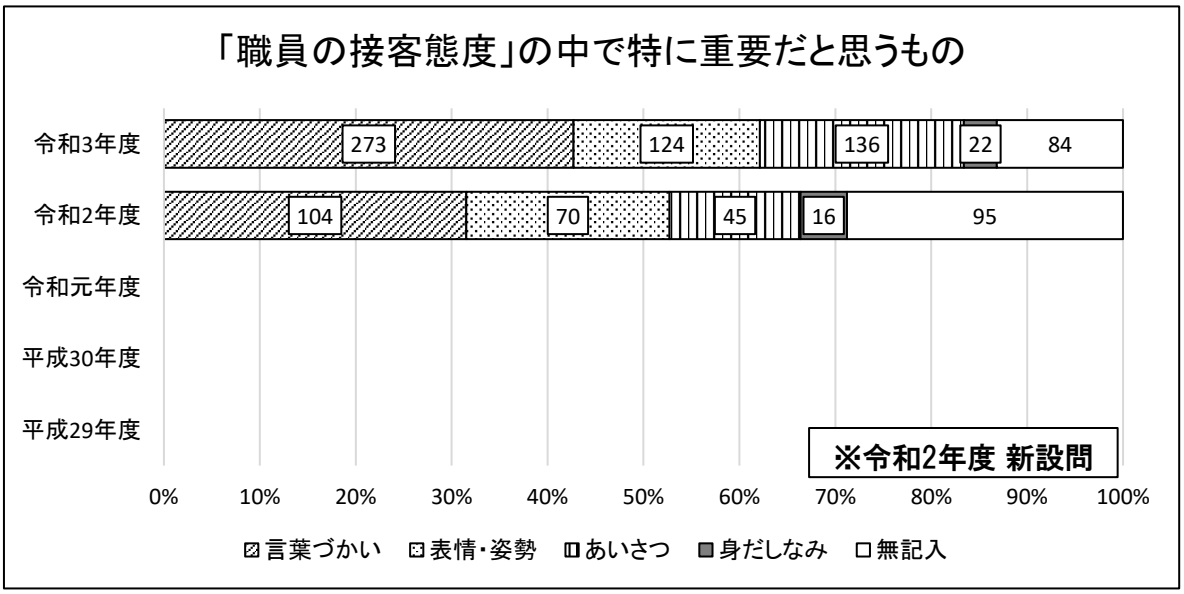


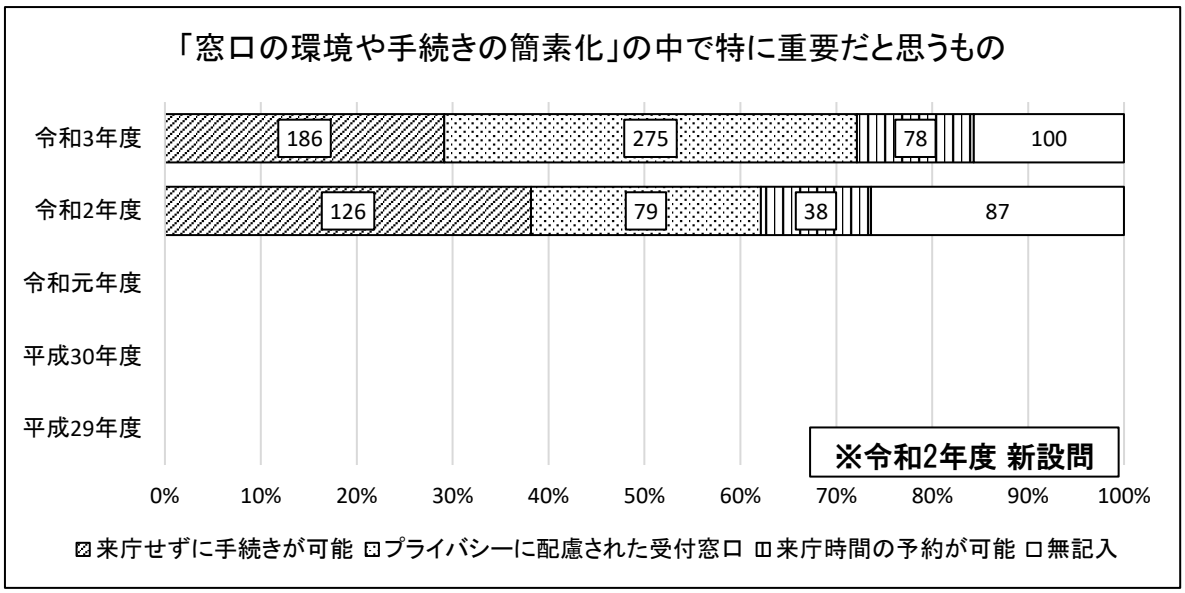
■窓口に求めるもの・期待すること



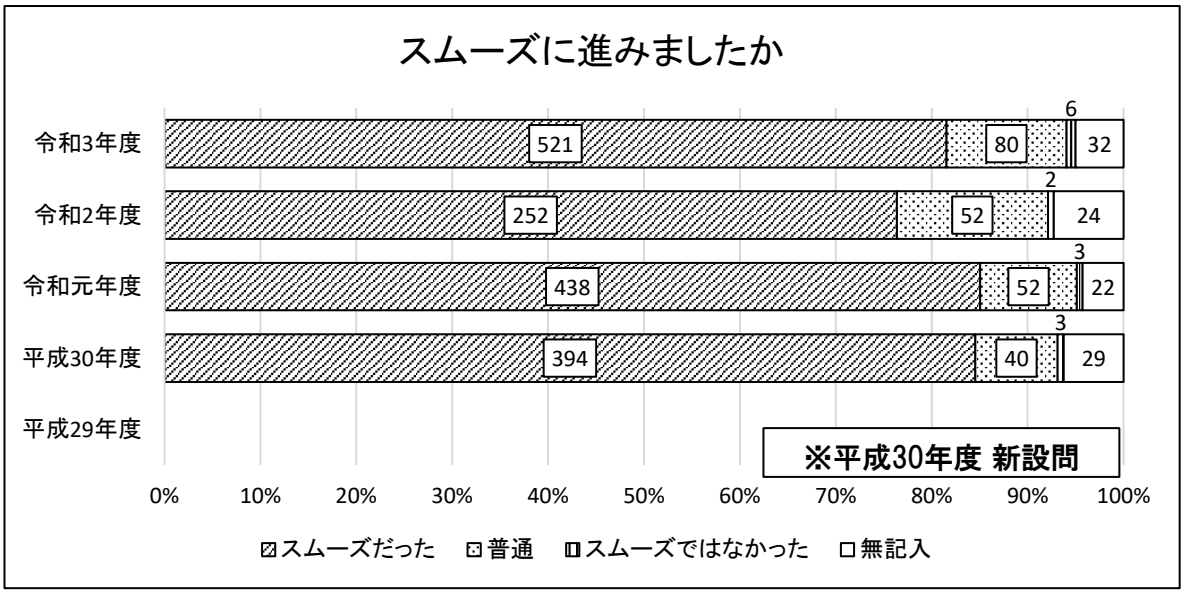
■それぞれの項目の中で特に重要だと思うもの



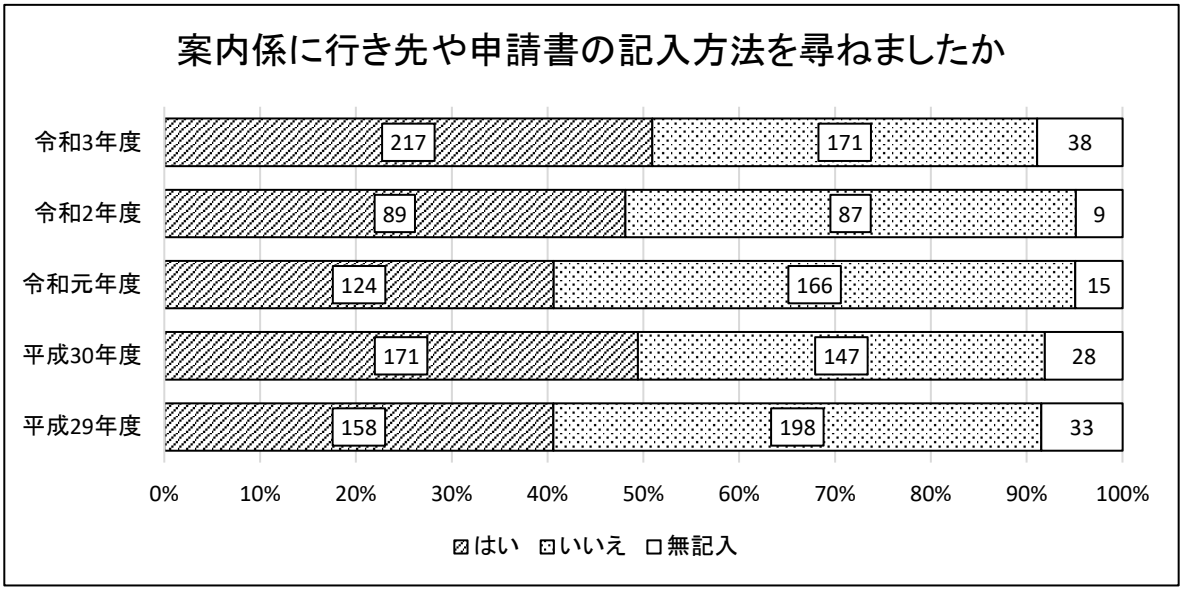


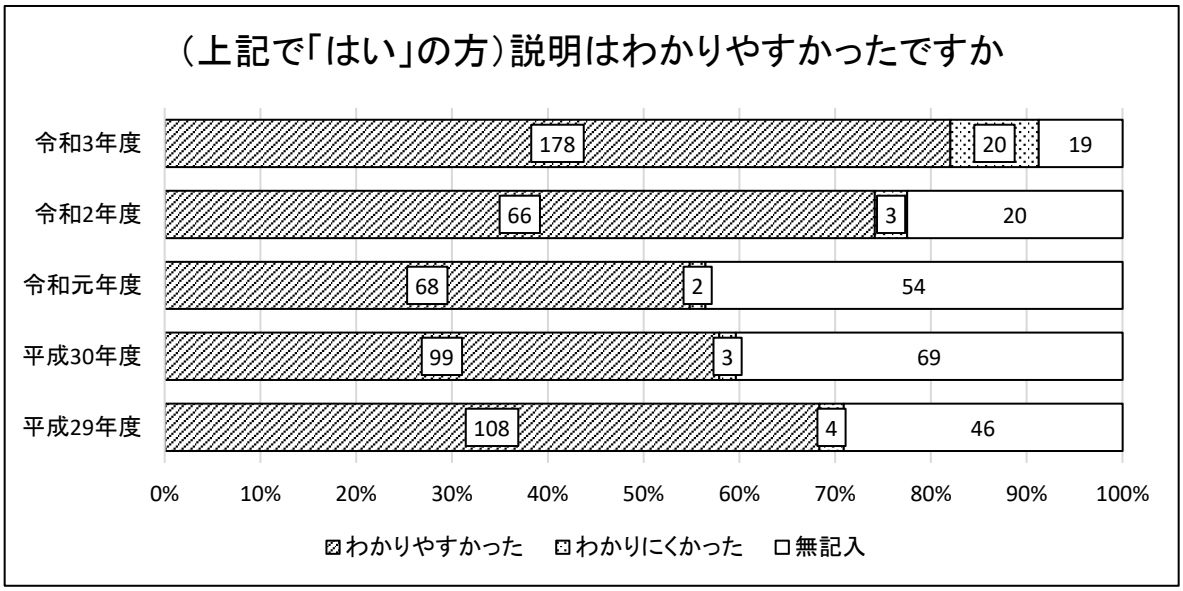

「窓口の環境や手続きの簡素化」の中で特に重要だと思うもの
令和3年度
令和2年度
令和元年度
平成30年度
平成29年度
186
275
78
100
126
79
38
87
※令和2年度 新設問
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
来庁せずに手続きが可能
プライバシーに配慮された受付窓口
来庁時間の予約が可能
無記入

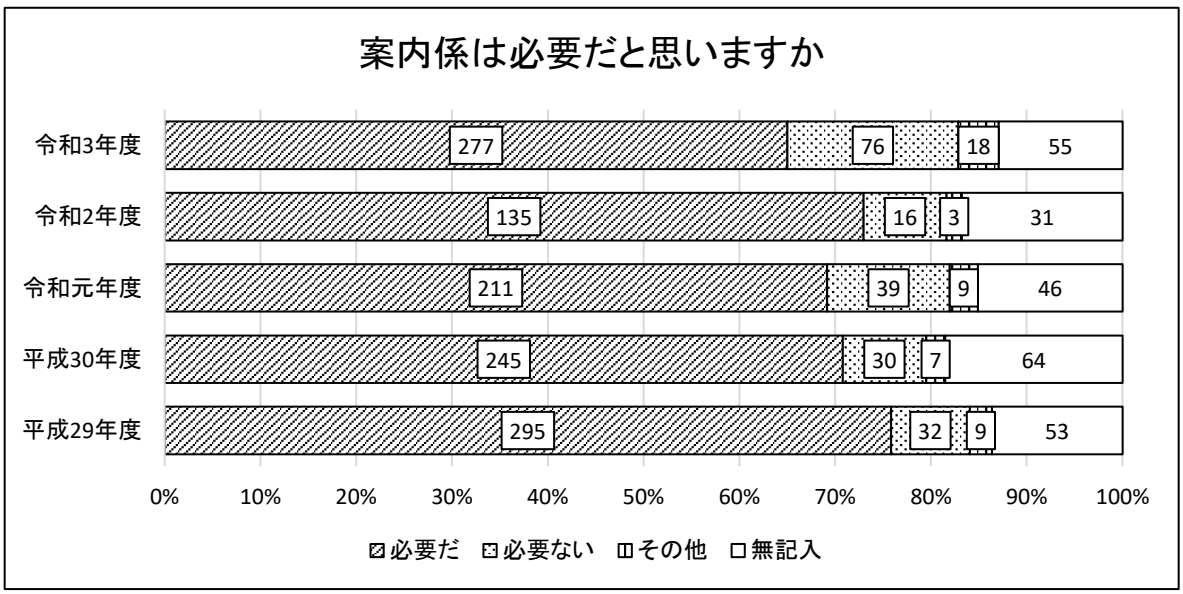
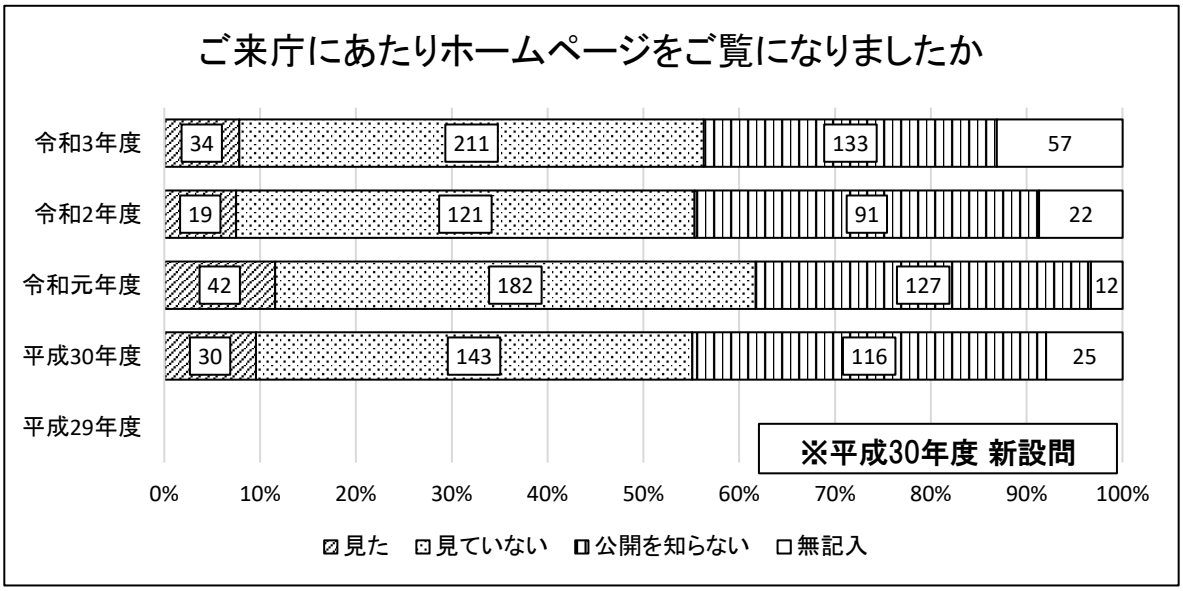
■手続きの進行について


スムーズに進みましたか
令和3年度
令和2年度
令和元年度
平成30年度
平成29年度
521
80
6
32
252
52
2
24
438
52
3
22
394
40
3
29
※平成30年度 新設問
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
スムーズだった
普通
スムーズではなかった
無記入

■案内係（フロアマネージャー）について







■窓口待ち人数のweb表示などについて