

第21回

窓口サービスアンケート結果と改善策

も く じ

1 調査の概要	1
(1)調査時期	1
(2)実施方法.....	1
(3)回収数	2
(4)その他	3
2 調査結果(全体)	4
3-1 調査結果(青葉区役所)	5
(1)青葉区役所全体.....	5
(2)戸籍住民課.....	7
(3)駅前サービスセンター.....	9
(4)税務会計課.....	11
(5)保育給付課.....	12
(6)障害高齢課.....	13
(7)介護保険課.....	14
(8)保護課	15
(9)保険年金課.....	16
(10)道路課	17
(11)街並み形成課.....	18
3-2 ご意見・提案に対する改善策(青葉区役所)	19
4-1 調査結果(宮城総合支所)	21
(1)宮城総合支所全体.....	21
(2)総務課	23
(3)税務住民課.....	24
(4)保健福祉課.....	26
(5)障害高齢課.....	28
(6)保険年金課.....	30
(7)道路課	32
4-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城総合支所)	33
5-1 調査結果(宮城野区役所)	37
(1)宮城野区役所全体.....	37
(2)戸籍住民課.....	39
(3)税務会計課.....	41

(4)家庭健康課.....	42
(5)保育給付課.....	43
(6)障害高齢課.....	45
(7)介護保険課.....	47
(8)保護課.....	48
(9)保険年金課.....	49
5-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城野区役所)	51
6-1 調査結果(若林区役所)	59
(1)若林区役所全体.....	59
(2)戸籍住民課.....	61
(3)家庭健康課.....	63
(4)保育給付課.....	64
(5)障害高齢課.....	66
(7)保護課.....	67
(8)保険年金課.....	68
(9)道路課.....	69
6-2 ご意見・提案に対する改善策(若林区役所)	70
7-1 調査結果(太白区役所)	74
(1)太白区役所全体.....	74
(2)戸籍住民課.....	76
(3)税務会計課.....	78
(4)家庭健康課.....	79
(5)保育給付課.....	80
(6)障害高齢課.....	82
(7)介護保険課.....	84
(8)保護課.....	85
(9)保険年金課.....	86
7-2 ご意見・提案に対する改善策(太白区役所)	88
8-1 調査結果(秋保総合支所)	94
(1)秋保総合支所全体.....	94
8-2 ご意見・提案に対する改善策(秋保総合支所)	96
9-1 調査結果(泉区役所).....	97
(1)泉区役所全体.....	97
(2)戸籍住民課.....	99

(3)税務会計課.....	101
(4)家庭健康課.....	102
(5)保育給付課.....	103
(6)障害高齢課.....	104
(7)介護保険課.....	105
(8)保険年金課.....	106
(9)道路課.....	107
9-2 ご意見・提案に対する改善策(泉区役所)	108
10-1 調査結果(消防局).....	111
(1)消防局全体.....	111
(2)危険物保安課.....	112
10-2 ご意見・提案に対する改善策(消防局).....	113
11-1 調査結果(公所)	115
(1)公所全体.....	115
(2)南部発達相談支援センター.....	116
(3)葛岡リサイクルプラザ.....	117
(4)今泉リサイクルプラザ.....	118
(5)博物館.....	121
(6)科学館.....	122
(7)市民図書館.....	123
(8)泉図書館.....	127
(9)宮城野図書館.....	133
(10)太白図書館.....	136
11-2 ご意見・提案に対する改善策(公所)	140
12-1 調査結果(市民利用施設).....	147
(1)市民利用施設全体.....	147
(2)マイナンバーカード特設センター.....	148
(3)晩翠草堂.....	150
(4)青葉の森緑地管理センター.....	152
(5)七北田公園都市緑化ホール.....	153
12-2 ご意見・提案に対する改善策(市民利用施設)	154

1 調査の概要

市役所各庁舎、区役所、総合支所、公所、一部の市民利用施設において、窓口サービスに関するアンケート調査を実施しました。

(1)調査時期

- ・令和2年11月2日(月)～20日(金)に実施しました。
- ・以下の区役所、総合支所においては、下記期間中に実施しました。

青葉区	11月4日(水)～11月6日(金)
宮城総合支所	11月2日(月)、11月4日(水)～11月5日(木)
宮城野区	11月9日(月)～11月11日(水)
若林区	11月11日(水)～11月13日(金)
太白区	11月16日(月)～11月18日(水)
泉区	11月18日(水)～11月20日(金)

(2)実施方法

- ・各区役所(青葉区役所、宮城野区役所、若林区役所、太白区役所、泉区役所)および宮城総合支所では、調査員による聞き取り方式で実施しました。
- ・そのほか、本庁舎、秋保総合支所、公所、市民利用施設、消防局等においても同様の項目について、回収箱を設置する方式で調査を行いました。

窓口サービスアンケート用紙

利用された窓口(課) _____ 課 いくつかある場合は、主なもの1つ

今日利用された課の、各項目の満足度について、あてはまるものに○をつけてください。
ご自身の用事に関係なく回答できないものは「分からない」関係なしに○をつけてください。

1 職員のあいさつ、声かけ	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	分からない関係なし
2 職員の言葉づかい	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	分からない関係なし
3 説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさを含む)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	分からない関係なし
4 職員の身だしなみ	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	分からない関係なし
5 手続き等にかかった時間(スピード)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	分からない関係なし
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	分からない関係なし
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	分からない関係なし
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	分からない関係なし
9 プライバシーへの配慮	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	分からない関係なし

今日利用された課の職員の応対や言葉づかい、案内表示、書類、設備や備品、待っている場所などで、「良かった点」または「改善した方がよい点」などありましたら、お聞かせください。

年代 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上

調査日時 月 日 時 分
調査場所 _____

(聞き取り方式用)

様式1-2-2「庁舎・施設者を入力してください」

窓口サービスアンケート用紙

おいでになった日 月 日

おいでになった課・施設 _____ ※複数の課・施設については、併用・併記をお書きください。

年 代 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上

次の各項目に関する満足度について、当てはまるものに○をつけてください。
ご自身の用事に関係なく、回答できないものは「該当しない」に○をつけてください。

1 職員のあいさつ、声かけ	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	該当しない
2 職員の言葉づかい	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	該当しない
3 説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさを含む)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	該当しない
4 職員の身だしなみ	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	該当しない
5 手続き等にかかった時間(スピード)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	該当しない
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	該当しない
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	該当しない
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	該当しない
9 プライバシーへの配慮	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	該当しない

本日の職員の応対や言葉づかい、案内表示や設備(備品や窓口、待合場所など)、手続きのしやすさなどで「良かった点」または「改善した方がよい点」がありましたら、具体的にお聞かせください。

職員の応対 言葉づかい など	「良かった点、改善した方がよい点」
案内表示や設備 手続きのしやすさ など	「良かった点、改善した方がよい点」

ご協力ありがとうございました

(設置用)

(3)回収数

合計で2,235人から回答をいただきました。それぞれの回収数については次の通りです。

区役所、総合支所	回収数
青葉区	271
宮城野区	184
若林区	180
太白区	186
泉区	181
宮城総合支所	183
秋保総合支所	5
合計	1,190

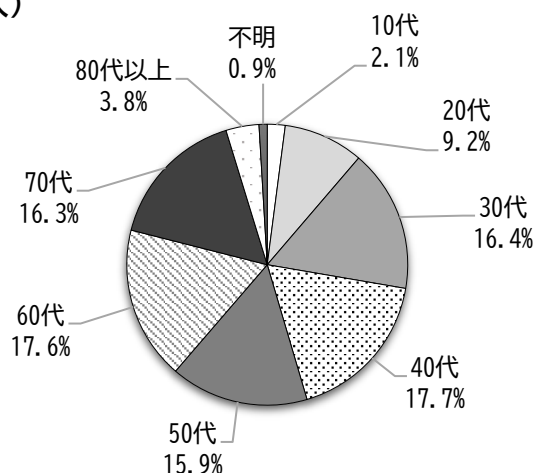
区分	局	課公所施設	回収数
本庁舎	総務局	人事課	2
		庁舎管理課	3
	財政局	市民税課	3
		都市整備局	設備課
			営繕課
公所	市民局	消費生活センター	1
	健康福祉局	精神保健福祉総合センター	2
		北部発達相談支援センター	5
		南部発達相談支援センター	14
	子供未来局	児童相談所	3
	環境局	葛岡リサイクルプラザ	17
		今泉リサイクルプラザ	72
	教育局	博物館	11
		科学館	13
		市民図書館	120
		泉図書館	252
		宮城野図書館	105
		太白図書館	183
市民利用施設	市民局	マイナンバーカード特設センター	23
	環境局	ペット斎場	1
	文化観光局	晩翠草堂	120
	建設局	青葉の森緑地管理センター	10
		秋保大滝植物園	3
		野草園	9
		太白山自然観察センター	1
		七北田公園都市緑化ホール	12
消防局	消防局	予防課	4
		危険物保安課	17
		警防課	4
		青葉消防署	3
		宮城野消防署	1
		若林消防署	6
		太白消防署	9
		泉消防署	3
		宮城消防署	5
合計			1,045

(4)その他

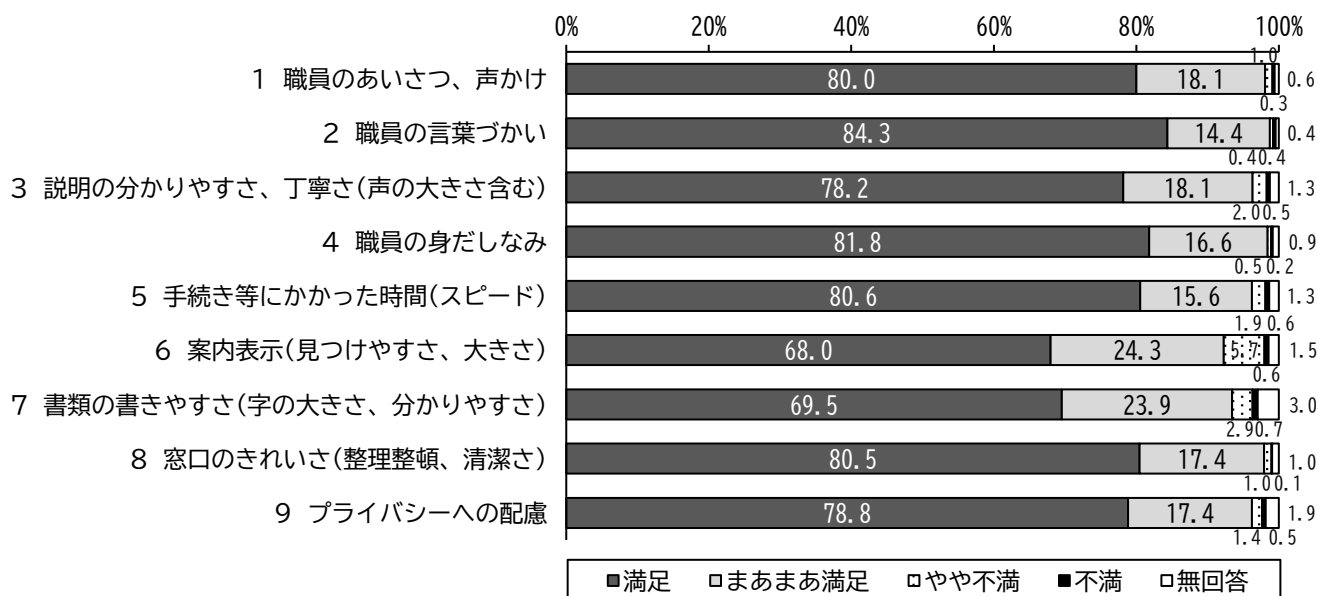
- ・集計結果は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを百分率(%)で表示しています。そのため、%を合計しても100.0%にならないことがあります。
- ・本報告書には、アンケート票が10枚以上回収された課や施設などの結果を掲載しています。

2 調査結果(全体)

【1】回答者の年代 (2,235 人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)

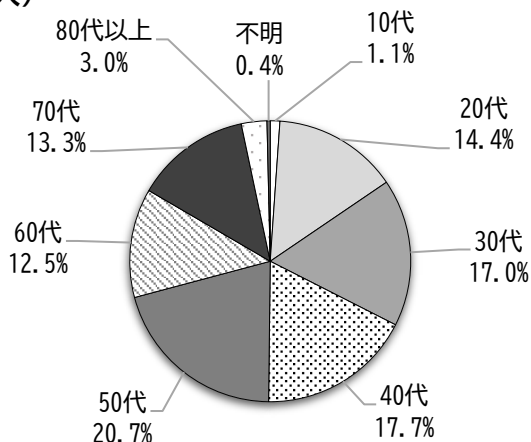


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	2,221	80.0%	18.1%	1.0%	0.3%	0.6%
2 職員の言葉づかい	2,223	84.3%	14.4%	0.4%	0.4%	0.4%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	2,194	78.2%	18.1%	2.0%	0.5%	1.3%
4 職員の身だしなみ	2,199	81.8%	16.6%	0.5%	0.2%	0.9%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	2,160	80.6%	15.6%	1.9%	0.6%	1.3%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	2,198	68.0%	24.3%	5.7%	0.6%	1.5%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	1,954	69.5%	23.9%	2.9%	0.7%	3.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	2,201	80.5%	17.4%	1.0%	0.1%	1.0%
9 プライバシーへの配慮	2,141	78.8%	17.4%	1.4%	0.5%	1.9%

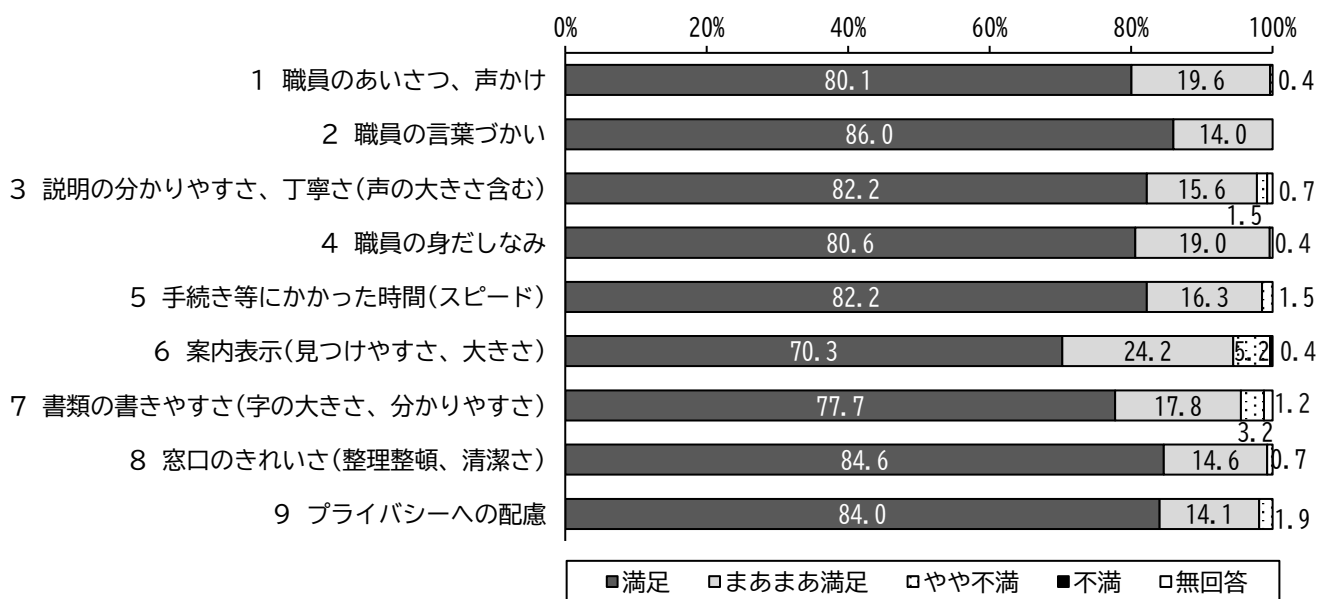
3-1 調査結果(青葉区役所)

(1)青葉区役所全体

【1】回答者の年代 (271人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	271	80.1%	19.6%	0.4%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	271	86.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	270	82.2%	15.6%	1.5%	0.0%	0.7%
4 職員の身だしなみ	268	80.6%	19.0%	0.0%	0.0%	0.4%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	270	82.2%	16.3%	1.5%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	269	70.3%	24.2%	5.2%	0.4%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	247	77.7%	17.8%	3.2%	0.0%	1.2%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	267	84.6%	14.6%	0.7%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	263	84.0%	14.1%	1.9%	0.0%	0.0%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

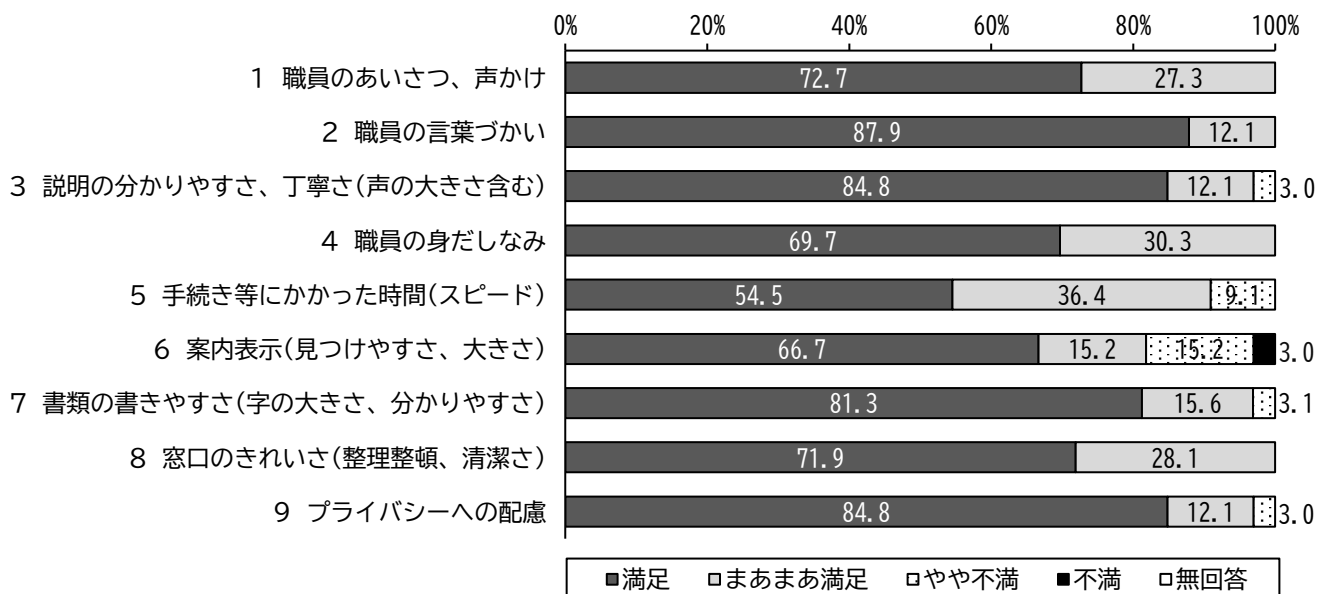
職員の対応

- ▼全体的にテキパキとしてほしい。(50代)
- ▼1階の電話対応、話す速度が速くて、もう少しゆっくり話せば分かりやすい。(70代)

環境、書類など

- ▼番号札を取ったあと、どこで待つのか分からない課がある。(50代)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	33	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	33	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	33	84.8%	12.1%	3.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	33	69.7%	30.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	33	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	33	66.7%	15.2%	15.2%	3.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	32	81.3%	15.6%	3.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	32	71.9%	28.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	33	84.8%	12.1%	3.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎臨機応変で良かった。(50代)

◎説明をととても丁寧に頂いた。(70代)

◎とても親切だった。(80代)

▼アクリルボードにマスクを着けての説明なので、声が聞きとりにくい。隣同士の間に仕切り板があると良い。(30代)

▼説明が不正確(説明不足)。暗証番号は「6桁を入力」と言われたが、隣の人は「6桁から〇桁」と言われていた。

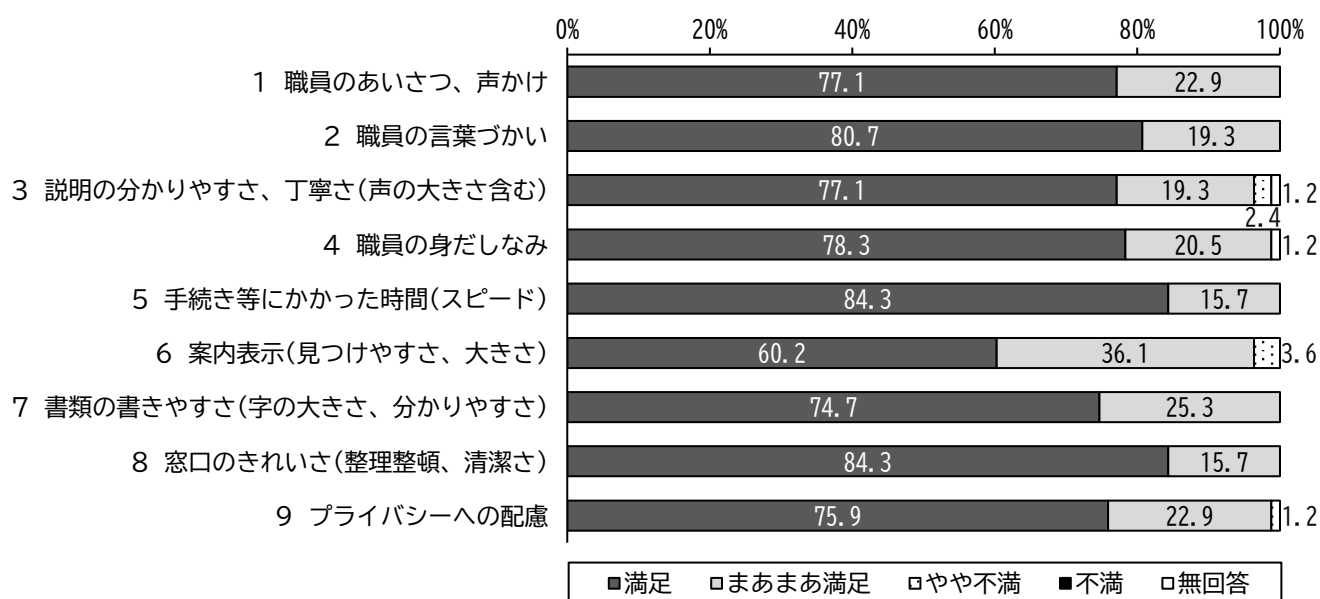
▼印鑑証明の発行機械を止めて窓口にするのは時代に逆行している。改善を強く要望する。(60代)

▼3月頃、1階のマイナンバーの申請時、2時間待った。時間がかかることの案内がなかったので、不親切。(70代)

環境、書類など

- ▼マイナンバーカード受け取り場所の案内が分かりにくい(2階特設会場)。1階の⑥に行かないと分からない。(60代)
- ▼マイナンバーカード交付の場所が分かりにくかった。(30代)
- ▼(案内表示)ひと目見た時の情報量が多すぎる。(30代)
- ▼(案内表示)自分の用件の場所は分かるが、ついでに知りたい情報(たとえばマイナンバーカードの作り方など)を案内表示してくれていれば有難い。(40代)
- ▼番号札と窓口の案内が良く分からない。電子掲示板をずっと見ていなければならない。(20代)
- ▼(書類)印鑑証明の申請書が区役所によって違う?(自分の勘違いかもしれないが…)(70代)
- ▼見えている部分にダンボールなどが乱雑に置いてあった(2階マイナンバー特設会場)。(40代)

(3) 駅前サービスセンター



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	83	77.1%	22.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	83	80.7%	19.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	83	77.1%	19.3%	2.4%	0.0%	1.2%
4 職員の身だしなみ	83	78.3%	20.5%	0.0%	0.0%	1.2%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	83	84.3%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	83	60.2%	36.1%	3.6%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	83	74.7%	25.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	83	84.3%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	83	75.9%	22.9%	1.2%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎対応が早いです。(60代)
- ◎親しみやすく良い。(60代)
- ◎すぐに対応していただき、記入から受取りまでスムーズで良かった。(40代)
- ◎スピーディーでとても丁寧な対応でした。(40代)
- ◎スピーディーでよかった。(40代)
- ◎スピーディーで良かったです。(30代)
- ◎窓口の男性は少し厳しかったが、スピーディーで感謝。(40代)
- ◎丁寧。(30代)
- ◎丁寧に教えてくださり、ありがとうございました。(30代)
- ◎丁寧な対応をされている。(60代)
- ◎丁寧なご対応でした。ありがとうございます。(20代)
- ◎とても丁寧でした。(50代)
- ◎とても親切に説明いただけました。(40代)

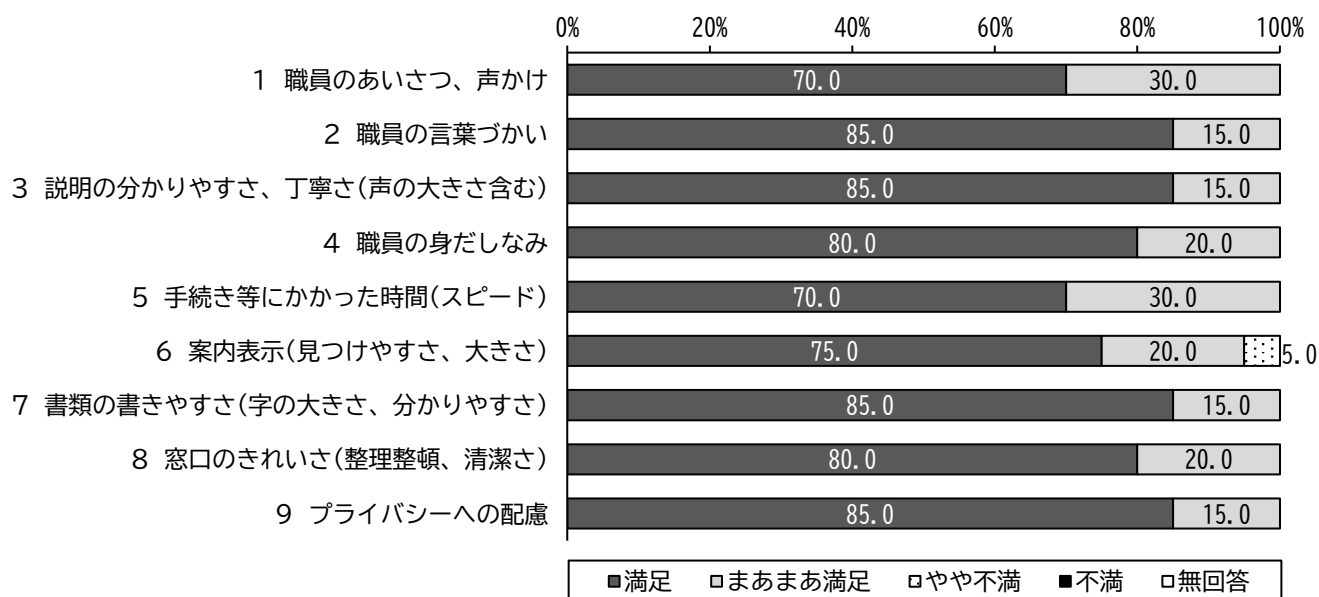
- ◎とても説明が分かりやすく丁寧だった。(20代)
- ◎親切に説明をしている。(60代)
- ◎説明が詳しく分かりやすかった。(50代)
- ◎とても丁寧に対応いただきました。(40代)
- ◎気持ち良く対応していただいた。(40代)
- ◎最初の方が何も言わなくても案内してくれた。(20代)
- ◎早い案内、分かりやすい説明が良かったです。(60代)
- ◎入口で案内していただいたので、分かりやすかったです。(30代)
- ◎来てすぐに声をかけて頂き、分かりやすく安心しました。(20代)

- ▼もう少し大きな声をお願いします。(20代)
- ▼質問があるかどうか言われる前に聞いても良いかと思いました。(50代)

環境、書類など

- ◎分かりやすかったです。(40代)
- ◎分かりやすかったです。(50代)
- ◎便利で助かりました。ありがとうございました。(30代)
- ▼矢印などの表示があっても良いと思います。(50代)
- ▼エレベーターを降りた後の表示がほしい。(40代)
- ▼エスカレーター近くのマイナンバーカードの案内表示が大きく、他の課があるのか少し不安になりました。少し小さくするか、他のも大きくしていただけると、助かります。(20代)
- ▼マイナンバーカード特設センターとの区分けが不十分。(60代)
- ▼日曜に初めてきましたが、エレベーターが動いてなくて、ちょっと迷いました。(30代)
- ▼無駄に広い。(50代)
- ▼待合所が密。(30代)
- ▼この鉛筆は消毒していますか？(50代)

(4) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	20	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	20	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	75.0%	20.0%	5.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

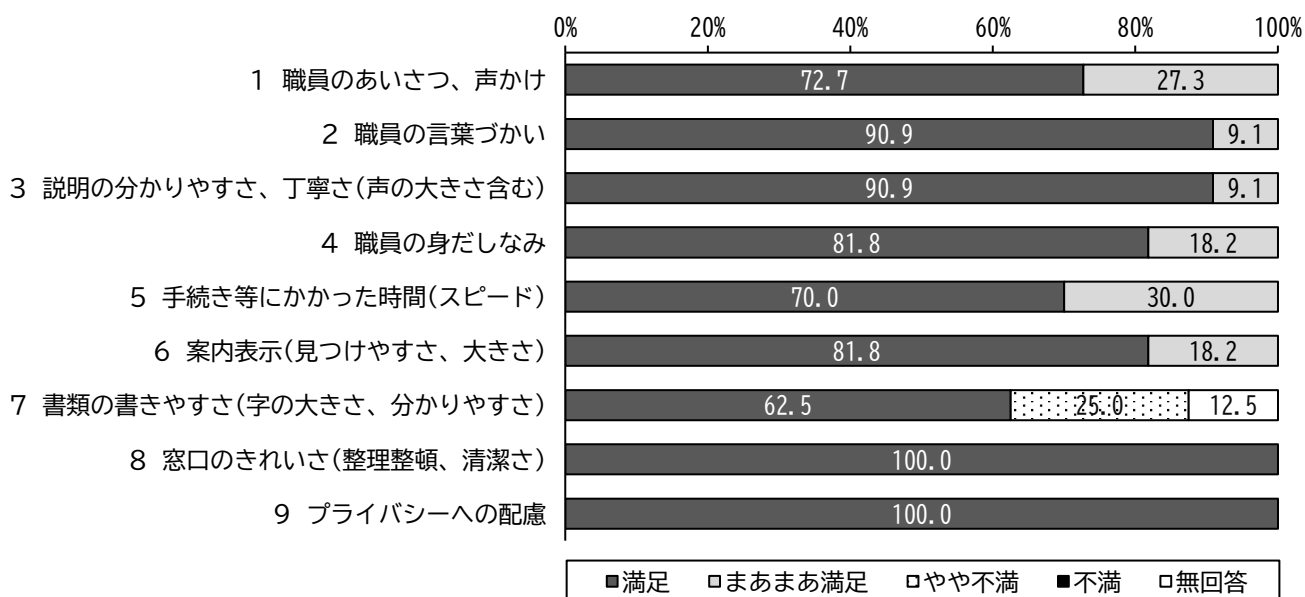
◎いつも丁寧にしてもらっています。(60代)

環境、書類など

▼(案内表示)最初に来た時分かりにくかった。(30代)

▼1階でアルコール消毒をしてくるか、階毎にアルコール消毒液があった方が安心である。(60代)

(5)保育給付課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	62.5%	0.0%	25.0%	0.0%	12.5%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

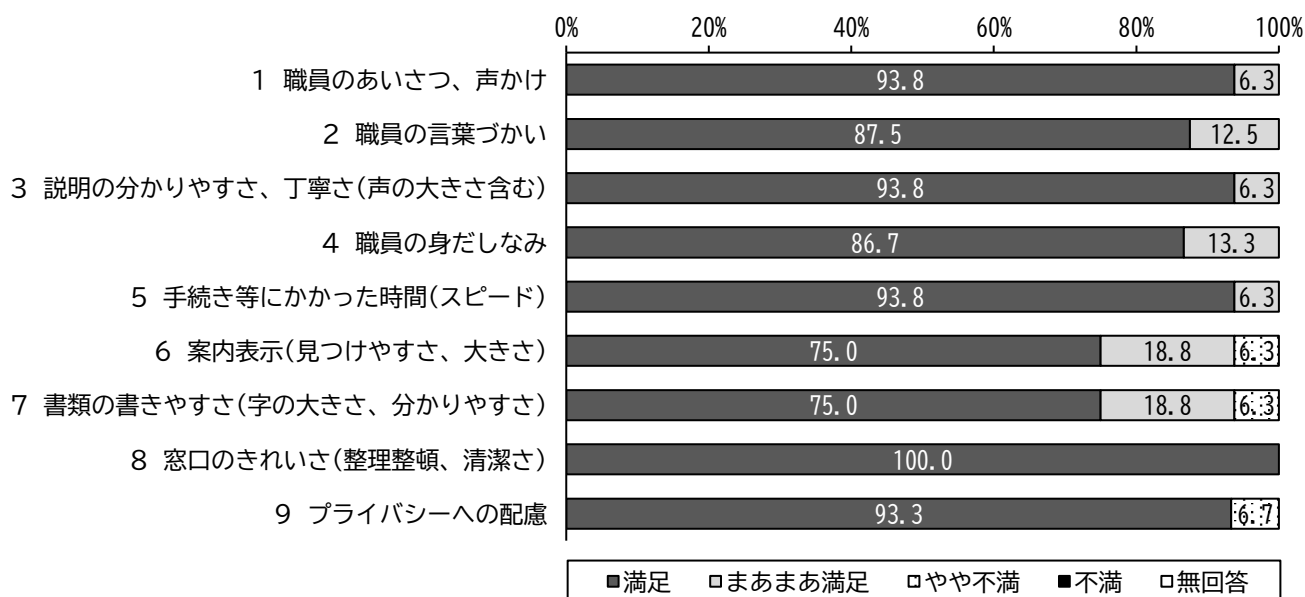
職員の対応

- ◎優しく教えてくれました。(20代)
- ◎スムーズに案内してもらい、話すことができた。(30代)

環境、書類など

- ▼書類の内容が難しかった。(30代)

(6)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	15	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	75.0%	18.8%	6.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	16	75.0%	18.8%	6.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	15	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	15	93.3%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎とても親切でスピーディーで良かったです。(80代)
- ◎すぐに声をかけてくれたので、対応がよかった。(30代)
- ◎親しみやすく話しやすい。(70代)
- ◎今日は非常に速く対応してもらった。(80代)

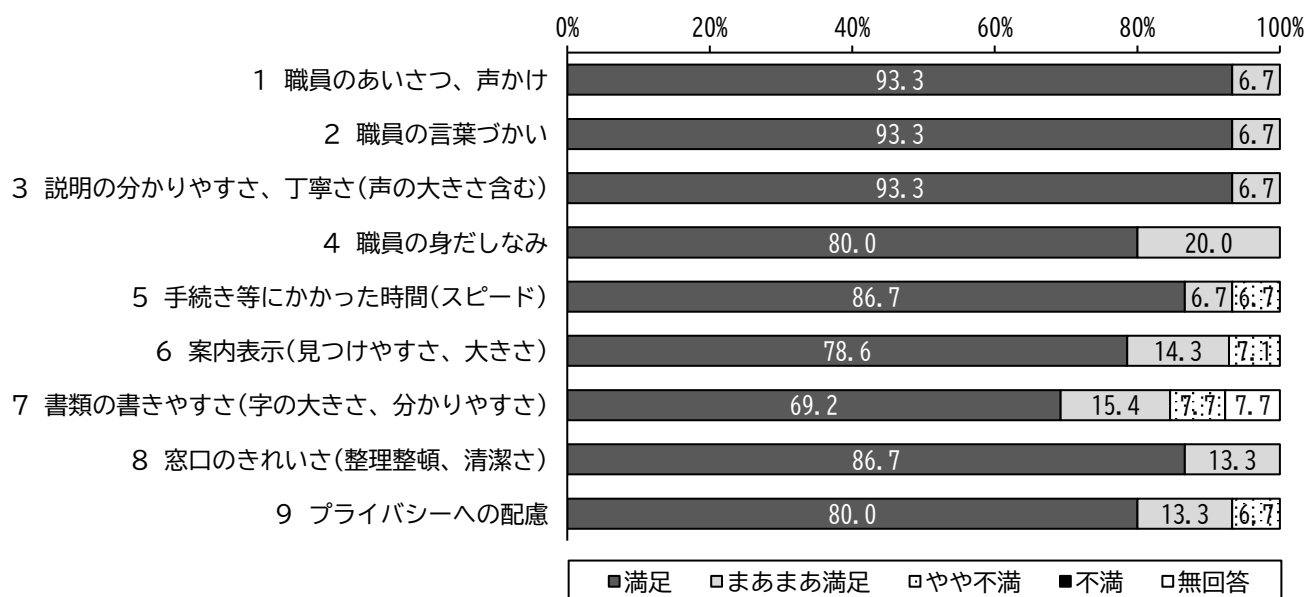
▼事前に電話をしてから来ましたが、電話の担当の方が早口でしたので、丁寧に対応してほしかった。僕は障害があるので早口だと聞き取るのが難しいので。(30代)

▼自分は手続をするだけだったが、隣で相談している方が困っているような話をしていたのが聞こえた。もう少し配慮してほしい。(70代)

環境、書類など

- ▼入口から見ると案内表示が重なっていて見にくい。もう少し大きくしてほしい(敬老乗車証)。(70代)
- ▼書類の字が小さい。(50代)
- ▼文字は大きい方がいい。(70代)

(7)介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	15	86.7%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	13	69.2%	15.4%	7.7%	0.0%	7.7%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	15	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	15	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎窓口の担当者が、イスに座る時と立つ時に優しく手を貸してくれた。嬉しかった。(70代)

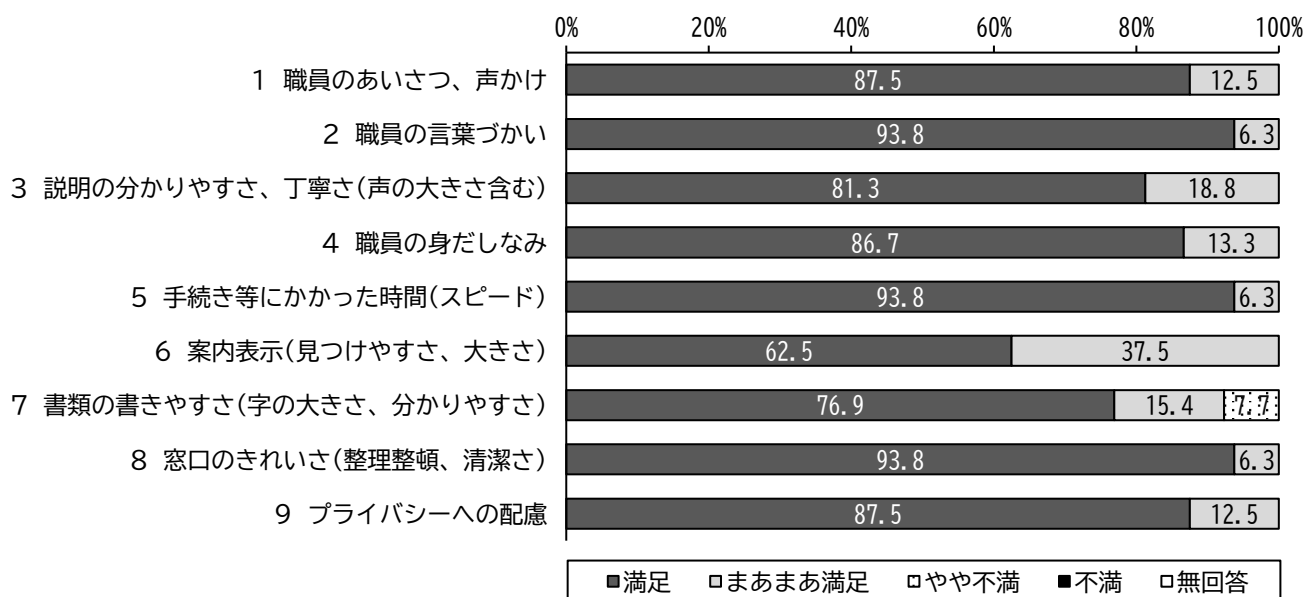
▼隣の窓口の相談内容がハッキリと聞こえていた。(50代)

環境、書類など

▼案内(カードの表記)が小さいので、初めて行くと分かりにくい。(40代)

▼住所を書くところなど、もう少し大きいほうが良い。(60代)

(8)保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	16	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	15	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	13	76.9%	15.4%	7.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎現状のままで十分です。(50代)

◎今のままで十分です。(50代)

◎ここへの対応は良いです。(70代)

▼名前を呼ばれてしまった。(40代)

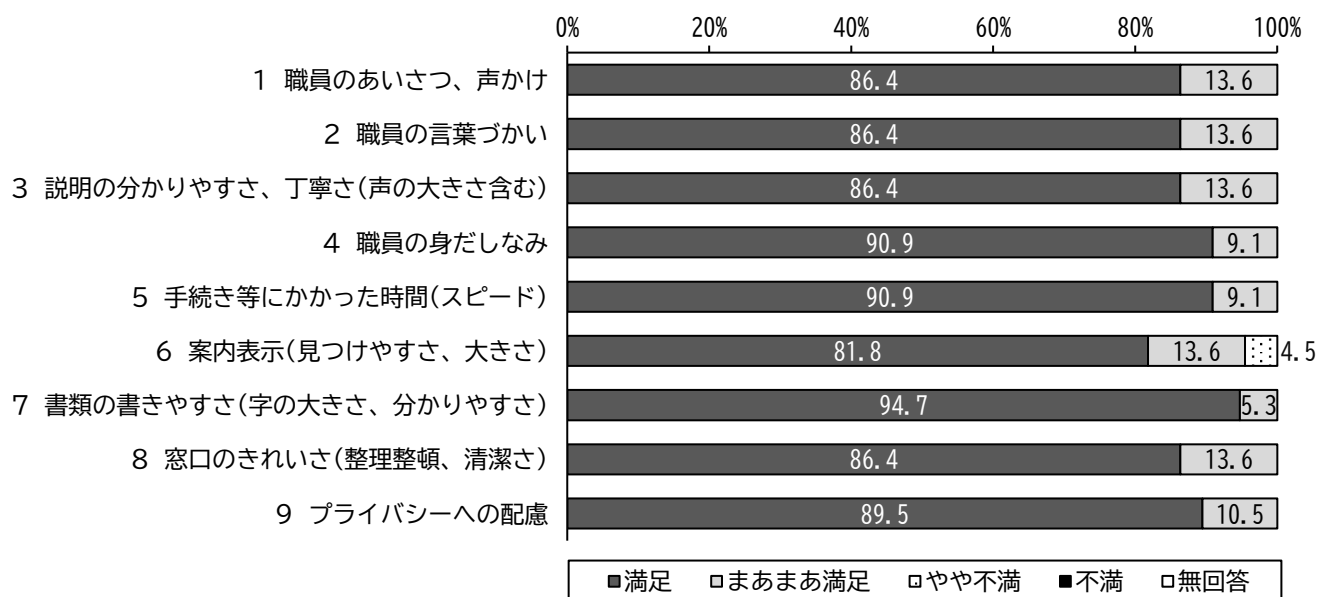
▼人が少ないせいか、待たされる時間が長い時がある。(50代)

環境、書類など

▼案内表示がゴチャゴチャして分かりにくい。(20代)

▼字が大きいほうが良い。(70代)

(9)保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	22	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	22	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	22	81.8%	13.6%	4.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	19	94.7%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	19	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

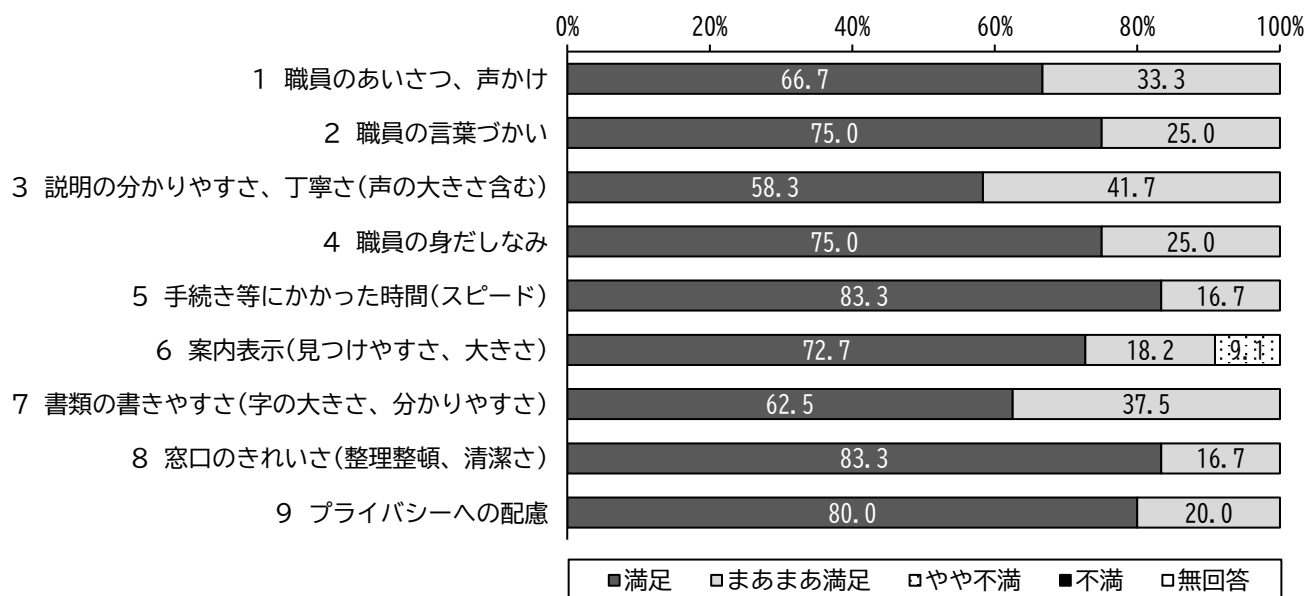
- ◎ここは良い対応です。(50代)
- ◎非常に親切な方でした。(50代)

▼カウンターにアクリルボードがあり、且つマスクをして話されるので声が聞きにくい。もう少し大きな声で話した方が良い。(40代)

環境、書類など

- ▼高額医療費について、どこに行けばよいかすぐに分からなかった。(70代)
- ▼書類に住所等を記入するが、何度も同じことを書かなければならない。今日も5回も書いているので改善してほしい。(40代)

(10)道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%

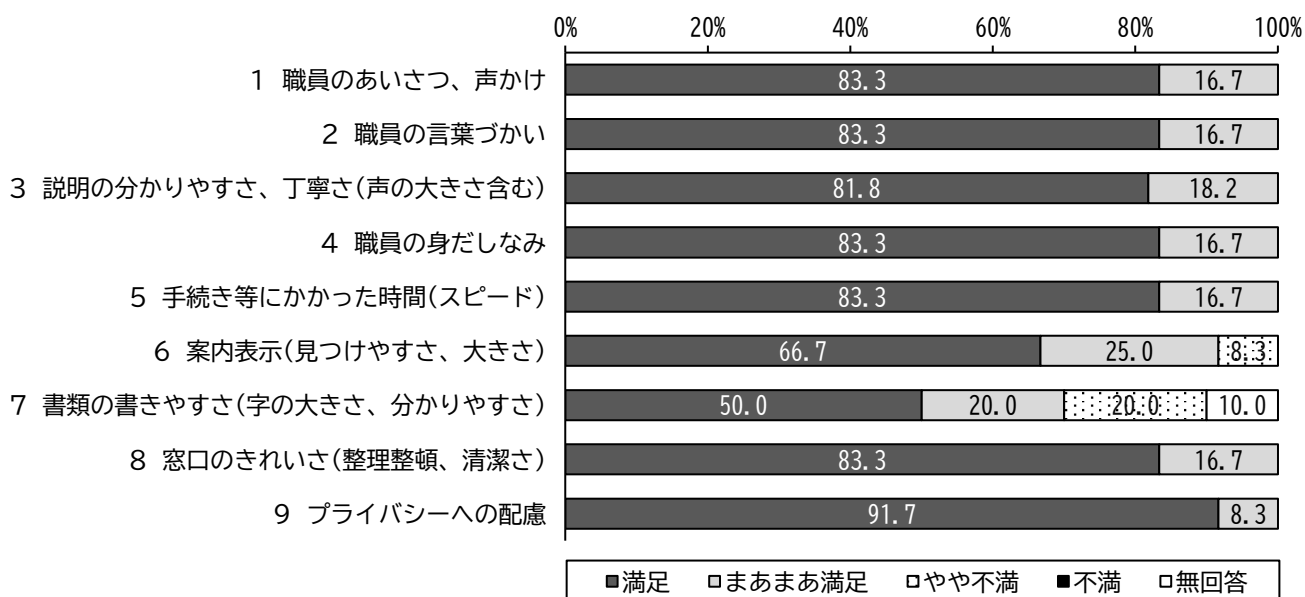
職員の対応

- ◎対応は良いです。(70代)
- ◎初めて来たがとても良い対応でした。(60代)
- ◎迅速に対応して頂いたのが良かった。(40代)
- ◎自分が作成した書類について、ここはこうした方が分かりやすい、などのアドバイスをくれた。親切に対応していただいた。(50代)
- ▼耳が遠いので、はっきり、分かりやすく、話をしてほしい。(70代)
- ▼来庁される人のマナーが悪い時がある。(70代)

環境、書類など

- ▼エレベーター横の案内表示が植木？か何かに隠れていて見えにくかった。(30代)

(11)街並み形成課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	66.7%	25.0%	8.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	50.0%	20.0%	20.0%	0.0%	10.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎同じことを何回も書く書類があったが、1回記入したものをコピーしてくれたので、助かった。(40代)

環境、書類など

▼書類の文字をもう少し大きくしてほしい。(60代)

▼建築概要書について、複数の書類を提出する時、重複している部分もあるので1枚にまとめられないか。(40代)

○資料をもらう時、個人情報と言われて、申請以外の部分(寸法など)を消される時があるが、それも個人情報になるのか。(40代)

3-2 ご意見・提案に対する改善策(青葉区役所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

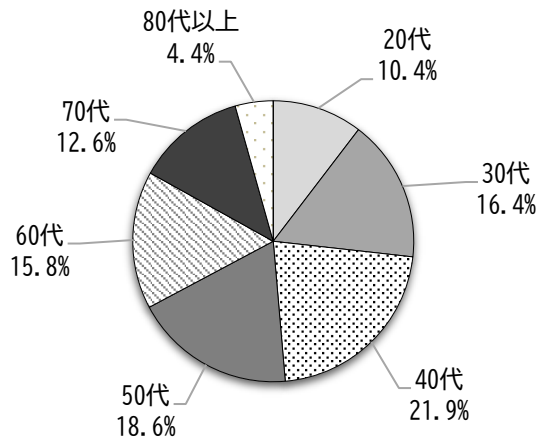
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 番号札と窓口の案内が良く分からない。電子掲示板をずっと見ていなければならない。 	<p>お呼びする窓口のご案内については、番号札をお渡しする際、その番号札に記載されている窓口番号を丁寧にご説明いたします。</p> <p>また、窓口混雑時には、番号札の番号とご自身のメールアドレスを入力することで、順番が近くなったらメールでお知らせする「メール呼出サービス」のチラシを併せてお渡しするように改善しました。</p>
戸籍住民課	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 2階マイナンバーカード交付特設会場の見えている部分にダンボールなどが乱雑に置いてあった。 	<p>物品の置き場を決めて、執務室内の整理整頓をしました。</p>
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 3月頃、1階のマイナンバーの申請時、2時間待った。時間がかかることの案内がなかったので不親切。 	<p>現在、マイナポイントの影響もあり窓口が非常に混み合っていることから、おおよその待ち時間を表示するように改善しました。</p>
戸籍住民課 (仙台駅前サービスセンター)	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 矢印などの表示があっても良いと思う。 	<p>商業棟エレベーター側の仙台駅前サービスセンター入り口に矢印表示を設置しました。</p>
保育給付課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の内容が難しかった。 	<p>書類内容等の説明において、記入例を活用するなど、丁寧に説明し、ご理解いただけるよう取り組んでまいります。</p>
障害高齢課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● 事前に電話をしてから来ましたが、電話の担当の方が早口でしたので、丁寧に対応してほしい(僕は障害があるので早口だと聞き取るのが難しいので)。 	<p>こうしたご意見があったことを全職員に伝えるとともに、改めて、電話及び窓口対応について注意喚起をいたしました。</p>
障害高齢課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 入口から見ると案内表示が重なっていて見にくい。もう少し大きくしてほしい(敬老乗車証)。 	<p>案内表示を見やすくし、スムーズに誘導できるようフロア環境を改善しました。</p>
介護保険課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内(カードの表記)が小さいので、初めて行くと分かりにくい。 	<p>受付窓口の表記をより分かりやすくするため、誘導案内表示や受付窓口の番号札の変更を行いました。</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保護第一課 保護第二課	案内表示	● 案内表示がゴチャゴチャして分かりにくい。	お客様の必要な情報を整理して分かりやすく掲示しました。
保護第一課 保護第二課	手続き等にかかった時間	● 人が少ないせいか、待たされる時間が長い時がある。	担当職員だけではなく課長・係長も窓口で待っている方がいないか注意してまいります。
保険年金課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	● カウンターにアクリルボードがあり、且つマスクをして話されるので声が聞きにくい。もう少し大きな声で話した方が良い。	来庁者に伝わりやすくなる対応(声の大きさ、身振りなど)について、課内全体で共有の上、今後も窓口業務で実践してまいります。
保険年金課	案内表示	● 高額医療費について、どこに行けばよいかすぐに分からなかった。	エレベーター前と5階フロア入口にある案内板(窓口番号記載)や天井から吊るす窓口表示板を業務ごとに色分けしたものに変更し、文字を簡潔に分かりやすく、大きくし、迷うことのないよう見直しました。
衛生課	手続き等にかかった時間	● 気付いてもらえないことがあるので、カウンターに呼鈴があると良い。	ご意見を踏まえ、呼鈴を増設いたしました。
道路課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	● 耳が遠いので、はっきり、分かりやすく、話をしてほしい。	飛沫防止シート越しで話をしていることから、窓口対応時は、聞きやすい大ききで対応するよう、課内朝礼時に徹底を図りました。
道路課	その他	● 来庁される人のマナーが悪い時がある。	「お客様へのお願い」ポスターを作成し、マナーを呼び掛ける掲示を行いました。
道路課	案内表示	● エレベーター横の案内表示が植木か何かに隠れていて見えにくかった。	観葉植物で案内表示が隠れていたことから、観葉植物を移動し、案内表示が見えるよう改善しました。
街並み形成課	書類の書きやすさ	● 建築概要書について、複数の書類を提出する時、重複している部分もあるので1枚にまとめられないか。	建築計画概要書(写)の交付について、1枚の申請書で複数枚交付出来るよう、申請書様式を2月1日より改定しました。

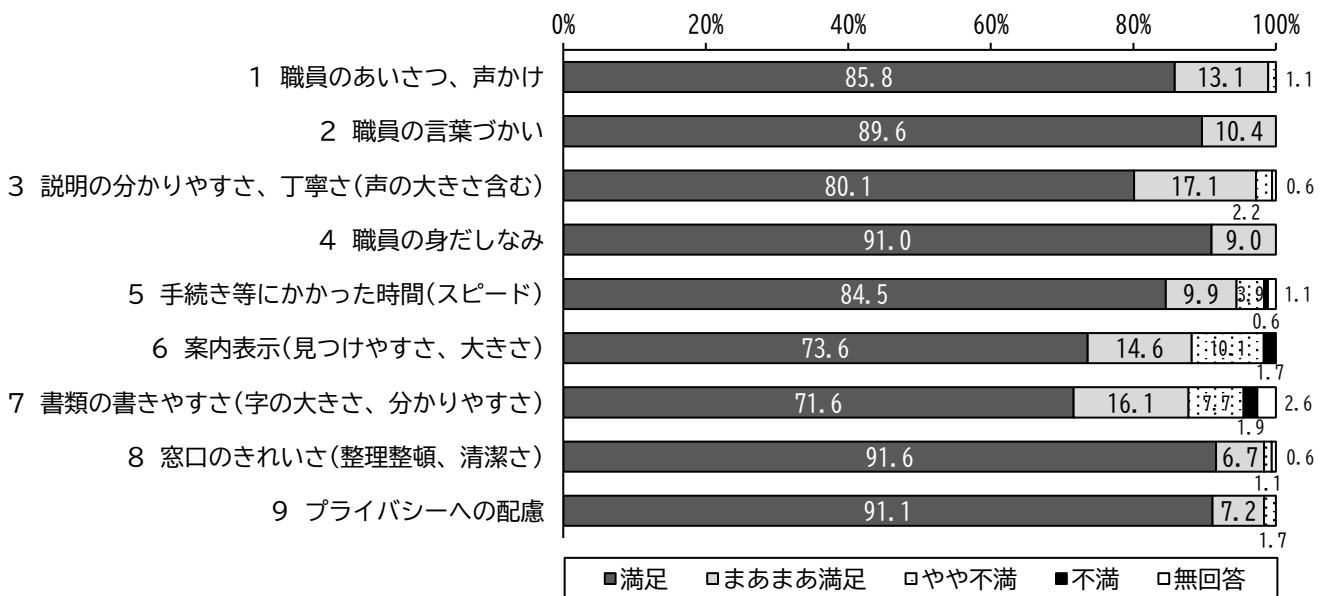
4-1 調査結果(宮城総合支所)

(1)宮城総合支所全体

【1】回答者の年代 (183人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	183	85.8%	13.1%	1.1%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	183	89.6%	10.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	181	80.1%	17.1%	2.2%	0.0%	0.6%
4 職員の身だしなみ	177	91.0%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	181	84.5%	9.9%	3.9%	0.6%	1.1%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	178	73.6%	14.6%	10.1%	1.7%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	155	71.6%	16.1%	7.7%	1.9%	2.6%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	179	91.6%	6.7%	1.1%	0.0%	0.6%
9 プライバシーへの配慮	180	91.1%	7.2%	1.7%	0.0%	0.0%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

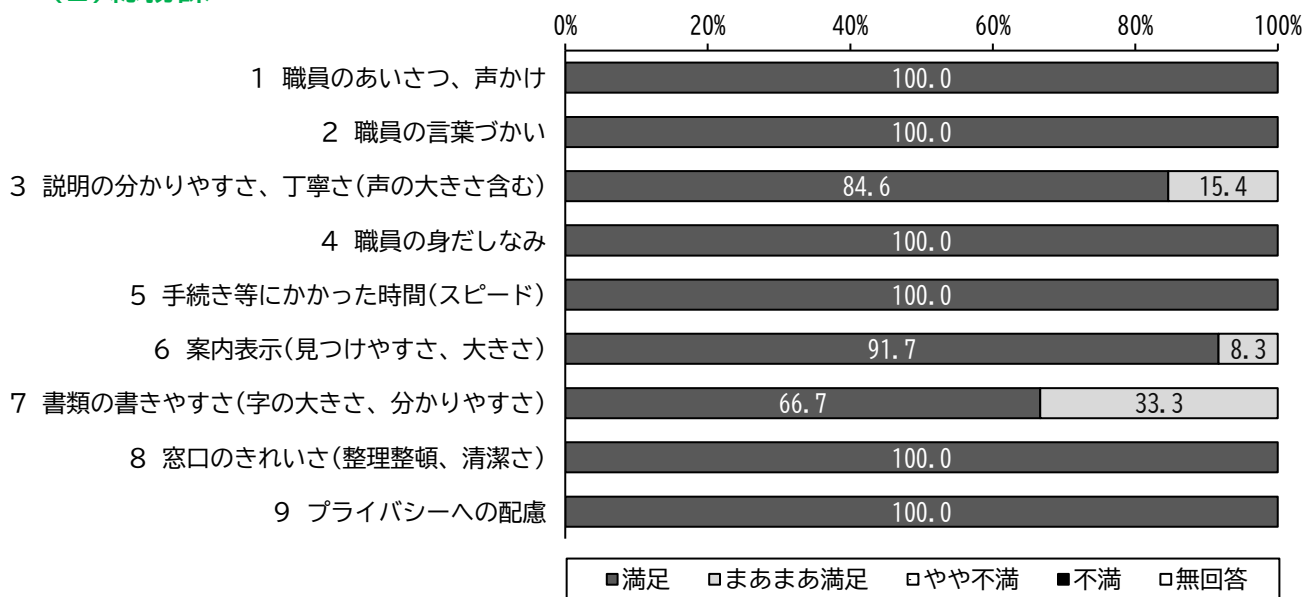
- ◎総合案内の方に教えてもらった。(30代)
- ◎総合案内の方がいつも教えてくれるので安心。(70代)
- ◎総合案内の方が案内してくれたので、すぐに分かりました。ありがとうございます。(30代)
- ◎総合窓口でいつも聞いています。親切に教えてくれるので有難い。(40代)
- ◎総合案内の方に丁寧に教えていただいた。(70代)

- ▼電話は直接担当課につながった方が良い。(60代)
- ▼若林区役所は、総合案内の方が立って待って、すぐ案内をしてくれる。もし可能なら、ここもそうしてほしい。(50代)

環境、書類など

- ▼案内表示はもう少し大きい方がいい。(40代)
- ▼案内表示は「〇〇したい人」は「〇〇の窓口」等の表示になるとありがたい。(40代)
- ▼案内表示は課の名前が大きく表示されているが、「何をすると、何が出来る」という内容を分かりやすく表示してほしい。(70代)
- ▼1か所で手続きが済むようになるとありがたい。(40代)
- ▼用事毎の案内があれば良い。総合案内でいつも聞いている。(80代以上)

(2)総務課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	13	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	13	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

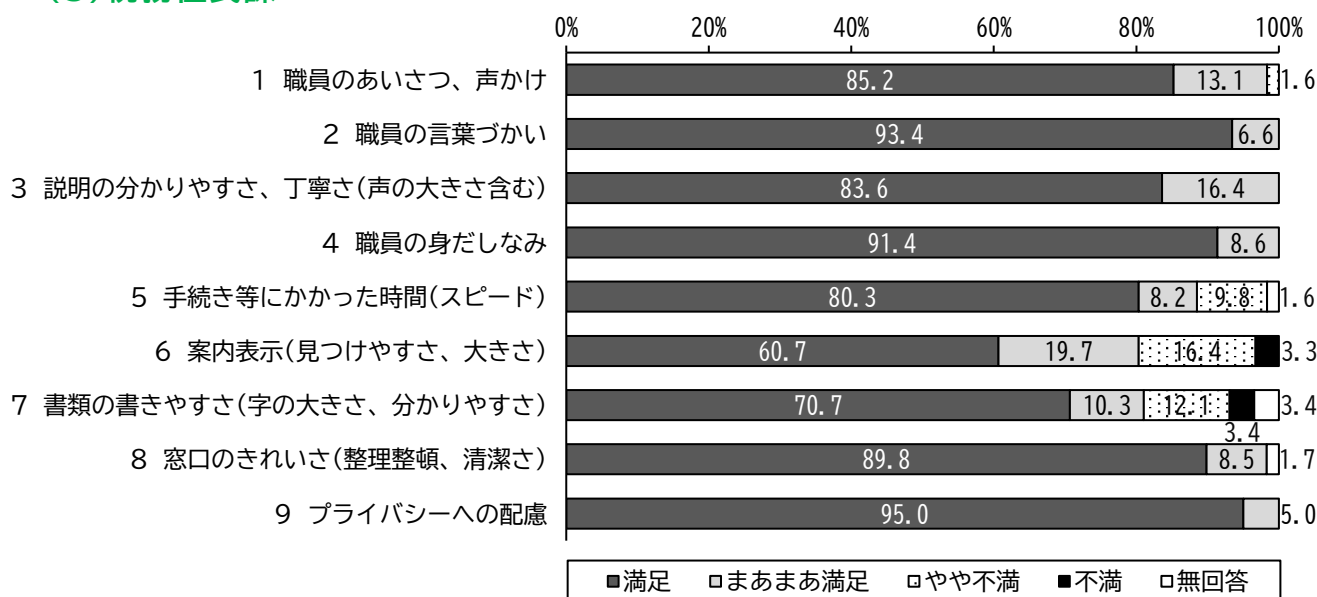
職員の対応

- ▼ボードがあるので聞こえにくい、しょうがない。(30代)
- ▼マスクがあり、声が聞きにくいこともあった。(60代)

環境、書類など

- ▼階段を上がってすぐのところに表示があった方が、初めての人は分かりやすいのでは？「ここは2階です」の表示しかないのは不親切。(50代)
- ▼国勢調査の書き方がむずかしい。(30代)
- ▼国勢調査の申請場所であることの表示があれば良い。(20代)
- ▼国勢調査は文章が多過ぎる。(20代)

(3) 税務住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	61	85.2%	13.1%	1.6%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	61	93.4%	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	61	83.6%	16.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	58	91.4%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	61	80.3%	8.2%	9.8%	0.0%	1.6%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	61	60.7%	19.7%	16.4%	3.3%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	58	70.7%	10.3%	12.1%	3.4%	3.4%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	59	89.8%	8.5%	0.0%	0.0%	1.7%
9 プライバシーへの配慮	60	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎窓口の人が声をかけてくれてありがたかった。(30代)
- ◎大きい声で話すようお願いしたら、心よく対応してくれた。(70代)
- ◎頼りになる役所です。(70代)
- ◎今日に限っては問題ありません。(70代)
- ◎全部良かった。(60代)
- ◎対応は良かった。(20代)
- ◎丁寧ですごく満足しています。(20代)
- ◎丁寧に対応してもらった。(40代)
- ◎窓口では丁寧にいただいた。(40代)
- ◎バスの乗り方のアドバイスもしてくれた。(70代)

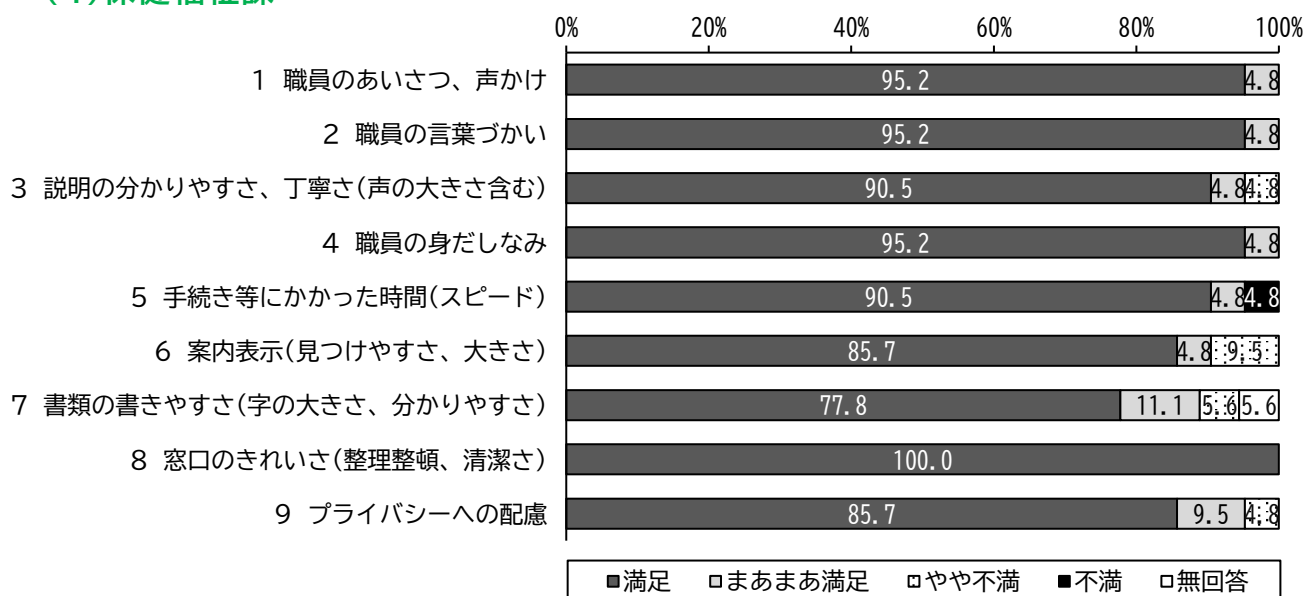
- ▼入口で待っていたが、柱があり、職員が気づかない。(40代)
- ▼マイナンバーは待たされた。(40代)
- ▼20分待たされた。(30代)

- ▼コロナ対策のマスクとアクリルボードで声が聞きにくかった。もう少し大きな声だと良かった。(20代)
- ▼年末調整の書き方を聞いたところ、女性の方に「分からない」と言われた。「分からない」ではなく、「確認します」などの対応をしてほしい。(50代)

環境、書類など

- ▼待つ場所が分からない。窓口の前で待っていた。(20代)
 - ▼入口の反対から入ってくる人もあり、順番が分からない。(40代)
 - ▼表示の文字を大きく。(70代)
 - ▼入口から見ると、税務住民課の2～5番窓口の表示が、重なり合って見えず、分かりにくい。(30代)
 - ▼年末調整の申請は、どこが窓口か分からなかった。目的により、どこに行くか分かりやすくしてほしい。(40代)
 - ▼3番窓口のカウンター前に置いてあるイスは、もう少し離して置いたほうが良い。(60代)
 - ▼税務住民課の窓口3番、4番、5番あたりも、ソーシャルディスタンスを意識して間を空けて待ってもらった方がいいのでは。(70代)
 - ▼カウンターとベルトパーテーションの間が狭く、すれ違うのが難しい。転びそうになった。(50代)
 - ▼窓口、少し狭かった。(60代)
 - ▼住民票・請求書の②の項目が分かりにくかった。(70代)
 - ▼子供のマイナンバー発行時、子供を連れてくる必要があるなどの案内文がほしい。(30代)
 - ▼マイナンバーカードの説明、分かりづらい。(80代以上)
 - ▼書くスペースが狭い。手続きが煩雑で面倒。(30代)
 - ▼文字を大きくするよりも、濃い文字(太字)にしてほしい。(70代)
 - ▼白内障なので字、書面を見やすくしてほしい。(70代)
 - ▼パスワードを書く時に覚えてしまうのではないかと心配。(30代)
 - ▼2か所で申請していたが、5番窓口はそこに行かないと分からない。もう少し工夫出来ないか。(60代)
 - ▼入口にある申請書を書くところ、選挙の投票所のように一人一人区切ったらどうか。(30代)
- マイナンバーの写真を撮る機械を設置できないか。(50代)

(4)保健福祉課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	21	90.5%	4.8%	4.8%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	21	90.5%	4.8%	0.0%	4.8%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	21	85.7%	4.8%	9.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	18	77.8%	11.1%	5.6%	0.0%	5.6%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	21	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	21	85.7%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎ケアマネージャーなので良く来庁するが、親切で臨機応変に対応して下さり助かっている。(30代)

◎寄り添う様な話し方で良かったです。(20代)

◎担当の方に丁寧にしてもらった。(40代)

◎丁寧に話してくれて良かったです。(40代)

◎今日は何カ所か用事があって、最初に行ったところでこういうことをしたいとパーツと話したら、こういう順番で回った方がいいと教えてくれたので、助かりました。(30代)

▼職員の声が小さかった。(20代)

▼隣の人の話の内容が聞こえてきた。(20代)

○保育園の手続き。隣の声は聞こえてきたが、プライバシーの配慮はあった。(20代)

環境、書類など

◎表示、分かりやすく大きく案内してくれたので分かった。(40代)

◎ペンが消毒されていて良かったです。安心できました。(20代)

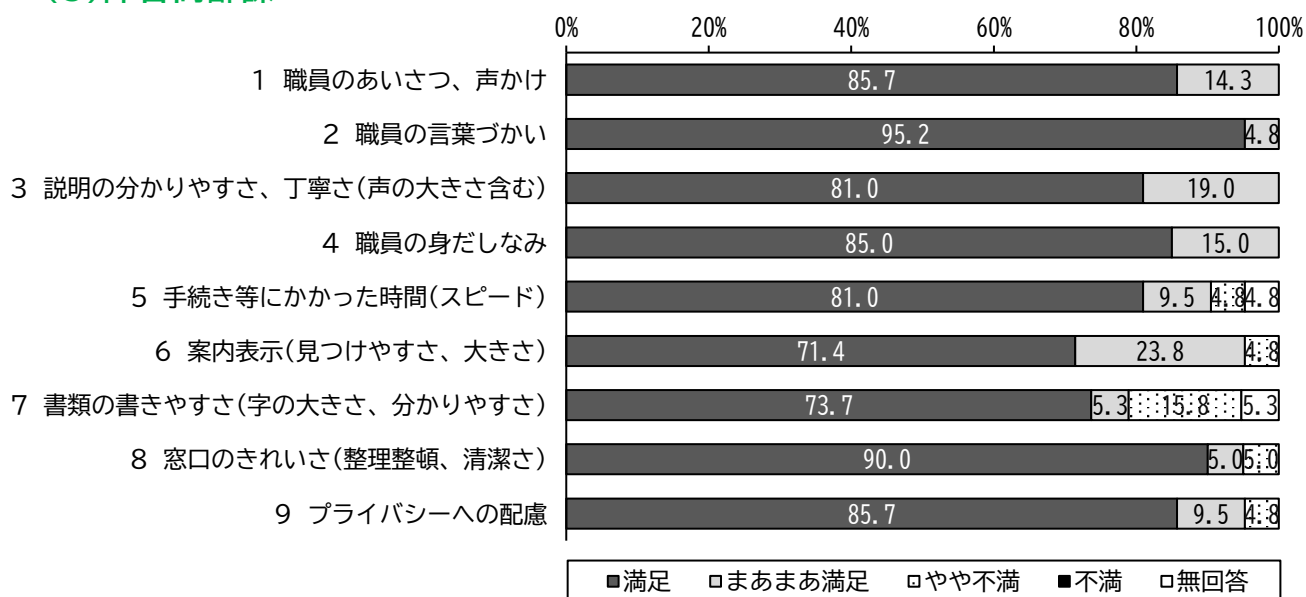
◎清潔にして頂いたので良かった。(30代)

▼申請の前に窓口の前に座って待っているが、順番が分からない。先を越される時もあった。(30代)

▼書類、もう少し分かりやすくしてもらえると嬉しい。(30代)

▼書類、記入スペースが小さかった。(40代)

(5)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	21	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	21	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	21	81.0%	9.5%	4.8%	0.0%	4.8%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	21	71.4%	23.8%	4.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	19	73.7%	5.3%	15.8%	0.0%	5.3%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	90.0%	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	21	85.7%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎返信用封筒も頂いて、親切にしてもらいました。ありがとうございました。(40代)

◎親切に対応して下さり感謝しています。(40代)

◎優しくて良かったですよ。(80代以上)

▼30分待った。(20代)

▼対応する人によってスピードが違う。(40代)

▼ボールペン持参か聞かれた。必要なら持参の告知をしてほしい。(40代)

▼今日の担当の方ではないが、窓口対応する職員がサンダルを履いているのは見苦しい。窓口対応は営業と同じなのだから。きちんと靴を履くべき。(60代)

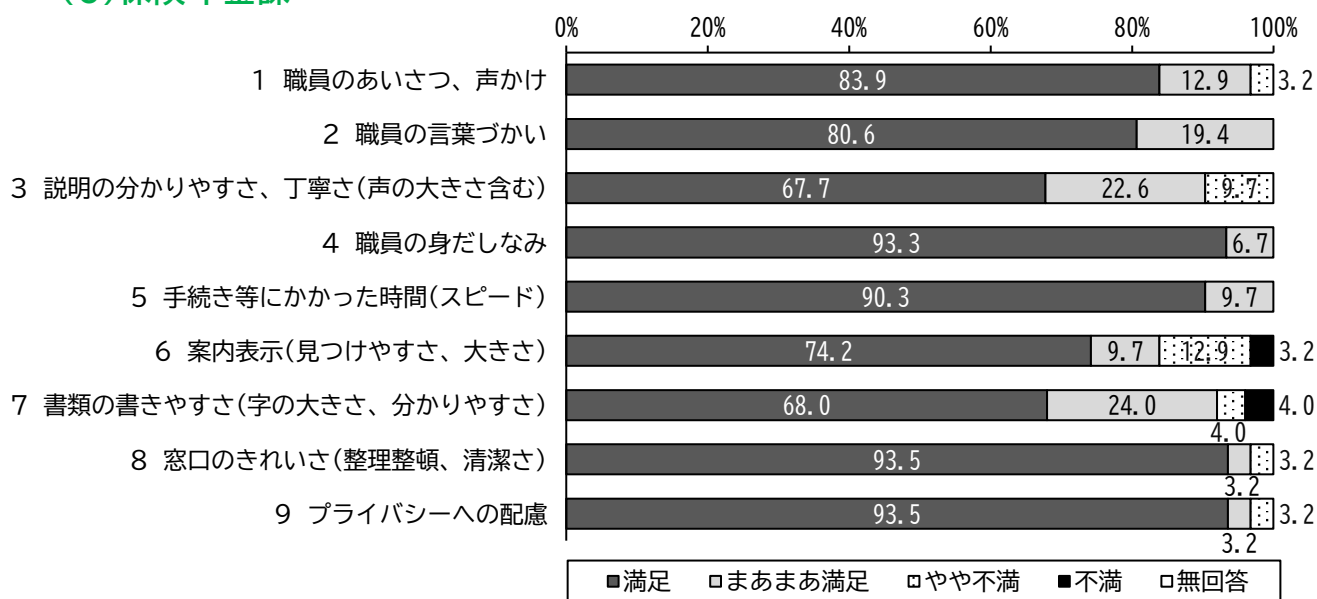
○月曜日で混んでいるのはしょうがない。(50代)

○隣の人の声が聞こえるのはしょうがない。(50代)

環境、書類など

- ▼案内表示はたくさんあると、かえって分かりにくい。(60代)
- ▼案内表示は、目的により細かい案内を書いてほしい。(50代)
- ▼カウンターの前に置いてあるイスはもう少し離れたほうが良いのでは？隣の声が聞こえてしまう。(50代)
- ▼(窓口のきれいさについて)なんとなく雑。(50代)
- ▼字を大きく、書類を書く時に手元を明るくしてほしい。(50代)
- ▼書くところが狭い。字がもう少し大きいと助かる。(80代以上)
- ▼書類の文字は、もう少し大きくしてくれると有難い。(40代)
- ▼座る席が隣と近いと思う。(40代)

(6) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	31	83.9%	12.9%	3.2%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	31	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	31	67.7%	22.6%	9.7%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	30	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	31	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	31	74.2%	9.7%	12.9%	3.2%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	25	68.0%	24.0%	4.0%	4.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	31	93.5%	3.2%	3.2%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	31	93.5%	3.2%	3.2%	0.0%	0.0%

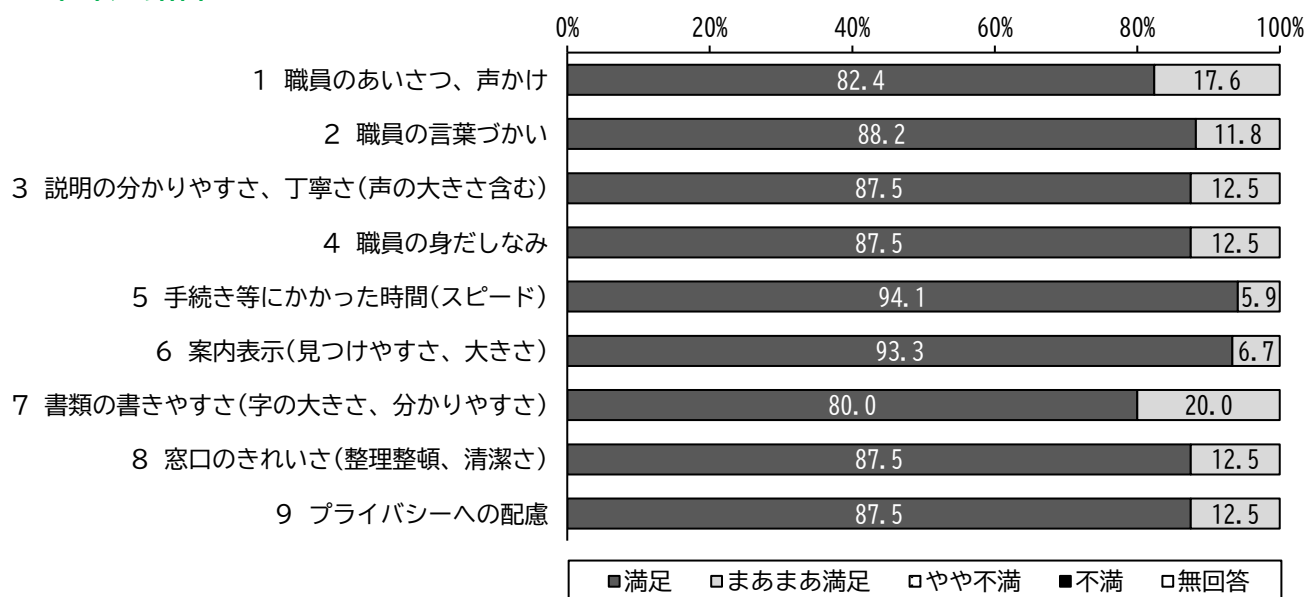
職員の対応

- ◎いつも対応は良いです。(70代)
- ◎十分満足しています。(50代)
- ◎とても優しく応対して下さい、良かったです。(60代)
- ◎窓口も、総合案内の方も親切でした。(70代)
- ◎丁寧でとても良かったです!!(50代)
- ◎特に不満はありません。(60代)
- ◎高額医療費助成や扶養について連絡をもらったので手続きに来た。ちゃんとチェックされていて安心できた。仙台市民で良かった。(60代)
- ▼マスクがあり聞こえにくい。(70代)
- ▼マスクやアクリル板があり、声が聞きにくい。もう少し大きい声でお願いしたい。(40代)
- ▼マスクやアクリル板があり、声が聞こえない。声を大きくしてほしい。(30代)
- ▼声が小さい。(20代)
- ▼アクリルボードがあるので、少し聞こえにくい。(50代)
- ▼支払に来たが、愛想が悪い。いつもそんな感じ。(40代)

環境、書類など

- ▼番号札がない窓口はどこで待つのか分からない。(20代)
- ▼赤や青の文字は見にくい。黒の太字が良い。(60代)
- ▼文字が少ない方が良いがしょうがない。(50代)

(7)道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	17	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	17	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%

※記載なし

4-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城総合支所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
宮城総合支所全体	その他(窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ● 総合案内の方が立って待っていて案内をしてほしい。 ● 1か所で手続きが済むようになるとありがたい。 ● 用事毎の案内があれば良い。 ● 電話は直接担当課につながった方がよい。 	<p>総合案内において、市民の皆さまのご用件を積極的にお伺いし、目的の窓口をご案内しております。いつでもお気軽にお声掛けください。</p> <p>電話でのお問合せについては、電話交換において目的の窓口迅速におつなぎするよう、努めてまいります。</p>
宮城総合支所全体	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 階段を上がってすぐのところに表示があった方が分かりやすい。 ● 課の名前だけでなく、「何ができるところ」という内容を表示してほしい。 	<p>市民の皆さまをスムーズに目的場所へご案内するため、昨年度案内表示の見直しを行いました。今後もより分かりやすい案内表示について、検討してまいります。</p>
総務課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● ボードがあるので聞こえにくい。 ● マスクがあり、声が聞きにくいこともあった。 	<p>適切な声の大きさで、しっかりと話すようにいたします。</p>
まちづくり推進課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 職員のあいさつ、声かけの満足度が他の項目に比べ低いと、右記の取り組みを実施しています。 	<p>満足度100%を目指して、課内の打合せにおいて、市民の皆さまに満足いただけるよう、あいさつ、声かけの徹底を確認しています。</p>
税務住民課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 入口に柱があり職員が気づかない。 ● 入口の反対から入ってくる人もあり順番が分からない。 	<p>早めの声かけを心がけるよう、改めて職員に徹底して、順番にご案内するよういたします。</p>
税務住民課	職員の言葉づかい	<ul style="list-style-type: none"> ● 対応は良かった(他2件同様意見)。 	<p>今後とも気持ちよく各種手続きをしていただけるよう努めてまいります。</p>
税務住民課	職員の言葉づかい	<ul style="list-style-type: none"> ● マスクとアクリルボードで声が聞きにくく、もう少し大きな声だと良かった。 	<p>改めて、市民の皆さまに配慮した対応を行うことを心がけてまいります。</p>
税務住民課	職員の言葉づかい	<ul style="list-style-type: none"> ● 年末調整の書き方を聞いたところ、「分からない」と言われたが、「確認します」などの対応をしてほしい。 	<p>仙台市では国税に係る年末調整の業務を直接担当していませんが、配慮に欠けた発言であり、申し訳ございませんでした。改めて、市民の皆さまに配慮した対応を行うことを心がけてまいります。</p>
税務住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口では丁寧にいただいた(他2件同様意見)。 	<p>今後とも気持ちよく各種手続きをしていただけるよう努めてまいります。</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
税務住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーカードの説明が分かりづらい。 ● 住民票請求書の項目が分かりにくかった。 	<p>より分かりやすい説明に努めてまいります。</p> <p>また、項目が分かりにくいときは、いつでもお声掛け頂ければ、ご説明させていただきます。</p>
税務住民課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーカードは待たされた。 ● 20分待たされた。 	<p>来庁される方が多い場合は、受付順に対応しております。</p> <p>また、通常よりも時間が掛かる申請のときは、予めお声かけさせていただいております。作業手順の見直しも含め迅速な対応に努めてまいります。</p>
税務住民課	手続き等にかかった時間 案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 待つ場所が分からず、窓口の前で待っていた。 	<p>早めの声かけを心がけ、分かりやすい案内に努めてまいります。</p>
税務住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 入口から見ると税務住民課の案内番号が分かりにくい。 ● ⑤番窓口はそこに行かないと分からない。 	<p>①番窓口の入口にあった案内板を、分かりやすいように作成し直しました。</p>
税務住民課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 手続きが煩雑で面倒。 	<p>手続きが分かりにくい場合は、ご説明させていただきますので、いつでもお声かけください。</p>
税務住民課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● パスワードを書く時に見えてしまうのではないかと心配。 	<p>他の方から見えないように目隠しの設置を更に徹底しました。</p>
管理課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分の担当者は最高の人で、問題ない。 	<p>今後もこういった意見をいただけるように、朝礼や打ち合わせ時に、窓口対応の振り返りを課内で行ってまいります。</p>
管理課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員はマスクをしていたが、来庁して面談している人がマスクをしていなかった。自分は持病があるので不安を感じた。対応を考えてほしい。 	<p>市民の方がマスクをしていなかった場合、マスクの有無を確認し、お持ちでない場合は、マスクをお渡しし、皆さまに着用をお願いしてまいります。</p>
保健福祉課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 申請の前に窓口の前に座って待っているが、順番が分からない。先を越される時もあった。 ● 総合案内の方が案内してくれたので、すぐに分かった。 	<p>市民の皆さまには、迅速にお声かけをし、適切な窓口へご案内をするよう徹底いたします。</p> <p>また、繁忙期には番号札による窓口整理を行い、通路に案内板を出すなど分かりやすい窓口案内に努めてまいります。</p>

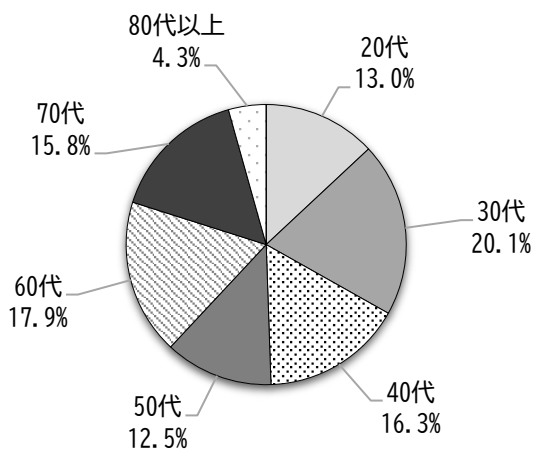
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保健福祉課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当の方に丁寧にしてもらった。 ● 親切で臨機応変に対応してくださり助かっている。 ● 職員の声が小さかった。 ● 丁寧に話してくれて良かった。 ● 寄り添うような話し方で良かった。 ● 何か所か用事があり、最初に行ったところで伝えたところ、回る順番を教えてくれて助かった。 	<p>市民の皆さまへのご説明にあたっては、はっきりと聞き取りやすいトーンでご説明するよう努めてまいります。</p> <p>今後も、市民の皆さまお一人おひとりのご用件を適切に判断し、より分かりやすい説明を心がけてまいります。</p>
保健福祉課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 表示を分かりやすく大きくしてくれたので、分かった。 	<p>今後も、市民の皆さまが迷わずご利用いただけるよう、改善に取り組んでまいります。</p>
保健福祉課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類をもう少し分かりやすくしてもらえると嬉しい。 ● 書類の記入スペースが小さかった。 	<p>記入していただく事項が多く、記入のスペースも小さくなっておりお手数をおかけしております。</p> <p>記載内容につきましては、記載例なども用いて分かりやすい説明に努めてまいります。</p>
保健福祉課	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ● ペンが消毒されていて良かった。安心できた。 ● 清潔にして頂いたのが良かった。 	<p>今後も、利用される度に消毒を実施し、清潔で安心して利用いただける窓口としてまいります。</p>
保健福祉課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 隣の人の話の内容が聞こえてきた。 	<p>窓口席の利用状況を見ながら、できるだけ間隔をあけた席にご案内します。また、プライバシーに関わるご相談につきましては、別室の相談室にご案内するなど配慮してまいります。</p>
保健福祉課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	<p>繁忙期に、小さなお子様をお連れのまま、長時間お待ちいただくような場合、ご希望の方には受付後にお車でお待ちいただき、お電話にて順番が来たことをお知らせする取り組みを実施しました。</p>
障害高齢課	職員の身だしなみ	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口対応する職員がサンダルを履いているのは見苦しい。 	<p>不快感を与えない身だしなみを心がけてまいります。</p>
障害高齢課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 月曜日で混んでいるのはしょうがない。 ● 30分待った。 	<p>窓口に限りがあるため、お待ちいただく場合があります。迅速かつ積極的に声かけを行う、空いている他課の窓口も利用するなど、お待たせすることのないよう対応してまいります。</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
障害高齢課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> 案内表示は、目的により細かい案内を書いてほしい。 案内表示はたくさんあるとかえって分かりにくい。 	<p>高齢者と障害者の窓口案内番号は、これまで同じ番号でしたが令和3年1月以降分けることとしました。</p> <p>加えて、各種手続きの繁忙期には、臨時の表示を設置するなど、より分かりやすい表示とするよう工夫してまいります。</p>
障害高齢課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> 書類を書く時に手元を明るくしてほしい。 	<p>庁舎の照明器具をLED化し、カウンターを以前より明るくいたしました。</p>
障害高齢課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> 隣の人の声が聞こえるのはしょうがない。 イスはもう少し離れたほうが良いのではないかと。隣の声が聞こえてしまう。 	<p>窓口席の利用状況を見ながら、できるだけ間隔をあけた席にご案内します。また、プライバシーに関わるご相談につきましては、別室の相談室にご案内するなど配慮してまいります。</p>
障害高齢課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ボールペン持参が聞かれた。必要なら持参の告知をしてほしい。 	<p>新型コロナウイルス感染予防防止対策の一つとして、不特定多数の方が使用するボールペンは職員が消毒するとともに、気になる方にはご持参いただいたボールペンを利用させていただいております。</p>
保険年金課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> マスクやアクリル板で声が聞こえない。声を大きくしてほしい。 	<p>市民の皆さまへ説明する際は、内容がはっきりと、かつ、分かりやすく伝わるよう、適切な声の大きさと話すよう心がけてまいります。</p>
保険年金課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> 番号札のない窓口はどこで待ったらよいか分からない。 	<p>令和3年1月より、番号札による窓口案内を徹底しております。市民の皆さまに迅速かつ積極的に声かけを行い、適切な窓口へご案内をするよう努めてまいります。</p>
保険年金課	その他(窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> 支払いに来たが愛想が悪い。いつもそんな感じ。 	<p>窓口対応は懇切丁寧に行うよう職員へ十分周知を図り、市民の皆さまに不快な思いをさせることのないよう心がけてまいります。</p>
保険年金課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> 赤や青の文字は見にくい。黒の文字がよい。 	<p>申請書記載文字の色を、見やすく変更いたします。</p>
保険年金課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> 文字が少ないほうが良いが、しょうがない。 	<p>申請書には、市民の皆さまにお伝えする説明や留意事項等を記載していますが、できるだけ簡潔で分かりやすい表現となるよう心がけてまいります。</p>

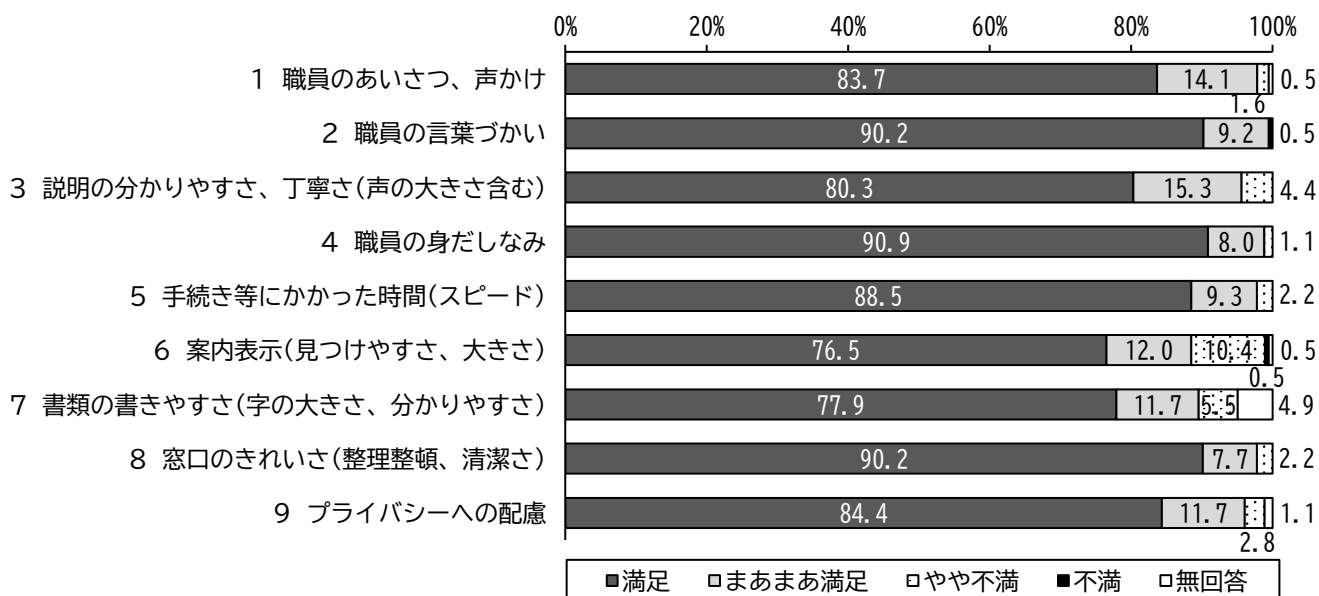
5-1 調査結果(宮城野区役所)

(1)宮城野区役所全体

【1】回答者の年代 (184 人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	184	83.7%	14.1%	1.6%	0.0%	0.5%
2 職員の言葉づかい	184	90.2%	9.2%	0.0%	0.5%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	183	80.3%	15.3%	4.4%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	175	90.9%	8.0%	1.1%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	183	88.5%	9.3%	2.2%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	183	76.5%	12.0%	10.4%	0.5%	0.5%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	163	77.9%	11.7%	5.5%	0.0%	4.9%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	183	90.2%	7.7%	2.2%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	179	84.4%	11.7%	2.8%	0.0%	1.1%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

◎初めて来たが、よく分からなかった。総合案内で教えてもらった。(30代)

◎総合案内に教えてもらった。(30代)

環境、書類など

▼パーキング拡大希望。(40代)

▼駐車場が満車。(30代)

▼駐車場の待ち時間が長い。(50代)

▼駐車場に入れず、有料駐車場に入れた。(40代)

▼駐車場で待たされた(前回より良かったが…。(40代)

▼駐車場がいつも入れないので、最近は歩いて来るようにしている。(30代)

▼駐車場は障害者優先の場所を増やしてほしい。(60代)

▼館内案内図が分かりづらい。(40代)

▼案内表示→目的が書いていない場合、どの課か分からないことがある。(30代)

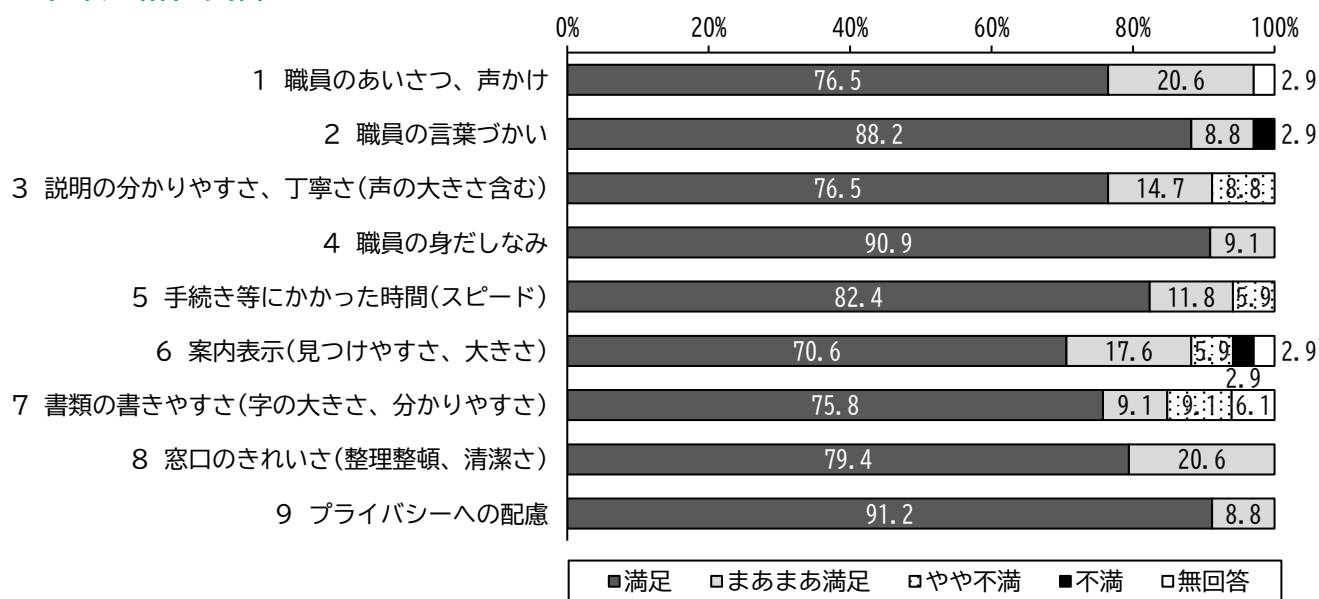
▼初めて来たが、どこに何があるか分からない(若林から引っ越してきた)。(40代)

▼1階のポスターは黄色のテープで貼るなど、有り合わせ的な感じがする。(40代)

○複数課に行くと、同じ内容を書くことがあり、煩わしい。(60代)

○証明書センターにも宮城野区役所の機能を一部持たせてはどうか。(60代)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	34	76.5%	20.6%	0.0%	0.0%	2.9%
2 職員の言葉づかい	34	88.2%	8.8%	0.0%	2.9%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	34	76.5%	14.7%	8.8%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	33	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	34	82.4%	11.8%	5.9%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	34	70.6%	17.6%	5.9%	2.9%	2.9%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	33	75.8%	9.1%	9.1%	0.0%	6.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	34	79.4%	20.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	34	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

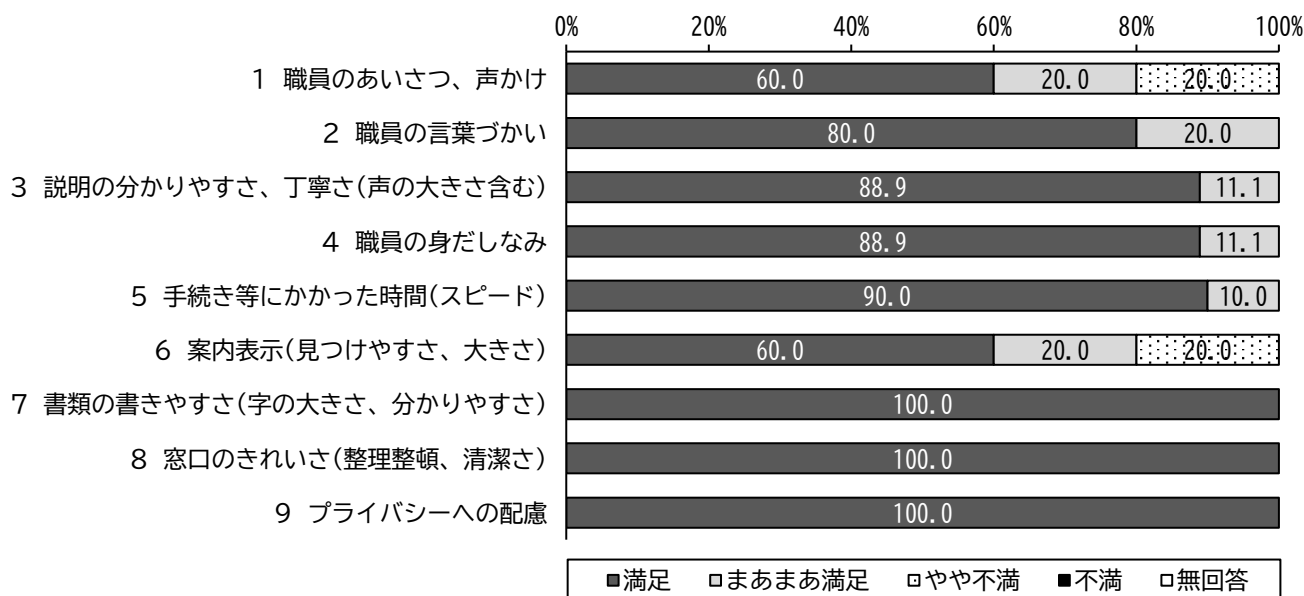
- ◎マイナンバーカードについて、分からないこと全て、親切に説明してもらえた。(70代)
- ◎自分ではないが、分からなそうな人にすぐ声をかけて、案内していたのが良いと思った。(30代)
- ◎久しぶりに来たが、以前来た時に比べて、だいぶ感じが良くなった。案内も親切だし、手続きも早かった。(60代)
- ◎不備があり、手続き出来なかったが、必要な物など、きちんと説明してもらえた。(60代)
- ◎不備があって手続き出来ないかと思いましたが、親切に説明があり、手続き出来ました。(60代)
- ▼印鑑証明を取るのに、マイナンバーカードでは取れず(一度帰宅)、マイナンバーカードと印鑑証明のカードと免許証で取ることが出来た。この辺の説明が不十分と感じた。(70代)
- ▼自動交付カードで印刷できず不便。マイナンバーカードはまだ作成していない。このこと、知らなかった。(60代)
- ▼マイナンバーカードと国保との紐づけの説明が不十分と感じた。(60代)
- ▼聞きそびれがあった際の対応。何回も音声案内をしてほしい。(20代)
- ▼時間がかかった。もう少しスムーズに。(30代)
- ▼マスクがあるので聞こえにくいですが、しょうがない。(30代)

- ▼対応する人によって、聞こえにくい人がいる。(70代)
- ▼転入届の件で、1週間前に電話で問い合わせをしたところ、「それはできません」とズバツと言われた。(30代)
- ▼窓口の担当職員、愛想が悪くなかった。(60代)

環境、書類など

- ◎椅子の配置がコロナに配慮していて良かった(以前は長椅子で密集していた)。(50代)
- ▼窓口から少し離れた場所に座ると、呼ばれているのか分からない。(30代)
- ▼番号が呼ばれる際の画面表示が見づらい。(20代)
- ▼券を取るところが小さくて分かりにくかった。(60代)
- ▼案内表示は入口手前にもっと大きいモノがあれば良いのでは。(20代)
- ▼書類について、パッと見が分かりにくい。よく読めば内容は理解できるが、何となく分かりにくい、としか言いようがない。(40代)
- ▼婚姻届の住所を書くところが小さくて、マンション名などが書きにくい。(30代)
- ▼書類記入欄、狭い。(60代)
- ▼マイナンバー窓口にはパソコンが置いてあり、業務で使うものではなかったかと思いますが、気になりました。(30代)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	9	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

▼声のトーンが暗い感じがする。(50代)

環境、書類など

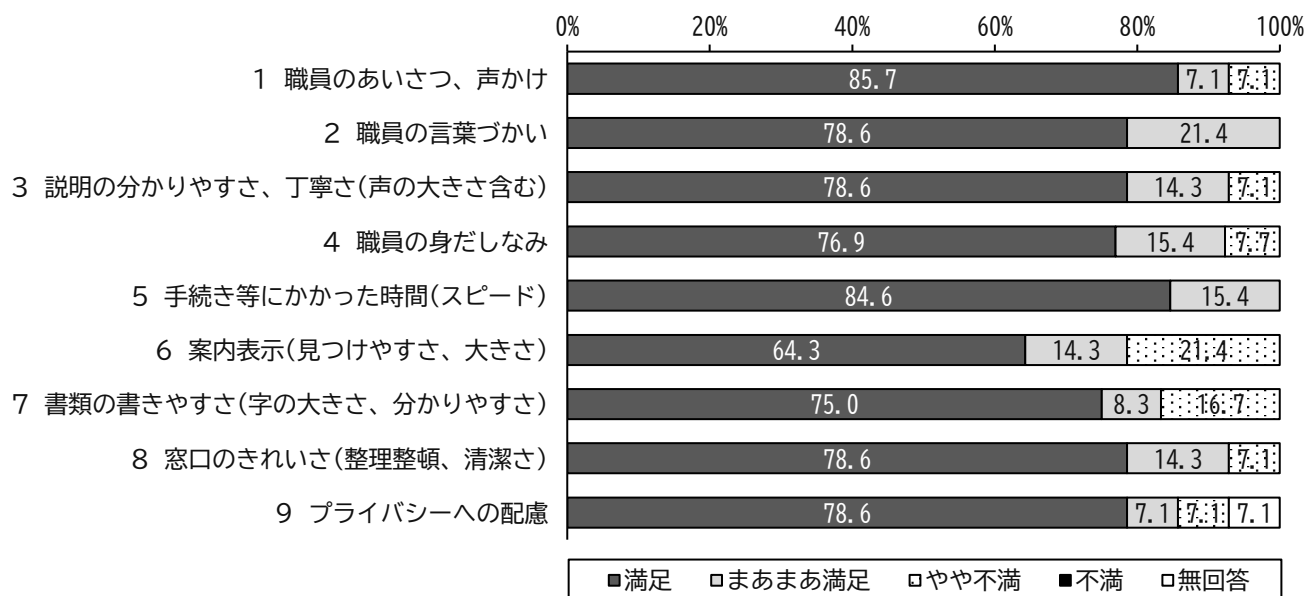
▼案内表示は、パッと見ただけでは分かりにくい。(40代)

▼受付のシステムが違うので、少し戸惑った。他はカードを引いてから受付。税務会計課は受付してカードを引く。(60代)

▼書類、もう少し書く幅、広くてもいいかなと。(50代)

▼非課税証明を取るのに、どの書類に書くのか分からず、最初、違う書類に記入してしまい、二度手間になってしまった。(40代)

(4)家庭健康課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	76.9%	15.4%	7.7%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	64.3%	14.3%	21.4%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	12	75.0%	8.3%	16.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	78.6%	7.1%	7.1%	0.0%	7.1%

職員の対応

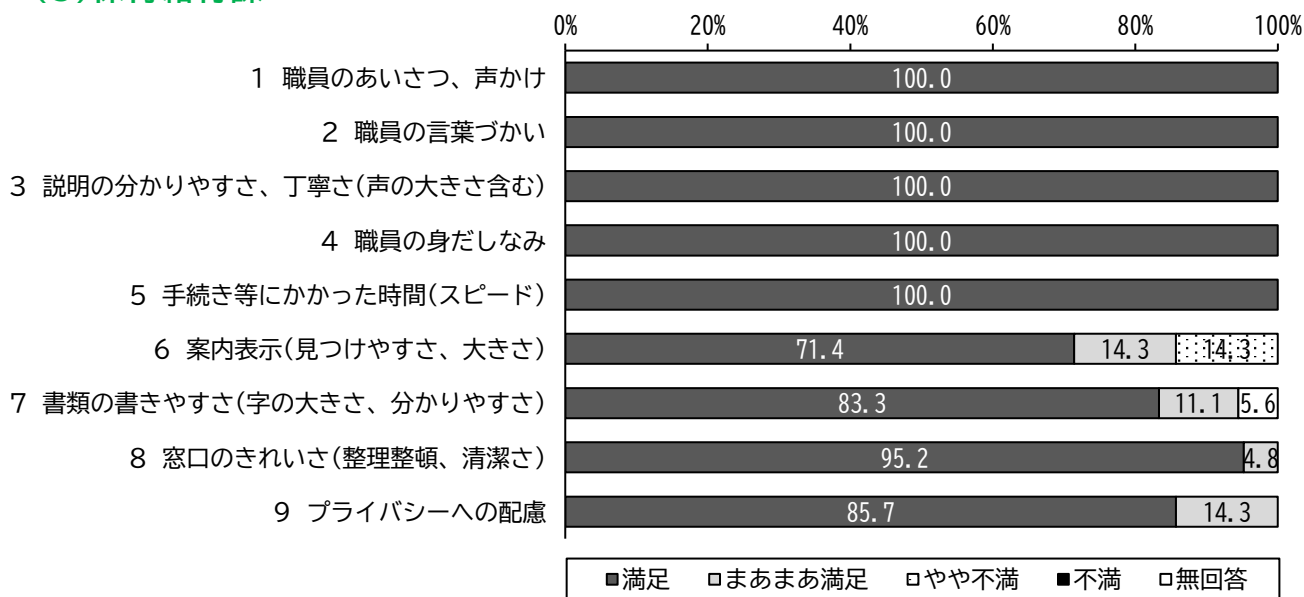
- ◎対応してくれた担当職員がすごく良かった。(20代)
- ◎複数窓口に行ったが、次の窓口のところが丁寧に教えてくれた。(30代)
- ◎手際よく手続き出来ました。(40代)

- ▼身だしなみについて、少しラフな感じがする。(30代)
- ▼隣の人の声がすごく聞こえた。(30代)
- ▼ボードがあるので少し聞こえにくい。(20代)

環境、書類など

- ▼母子手帳(多分)の中に、区役所の対応窓口は3階と書いてあったので、少し迷った。(30代)
- ▼11月4日から保育園の申込だと思うが、その案内があっても良いのでは？(20代)
- ▼名前を書くところのフリガナを書くところが狭く、書きにくい。(30代)
- ▼書類は何度も同じことを書かなくても良いようにお願いしたい。(40代)

(5) 保育給付課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	21	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	21	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	21	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	21	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	21	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	21	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	18	83.3%	11.1%	0.0%	0.0%	5.6%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	21	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

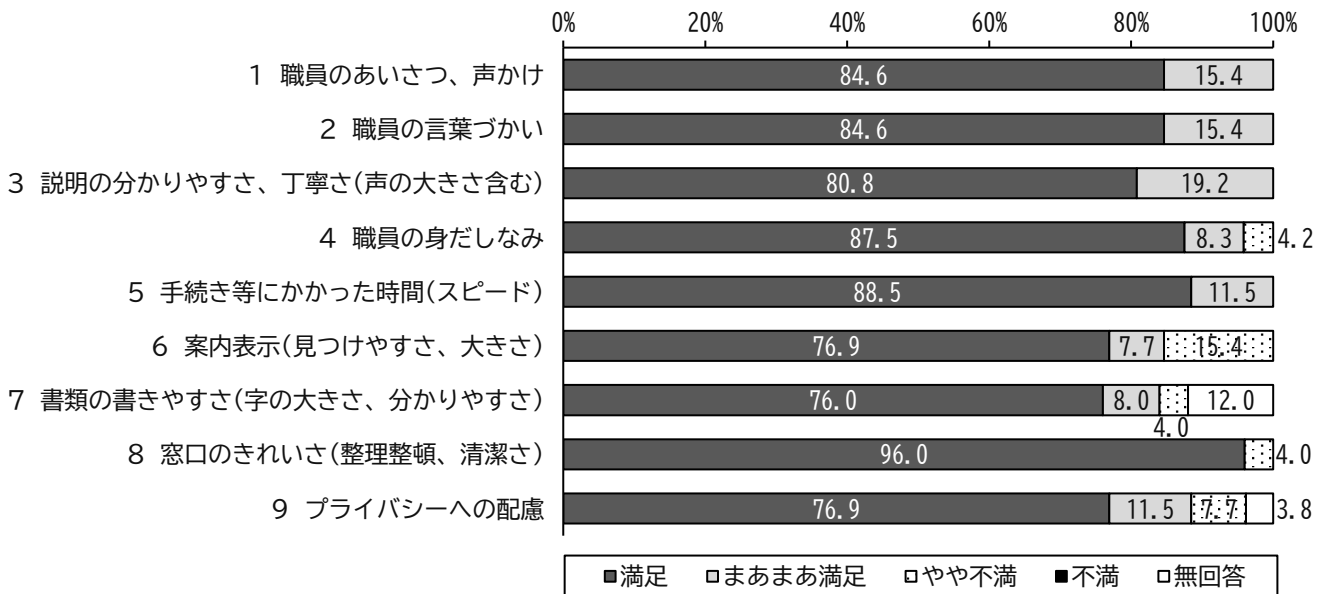
- ◎丁寧に対応してもらった。(40代)
- ◎ここ1~2年、子供のことで役所に来ているが、いつも声をかけてもらい親切にしてもらっています。(30代)
- ◎待たずにすぐ対応してもらえたので良かった。(30代)
- ◎外国人なので、ゆっくり丁寧に説明してもらえてとても良かった。(30代)
- ◎手続き、最後に手を振って子供もあやしてくれました。(30代)
- ▼あとどの位待てば良いかが分からない。(30代)

環境、書類など

- ▼窓口の場所が変わっていて、それを知らなかった。変わったこと表示があっても良いのでは…。(30代)
- ▼前回と違う場所だったので、思い込みで前回の場所に行ってしまった。(40代)
- ▼案内表示の大きさをもう少し大きく分かりやすく…。(40代)
- ▼2階に行って少し迷った。(40代)

- ▼窓口の書類が「なだれ」状態になっていた。(40代)
- ▼書類は例文等があると分かりやすい。(40代)
- ▼子連れで来ている方が多いので、説明を受ける間、キッズスペースがあったり、託児までではなくても、子供をあやしてくれる方が常駐していたり、何らかの工夫がほしい。ゆっくり説明を聞く状況を作ってほしい。(30代)

(6)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	26	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	26	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	26	80.8%	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	24	87.5%	8.3%	4.2%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	26	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	26	76.9%	7.7%	15.4%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	25	76.0%	8.0%	4.0%	0.0%	12.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	25	96.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	26	76.9%	11.5%	7.7%	0.0%	3.8%

職員の対応

◎丁寧に対応してくださった。(50代)

◎丁寧に対応してもらった。記入するところもひとつひとつ教えてもらった。(50代)

▼マスクしていることもありますが、聞こえやすく話してほしい。(70代)

▼隣の人の話が聞こえてきた。(60代)

▼ラフな感じの身だしなみはどうかと思う。(70代)

環境、書類など

▼案内表示、もう少し大きな字だと見やすい。(80代以上)

▼総合案内は、現在自販機があるところにある方が、市民は助かるのでは？(60代)

▼相談内容によって座る椅子が決まっているのかが分からなかった。椅子が3つあって、どこに座っているか分からなかった。(50代)

▼混んでくると気付いてもらえないので、銀行みたいな整理券があるといいと思った。(50代)

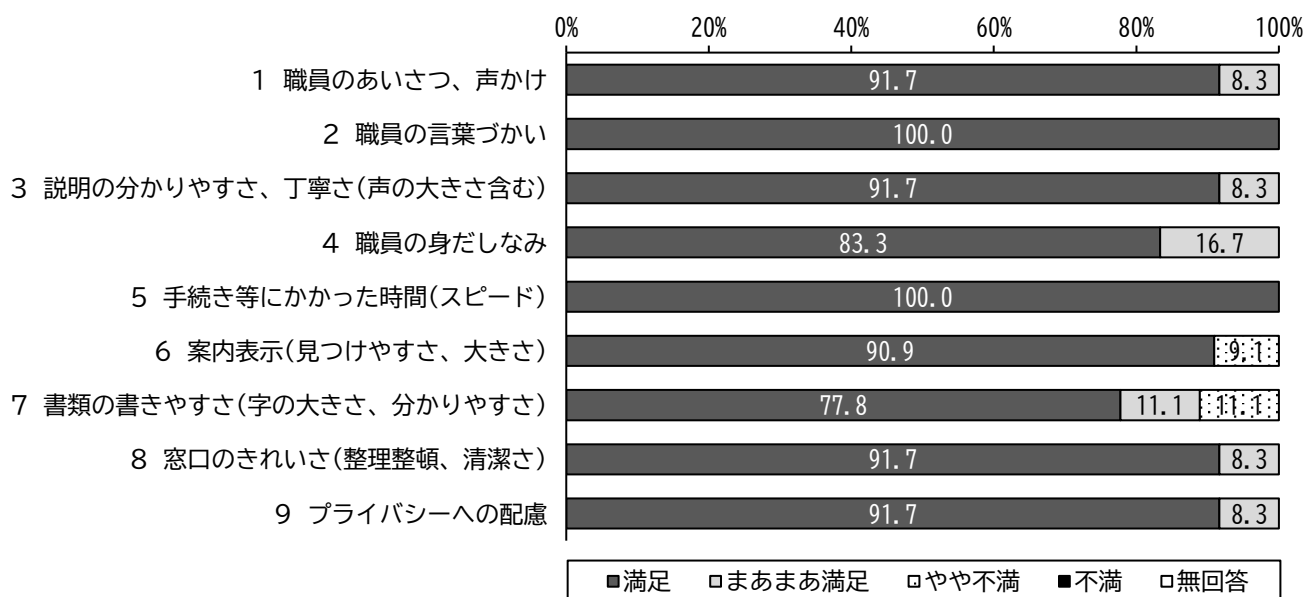
▼書類の字をもう少し大きく。(80代以上)

▼文字は大きいほうが良い。(60代)

▼仕方ないかもしれないが、隣と近い。話が聞こえてしまう。(50代)

▼館内放送で換気のため窓を開けるように言っているのに、誰も窓を開けない。(50代)

(7)介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	90.9%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

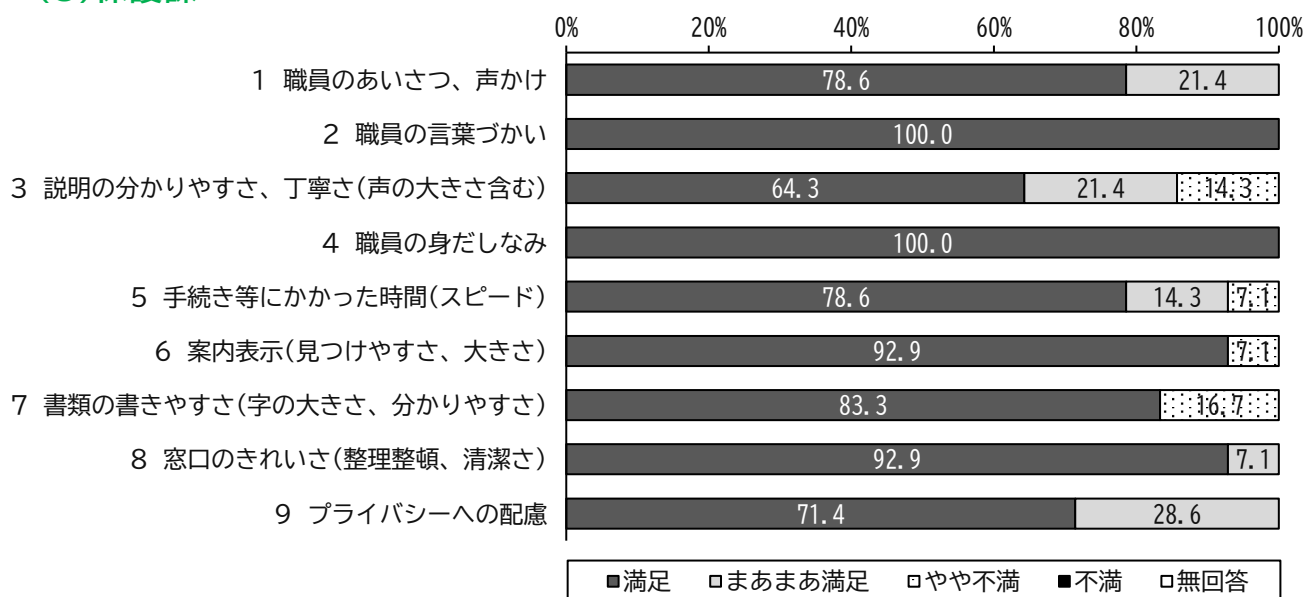
職員の対応

- ◎受け付け時に、「少し時間がかかる」旨を伝えてもらったので良かった。(60代)
- ◎いつも丁寧に対応していただいています。(60代)
- ◎いつも職員の皆さん、きちっと対応してくれているので大丈夫です(50代)
- ◎担当職員の方にいつもお世話になっています。ありがとうございます。(60代)

環境、書類など

- ▼総合案内で説明を受けたので窓口まで来られたが、案内板だけでは分かりづらい。(40代)
- ▼住所、氏名など書くところをもう一回り大きく。(50代)

(8)保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	64.3%	21.4%	14.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	92.9%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	12	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎担当職員の方、対応バッチリです！(50代)

▼ビニール(ボード)があるので聞こえにくい。(60代)

▼担当以外の方が対応しても分かるように、課内で情報共有しておいてほしい。(40代)

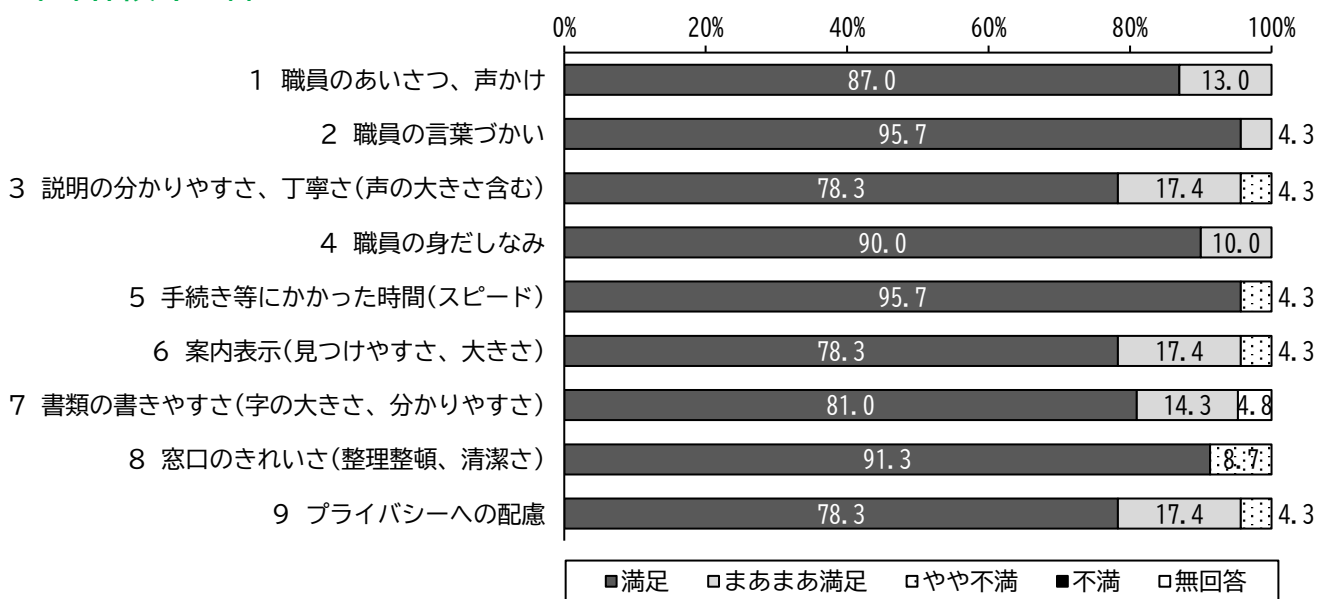
環境、書類など

▼ボールペンにヒモを付けておいたほうが持ち出されないのでは？(40代)

▼書類に出てくる言葉、意味が難しいので、もう少し分かりやすい表現で書いてもらいたい。(50代)

▼書いてある内容、また、どのように書けば良いか分からない時がある。(30代)

(9) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	23	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	23	95.7%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	23	78.3%	17.4%	4.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	23	95.7%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	23	78.3%	17.4%	4.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	21	81.0%	14.3%	0.0%	0.0%	4.8%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	23	91.3%	0.0%	8.7%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	23	78.3%	17.4%	4.3%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎丁寧の説明してくださったそうです。(70代)
- ◎感じ良かった。(30代)
- ◎仙台の市役所、区役所の対応はすごく良くなった。(70代)
- ◎スムーズな対応でした。(50代)
- ◎保険年金の手続き後、医療助成の手続きでしたが、スムーズに連携して出来たことがよかったです。(60代)
- ◎書類に蛍光ペンで線が引かれていて分かりやすかった。(30代)
- ▼声が小さくて聞きとりづらかった。(30代)
- ▼時間がかかった。(30代)
- ▼隣の方の話が聞こえてくる。(40代)
- ▼個人番号も聞こうと思えばわかってしまう。(30代)

環境、書類など

- ▼案内表示が分かりにくい。自分の目的のために何をしたらいいか分からない。(30代)
- ▼1階ですという案内が緑と黄だが、もう少し区別がつくカラーだと思いたい。(50代)
- ▼文字が小さい。(70代)
- ▼書くところの枠を大きくしてほしい。(70代)
- ▼携帯ショップのブースのようにコロナもあるので席を離れた方がいい。(30代)

5-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城野区役所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 館内案内図が分かりづらい。 	案内図は複数設置しているため、どの案内図のことか特定できませんでしたが、いずれも今以上に詳細な内容を記載するのは難しいため、案内図のすぐそばに「ご不明な点は職員・総合案内・守衛室にお尋ねください」との案内表示を追加いたしました。
総務課	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 駐車場に関すること ● パーキング拡大希望。 ● 駐車場に入れず、有料駐車場に入れた。 ● 駐車場がいつも入れないので、最近では歩いて来るようにしている。 ● 駐車場で待たされた(前回より良かったが…) ● 駐車場は障害者優先の場所を増やしてほしい。 ● 駐車場が満車。 ● 駐車場の待ち時間が長い。 	敷地の広さ・形状からスペースが限られており、これ以上の拡張は大変困難な状況です。 利用者の多い東側駐車場につきましては、待ち時間の短縮のため、混雑状況に応じて適宜西側の立体駐車場をご案内するなどの対応をしているところです。引き続き、丁寧なご案内に努めてまいります。
総務課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 携帯電話ショップのブースのように、コロナもあるので席を離れた方がいい。 	多くの方がお待ちになる1階において3人掛けの長椅子に1席空けて2人で利用されるよう表示したり、1人掛けの待合椅子について間隔を空けた上で背中合わせにし、お客様が向かい合わないよう配置しております。 また、混雑が想定される場合には通常の窓口とは別の場所に窓口や待合スペースを設けるなどの工夫を行っているところであり、今後とも適切に対応してまいります。
総務課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 若林から引っ越してきて、初めて来たが、どこに何があるか分からない。 ● 案内表示の大きさをもう少し大きく分かりやすくしてほしい。 ● 2階に行って少し迷った。 	1月の組織改正に伴う事務室移転の際に、案内表示を一部見直しました。 また、令和3年度にかけて、案内表示の大きさ、文字の読みやすさ、2階フロアの床表示等を改善してまいります。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
		<ul style="list-style-type: none"> ● 目的が書いてない場合、どの課か分からないことがある。 	
戸籍住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 番号が呼ばれる際の画面表示が見つらい。あと、聞きそびれがあった際の対応。何回も音声案内をしてほしい。 ● 窓口から少し離れた場所に座ると、呼ばれているのか分からない。 	<p>マイナンバー窓口(4番窓口)前にあるパーテーションを少し低くし、番号呼出の表示をみやすくなるよう改善しました。</p> <p>また、番号を呼んでも窓口にいっしょにいない方に対しては、再度お呼びだしを行い、それでも来られない場合には窓口サービス員による声かけ、マイクによる呼出しを必ず行うことにいたします。</p>
戸籍住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内表示は入口手前に大きいものがあれば良いのではないかと。 ● 券を取るところが小さくて分かりにくかった。 	<p>どこの窓口なのか不明だったため、今回は④番マイナンバー窓口前に発券機への誘導表示を追加しました。</p> <p>併せて発券機上の案内表示を新しくし、発券機下にも案内表示を設置しました。</p>
戸籍住民課	その他(施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	<p>マイナンバーカード交付窓口の暗証番号入力用タッチパネル上に設置しているビニールシートを、新しい物と交換しました。</p>
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーカードと国保との紐づけの説明が不十分に感じた。 	<p>マイナンバーカードと国保との紐づけの説明については、担当の保険年金課を案内することを職員に徹底します。</p>
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● 対応する人によって、聞こえにくい人がいる。 ● 転入届の件で、1週間前に電話で問い合わせをしたところ、「それはできません」とズバツと言われた。 ● マスクがあるので聞こえにくい、しょうがない。 ● 窓口の女性、愛想が良くなかった。 	<p>コロナウイルス感染症対策としてアクリル板を設置しているため聞き取りづらいところはありますが、明るく分かりやすい説明をするよう努めてまいります。</p> <p>また、電話での問い合わせには、丁寧に理由を説明してご理解いただけるよう努めてまいります。</p>
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● 印鑑証明を取るのに、マイナンバーカードでは取れず(一度帰宅)、マイナンバーカードと印鑑証明のカードと免許証で取ることが出来た。この辺の説明が不十分と感じた。 ● 自動交付カードで印刷出来ず、不便になりました。マイナンバ 	<p>仙台市のホームページで証明書取得方法及び自動交付機廃止について広報しておりますが、廃止から6カ月程度経過した時点で区役所内の掲示は取りやめておりました。窓口等でお尋ね頂いた際には、分</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
		ーカードはまだ作成しておらず、この取り扱いを知らなかった。	かりやすく丁寧に説明するよう努めます。
戸籍住民課	窓口のきれいさ	● マイナンバー窓口にパソコンが置いてあり、業務で使うものではなかったと思いますが、気になりました。	マイナンバーカード交付時に使用する、本人確認用顔認証システム用のパソコン(画面を確認し認証度を確認している)であり、常時使用するため窓口に置いているものですので、ご理解願います。
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	● 時間が掛かりました。もう少しスムーズにしてほしい。	日々の来庁者数の増減による待ち時間の変動や、事務処理の正確性を確保するためのお時間をいただいておりますが、待ち時間等が少しでも短くなるよう、正確で迅速な対応に努めます。
戸籍住民課	窓口のきれいさ	● 1階のポスターは黄色のテープで貼るなど、有り合わせ的な感じがする。	ポスター類の黄色のテープでの掲示をやめ、透明テープで貼りなおしました。
税務会計課	案内表示	● 案内表示は、パツとみただけでは分かりにくい。	見やすい表示となるよう案内表示の内容と配置を見直しました。
税務会計課	職員のあいさつ、声かけ	● 声のトーンが暗い感じがする。	意識的に声のトーンを明るくするよう心がけるようにいたします。
税務会計課	案内表示	● 受付のシステムが違うので、少し戸惑った。他はカードを引いてから受付。税務会計課は受付してカードを引く。	受付窓口や記載台に、受付後にカード(番号札)をお渡しする旨の掲示をいたしました。
税務会計課	案内表示	● 非課税証明を取るのに、どの書類に書くのか分からず、最初、違う書類に記入してしまい二度手間になってしまった。	来庁された方の目に留まるよう、記載台の案内表示を以前より拡大し表示いたしました。 また、受付横のパーテーションに申請書類の見本を一覧で掲示いたしました。
家庭健康課	職員の身だしなみ	● 少しラフな感じがする。	公務に適した身だしなみについて、朝礼や係会議の場などを活用し職員全員で確認いたしました。
家庭健康課	プライバシーへの配慮	● とんりの人の声がすごく聞こえた。	相談内容に応じて適切に対応してまいります。
家庭健康課	書類の書きやすさ	● 名前を書くところのフリガナを書くところが狭く、書きにくい。	申込に必要な事項のため、ご理解とご協力をお願いいたします。 なお、指定枠内での記載が難しい場合は、書類の空いているスペースを活用した対応が可能な場合がございますので、担当職員にお伝

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			えくでございますようお願いいたします。
家庭健康課	書類の書きやすさ	● 書類は何度も同じことを書かなくても良いようにお願いしたい。	申込に必要な事項のため、ご理解とご協力をお願いいたします。 なお、不明な点がございましたらご説明させていただきますので、お声がけください。
家庭健康課	案内表示	● 母子手帳の中に、区役所の対応窓口は3階と書いてあったので、少し迷った。	新型コロナウイルス感染症対策のため、滞在時間を短縮することを目的に事務室のある2階窓口での交付に変更させていただいております。ご理解願います。
家庭健康課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	● ボードがあるので少し聞こえにくい。	ボード設置により聞きづらくなることを意識し、プライバシーに配慮しながら、分かりやすくご説明するよう心がけてまいります。
家庭健康課	案内表示	● 11月4日から保育園の申込が始まると思うが、その案内があっても良いのでは？	案内ポスターを掲示しました。今後も状況に即した情報提供に努めてまいります。
保育給付課	案内表示	● 窓口の場所が変わっていることを知らなかった。変わったことの表示があっても良い。 ● 前回と違う場所だったので、思い込みで前回の場所に行ってしまった。	窓口の場所が変わった昨年3月から一定期間は旧窓口にて案内表示を行い、申請等が集中する時期には、案内看板に受付窓口を掲示してお知らせしておりました。 旧窓口にいちゃった場合でも、ご要件をお伺いし、変更後の窓口をご案内させていただいておりますので、遠慮なくお尋ねください。
保育給付課	手続き等にかかった時間	● あとどの位待てば良いかが分からない。	当課には、手続きだけではなく相談も兼ねて来庁される方が多くいらっしゃいます。そのため、対応する時間の見込みが立てにくく、番号札により何人お待ちになっているかをお知らせしております。 先に他の窓口で手続きを済ませたい方や、一旦外出したい方につきましては、その旨職員にお声かけいただければ対応しておりますので、ご理解願います。
保育給付課	書類の書きやすさ	● 書類は例文等があると分かりやすい。	当課で受付している申請書類は、窓口で申請者の方と記載内容を一緒に確認しながら作成いただくことが多いため、記入例等は準備していませんでした。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			<p>内容によっては、市ホームページに記入例を掲載している書類も一部ありますことから、分かりづらい時や混雑時には、補助的に利用することとします。</p>
保育給付課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 説明を受ける間、託児までではなくても、子供をあやしてくれる方が常駐していたり、何らかの工夫がほしい。ゆっくり説明を聞く状況を作ってほしい。 	<p>保護者の方が書類を記載している間、窓口対応の職員がお子さんをあやすなど出来る範囲での対応をさせていただいております。限られた職員数の中、お子さんの対応にあたる専任の職員を常駐させることは難しいところでもあり、ご理解願います。</p> <p>また、施設の形状・窓口の配置状況からキッズスペース用の場所の確保が困難であるため、今後の改修等の際に貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p> <p>区役所すぐそばにあります、「のびすく宮城野」の一時保育(要事前登録・予約)等のご利用もご検討ください。</p>
保育給付課	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口の書類が「なだれ」状態になっていた。 	<p>課内職員に対し、今回のご意見を周知し、窓口を設置している閲覧書類の整理整頓を行いました。</p> <p>今後も来庁される方が気持ちよくご利用いただけるよう、来庁者の目線に立った窓口環境維持にできるよう、随時、注意してまいります。</p>
障害高齢課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● マスクしていることもあるが、聞こえやすく話してほしい。 	<p>隣の方の声が聞こえてしまうとの意見もごございますので、そちらにも配慮しつつ、個人情報にかかわる部分についてできる限り触れないよう配慮しながら、聞こえやすい声の大きさで対応させていただきます。</p>
障害高齢課	職員の身だしなみ	<ul style="list-style-type: none"> ● ラフな感じの身だしなみはどうかと思う。 	<p>普段より来庁される市民の方々に不快感を与えない服装・身だしなみで対応するように指導しているところですが、気になる点があれば具体的にその内容をお伝えいただければ、ご意見を基に対応させていただきます。</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
障害高齢課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● もう少し大きな字だと見やすい。 ● 文字は大きい方がいい。 	<p>窓口案内表示について一部見直しを行い、表示を大きくいたしました。</p>
障害高齢課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● (障害)窓口が3つあり、相談内容についてどこに座ればいいのか分からず、混んでいると気づいてもらえない。銀行のような整理券があると良い。 	<p>障害窓口では個々のお客様の内容に合わせて対応するために、お待ちのお客様に職員が直接整理券をお渡し、窓口にご案内しております。</p> <p>声のかけ漏れがないよう気をつけているところではございますが、案内がない場合は、お手数をおかけしますが職員に声をおかけいただくようお願いいたします。また、その旨の案内表示を追加いたしました。</p>
障害高齢課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の字をもう少し大きく。 	<p>申請書類の中には様式が定型で変更できず、字が小さく読みづらいものもあると認識しております。</p> <p>従来より窓口には窓口用眼鏡を配置しているところですが、この度新たにルーペを備え付けましたので、ご希望の際は窓口にてお伝えいただければ貸し出しいたします。</p> <p>また、敬老乗車証の申請様式については、様式変更し、文字を大きくいたしました。</p>
障害高齢課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 隣の人の声が聞こえてきた。 ● 隣の人と近く、話が聞こえてしまう。 	<p>窓口のスペースが限られており、また、窓口でお話するときは聞き取りやすくするために大きな声でお話しさせていただくこともございます。</p> <p>ただし、その際は個人情報にかかわる部分についてできる限り触れないよう配慮しながら対応させていただきます。</p>
障害高齢課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 館内放送で換気のため窓を開けるように言っているのに誰も窓を開けない。 	<p>換気については一時間ごとの放送通りに開けることを心がけておりますが、前回開けた時からそのまま開いている場合があり、その際は職員が開けていないように見えることもあったかもしれません。</p> <p>ただし、今後とも引き続き換気の徹底について職員への指導を継続してまいります。</p>

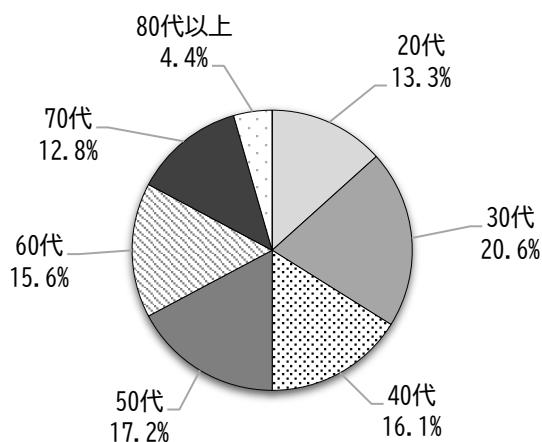
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
介護保険課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 総合案内で説明を受けたので窓口まで来られたが、案内板だけでは分かりづらい。 	<p>つり看板の増設をはじめ、窓口案内表示を一新いたしました。職員からの積極的な声かけにも努めてまいります。</p>
保護課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類に出てくる言葉、意味が難しいので、もう少し分かりやすい表現で書いてもらいたい。 	<p>当課からの文書の内容は法令等で定められたものであるため変更することはできませんが、担当職員からより平易な言葉に置き換えて説明するよう努めてまいります。</p>
保護課	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● ボールペンに紐を付けておいたほうが持ち出されないのでは？ 	<p>当課の窓口にはさまざまな障害や傷病をお持ちの方がおいでになるため、備品類を一律に紐で固定することは適当でないことが多いのが実情ですので、ご理解願います。</p>
保護課	その他 (窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当以外の方が対応しても分かるように、課内で情報共有しておいてほしい。 	<p>当課では約3,000世帯の被保護者を37人のケースワーカーが担当しております。1人ひとりの被保護者の生活状況をつぶさに把握し、それぞれのご事情に沿った支援を行っていくため、職員間で共有できる情報には限りがあることを何卒ご理解願います。</p>
保護課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 書いてある内容、また、どのように書けば良いか分からない時がある。 	<p>当課からの文書の内容は法令等で定められたものであるため変更することはできませんが、担当職員からより平易な言葉に置き換えて説明するよう努めてまいります。</p>
保護課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● ビニール(ボード)があるので聞こえにくい。 	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止策の一環ですので、ご理解願います。</p> <p>聞き取りにくい方はその旨お申し出いただければ可能な限りの対応をいたします。</p>
保険年金課	説明の分かりやすさ、丁寧さ プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 声が小さくて聞き取りづかった。 ● 隣の方の話が聞こえてくる。 ● 個人番号も聞こうと思えばわかってしまう。 	<p>庁舎の構造上限られたスペースに窓口を配置せざるを得ず、窓口における適切な声の音量・トーンの調整は難しいところですが、それぞれの来庁者に確認しながら、分かりやすくかつプライバシーに配慮した窓口対応を心がけます。</p>
保険年金課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 看板について、1階だと、緑と黄なので、もう少し区別のつくカラーだといいと思う。 	<p>緑の案内表示は区別がつきやすいように濃い緑に変更しました。また待ち合いの番号札も案内表示の</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			色に合わせて濃い緑に変更しました。
衛生課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	● マスクがあるので聞きにくい が、しょうがない。	マスク着用により聞きづらくなることを意識し、よりはっきりと分かりやすく説明等するよう心がけてまいります。
公園課	プライバシーへの配慮	● 前に来た方の書類(名前)がすべて見える。まずいのでは？	公園清掃ごみ袋配付管理台帳に記入する際、前に配付した町内会・氏名が見える状態でした。同一ページの記入内容が分からないように付箋を貼り、見えないように改善しました。
道路課	案内表示	● 道路課と書いてあるが、どの窓口か分からなかった(使用許可の件)。	窓口の案内表示に「道路使用確認」と追記しました。

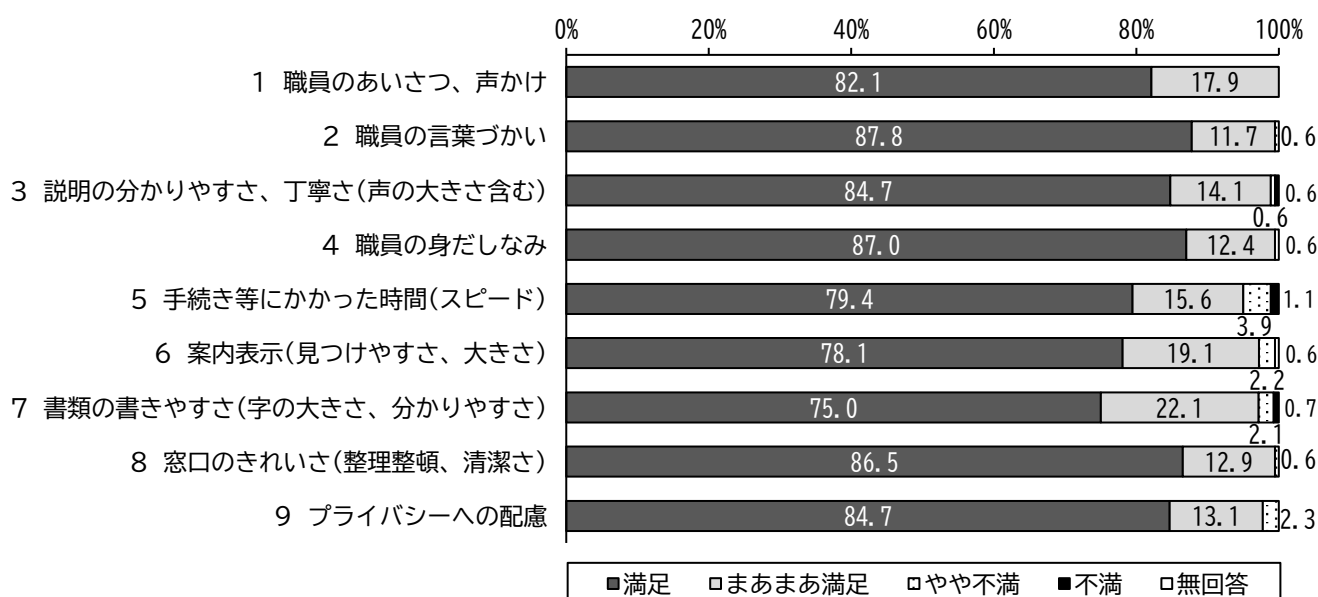
6-1 調査結果(若林区役所)

(1)若林区役所全体

【1】回答者の年代 (180人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	179	82.1%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	180	87.8%	11.7%	0.6%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	177	84.7%	14.1%	0.6%	0.6%	0.0%
4 職員の身だしなみ	177	87.0%	12.4%	0.0%	0.0%	0.6%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	180	79.4%	15.6%	3.9%	1.1%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	178	78.1%	19.1%	2.2%	0.0%	0.6%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	140	75.0%	22.1%	2.1%	0.7%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	178	86.5%	12.9%	0.6%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	176	84.7%	13.1%	2.3%	0.0%	0.0%

【3】回答者からの声

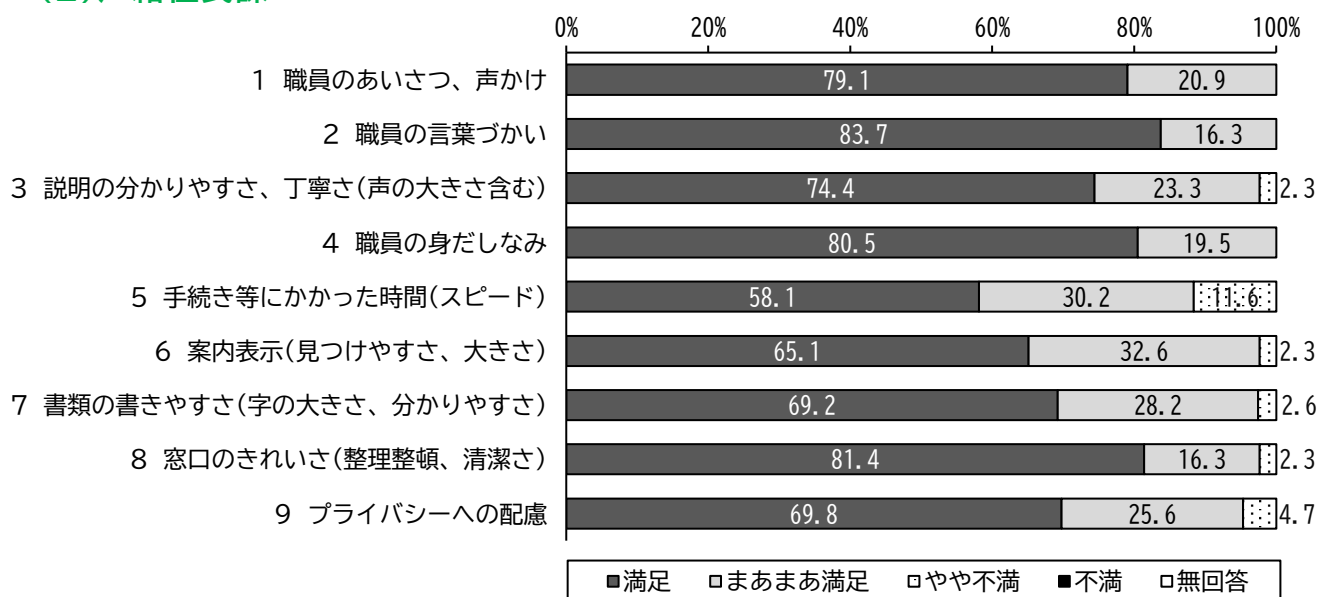
◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

環境、書類など

- ▼若林区役所で迷っているお年寄りの人をよく見かける。(40代)
- ▼駐車場について。逆行している車があった(危険だった)。(20代)
- ▼トイレを洋式にしてほしい。(70代)
- ▼1階にほこりが多く、掃除をしているのかといつも思う。コロナのためにも掃除をした方が良いと思う。(60代)

- 来庁者でマスクをしない人がいる。(70代)
- ATMで並んでいる時、自分が離れようとしてもくっついてくる。注意したくてもトラブルになると怖い。職員が声がけをしてほしい。(70代)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	43	79.1%	20.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	43	83.7%	16.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	43	74.4%	23.3%	2.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	41	80.5%	19.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	43	58.1%	30.2%	11.6%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	43	65.1%	32.6%	2.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	39	69.2%	28.2%	2.6%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	43	81.4%	16.3%	2.3%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	43	69.8%	25.6%	4.7%	0.0%	0.0%

職員の対応

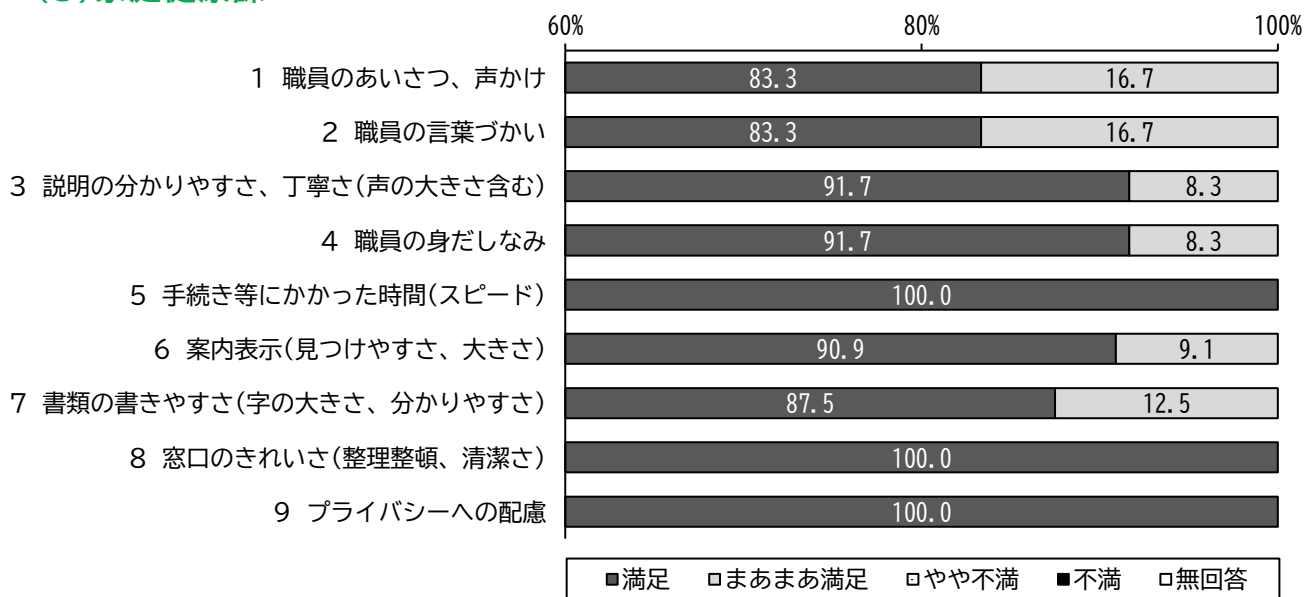
- ◎今回は丁寧に分かりやすく説明してくれた。(80代以上)
- ◎利用者側の立場に立って親切に教えてくれた。(50代)
- ◎青葉区や宮城野区よりも親身になって対応してくれます。(30代)
- ◎とても礼儀正しかった。(40代)
- ◎大変親切で言うことなしです。(70代)
- ◎迷っている時に声をかけてくれた。(50代)
- ◎久しぶりに来たら前よりいい感じ。(50代)
- ▼もう少しゆっくり話してほしかった。(40代)
- ▼書類を書き終えていないのに、次の書類のことを言われるので覚えられない。書き終えてから次のことを言ってほしい。(60代)
- ▼今日に限ったことではないが、職員は分かっているだろうが、こちらは分からない。分からないことを聞いているのに「あー、またか」と言うような顔をされたり、話の途中で遮られたりすることがある。特におじさん。(30代)
- ▼対応窓口が少なすぎる。(70代)

- ▼前回来た時は説明が分かりにくく、納得できなかったので、今日再び来た。(80代以上)
- ▼待ち時間が20分位かかった。(30代)
- ▼思ったより時間がかかった。(50代)
- ▼待ち時間が長い。(30代)
- ▼マスクをしていない利用者が咳をしていたのが気になった。職員の方から声かけをしてマスクを提供した方が良かった。(40代)
- ▼1階のフロアに立っている案内の係が2~3人いるが、いつも集まって無駄話をしているように見えて感じが悪い。(30代)

環境、書類など

- ▼案内表示が、年配の方には分かりにくいと思った。(50代)
- ▼案内表示、椅子に座っていると柱で見えない。音も聞こえにくい。(30代)
- ▼番号の呼出し音が話している時に重なると気になる。(40代)
- ▼暗証番号を書いている時に隣に丸見えである。プライバシーの配慮が足りない。(40代)
- ▼窓口の間隔が狭いので、隣の人の書類が見えることがある。(20代)
- ▼書類の文字が小さすぎる。(40代)
- ▼同じことを何度も記入するため、時間がかかってしまうので、簡単ではないと思うが書類の内容項目等を改善する必要がある。(70代)
- ▼席の間隔が狭い。(50代)

(3)家庭健康課

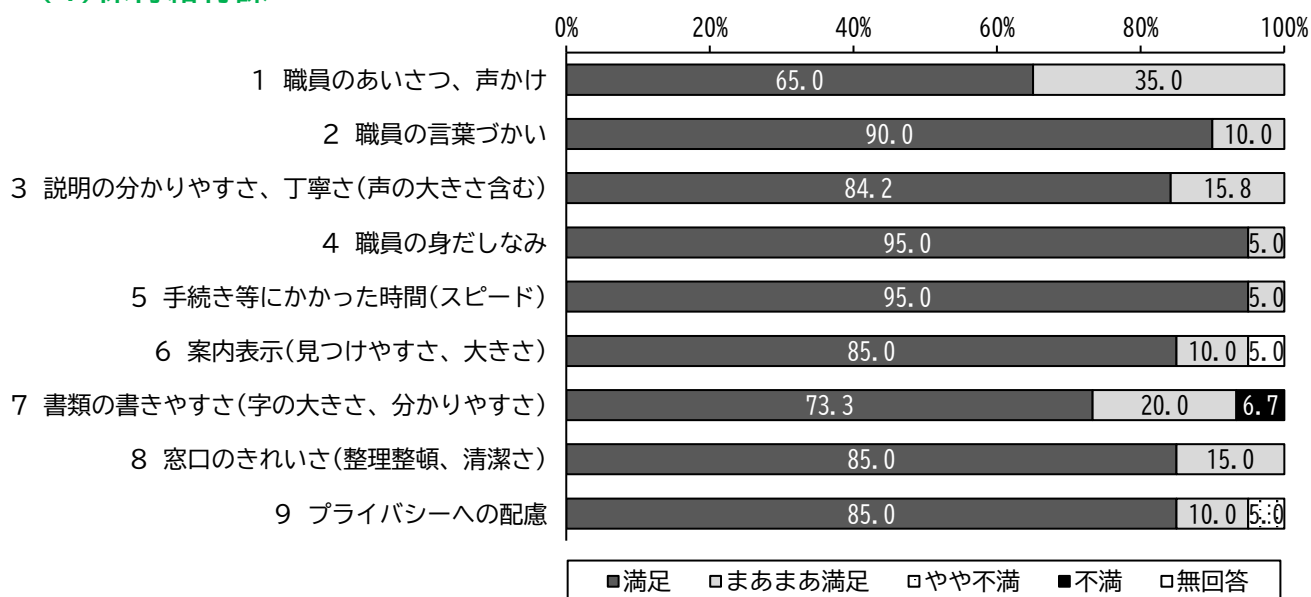


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎いつも相談に来ているが、対応が良いと思う。(20代)

(4)保育給付課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	20	65.0%	35.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	19	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	85.0%	10.0%	0.0%	0.0%	5.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	15	73.3%	20.0%	0.0%	6.7%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	20	85.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎優しい言葉で話してくれた。全部良かった(今日担当の方が丁寧で良かった)。(30代)

◎今はとてもよい対応です。(60代)

◎1才の子供に対しての対応も良かった(温かい気遣いも感じとれた)。(20代)

◎記入が必要な時に赤ちゃんをだっこして見てくれて嬉しかった。(30代)

▼2階の入口から入った時、受付もなく気づいてもらえないと、どこに行ったら良いか分からない。(30代)

▼2階の入口に入った時は受付もないので、気づいてもらえないと、どこへ行ったら良いか分からない。(30代)

▼2階窓口前に受付もなく、職員も声をかけてくれないので、どの窓口に行けば良いかちょっと不安になる。(20代)

▼保育給付課に行って何となくふわっと見ていると、職員が声をかけてくれるが、ちゃんと番号札を置くとか案内してくれる人がいるとか、そういう対応をしてほしい。(30代)

▼マスクとパーテーションで声が聞こえにくかった。(30代)

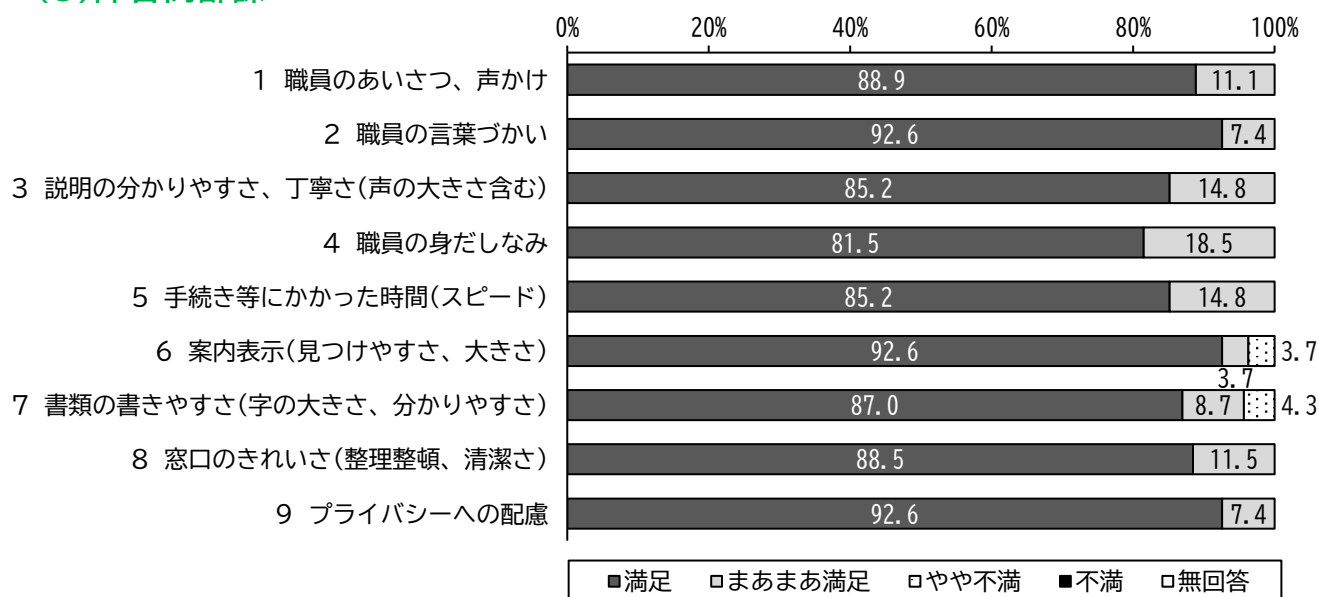
▼住所などの個人情報が隣や後ろから聞こえてきた。(30代)

環境、書類など

- ◎書類は年々分かりやすくなっている。以前は記載されていなかった注意事項などが書かれている。(30代)

- ▼「保育園の申し込みはこちらに」のような案内があれば、よいと思う。(30代)
- ▼子供が3人いるので、同じことを何度も書かなくてはならず項目も多過ぎる。(30代)

(5)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	27	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	27	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	27	85.2%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	27	81.5%	18.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	27	85.2%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	27	92.6%	3.7%	3.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	23	87.0%	8.7%	4.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	26	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	27	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%

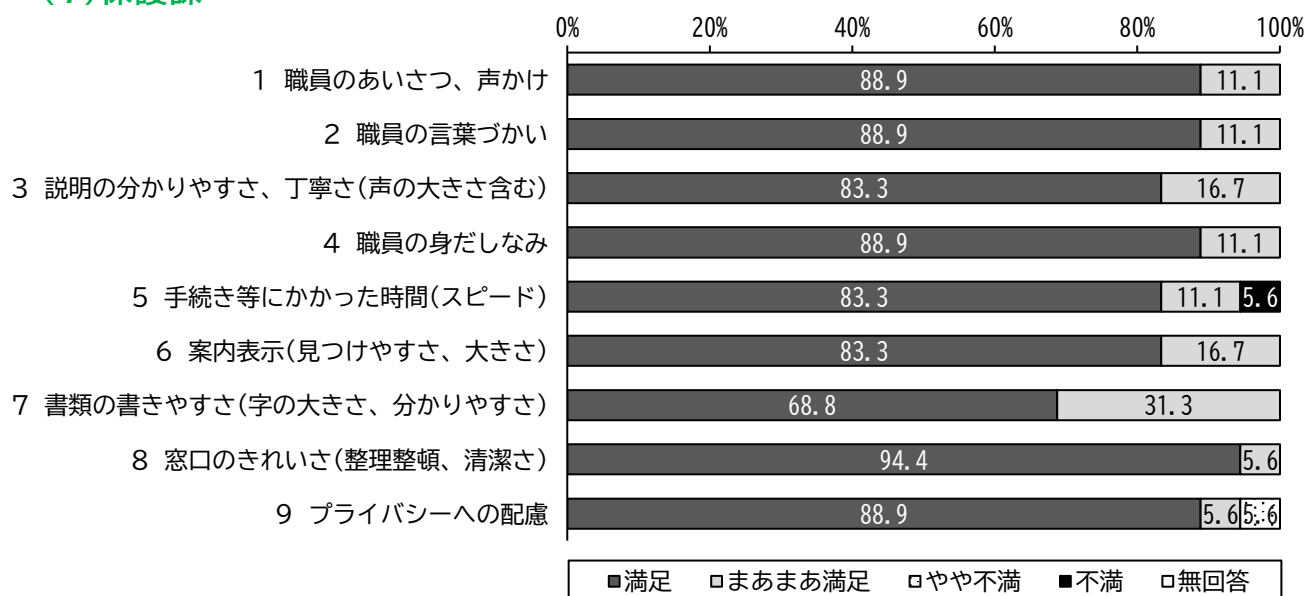
職員の対応

- ◎事前に電話予約をして来られた。その対応も良かった。(60代)
- ◎担当者が不在のため、別の方が引継いで対応してくれた。引継ぎも良かった。(50代)
- ◎このままでいいのではないのでしょうかね。(60代)
- ◎現状維持でお願いします。若林区の対応は満足。(40代)
- ◎いつも親切に対応してもらい、満足しています。(70代)
- ◎説明を受けている時に、子供の面倒をみてくれ大変助かりました。(40代)

環境、書類など

- ◎隣と距離があったので、プライバシーは守られていると思う。(50代)
- ▼案内番号が階段に隠れて見えにくい。ぱっと見て分かる位置にあると良い。(50代)
- ▼書類の文字がやや小さい。(50代)

(7)保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	18	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	18	83.3%	11.1%	0.0%	5.6%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	18	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	16	68.8%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	18	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	18	88.9%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎親身になって対応してくれた。他の情報もアドバイスしてくれた。(50代)

◎親身になって話を聞いてくれた。(50代)

◎対応が親切で、親身に話を聞いてくれるので安心できる。(60代)

◎いつもお世話になり、ありがとうございます。(50代)

◎とても親切だった。(70代)

◎いつも親切丁寧に対応してくれます。(70代)

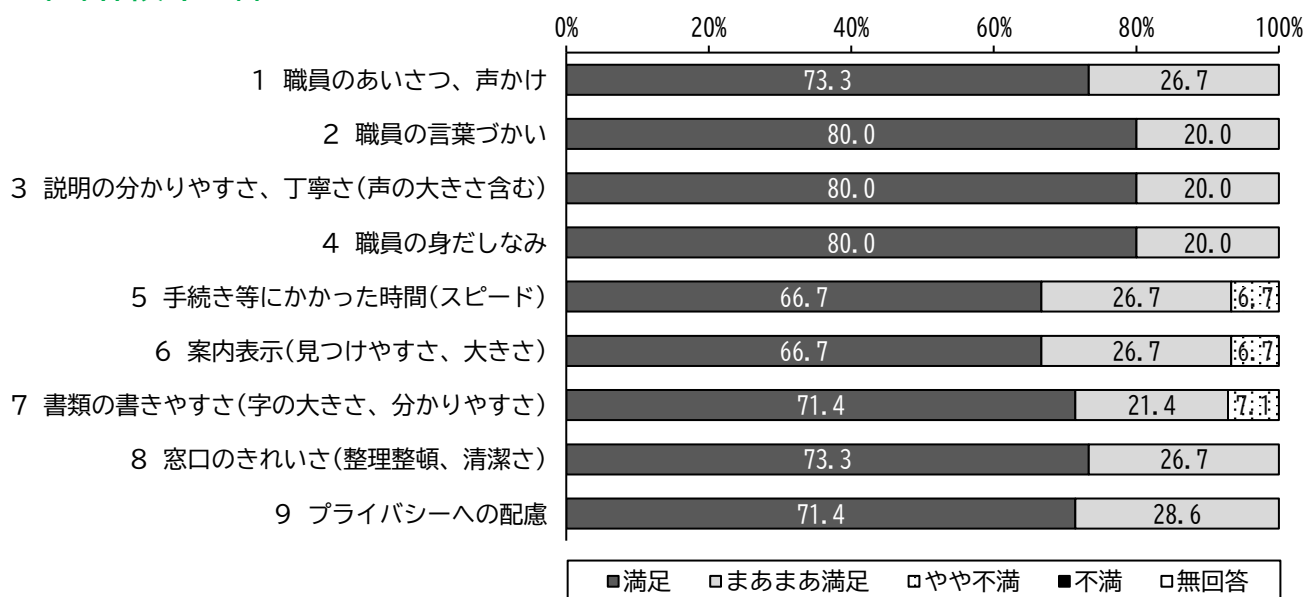
◎分からない点を丁寧に説明してくれた。(40代)

▼13:30に受付したら、その人が事務所内で電話して確認しているようだが、10分経っても戻って来ない。(60代)

環境、書類など

▼隣の席の人が話しているのが聞こえた。(60代)

(8)保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	15	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	15	66.7%	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	66.7%	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	14	71.4%	21.4%	7.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	15	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%

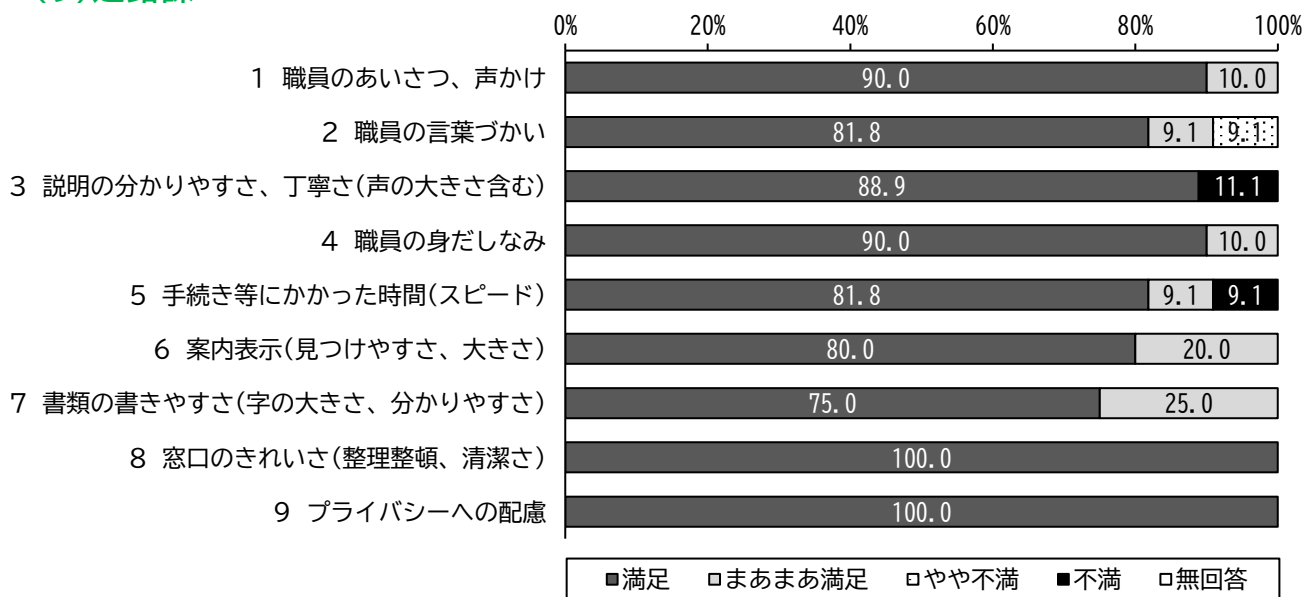
職員の対応

- ◎書き方を丁寧に説明してくれた。(30代)
- ◎初めての利用でしたが、とても分かりやすく説明してくれた。(20代)
- ◎今日は混雑してなくて、早く出来て良かった。(50代)
- ▼土、日でも対応してほしい。(60代)
- ▼手慣れてない様子で時間がかかった。(40代)

環境、書類など

- ◎番号札を取る流れの表示が分かりやすかった。(30代)
- ▼「⑨国民年金」の表示が見えないので、見える位置に矢印などの表示があれば良いと思う(私は、場所が分かるので問題ないが…)。(20代)
- ▼番号札を引いた後、どういう流れになるのか分からなかった。電光表示される訳でもなく…結局、職員に呼ばれたが。(40代)
- ▼書類の記入例がない(例えば年月日は元号なのか西暦なのか)。(40代)

(9)道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	9	88.9%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	81.8%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎親切に対応して下さり有難うございます。(20代)

◎いつも良い対応をしてくれる。(20代)

▼相談や確認したいことがあったが、申請者じゃないからダメと言われた。そんな行政サービスでいいのか。対応の改善を求める。または施工者が申請者となる様、申請書の見直しを求む。(本庁舎での調査票に記載)

環境、書類など

▼エレベーターを降りた正面に案内があると分かりやすい。(20代)

6-2 ご意見・提案に対する改善策(若林区役所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● マスクをしていない来庁者が気になる。適切な対応をしてほしい。(2件) 	<p>今後とも、マスク着用の必要性について、掲示物でお知らせするとともに、庁内放送で呼びかけてまいります。</p> <p>また、マスクをしていない来庁者へは、必要に応じてマスクを提供するなど、着用を促してまいります。</p>
総務課	その他 (施設・設備))	<ul style="list-style-type: none"> ● トイレを洋式にしてほしい。 	<p>現在、トイレは洋式・和式の両方設置しておりますが、いただいたご意見を踏まえ、庁舎内の設備の設置等について今後検討してまいります。</p>
総務課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 駐車場で逆走している車があった。 	<p>警備員に対し、逆走など危険と思われる走行・駐車等をしている運転者には適宜、注意するよう指導を行いました。</p>
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● もう少しゆっくり話してほしいかった。番号の呼出し音が話している時に重なると気になる。 ● 書類を書き終えていないのに、次の書類のことを言われるので覚えられない。書き終えてから次のことを言ってほしい。 ● 前回来た時は説明が分かりにくく、納得できなかったため、今日再び来た。今回は丁寧に分かりやすく説明してくれた。 ● 年配の方には分かりにくいと思った。 ● 今日に限ったことではないが、職員は分かっているだろうが、こちらは分からない。分からないことを聞いているのに「あー、またか」と言うような顔をされたり、話の途中で遮られたりすることが中堅の男性職員にある。 	<p>課内の会議及び係ミーティングにおいて、いただいたご意見を基に再発防止策等の事例検討会を実施しました。職員が互いに業務の振り返りを行い、良い点は共有し、悪い点はどのようにすべきか考えました。今後も職員全員の対応力をより高めるよう努めます。</p>
戸籍住民課	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 迷っている時に声をかけてくれた。 ● とても礼儀正しかった。 	<p>課内の会議及び係ミーティングにおいて、いただいたご意見を基に再発防止策等の事例検討会を実施し</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
		<ul style="list-style-type: none"> ● 1階のフロアに立っている案内の係が2～3人いるが、いつも集まって無駄話をしているように見えて感じが悪い。 	<p>ました。職員が互いに業務の振り返りを行い、良い点は共有し、悪い点はどのようにすべきか考えました。今後も職員全員の対応力をより高めるよう努めます。</p> <p>あいさつ、声かけを積極的に行っていきます。</p>
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 待ち時間が20分位かかった。 ● 思ったより時間がかかった。 ● 今日はアンケートを実施しているせいか、倍速だった。 ● 待ち時間が長い。 	<p>手続きの内容によりお時間をいただく場合がありますので、受付の際にご説明するとともに、メールアドレスと受付の際に渡された番号札の番号を登録すると、順番が近くなったことをお知らせする「メール呼び出しサービス」を周知してまいります。</p>
戸籍住民課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 席の間隔が狭い。 ● 暗証番号を書いている時に隣に丸見えである。プライバシーの配慮が足りない。 ● 窓口の間隔が狭いので、隣の人の書類が見えることがある。 	<p>設置場所に制限があり窓口を広くすることは困難ですが、隣接窓口との仕切りの配置を可能な限り調整しました。</p> <p>また、来庁された方のプライバシーに配慮するよう職員に周知しました。</p>
戸籍住民課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の文字が小さすぎる。 ● 対応窓口が少なすぎる。同じことを何度も記入するため、時間がかかってしまうので、簡単ではないと思うが書類の内容項目等を改善する必要がある。 	<p>拡大鏡を用意しておりますので、文字が小さいとお感じの場合は、職員にお声がけください。</p> <p>窓口増設は設置場所に制限があり困難です。記入項目は書類審査のために必要な項目ですのでご理解願います。</p>
戸籍住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内表示が椅子に座っていると、柱で見えない。音も聞こえにくい。 	<p>証明交付番号表示モニターについては、待合場所側にも設置しておりますのでご利用ください。</p> <p>他の窓口番号表示については、音声アナウンスでも案内しておりますが、聞こえにくいというご指摘を受け音量の調整を行いました。</p>
税務会計課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類が出てくるまで少し時間がかり過ぎる。 	<p>申請や手続きの内容により確認等に時間がかかる場合があります。</p> <p>その際には事情の説明を徹底し、ご理解をいただけるように努めます。</p>
税務会計課	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでした 	<p>窓口相談で本庁に電話取次で相談いただく場合に、相談終了後に相談者に声がけしてもらっていました</p>

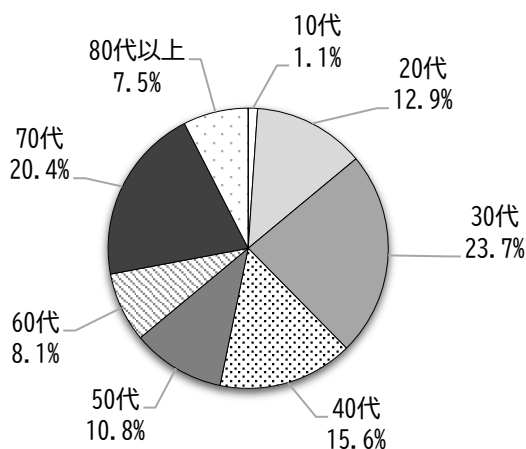
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
		たが、右記の改善策を実施しました。	が、相談終了を知らせるワイヤレスチャイムを導入しお客様の負担を減らしました。 窓口のハイカウンターに手荷物が置ける台と傘かけを設置しました。
税務会計課	書類の書きやすさ	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	税証明の申請時に迷いやすい、証明年度と所得の範囲の関係や、証明申請時に委任状が必要となるケースを記載例に掲載しました。
税務会計課	案内表示	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	案内表示に窓口番号や受付項目などを追加表示しました。
保育給付課	プライバシーへの配慮	● 住所などの個人情報が、隣や後ろから聞こえてきた。	窓口対応時に、住所等の個人情報を声に出して読まないよう、改めて職員に周知徹底いたしました。
障害高齢課	案内表示	● 案内番号が階段に隠れて見えにくい。ぱっと見て分かる位置にあると良い。	階段越しでも見える高い位置に、番号案内の表示を移動しました。
障害高齢課	書類の書きやすさ	● 書類の文字がやや小さい。	拡大鏡の用意がある旨の表示を窓口に行うとともに、必要に応じお声かけをしております。
介護保険課	案内表示	● 階段のかげに隠れていて分かりにくかった。	総合案内から介護保険課の窓口番号を視認しやすくするため、介護保険課窓口脇の柱に案内表示を追加しました。
保護課	手続き等にかかった時間	● 13:30に受付したら、その人が事務所で電話して確認しているようだが、10分経っても戻って来ない。	申請や相談の内容により確認等に時間がかかる場合があります。その際は、事情の説明を徹底するよう改めて職員に周知しました。 また、お待たせしている間も、適時お声かけさせていただくなど、皆さまが安心して窓口をご利用いただけるよう、引き続き努めてまいります。
保護課	プライバシーへの配慮	● 隣の席の人が話しているのが聞こえた。	声のトーンに気をつけるとともに、必要に応じて面談室をご案内するなど、プライバシーに十分に配慮するよう職員に周知いたしました。
保険年金課	その他	● 土、日でも対応してほしい。	来庁不要で郵送により手続きができる届出・申請について、仙台市ホームページにてご案内しております。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			郵送による手続きが可能な業務の拡大を図ってまいります。
保険年金課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 手慣れていない様子で時間がかかった。 	<p>手続きを円滑に、気持ちよく済ませていただけるよう、職員の教育・指導研修に努めるとともに、市民の皆さまの立場にたった正確で丁寧な窓口サービスに取り組んでまいります。</p>
保険年金課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 「⑨国民年金」が見えないので見える位置に矢印などの表示があれば良いと思う。(私は場所が分かるので問題ないが) 	「⑨国民年金」の窓口を待合スペースの正面に移動し、見えない場所の窓口配置を解消しました。
保険年金課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 番号札を引いた後、どのような流れになるのか分からなかった。電光表示される訳でもなく、結局、職員に呼ばれたが。 	<p>呼出番号と待ち人数を電光表示する発券機を導入しました。</p> <p>また、番号をお呼び出しするまでお待ちいただくよう掲示しました。</p>
保険年金課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の記入例がない。(例えば年月日は西暦なのか元号なのか) 	主な届出書の記載例を順次、窓口配置します。
公園課・道路課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 公園課が一番奥なので少し分かりづらい。エレベーター前に案内があると分かりやすい。 	エレベーター前の掲示板に案内を表示しました。

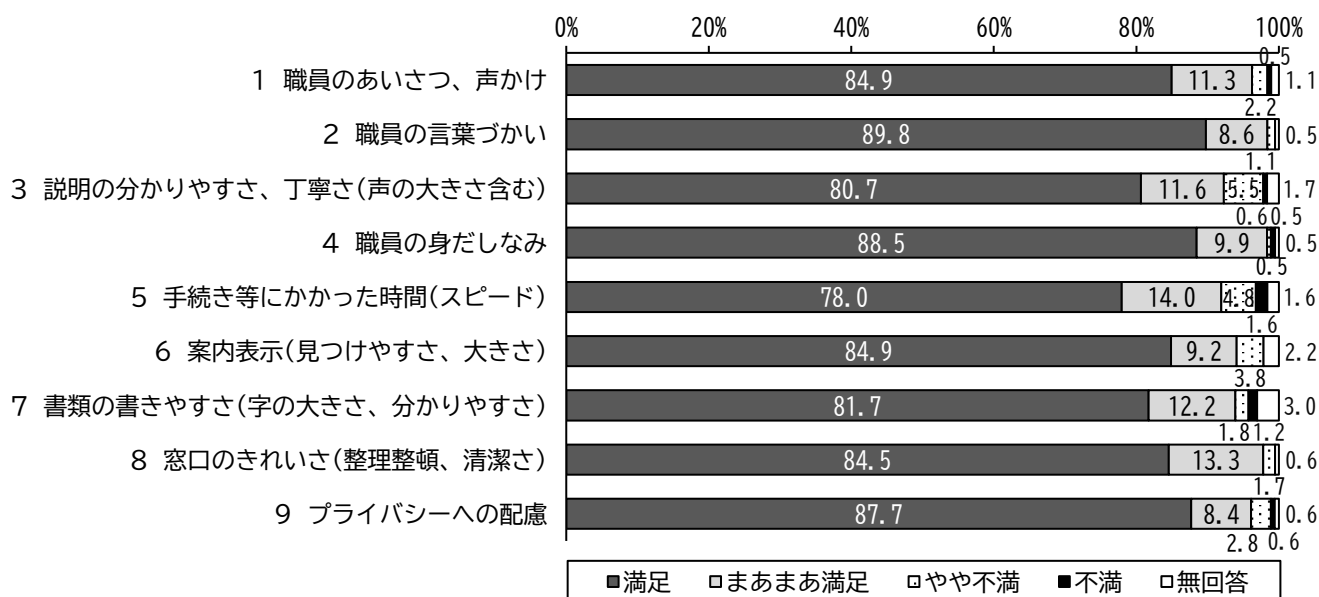
7-1 調査結果(太白区役所)

(1)太白区役所全体

【1】回答者の年代 (186人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	186	84.9%	11.3%	2.2%	0.5%	1.1%
2 職員の言葉づかい	186	89.8%	8.6%	1.1%	0.0%	0.5%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	181	80.7%	11.6%	5.5%	0.6%	1.7%
4 職員の身だしなみ	182	88.5%	9.9%	0.5%	0.5%	0.5%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	186	78.0%	14.0%	4.8%	1.6%	1.6%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	185	84.9%	9.2%	3.8%	0.0%	2.2%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	164	81.7%	12.2%	1.8%	1.2%	3.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	181	84.5%	13.3%	1.7%	0.0%	0.6%
9 プライバシーへの配慮	179	87.7%	8.4%	2.8%	0.6%	0.6%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

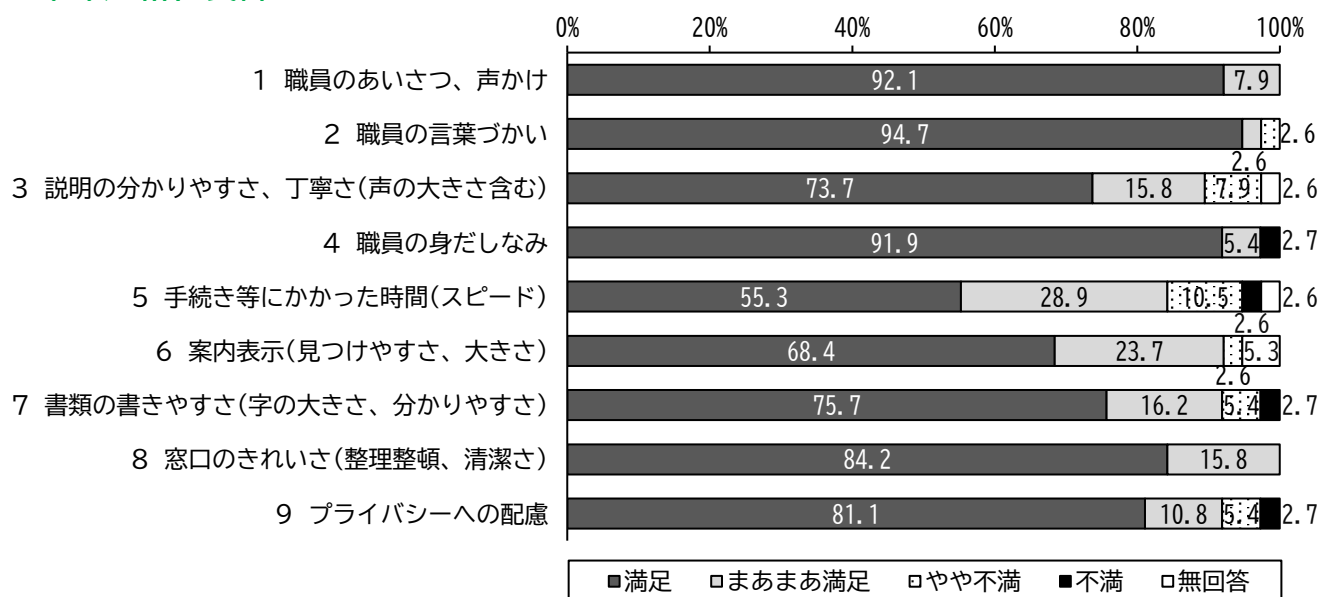
- ▼職員数名がマスクを半分ずらして窓口対応をしていた。小さいお子さんが出入りするので、どうかと思う。(30代)

環境、書類など

- ▼駐車場混むなあ。(70代)
- ▼駐車場の混雑を改善してほしい。(60代)
- ▼出入口辺りに全体の案内表示があれば良い。(20代)
- ▼トイレの蛇口はセンサー式にしてほしい。(70代)
- ▼館内放送時、声が聞きにくい時がある。職員向けの放送なら少しボリュームを下げて良いのでは？(30代)

- 複数の窓口に行ったが、1回で済まないか。(40代)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	38	92.1%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	38	94.7%	2.6%	2.6%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	38	73.7%	15.8%	7.9%	0.0%	2.6%
4 職員の身だしなみ	37	91.9%	5.4%	0.0%	2.7%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	38	55.3%	28.9%	10.5%	2.6%	2.6%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	38	68.4%	23.7%	2.6%	0.0%	5.3%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	37	75.7%	16.2%	5.4%	2.7%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	38	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	37	81.1%	10.8%	5.4%	2.7%	0.0%

職員の対応

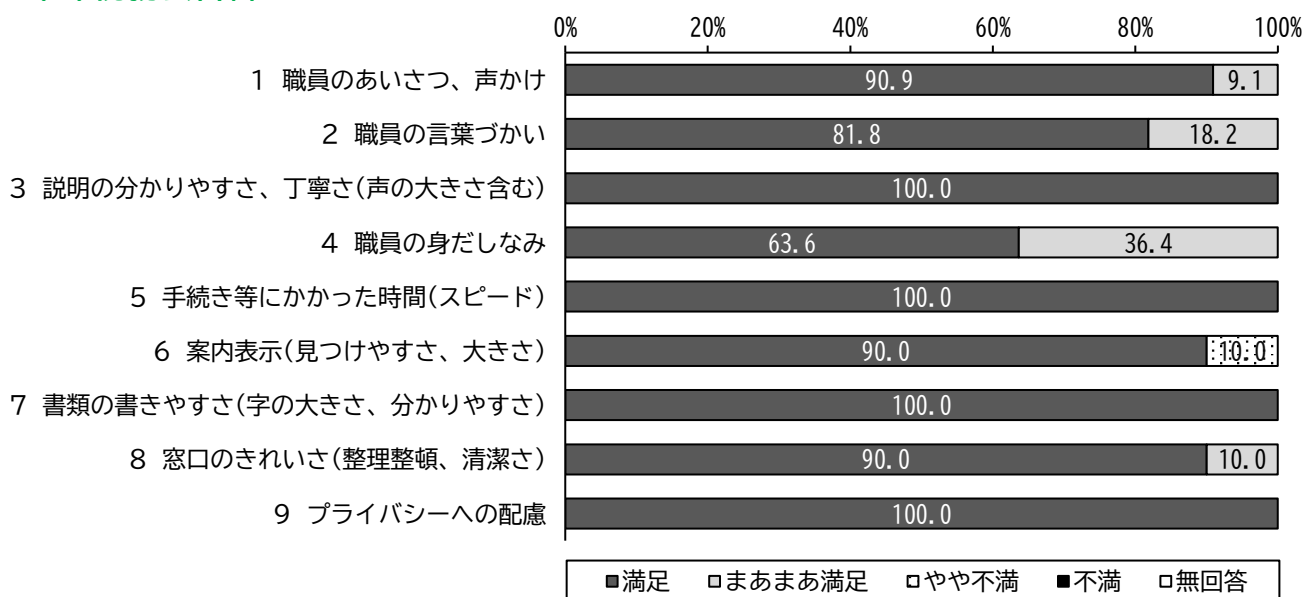
- ◎早かった。スムーズだった。(60代)
- ◎対応が良かった。(30代)
- ◎自分の要件以外のことを尋ねたが、きちんと教えてくれた。(40代)
- ◎書類を書く時、記入する部分を丁寧に示してくれた。(40代)
- ◎本人の前でしか名前を呼ばないのは良いと思う。(40代)
- ▼窓口の方が冷たい感じがした。もう少しニコニコしても良いのでは…。(60代)
- ▼説明をもう少し丁寧にしてほしい。(60代)
- ▼久し振りに来たが、何処に行ったら良いか迷った。(30代)
- ▼滅多に来ないので、何処に行けば良いのか分からなかった。書類も書き慣れていないので。(20代)
- ▼職員の説明が少し早口だった。飲み込むのに時間が掛かる。(60代)
- ▼窓口の方が早口で聞き取れなかった。(30代)
- ▼職員の人にも忙しそうで、早口だった。(30代)
- ▼マイナンバーの窓口、マスク、ビニールシートをしているので、声が聞き取りにくい。(40代)

- ▼マイナンバーの手続きを2回に分けてする必要があるのか？1度登録してから、また待たされてタッチパネルの操作をしなければならない。(60代)
- ▼QRコードは、お年寄りの方は分からないのでは？(マイナンバー)(50代)
- ▼マイナンバー手続きで待ちました。(30代)
- ▼15～20分くらい掛かった。(50代)
- ▼意外に待った(5分くらい)。(20代)
- ▼QRコードで読み取って来たが、手続きしてから、また待ち時間があった。(30代)
- ▼職員として相応しい服装をしてほしい。(70代)

環境、書類など

- ◎職員が書く台を消毒していたので、良かった。安心できる。(30代)
- ▼待合席で番号を呼ばれる際、聞こえなかった。(40代)
- ▼発券機を置く場所を考えてほしい。(40代)
- ▼番号札を間違えて取った。もう少し分かりやすい表示をお願いしたい。(20代)
- ▼マイナンバーカード手続きの待合席での番号が分かりづらい。最初、待合席に違うところに座ってしまった。(30代)
- ▼今日の日付をもっと大きく表示してほしい(目が悪くて、小さいのは見えなかった)。(40代)
- ▼書類が何処に有るのか分かりにくい。(40代)
- ▼書類の欄、字が小さい。(70代)
- ▼お金を払うところ(場所)が分かりにくい。(40代)
- ▼記載台が狭い。(40代)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	9	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	90.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

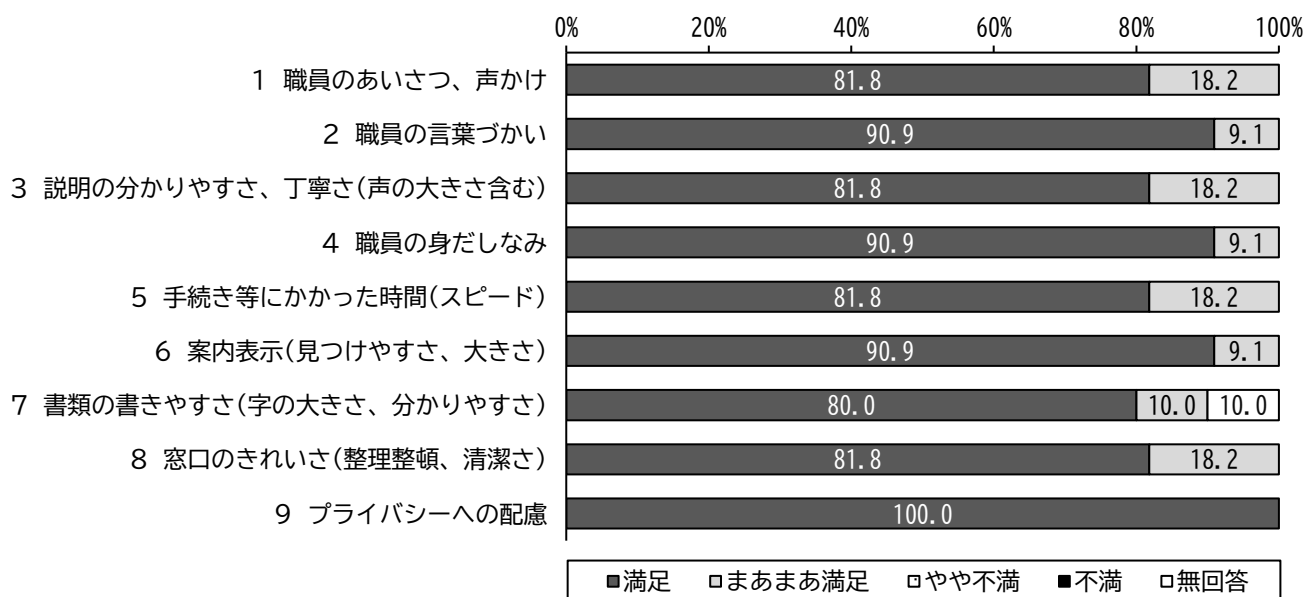
◎親切に丁寧に教えてもらった。ありがとうございました。(80代以上)

▼今日の対応は良かったが、以前来た時、中の職員がのんびりダラダラ仕事をしていると感じたことがある。(50代)

環境、書類など

▼エレベーターを降りた時、目的の課が何処にあるか分かりにくい。(50代)

(4)家庭健康課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	80.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

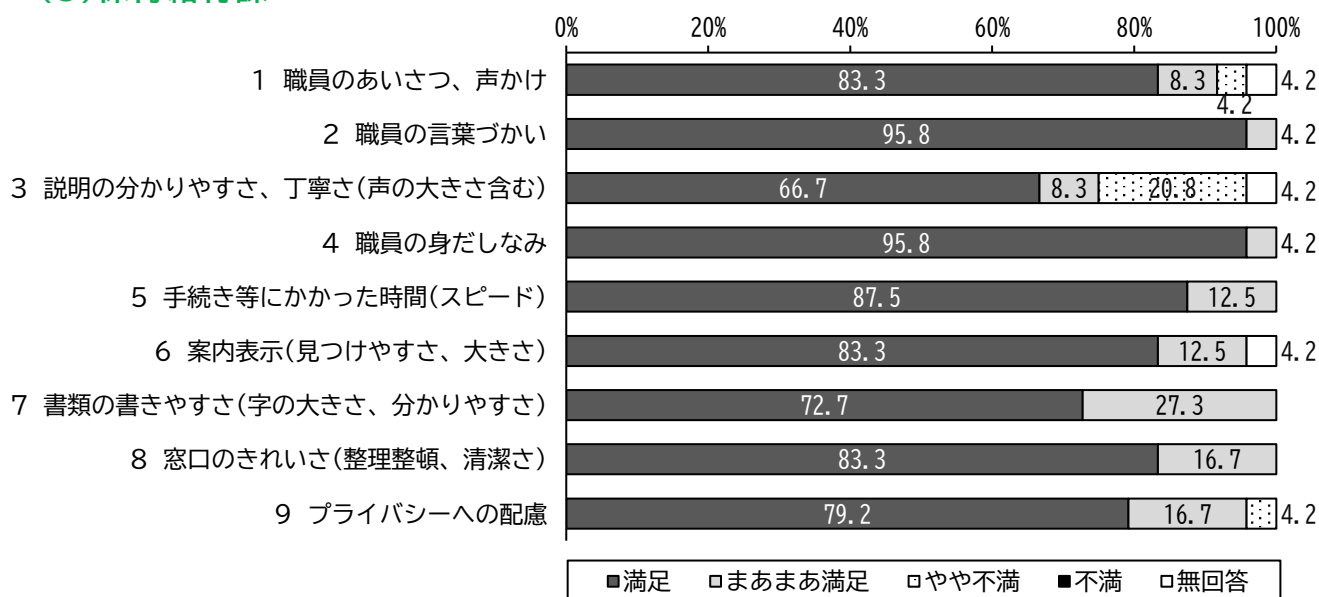
職員の対応

◎丁寧に説明してもらえて、分かりやすかった。(40代)

◎良くしてもらいました。ありがとうございます。(70代)

▼挨拶に明るさがない。(20代)

(5) 保育給付課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	24	83.3%	8.3%	4.2%	0.0%	4.2%
2 職員の言葉づかい	24	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	24	66.7%	8.3%	20.8%	0.0%	4.2%
4 職員の身だしなみ	24	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	24	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	24	83.3%	12.5%	0.0%	0.0%	4.2%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	22	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	24	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	24	79.2%	16.7%	4.2%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎自分の家の近くに新しくできる保育園を教えてもらったので助かった。(30代)

◎子供にも良くしてもらって良かった。(20代)

◎丁寧に対応してもらいました。(30代)

▼声かけをしてもらえなかった。(30代)

▼ボードがあるので聞こえにくい。(30代)

▼マスクがあり、隣の人もいたため、聞こえづらかった。(30代)

▼耳が遠いので聞きにくかった。(30代)

▼声の大きさが聞き取りづらかった。(20代)

▼今日は大丈夫だったが、時々声が小さく、聞き取りにくいことがある。(60代)

▼隣の人の声が聞こえている。(30代)

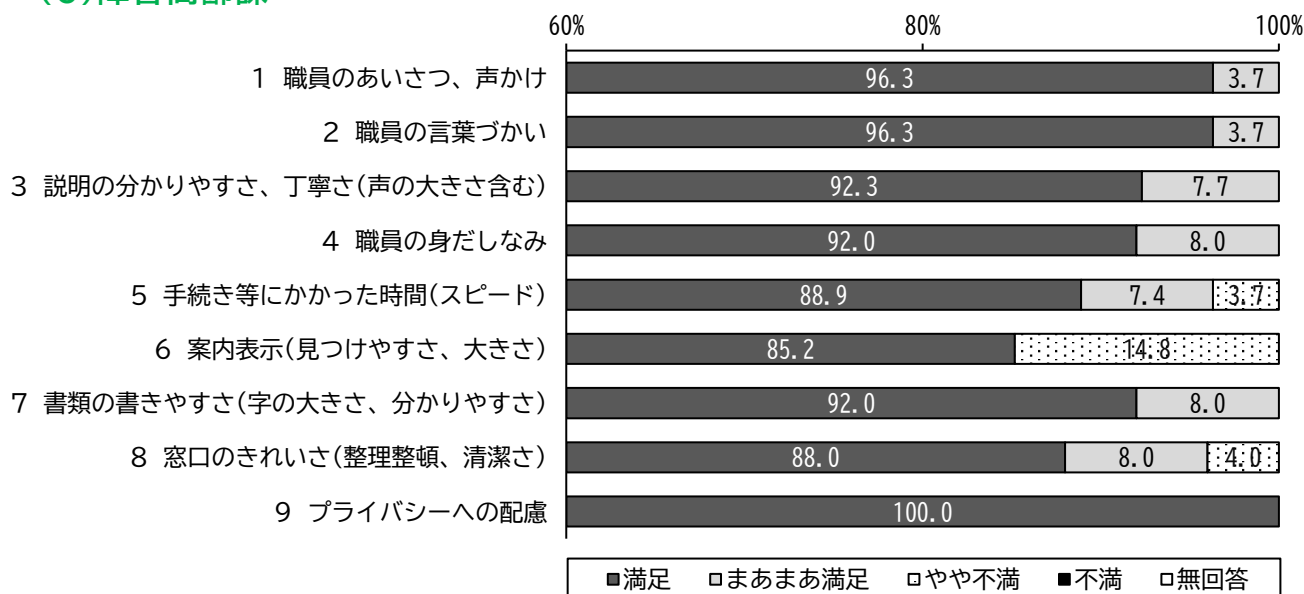
○マスクはしょうがない。(30代)

環境、書類など

- ◎書類は以前と比べて改善されていたので、書きやすかった。(30代)

- ▼番号札の場所が分からなかった。上にある案内表示の下に番号札が無かったので…。(30代)
- ▼番号札の場所が分かりにくかった。(30代)
- ▼入所理由を書くところをもう少し大きくしてほしい。(30代)
- ▼記入見本が分かりにくい。(20代)
- ▼長いベビーカーを置くと、通路が狭く通りにくい時がある。(40代)

(6)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	27	96.3%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	27	96.3%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	26	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	25	92.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	27	88.9%	7.4%	3.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	27	85.2%	0.0%	14.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	25	92.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	25	88.0%	8.0%	4.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	27	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

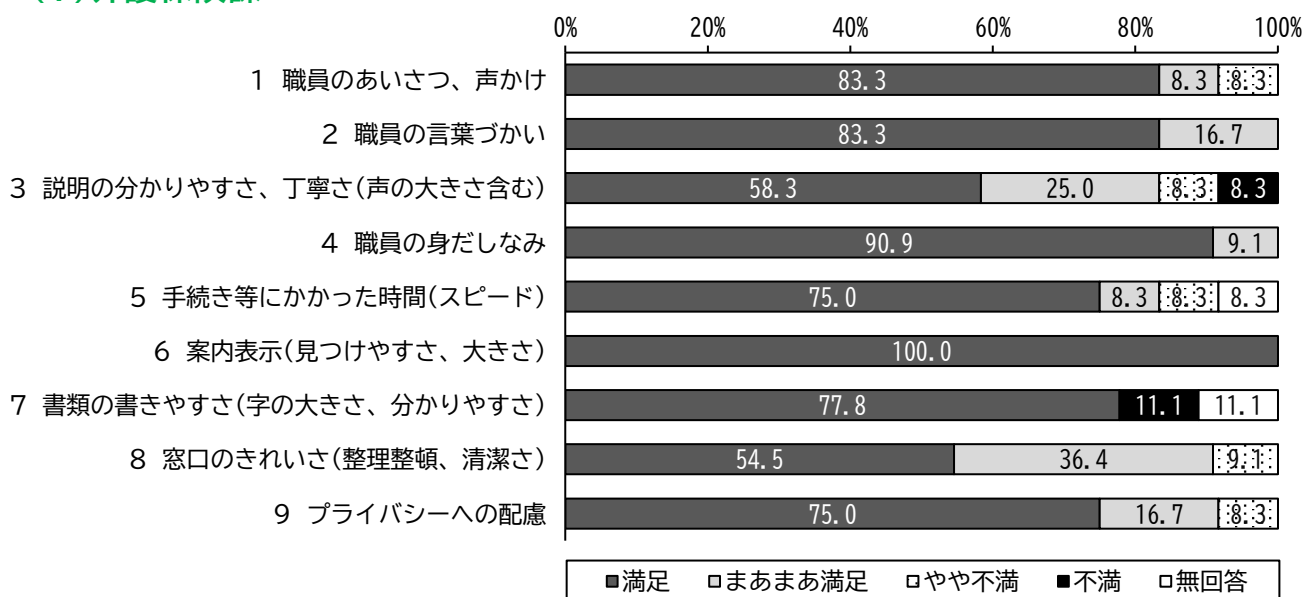
職員の対応

- ◎いつも丁寧に対応して下さっています。(70代)
- ◎仕事はテキパキしていて良い。(80代以上)
- ◎マスクで表情が分かりにくい中、きちんとアイコンタクトを取ってくれて、好感が持てた。(30代)
- ◎いつも親切に対応してもらっている。老々介護をしているので、家の話も聞いてもらっている。(80代以上)
- ◎いつも親切にしてもらい、話相手になってもらって満足しています。(70代)
- ◎高齢の方が何回も同じ話をしているのに対して、優しく対応しているところは流石だなと感じた。(70代)
- ◎今のままで良いと思います。(70代)
- ▼マスクがあり聞き取りにくい。(70代)
- ▼待ち時間が長かった(こんなに待ったのは初めて)。(70代)

環境、書類など

- ▼ 駐車場側から入って、総合案内を通らなかったので場所が分からなかった。(60代)
- ▼ 2階まで階段で行ったが、2階の目線のところに表示があると分かりやすい。(20代)
- ▼ 表示はあったが分かりづらかった(他にも尋ねている人がいた)。(70代)
- ▼ 自分が座った席は、机と机の合わせ目で脚が邪魔になり、体を捻って座っていた。障害のある方は大変なのは。(敬老乗車証のことで来庁)(80代以上)

(7)介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	12	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	58.3%	25.0%	8.3%	8.3%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	12	75.0%	8.3%	8.3%	0.0%	8.3%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	77.8%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	75.0%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎親切に丁寧に対応して頂いた。(70代)

◎すごく対応が良かった。(80代以上)

◎今日は良かった。(70代)

▼マスクとボードで少し聞きにくい。(40代)

▼複数課に跨って窓口に行くことが想定される場合、気を遣って教えてほしい。聞かれたことだけに答えるのではなく…(70代)

▼職員により対応の良し悪しがある。(40代)

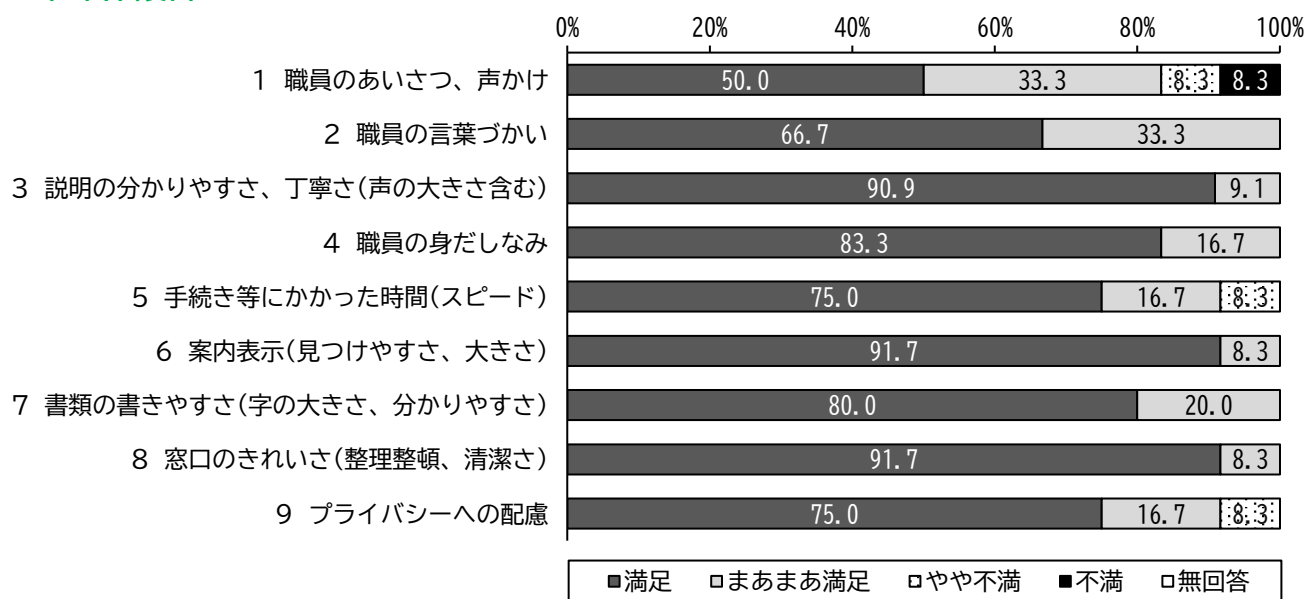
環境、書類など

▼文字が小さくて読みにくい。(70代)

▼申請書の欄が、小さくて書きにくい。(20代)

▼隣の人ともう少し間を空けてほしい。(20代)

(8)保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	12	50.0%	33.3%	8.3%	8.3%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	12	75.0%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	75.0%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%

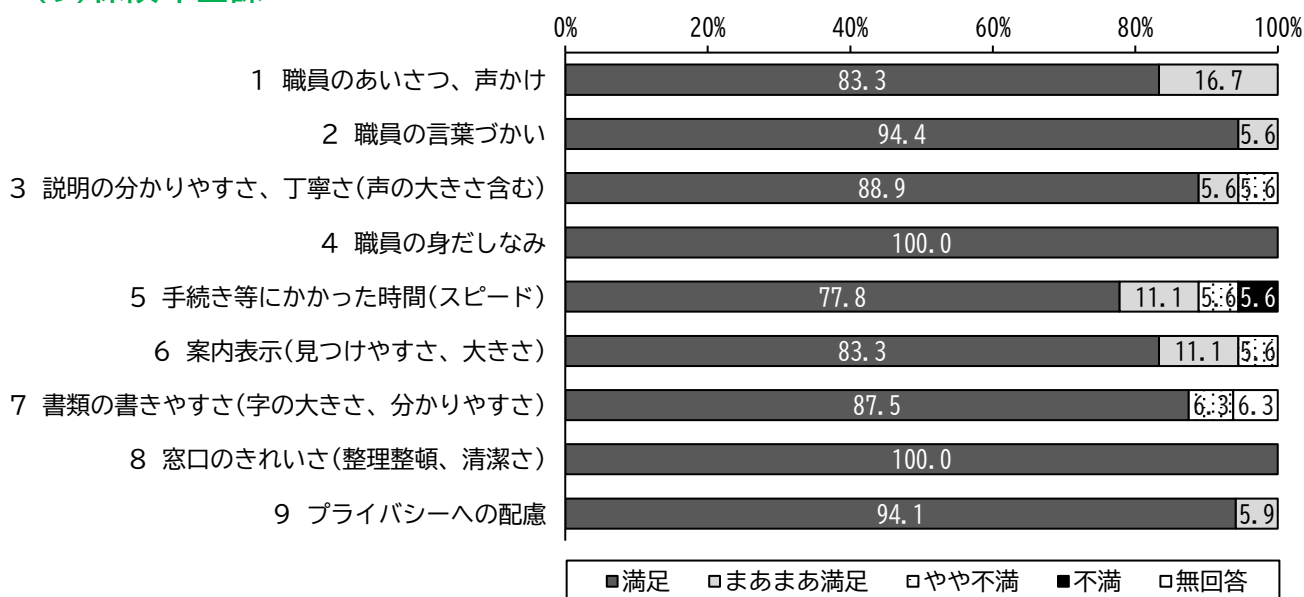
職員の対応

- ◎昔に比べて、かなり対応が良くなったと思う。(70代)
- ◎スムーズに終わったので良かった。(70代)
- ◎担当者に大変親切に頂きました。ありがとうございます。(70代)
- ▼挨拶されなかったです。(40代)
- ▼人により対応が異なる。(40代)
- 隣の人が覗き込んでくる時がある。(40代)

環境、書類など

- ▼書類、字がはみ出してしまう。欄をもう少し大きく。(60代)

(9) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	18	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	18	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	18	88.9%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	18	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	18	77.8%	11.1%	5.6%	5.6%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	18	83.3%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	16	87.5%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	17	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	17	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎今日は、対応がすごく良かった。(60代)
- ◎丁寧に應對して頂いて良かったです。(40代)
- ◎国の年金制度について言いたいことがあったので伝えたら、窓口の女性の方がちゃんと受け止めてくれた。(70代)
- ◎初めて来たが、知らないことを聞く前に色々教えてくれて、質問しなくても全部知ることができた。(20代)
- ▼すごく待ちました。(70代)
- ▼⑧窓口はいつも混んでいる印象です。手続き自体は早かったが、待つ時間は長かった。(80代以上)
- ▼保健の金額を教えてほしかったが、なかなか回答がもらえなかった。(40代)
- ▼若い女性が、②番窓口で1時間半くらい待たされていたが、書類は出来ており、謝罪もなく渡されていたようだった。(30代)
- ▼マスクで少しだけ聞こえにくい。(30代)
- ▼声が小さい。(20代)

環境、書類など

- ▼細かく窓口が分かれているので、最初間違えて窓口待っていた。(80代以上)
 - ▼書くところが沢山ある。もう少し簡単にならないか。住所など分かっているのに書かせなくてもいいのでは。印鑑は無くなったが…。(20代)
 - ▼バスの時刻表があったが、字が小さい。(80代以上)
- 隣の人声が聞こえるが、仕方がない。(20代)

7-2 ご意見・提案に対する改善策(太白区役所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	職員の身だしなみ	<ul style="list-style-type: none"> 職員数名がマスクを半分ずらして窓口対応をしていた。小さいお子さんが出入りするのでは、どうかと思う。 	マスクを正しく着用するよう周知し、新型コロナウイルス感染防止対策に努めてまいります。
総務課	その他	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場が混んでいる。 駐車場の混雑を改善してほしい。 	駐車場についてはスペースが限られていることから、混雑する場合がございますため、できる限り公共交通機関をご利用くださいますようご理解とご協力をお願いいたします。
総務課	その他(施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> トイレの蛇口はセンサー式にしてほしい。 	すでに一部の蛇口はセンサー式になっておりますが、現在実施している大規模改修の中で設備の更新を予定しております。
総務課	その他	<ul style="list-style-type: none"> 複数の窓口に行ったが1回で済まないか。 	関連する業務のワンストップ対応を検討するとともに、来庁の目的をきちんと確認し、適切な担当部署をご案内できるよう努めてまいります。
総務課	その他	<ul style="list-style-type: none"> 館内放送時、声が聞きにくい時がある。職員向けの放送なら少しボリュームを下げてほしいのでは？ 	庁内放送は来庁者の方へ向けて放送しているものもあるため、適切な音量を検討してまいります。
総務課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> マスクとボードがあるので聞き取りにくい。 	新型コロナウイルス感染防止対策のため、職員のマスク着用と窓口へのボードの設置を行っております。声の大きさや話す速さなど聞き取りやすい対応を心がけます。
戸籍住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> 書類が何処に有るのかが分かりにくい。 	何の申請書を置いてあるのか、より分かりやすい表示にいたします。
戸籍住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカード手続きの待合席での番号が分かりづらい。 最初、違う待合席に座ってしまった。 	建物の構造上、番号表示板の配置を変更するのは困難ですが、フロアサービス員が呼出番号を待合席にご案内するようにいたします。 また、フロア案内図を表示するようにいたします。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の欄、字が小さい。 	申請書は定められた様式なので変更は困難ですが、記入に迷われている方にはフロアサービス員がお声かけをさせていただきます。
戸籍住民課	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員が書く台を消毒していたので、良かった。安心できる。対応も良かった。 	さらに衛生面に配慮してまいります。
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバー手続きで待ちました。 	交付窓口を増設するなど、待ち時間を少なくするよう努めてまいります。
戸籍住民課	職員の身だしなみ	<ul style="list-style-type: none"> ● 服装について、私服で個人情報を扱うことに疑問。 ● 職員として相応しい服装をしてほしい。 	節度のある服装をするように指導してまいります。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーの窓口、マスク、ビニールシートをしているので、声が聞き取りにくい。 	お客様に聞き取りやすく話すようにいたします。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員の説明が少し早口だった。飲み込むのに時間が掛かる。 	お客様のご理解度を確認しながら、分かりやすい丁寧な説明をするようにいたします。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分の要件以外のことを尋ねたが、きちんと教えてくれた。 ● 書類を書く時、記入する部分を丁寧に示してくれた。 	さらにサービス向上に努めます。
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 早かった。スムーズだった。 	さらにサービス向上に努めます。
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 15～20分くらい掛かった。 ● QRコードは、お年寄りの方は分からないのでは？(マイナンバー) 	交付窓口を増設して、待ち時間の短縮に努めます。 QRコードについて適切にサポートさせていただきながら、目的が達成できるように努めます。またQRコード以外の方法がある場合は、そのご説明をいたします。
戸籍住民課	その他(施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 発券機を置く場所を考えてほしい。 ● 記載台が狭い。 ● 待合席で番号を呼ばれる際、聞こえなかった。 	配線の都合上、発券機を移動するのは困難ですが、今後の検討課題とさせていただきます。 立ったまま記載する記載台の他に座って記載できるカウンターもありますので、フロアサービス員が声かけご案内いたします。また記載台の改善は今後の検討課題とさせていただきます。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			音声での番号呼出で、お客様が窓口にいच्छやらない場合は、フロアサービス員が呼出番号を待合席でご案内するようにいたします。
税務会計課	案内表示	● エレベーターを降りた時、目的の課が何処にあるか分かりにくい。	既存の案内表示を、分かりやすい表示に貼り替えました。
まちづくり推進課	窓口のきれいさ	● シールドに拭いた後のような水滴が付いているのが気になった。	感染症対策のため、職員による窓口の清掃(消毒液を使用した水拭き)を行っておりますが、今後は水滴の拭き残しに留意し、より丁寧に清掃を行うよう努めてまいります。
管理課	その他(窓口対応)	● ここで手続きができると思ったが、市役所に一本化されたと言われた。告知をしっかりとしてほしい。	令和2年4月1日より、医療関係の届出先が各区管理課から健康福祉局健康安全課に集約されました。集約されるにあたり、令和2年3月に医療機関等に対し文書でご案内し、加えて仙台市のホームページにも掲載しているところです。健康安全課に対し今後も周知に努める旨を依頼し、当課窓口においても周知に努めてまいります。
管理課	職員のあいさつ、声かけ	● 不満ではないが、対応としてもう少し気が付いてほしい。	視認性を高めるため座席の配置を改善すると共に、来庁者への気づきや声かけの徹底を図りました。
家庭健康課	職員のあいさつ、声かけ	● 挨拶に明るさがない。	マスクを着用しての対応で、表情が見えづらいことから、はっきりとした口調で話す等、対応上の留意点を課内周知いたしました。
保育給付課	職員のあいさつ、声かけ	● 声かけをしてもらえなかった。	来庁された方が常に目に入るような座席の配置にいたしました。
保育給付課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	● ボードがあるので聞こえにくい。声が聞き取りづらかった。	ボードの厚さを変更し、声が聞こえやすいように配慮しました。
保育給付課	プライバシーへの配慮	● 隣の人の声が聞こえている。	窓口の仕切りを変更し、来庁された方のプライバシーに配慮しました。
保育給付課	案内表示	● 番号札の場所が分かりにくかった。	番号札の設置場所を1か所にまとめ、番号札がある旨の掲示を行いました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保育給付課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	YouTube(太白区チャンネル)に、制度説明や記入の仕方などを閉庁日などいつでも確認できるよう、動画を投稿しました。
障害高齢課	その他(施設・設備)	●自分が座った席は、机と机の合わせ目で脚が邪魔になり、体を捻って座っていた。障害のある方は大変なのでは？(敬老乗車証の方)	机と机の合わせ目が無くなるように、敬老乗車証窓口のレイアウトを見直し、いずれの席もお客様が座りやすくなるよう机の配置を改善しました。
介護保険課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	●マスクとボードで少し聞きにくい。	こうした意見をいただいたことを全職員に周知するとともに、改めて窓口での対応について注意喚起いたしました。
介護保険課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	●聞かれたことだけに答えるのではなく、複数課に跨って窓口に行くことが想定される場合、気を遣って教えてほしい。	こうした意見をいただいたことを全職員に周知するとともに、改めて窓口での対応について注意喚起いたしました。
介護保険課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	●職員により対応の良し悪しがある。	職員研修を実施し、接遇に加え、担当業務についても専門知識の習得により、窓口対応の向上を図ってまいります。
介護保険課	書類の書きやすさ	●文字が小さくて読みにくい。	各窓口複数の老眼鏡を設置しております。状況により職員からお客様に、老眼鏡の使用をご案内するよう全職員に周知しました。
介護保険課	書類の書きやすさ	●申請書の備考欄があるが、小さくて書きにくい。	定められた様式のため、変更することは困難ですが、対応する職員が記載のお手伝いを行うよう全職員に周知しました。
介護保険課	その他(施設・設備)	●隣の人ともう少し間を空けてほしい。	設備の構造上、各窓口現状以上の間隔を設けることは困難ですが、各窓口の間にパーティションを設置します。
介護保険課	その他(窓口対応)	●【自主的な取り組み】アンケートでの意見はありませんでしたが、右記のとおり取り組みを実施しました。	窓口対応の大事なポイントを朝礼で話し、それを係職員に紙で回覧することを令和2年10月中旬から翌月中旬まで合計13回続けました。
介護保険課	案内表示	●【自主的な取り組み】アンケートでの意見はありませんでしたが、右記のとおり取り組みを実施しました。	窓口の場所をより分かりやすくする取り組みとして、令和2年11月より窓口の来客用椅子背もたれ裏に「介護保険」の表示を貼付けました。

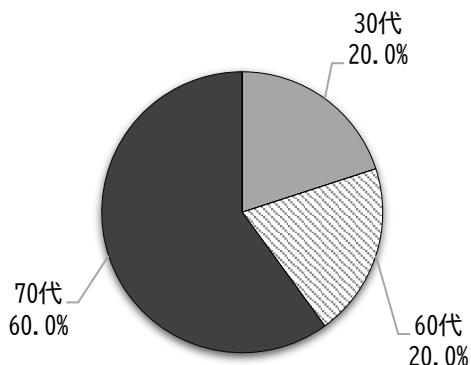
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
介護保険課	案内表示	●【自主的な取り組み】アンケートでの意見はありませんでしたが、右記のとおり取り組みを実施しました。	令和2年7月より窓口横に設置している番号札の案内表示及び被保険者証等の回収箱を一新して、番号札や回収箱の場所が分かりやすい表示に改善しました。
保護課	書類の書きやすさ	● 書類、字がはみ出してしまう。欄をもう少し大きく。	生活保護に関する申告等に必要不可欠な書類のため、記入していただく事項が多く、様式を変更することは困難ですが、ケースワーカーにお尋ねいただければ、記入のお手伝いを行ってまいります。
保護課	職員のあいさつ、声かけ	● 挨拶されなかったです。	課の業務連絡会議において、接遇の基本である挨拶の励行をあらためて職員に周知すると共に、接遇に関する研修資料を課内回覧いたしました。今後とも職員の接遇の向上に努めてまいります。
保護課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	● 人により対応が異なる。	市民の皆さまに分かりやすい丁寧な説明を心がけるよう、課の業務連絡会議において、職員に周知すると共に、毎年実施している業務に関する職員の知識向上・情報の共有を目的とした課内研修を今後も継続してまいります。 また、市民対応の基本である接遇に関する研修資料を課内回覧し、あらためて職員の意識向上を図りました。今後とも職員によって対応が異ならないよう業務のスキル向上に努めてまいります。
保護課	プライバシーへの配慮	● 隣の人が覗き込んでくる時がある。	窓口に仕切りを設置しました。
保険年金課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	● 説明する声が小さく、聞き取りにくい。	はっきりとした、丁寧な話し方を常に心がけるよう、あらためて朝礼で確認しました。
保険年金課	手続き等にかかった時間	● 混雑しており、窓口での待ち時間が長い。	混雑時には、可能な限り窓口の増設及び職員のフロア対応を行い、待ち時間の解消に努めました。
保険年金課	案内表示	● 細かく窓口が分かれているので、窓口を間違えた。	窓口の案内表示を分かりやすくしました。また、窓口で迷っている方には進んで声かけするよう、あらためて朝礼で確認しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保険年金課	書類の書きやすさ	● 書類の記入するところが多い。	書類の記載例に、「できる限りの記載でかまいません」の添え書きをし、負担の軽減に配慮しました。
衛生課	説明の分かりやすさ、丁寧さ 書類の書きやすさ	● 文章が分かりにくい。	申請書類やチラシをお渡しする際は、丁寧な説明を行いご理解いただきやすいよう努めてまいります。
道路課	職員のあいさつ、声かけ	● 12:30に窓口に来たが、声をかけてもらえず30分待った。	12:00～13:00までの昼休みにも当番を設けており、電話対応のみならず、来客のお客様には気を配ってまいります。
道路課	職員のあいさつ、声かけ	● 最初は無言でした。	お客様がいらっしゃった際は、常にあいさつ、声かけを心がけてまいります。
街並み形成課	プライバシーへの配慮	● 自分の書類が隣の人に情報が洩れないようにしてもらいたい。	個人情報等を扱う窓口対応を行う際、他の相談者に情報漏洩の恐れがある場合は、別の場所へ移動すること等により対応いたします。

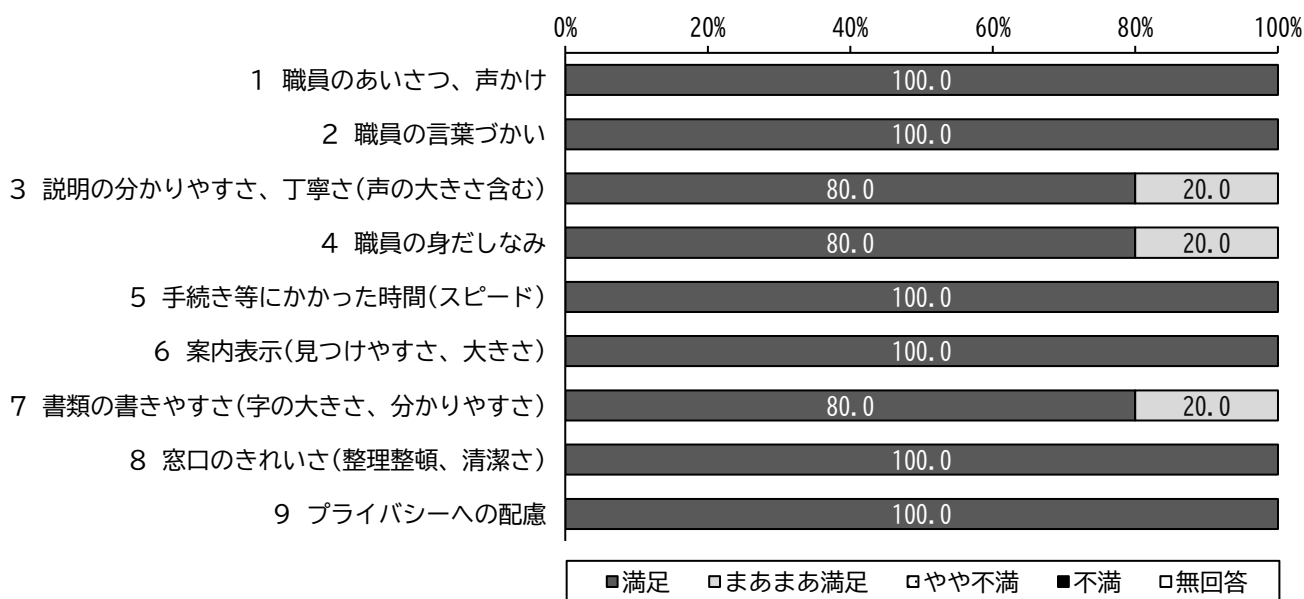
8-1 調査結果(秋保総合支所)

(1)秋保総合支所全体

【1】回答者の年代（5人）



【2】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

◎大変良かった。(70代)

8-2 ご意見・提案に対する改善策(秋保総合支所)

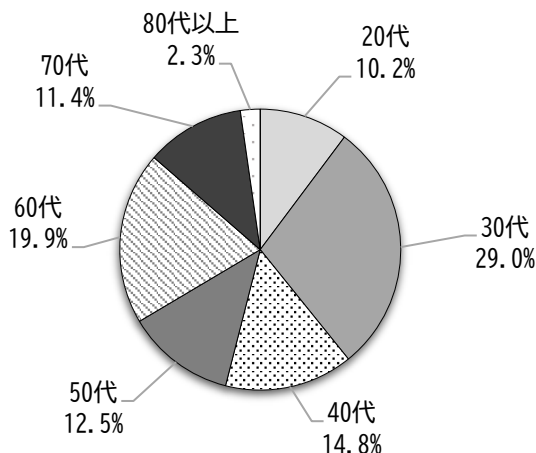
窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	案内表示	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	総務課の案内表示板の文字を大きく表示し、見やすくしました。
税務住民課	案内表示	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	マイナンバーカード取得手続きや取扱い収納項目の表示変更など、案内表示板の内容を来庁されるお客様が分かりやすいように変更しました。
税務住民課	窓口のきれいさ	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	マイナンバーカード交付ブース設置の際、窓口カウンターに置いてあるパンフレット等の配置を見直し、来庁されますお客様が分かりやすく持ち帰りやすいように置き設置場所を変更しました。
建設課	その他 (施設・設備)	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	職員が市民に対応する窓口は専らカウンターとし、受注者等と打合せするスペースを課外に設置しました。

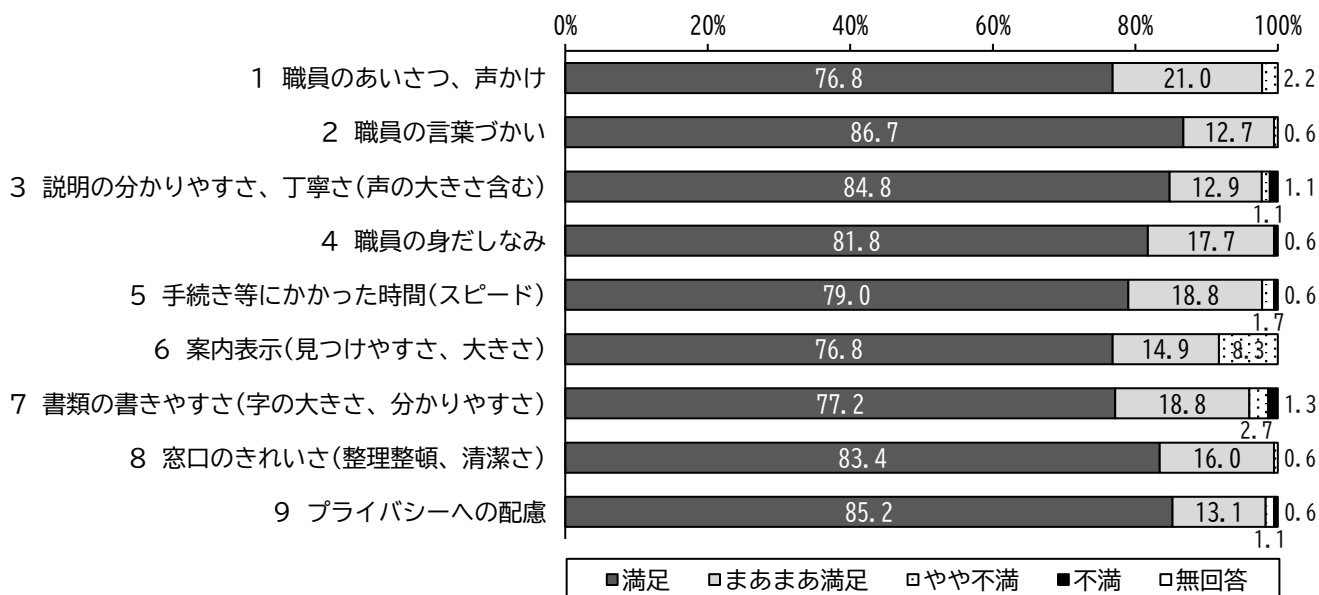
9-1 調査結果(泉区役所)

(1) 泉区役所全体

【1】回答者の年代 (181人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	181	76.8%	21.0%	2.2%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	181	86.7%	12.7%	0.6%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	178	84.8%	12.9%	1.1%	1.1%	0.0%
4 職員の身だしなみ	181	81.8%	17.7%	0.6%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	181	79.0%	18.8%	1.7%	0.6%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	181	76.8%	14.9%	8.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	149	77.2%	18.8%	2.7%	1.3%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	181	83.4%	16.0%	0.6%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	176	85.2%	13.1%	1.1%	0.6%	0.0%

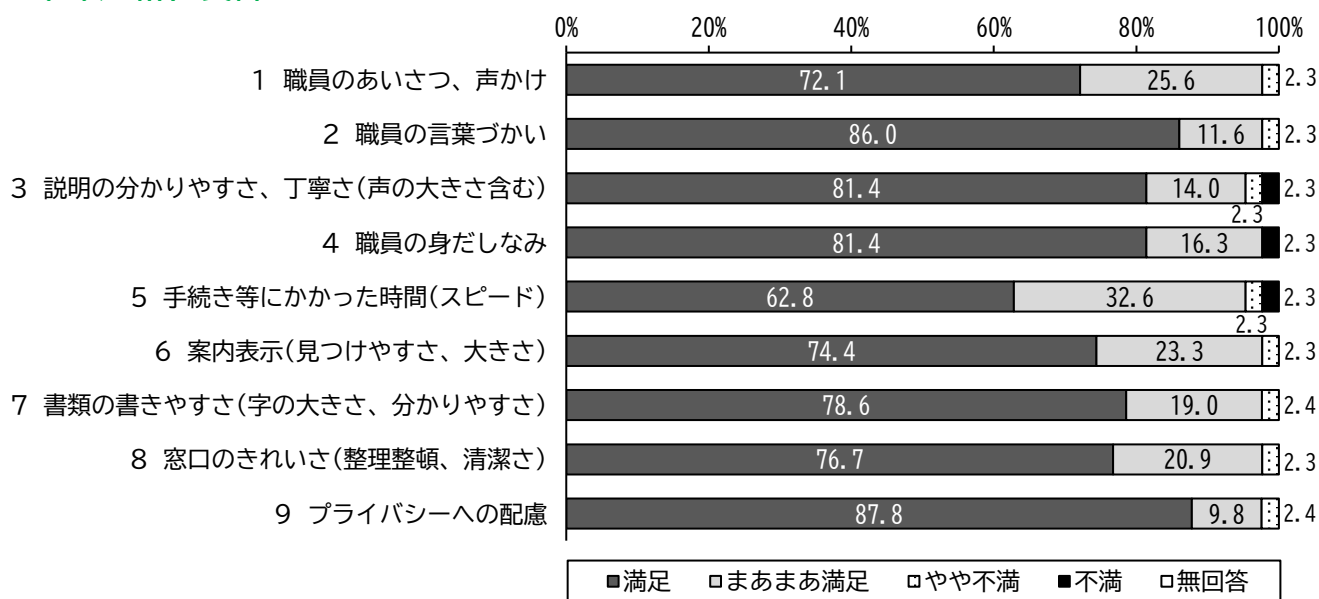
【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

環境、書類など

- ▼庁舎が分かれているのが不便。(50代)
 - ▼玄関のところでどこに行けば良いか分からなかった。迷ったので総合案内で聞いた。(30代)
 - ▼庁舎が分かれています、移動が分かりづらかった。(60代)
 - ▼要件を伝えて案内してくれる「案内」が東庁舎の1階にもあれば良いと思う(車で来庁の場合、本庁舎の入口を利用しないので)。(40代)
 - ▼和式のトイレを洋式にしてほしい。(30代)
- 複数の書類を取りに来たが、各窓口に行かないと取れない。1つの窓口で複数の書類が受け取れるようにしてほしい。(40代)
- 作業着を着用しているが、もう少し恰好良くしても良いのでは？職員になりたい人が増すと思う。(60代)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	43	72.1%	25.6%	2.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	43	86.0%	11.6%	2.3%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	43	81.4%	14.0%	2.3%	2.3%	0.0%
4 職員の身だしなみ	43	81.4%	16.3%	0.0%	2.3%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	43	62.8%	32.6%	2.3%	2.3%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	43	74.4%	23.3%	2.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	42	78.6%	19.0%	2.4%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	43	76.7%	20.9%	2.3%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	41	87.8%	9.8%	2.4%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎とても親切に対応してくれたので嬉しかった。(40代)

◎とても丁寧に分かりやすく説明してくれて良かった。(60代)

◎丁寧に説明して頂き、良かった。(70代)

◎丁寧に親切に対応して頂いた。(60代)

◎ご説明、丁寧でした。(30代)

◎分からないこと丁寧に教えてもらいました。(70代)

◎全体的には、まあまあ良くできていると思う。(40代)

◎手続き、スムーズでした。(20代)

▼対応した窓口の職員の言い方が、感情を害した。(50代)

▼隣の窓口は空いており、職員がボーッとしていた。自分の待っている窓口の対応をしてほしかった。(50代)

▼1階戸籍住民課と2階⑧保険年金課で手続きしたが、職員同士の私語が目立った。(60代)

▼声が聞きとりにくかった(マスクとアクリル板のため)。(50代)

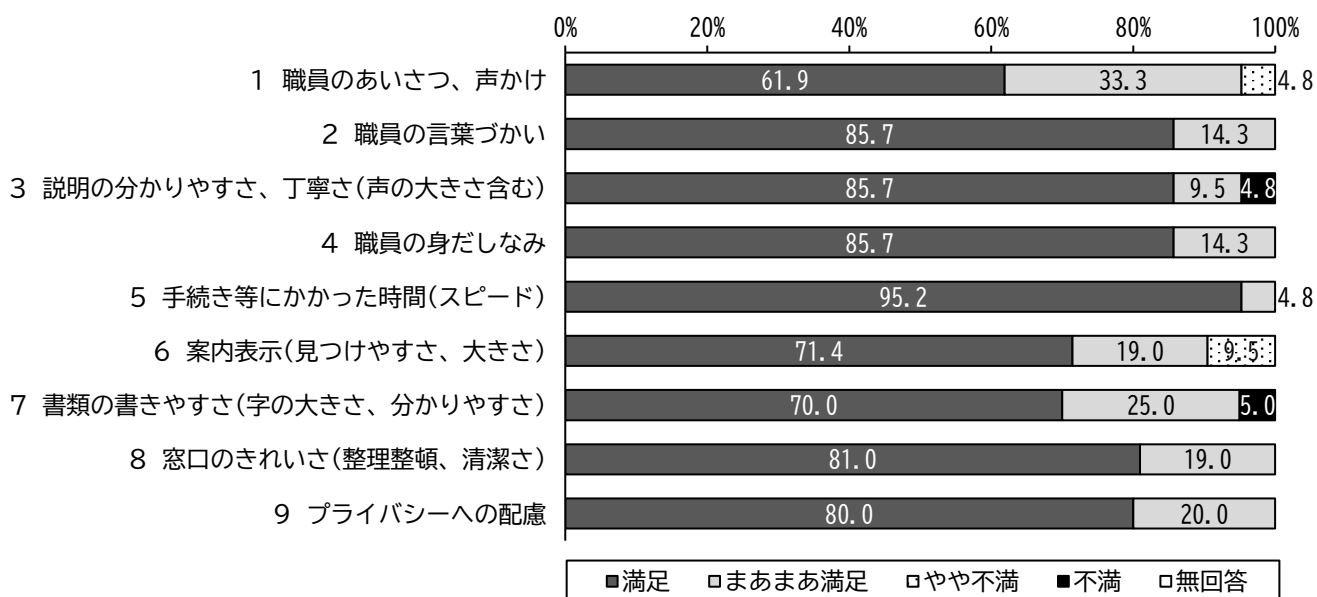
▼ビニールがかかっているため、声が聞きとりにくい。(40代)

- ▼窓口、前の人の手続きした書類が、見ようと思えば見られるところに置いてあるのが気になった。(40代)

環境、書類など

- ▼待ち時間の表示があれば良いと思う。(70代)
- ▼記入箇所のスペースが狭かった。(60代)
- ▼代理人申請の説明書きが分かりにくかった。(50代)
- ▼窓口をもう少し広くしてほしい。ゴチャゴチャしている印象。(60代)
- ▼小さな子供と一緒になので、コロナ対策として消毒がどれ程されているのか、分かりやすく表記してくれると良い。(20代)
- ▼窓口の前にある発券機(番号札を出すもの)が分かりづらい。少し前の方に出してほしい。(70代)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	21	61.9%	33.3%	4.8%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	21	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	21	85.7%	9.5%	0.0%	4.8%	0.0%
4 職員の身だしなみ	21	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	21	71.4%	19.0%	9.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	20	70.0%	25.0%	0.0%	5.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	21	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	20	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

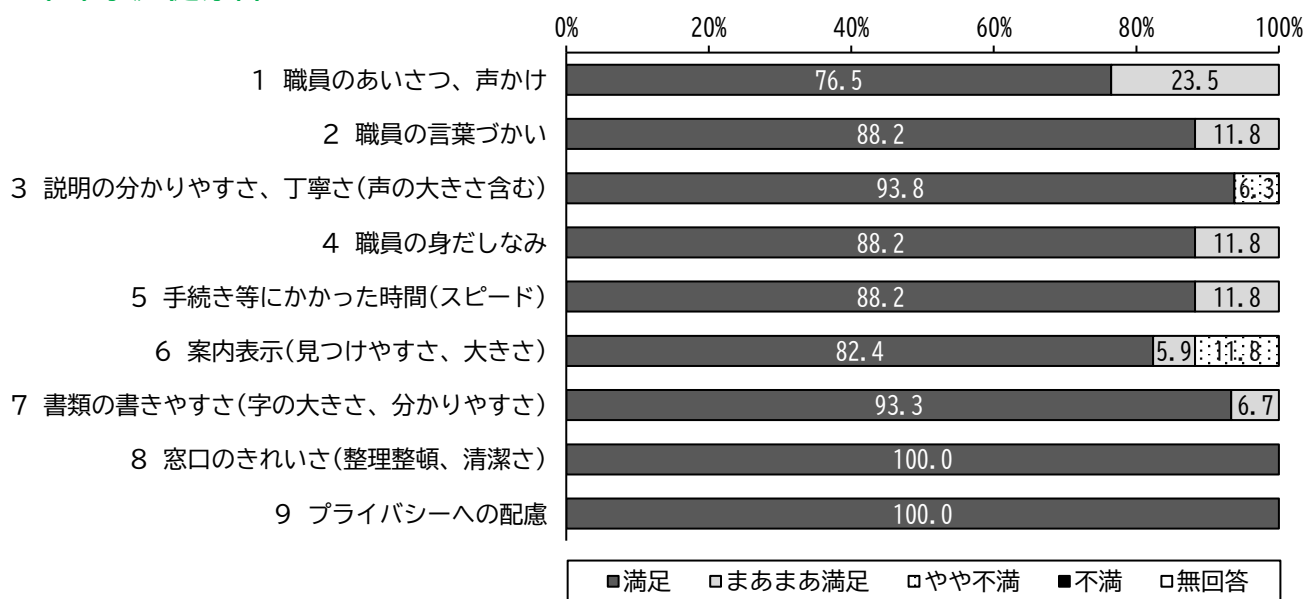
- ◎大変よく対応して下さいました。(60代)
- ◎今日はスムーズに手続き出来ました。(40代)
- ◎手続きがスムーズでした。親切でした。(60代)

- ▼書類を受け付けた時、「はい」としか言わなかった。「少々お待ち下さい」は言っても良いのではないですか。(60代)
- ▼人によってバラツキがある。(60代)
- ▼昨日、役所側の手続き不備で長時間かかり、今日もまた来ることになった。(40代)

環境、書類など

- ▼窓口のビニールは見づらく、聞こえづらいので(ビロビロして…)アクリル板にするのはどうか？工夫をお願いします。(60代)

(4)家庭健康課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	17	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	16	93.8%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	17	82.4%	5.9%	11.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	17	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	17	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

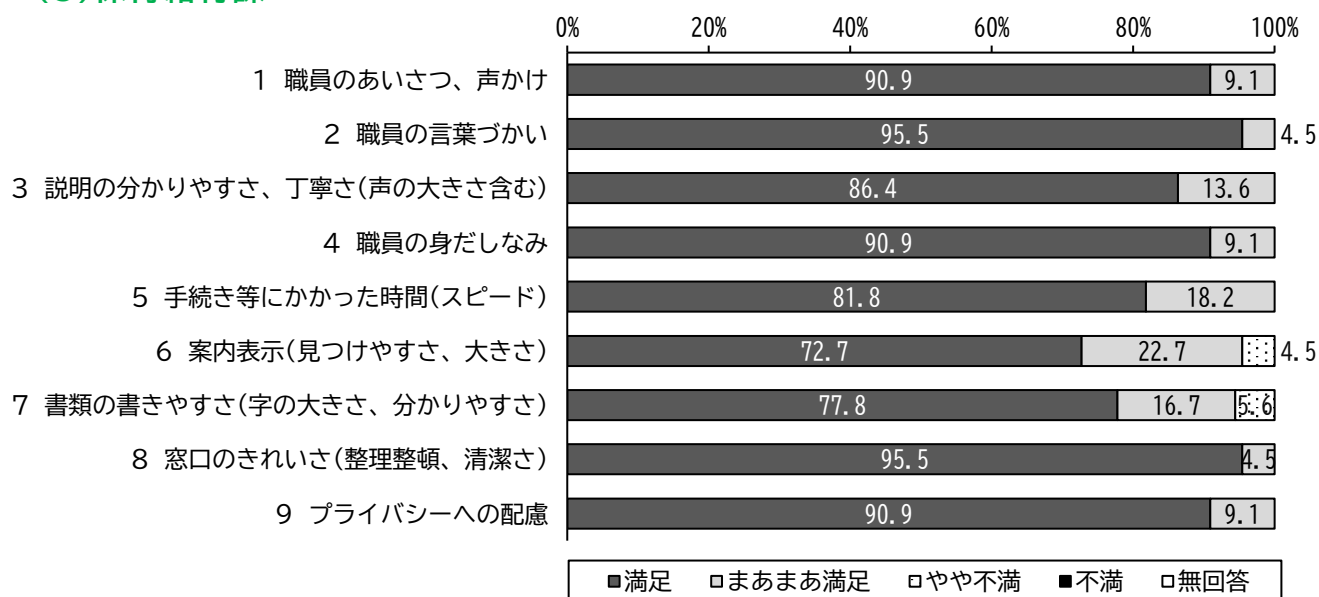
職員の対応

- ◎明るく対応して頂き良かった。(60代)
- ◎母子手帳を紛失したので、再発行を依頼に来た。他に必要なことが無いかを聞いてくれた。細やかな配慮を示して下さい、嬉しかった(30代)
- ◎ペンをお借りした際、消毒して渡してくれたのが嬉しかった。安心できた。(30代)

環境、書類など

- ▼場所が変わったので、初めて2階に行ってしまった。玄関正面に表示されていると良い。(30代)
- ▼書類の内容が分かりづらく、どう書いて良いか分からなかった。(30代)

(5) 保育給付課

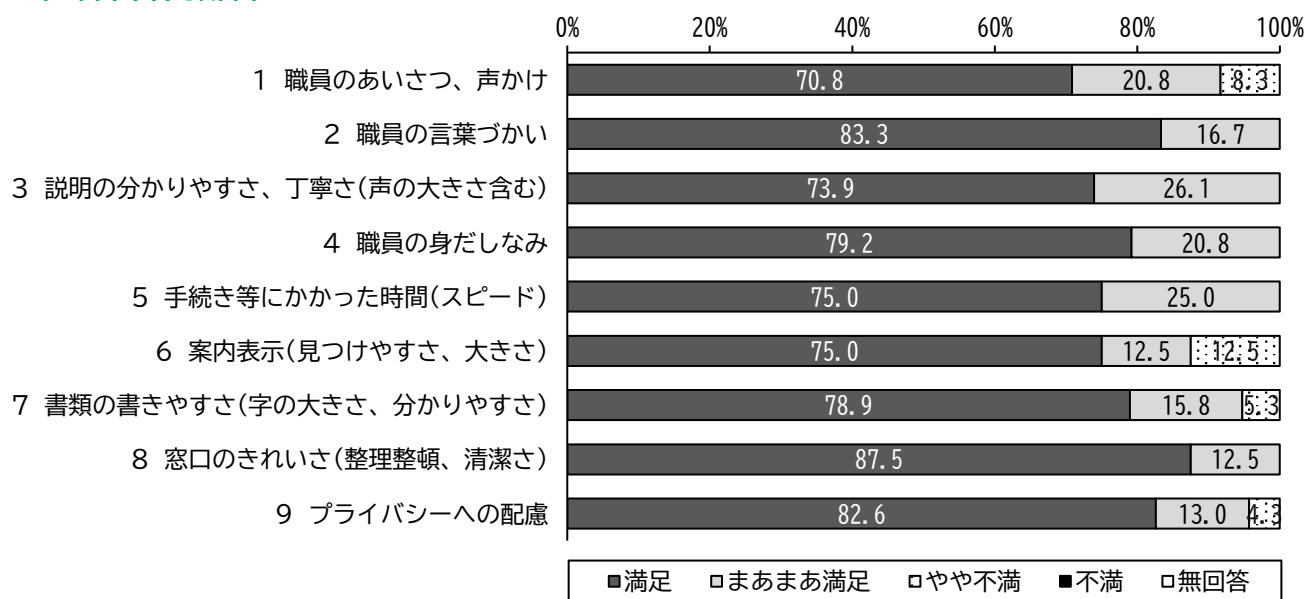


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	22	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	22	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	22	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	22	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	22	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	18	77.8%	16.7%	5.6%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	22	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	22	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%

環境、書類など

▼子供を連れていると案内表示をあちこち見ることが出来ない。特に保育園の申し込み期間が決まっている時には玄関の正面にハッキリと表示してほしい。(40代)

(6)障害高齢課

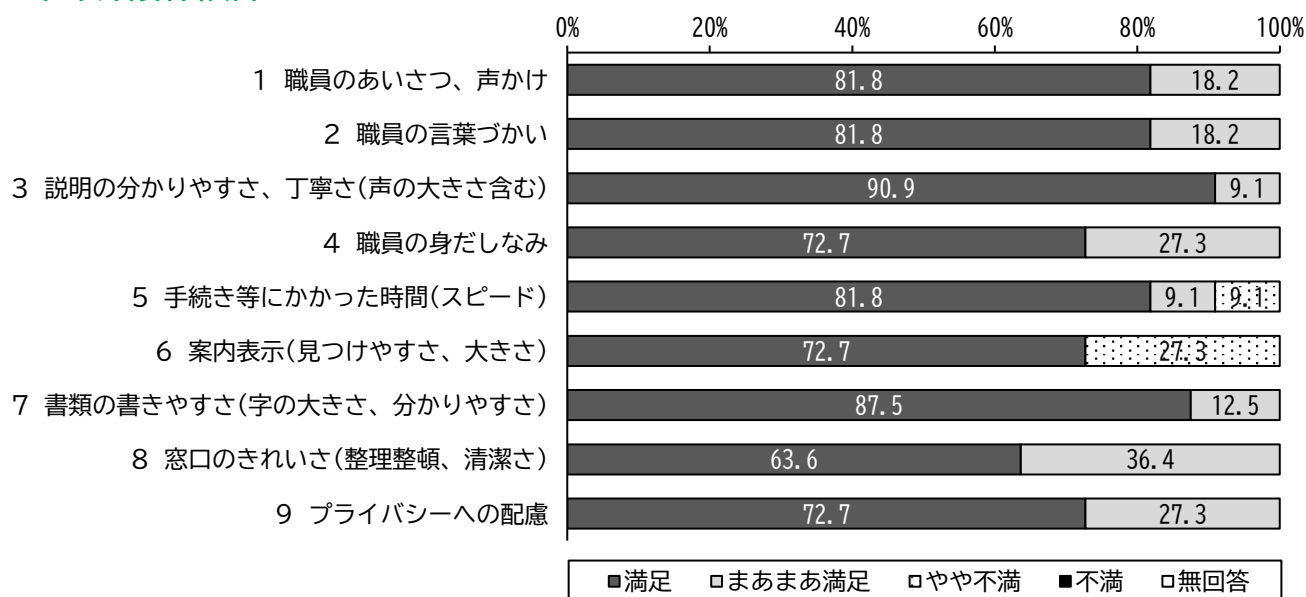


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	24	70.8%	20.8%	8.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	24	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	23	73.9%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	24	79.2%	20.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	24	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	24	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	19	78.9%	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	24	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	23	82.6%	13.0%	4.3%	0.0%	0.0%

環境、書類など

- ▼番号と名称は記してあるが、自分が行くべき(目的の場所)窓口が分からない。(30代)
- ▼本庁舎入口から入ってくると障害高齢課は分からない。(50代)
- ▼書類の文字が小さいので、少し大きくしてほしい。(一緒にいた母親より)(20代)
- ▼書類の文字が小さく見えにくい。(30代)
- ▼提出書類が多く複雑なので、簡素化してほしい。(障害者支援窓口)(50代)
- ▼隣との距離が近くて会話が聞こえてしまう。(30代)

(7)介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	72.7%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%

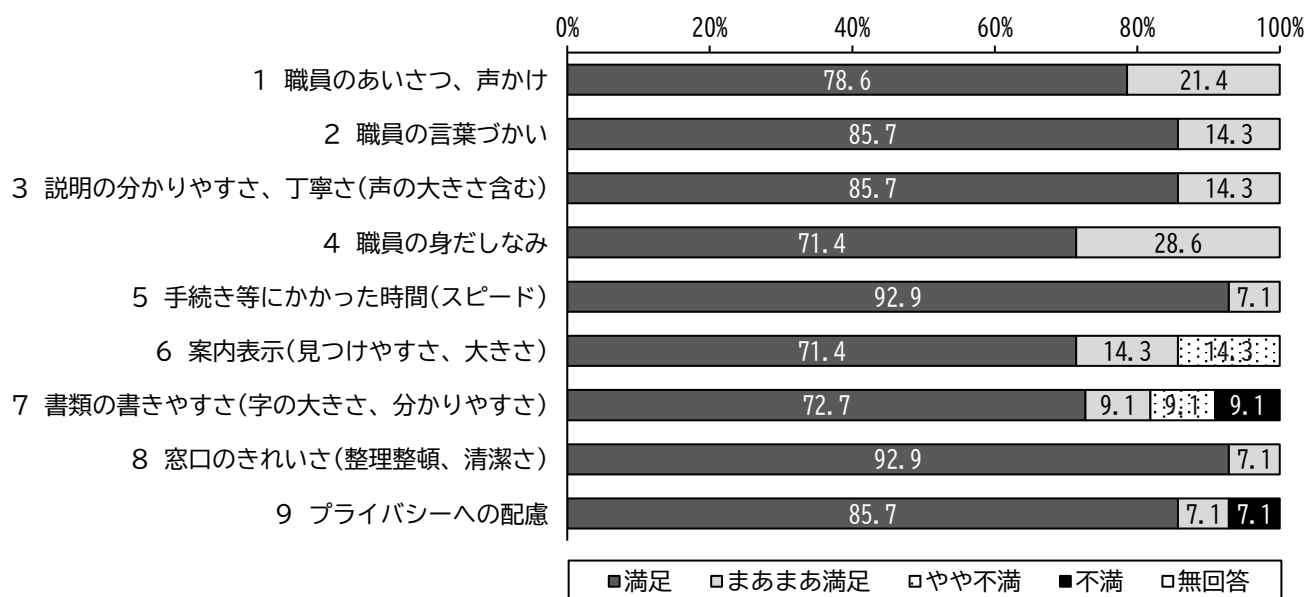
職員の対応

- ◎いつも良い対応をしてもらっています。(30代)
- ◎気を遣って話してくれているのが良く分かります。(70代)

環境、書類など

- ▼場所が変わったため、分かりにくかった。(80代以上)
- ▼通路が複雑で行きたい場所を見つけにくい。(70代)
- ▼ケアマネージャー、事業者と一般の人との窓口を分けてほしい。混雑時に一般の人は話が長くなるため。(40代)
- ▼隣との距離が近すぎて大きな声だと聞こえてしまう。(70代)

(8)保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	11	72.7%	9.1%	9.1%	9.1%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	85.7%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%

職員の対応

◎いつも皆さん優しく接してくれます。(40代)

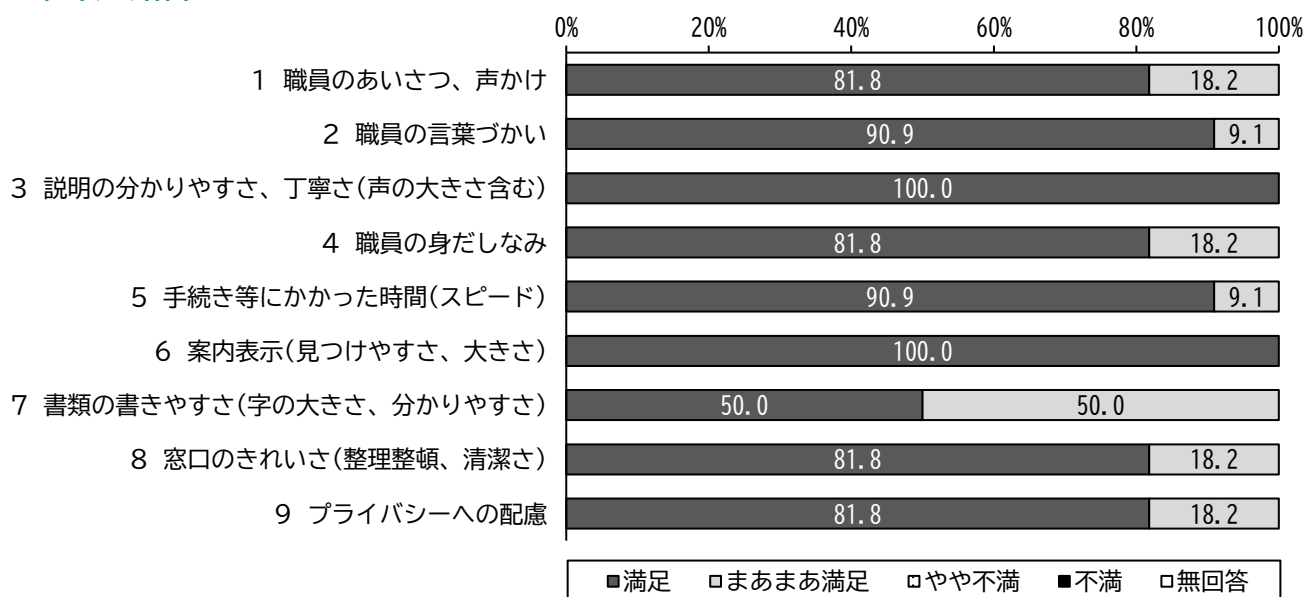
◎とても丁寧に対応してくれました。(30代)

○自立支援の変更手続きを、役所に出向かなくても出来るようになってほしい。(40代)

環境、書類など

▼高齢者対象の文書なのに文字が小さい。(60代)

(9)道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎いつも丁寧で対応がとても良い。(70代)

▼担当者が一人しかいないため、その人がいないと話ができない。(40代)

9-2 ご意見・提案に対する改善策(泉区役所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> 要件を伝えて案内してくれる「案内」が東庁舎の1階にもあれば良いと思う(車で来庁の場合、本庁舎の入口を利用しないので)。 	新たに東庁舎1階ロビーに内線電話を設置し、電話交換室を通して要件先に電話をつなげられるようにしました。
総務課	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> 和式のトイレを洋式にしてほしい。 	泉区役所の建替えを検討しており、現在での改修は困難ですが、洋式トイレの設置場所の案内表示を行う等の工夫に努めてまいります。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> 声が聞きとりにくかった(マスクとアクリル板のため)。 ビニールがかかっているので、声が聞きとりにくい。 	個人情報に配慮しつつ、できるだけゆっくりははっきり説明するよう努めてまいります。
戸籍住民課	職員の言葉づかい	<ul style="list-style-type: none"> 隣の窓口は空いており、職員がボーっとしていた。自分の待っている窓口を対応してほしかった。 対応した窓口の職員の言い方が、感情を害した。 1階戸籍住民課と2階^⑧保険年金課で手続きしたが、職員同士の私語が目立った。 	窓口サービス向上の伝達研修や打合せ時に注意喚起を行いました。
戸籍住民課	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> 窓口、前の人の手続きした書類が、見ようと思えば見られるところに置いてあるのが気になった。 	受付した書類は速やかに移動する、手元に置く場合は裏返すなどの対応を周知徹底しました。
戸籍住民課	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> 窓口を広くしてほしい。ゴチャゴチャしている印象。 	窓口カウンター周囲の備品の配置を見直し、整理整頓に努めてまいります。
税務会計課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> 書類を受け付けた時、「はい」としか言わなかった。「少々お待ち下さい」は言っても良いのではないですか。 人によってばらつきがある。 	朝礼等で改めて窓口対応について確認をし、職員によって対応にばらつきが出ないように、サービスの向上に努めてまいります。
税務会計課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> 昨日、役所側の手続き不備で長時間かかり、今日もまた来ることになった。 	改めて窓口での適正な手続き方法を確認し、不備のないよう努めてまいります。
税務会計課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> 窓口のビニールは見づらく、聞こえづらいので(ビロビロして 	カウンターに新たにアクリル板を設置いたしました。

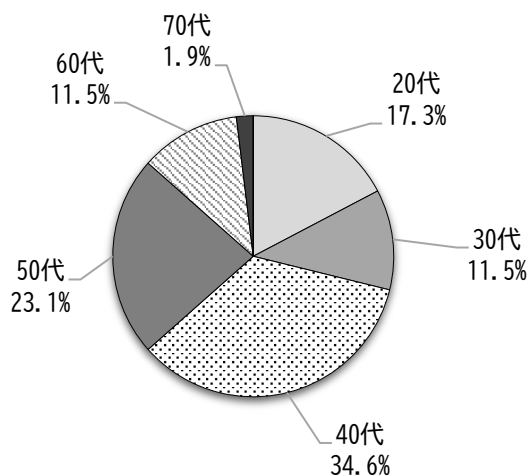
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
		…)アクリル板にするのはどうか？工夫をお願いします。	
家庭健康課	書類の書きやすさ	● 書類の内容が分かりづらく、どう書いて良いか分からなかった。	分かりやすい書類となるよう改善を検討するとともに、ご不明な点は丁寧に説明を行ってまいります。
保育給付課	案内表示	● 子どもを連れていくと案内表示をあちこち見る事が出来ない。特に保育園の申し込み期間が決まっている時には、玄関の正面にハッキリと表示してほしい。	来庁された方が容易に担当課を確認できるように正面玄関やエレベーター付近に案内表示を行いました。
障害高齢課	書類の書きやすさ	● 書類の文字が小さいので、少し大きくしてほしい。 ● 書類の文字が小さく見えにくい。	必要に応じてご使用いただけるよう、眼鏡を窓口に備え付けております。
障害高齢課	書類の書きやすさ	● 提出書類が多く複雑なので、簡素化してほしい。(障害者支援窓口)	お手続きにつきまして、引き続き丁寧な説明に努めてまいります。
障害高齢課	プライバシーへの配慮	● 隣との距離が近くて会話が聞こえてしまう。	ご相談内容によっては別室の相談室をご案内するなど、今後ともプライバシーに配慮してまいります。
障害高齢課	手続き等にかかった時間	● 自立支援の変更手続きを役所に出向かなくても出来るようになってほしい。	自立支援医療の医療機関変更は郵送でもお手続きいただけますのでご利用ください。 なお、郵送手続きは受給者証発送まで多少時間がかかりますが、ご理解くださいますようお願いいたします。
介護保険課	手続き等にかかった時間	● 混雑時に一般の人は話が長くなるため、ケアマネージャーや事業者と、一般の人との窓口を分けてほしい。	窓口を分けるのは困難ですが、混雑状況に応じて窓口の数を増やしたり、窓口担当以外の職員が待合スペースでご用件をお伺いするなど、待ち時間の短縮に努めてまいります。
介護保険課	プライバシーへの配慮 案内表示	● 隣との距離が近すぎて大きな声だと聞こえてしまう。通路が複雑で行きたい場所が見つけない。	できるだけ隣に声が漏れないよう、窓口の仕切りを高くするなど配慮してまいります。
保険年金課	職員のあいさつ、声かけ	● 1階戸籍住民課と2階⑧保険年金課で手続きしたが、職員同士の私語目立った。	窓口サービス向上の伝達研修や打合せ時に注意喚起を行い、接遇の向上に努めてまいります。
保険年金課	書類の書きやすさ	● 高齢者対象の文書なのに文字が小さい。	ご不明な点は丁寧に説明を行ってまいります。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
公園課	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 打ち合わせのスペースを作ってほしい。 	<p>打ち合わせは、主に着座式の対面カウンターを使用しております。</p> <p>また、混雑時等は当課と同じフロア内の設計室等を打ち合わせ場所として使用できる場合もございますので、ご希望の際は、お申し付けください。</p>
道路課	その他 (窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ● 担当者が一人しかいないため、その人がいないと話ができない。 	<p>職場内研修等を充実し、課内業務の情報共有に努めていきます。また、担当者の不在時にご用件をお聞きし、担当へ円滑に取り次ぐように努めていきます。</p>

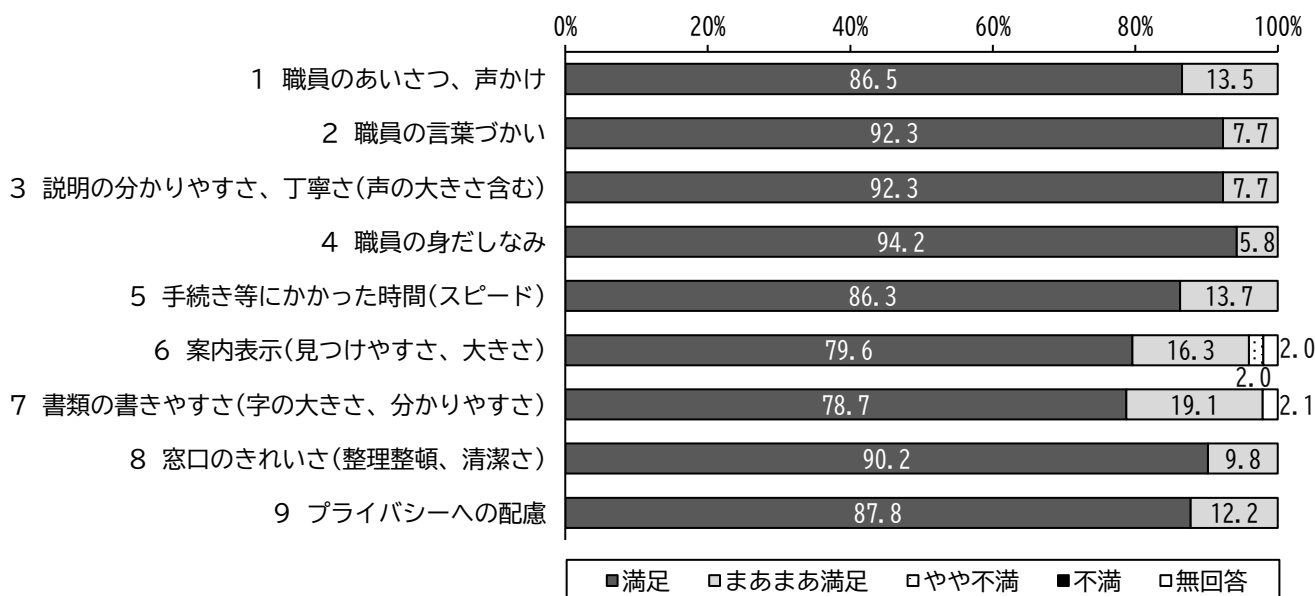
10-1 調査結果(消防局)

(1)消防局全体

【1】回答者の年代 (52人)

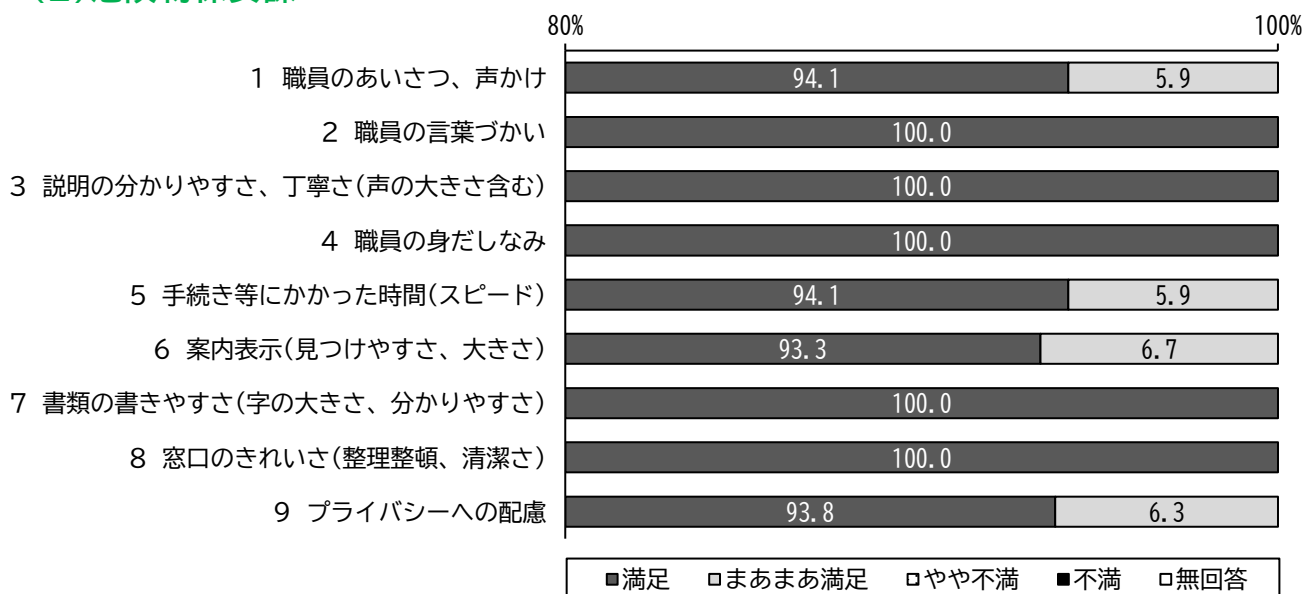


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	52	86.5%	13.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	52	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	52	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	52	94.2%	5.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	51	86.3%	13.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	49	79.6%	16.3%	2.0%	0.0%	2.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	47	78.7%	19.1%	0.0%	0.0%	2.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	51	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	49	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%

(2)危険物保安課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	17	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	17	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	17	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	17	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	17	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

- ◎丁寧に教えていただき、大変助かりました。(30代)
- ◎毎回丁寧な対応をいただき、大変助かっています。不明点は都度丁寧に教えていただき、大変助かっています。(50代)
- ◎親切にアドバイスして頂きました(女性職員)。(60代)
- ◎親切な案内が良かった。(20代)
- ◎大変親切に対応頂きました。(40代)
- ◎スムーズに手続きしていただきました。(20代)
- ◎全て良かったです。問題ありません。(40代)

環境、書類など

- ◎エレベーターにも分かりやすく表示されていた。(30代)
- ◎分かりやすく良かったです。(40代)
- ◎全て良かったです。問題ありません。(40代)

10-2 ご意見・提案に対する改善策(消防局)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

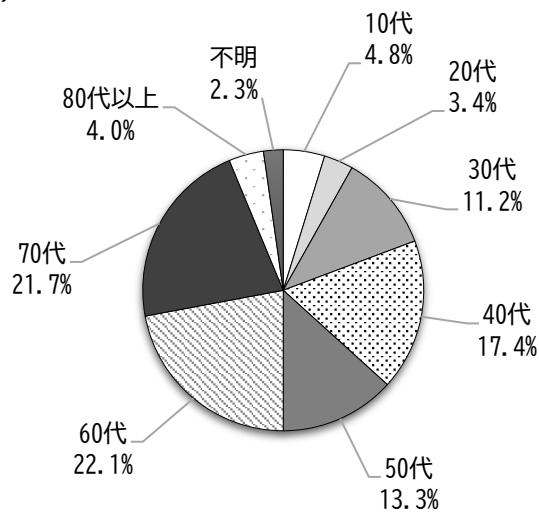
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
予防課	職員のあいさつ、声かけ	●【自主的な取り組み】アンケートでの意見ではありませんでしたが、右記の取り組み・改善策を実施しました。	今まで以上に来客者に対し、積極的な「あいさつ、声かけ」を心がけました。
危険物保安課	職員のあいさつ、声かけ	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しています。	入室された方への素早い声かけを職員全員が意識して実施しています。
警防課	職員のあいさつ、声かけ	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しています。	引き続き市民ニーズの把握につとめ、誠意をもって市民の意見・要望に応えてまいります。
青葉消防署 警防課・予防課	書類の書きやすさ	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	各種手続きに必要な書類の書き方について、市民の皆さんが戸惑うことのないように、より分かりやすく説明するよう、引き続き努めます。
若林消防署 警防課	案内表示	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	事務室入り口に職員配置表を掲示しておりますが、来庁者の用務担当係(者)をより確認しやすくするために、事務室の見取図と併せて記載し表示いたしました。
若林消防署 警防課	職員のあいさつ、声かけ	●受付に来た時に、人が少ないとなかなか対応されなくて戸惑います。(時々)	窓口には常時職員を配置しておりますが、ご指摘後は、来庁された方をどの席からでも確認できるように、妨げとなっていたキャビネット上のファイルの位置を変更いたしました。 また、ファイル等の配置変えにより事務所内の環境美化に努めました。
若林消防署 警防課・予防課	窓口のきれいさ	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	来庁者の手荷物置き場がなく、コートやバッグをイスの背もたれや床に置いておりましたが、テーブル毎にバスケット(荷物入れ)を設置いたしました。
太白消防署 警防課	案内表示	●【自主的な取り組み】アンケート意見はありませんが、右記の改善策を実施しました。	庁舎入口に設置されている庁舎案内表示板の「案内表示板」と「現

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			在「地」表示を蛍光テープで強調し目立つようにしました。
泉消防署 警防課	職員のあいさつ、声かけ	●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを行っています。	来庁者に対してのあいさつや声かけを積極的に行い、目的の用務担当係までの案内を実施するよう努めております。
宮城消防署	職員のあいさつ、声かけ	● 駐車場に入れなくて困っていたら、近くに居た隊員さんが気付いて誘導してくれた。	今後も市民の立場に立った丁寧な対応を心がけ、より良い市民サービスを提供できるよう努めてまいります。

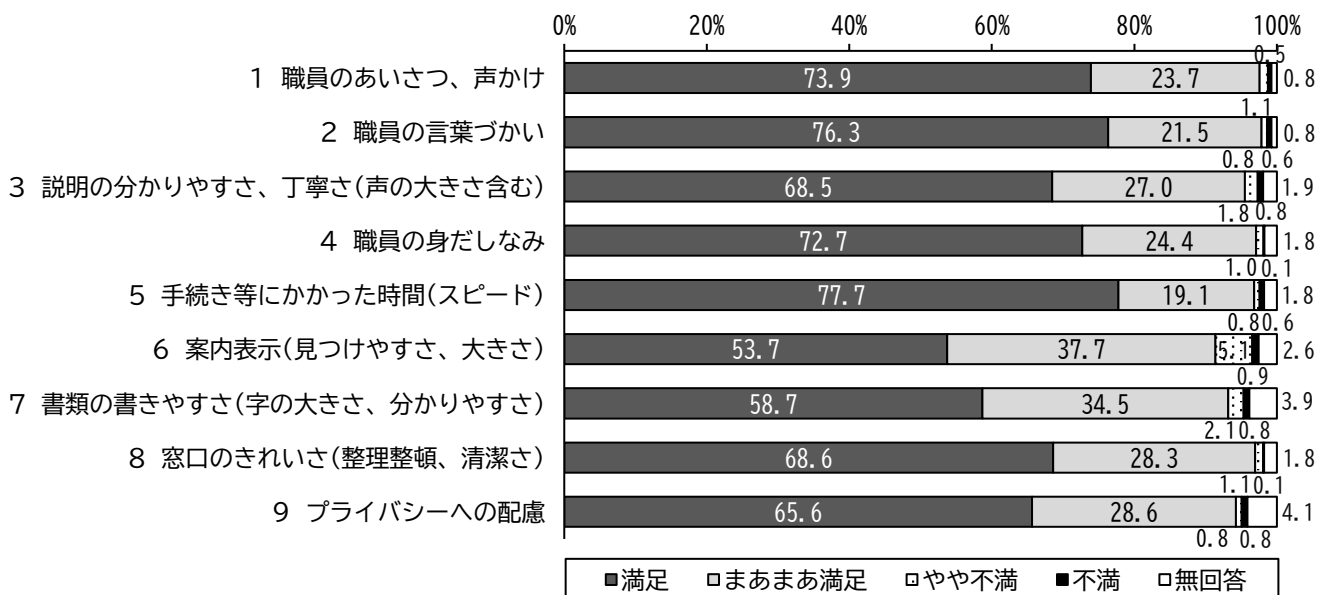
11-1 調査結果(公所)

(1)公所全体

【1】回答者の年代 (798 人)

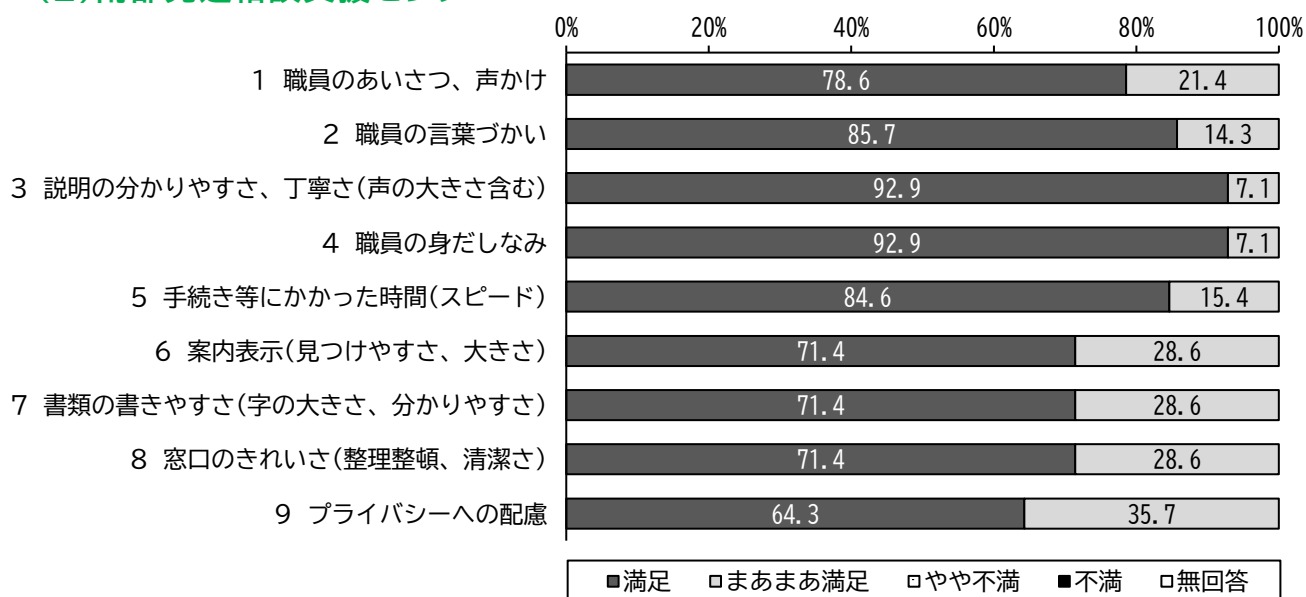


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	789	73.9%	23.7%	1.1%	0.5%	0.8%
2 職員の言葉づかい	790	76.3%	21.5%	0.8%	0.6%	0.8%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	777	68.5%	27.0%	1.8%	0.8%	1.9%
4 職員の身だしなみ	791	72.7%	24.4%	1.0%	0.1%	1.8%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	782	77.7%	19.1%	0.8%	0.6%	1.8%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	778	53.7%	37.7%	5.1%	0.9%	2.6%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	748	58.7%	34.5%	2.1%	0.8%	3.9%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	787	68.6%	28.3%	1.1%	0.1%	1.8%
9 プライバシーへの配慮	751	65.6%	28.6%	0.8%	0.8%	4.1%

(2)南部発達相談支援センター



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

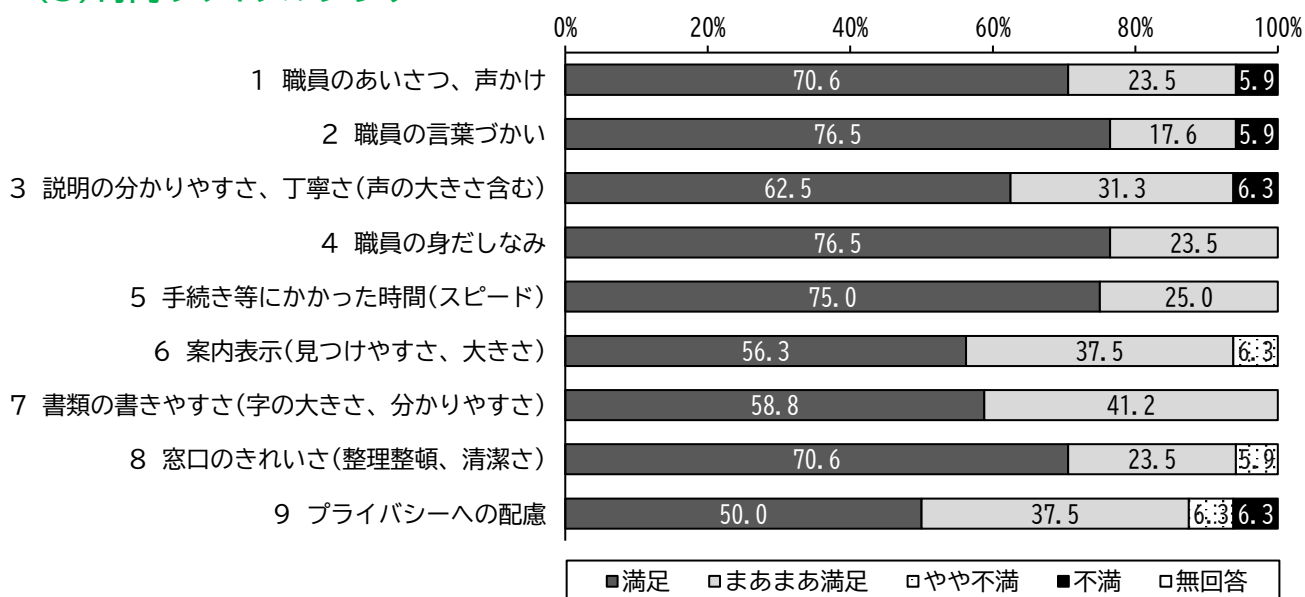
職員の対応

- ◎親切に対応していただいた。(40代)
- ◎とても分かりやすく親切、丁寧な対応でした。(40代)
- ◎問い合わせ等、いつも丁寧にご対応いただき、ありがたく思っています。(40代)
- ◎細かい事まで丁寧に話を聞いてくれて、良かったです。(30代)
- ◎いつもてきぱきと丁寧に対応して下さっています。説明も運営もスムーズで良いと思います。(40代)
- ◎分かりやすく話していただきました。(30代)
- ◎いつも優しくおだやかで、私が心落ちつくことができるので、ありがたいです。(30代)

環境、書類など

- ◎分かりやすく順調だった。(40代)
- ◎分かりやすい表示でした。(30代)

(3)葛岡リサイクルプラザ



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	17	70.6%	23.5%	0.0%	5.9%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	76.5%	17.6%	0.0%	5.9%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	16	62.5%	31.3%	0.0%	6.3%	0.0%
4 職員の身だしなみ	17	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	16	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	56.3%	37.5%	6.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	17	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	17	70.6%	23.5%	5.9%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	50.0%	37.5%	6.3%	6.3%	0.0%

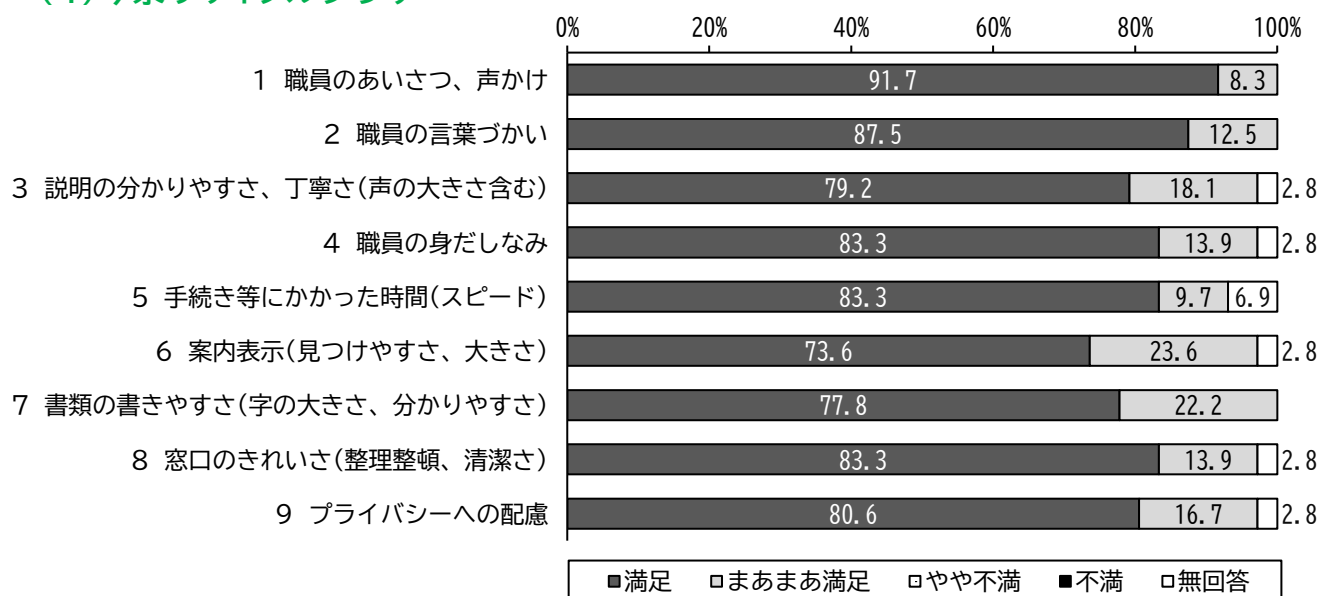
職員の対応

- ◎いつもにこやかで、感じがいいです。(70代)
- ◎とても良いです。(30代)
- ◎今日の方は大変素晴らしくまた親切です。そうでない方がいなくなると幸いです。(50代)
- ◎受付担当の方の対応がとても良いと感じています(色々なお客様がいる中で大変と思いますが)。(40代)
- ◎何時も、職員の皆さまの優しい言葉と笑顔で迎えて頂き、心から感謝で一杯です。家族で利用させて頂いて居ります。(60代)

環境、書類など

- ◎とても良いです。(30代)
- ◎服は母のため、ゆったりサイズがあって助かっています。自分用にも！(60代)
- ▼月1の粗大ゴミ受付の日に車の長い列ができていて、リサイクルに用があるのに、前になかなか進めなかった。そのような時は何か対応を考えてほしい。(40代)
- 時代小説が好き。読み終わったら戻すようにしている。(60代)

(4)今泉リサイクルプラザ



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	72	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	72	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	72	79.2%	18.1%	0.0%	0.0%	2.8%
4 職員の身だしなみ	72	83.3%	13.9%	0.0%	0.0%	2.8%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	72	83.3%	9.7%	0.0%	0.0%	6.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	72	73.6%	23.6%	0.0%	0.0%	2.8%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	72	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	72	83.3%	13.9%	0.0%	0.0%	2.8%
9 プライバシーへの配慮	72	80.6%	16.7%	0.0%	0.0%	2.8%

職員の対応

- ◎親切(30代)
- ◎親切(70代)
- ◎親切丁寧だった。(60代)
- ◎職員の方が親切で気持ちいいです。(70代)
- ◎丁寧、親切です。(80代以上)
- ◎丁寧で良かったです。(30代)
- ◎丁寧な案内で良かったです。(40代)
- ◎親しみやすく何度でも来ています。(60代)
- ◎親しみがあってとても良いです。(30代)
- ◎親しみやすく良かった。(70代)
- ◎親しみやすい声かけ。(40代)
- ◎親しみがあり良かった。(70代)
- ◎とても親しみやすく(良) (60代)
- ◎対応が素晴らしいです。(70代)

- ◎特になし(対応が良かったです)(60代)
- ◎とっても良いと思います。(70代)
- ◎いつも良いです。お世話様です。(70代)
- ◎よいです。(60代)
- ◎とても優しく対応していただきました。(50代)
- ◎気軽に声をかけて頂き、ありがとうございます。(40代)
- ◎気軽に声をかけていただける雰囲気がとても良いです。今まで近寄りづらかったですが、また来させていただけます!!! (30代)
- ◎とても和やかな雰囲気で頂きました。(50代)
- ◎いつも気持よくあいさつされて良いです。(60代)
- ◎いつも気持よく来ています。(70代)
- ◎笑顔で対応していただいた。(60代)
- ◎いつも笑顔で優しく迎えていただいています。(30代)
- ◎いつも元気な人たちで満足です。(50代)
- ◎案内が簡潔で分かりやすかった。(30代)
- ◎分かりやすく説明してくれた。(70代)
- ◎助かっています。(60代)
- ◎とても助かっています。(60代)
- ◎また来たい。(70代)
- ◎荷物を車に積みやすく準備していただけたこと、感激です!(30代)

環境、書類など

- ◎分かりやすい。(30代)
- ◎分かりやすい(良)(60代)
- ◎分かりやすいです。(30代)
- ◎分かりやすいです。(70代)
- ◎分かりやすくて良い。(60代)
- ◎初めて来る人にも分かりやすいと思う。(50代)
- ◎よいです。(60代)
- ◎よかった。(70代)
- ◎今のままで良いと思います。(70代)
- ◎展示品のコースが見やすくなってよかったです。(60代)
- ◎すごく見やすく手に取りやすくなりました。助かります。ありがとうございます。(50代)
- ◎入口テープなどあり、とても分かりやすく感じました。(30代)
- ◎清潔で良い。(70代)

- ◎良い物がたくさん有りました。(60代)
- ◎ほしい物が見つかった(60代)
- ◎衣類助かっています。(70代)
- ◎いつも利用させて頂いています。本を頂戴し、楽しく読んでおります。(60代)

▼もう少し品数があれば…。(70代)

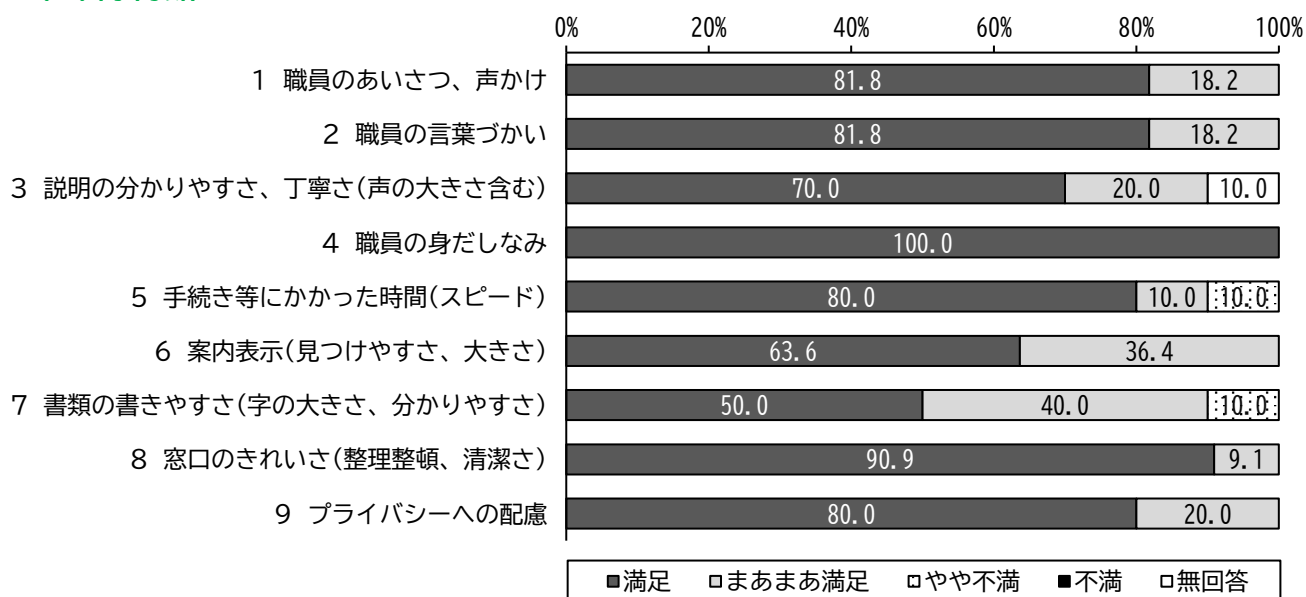
▼家具類以外にも、スポーツ品(釣り用品とか)も取り入れてはどうか…。(50代)

▼本日はそうでもないが、ラジオの音量の高い日が多々ある。(60代)

○毎月楽しみにしております。(40代)

○いつもお世話になっています!(30代)

(5)博物館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	70.0%	20.0%	0.0%	0.0%	10.0%
4 職員の身だしなみ	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%

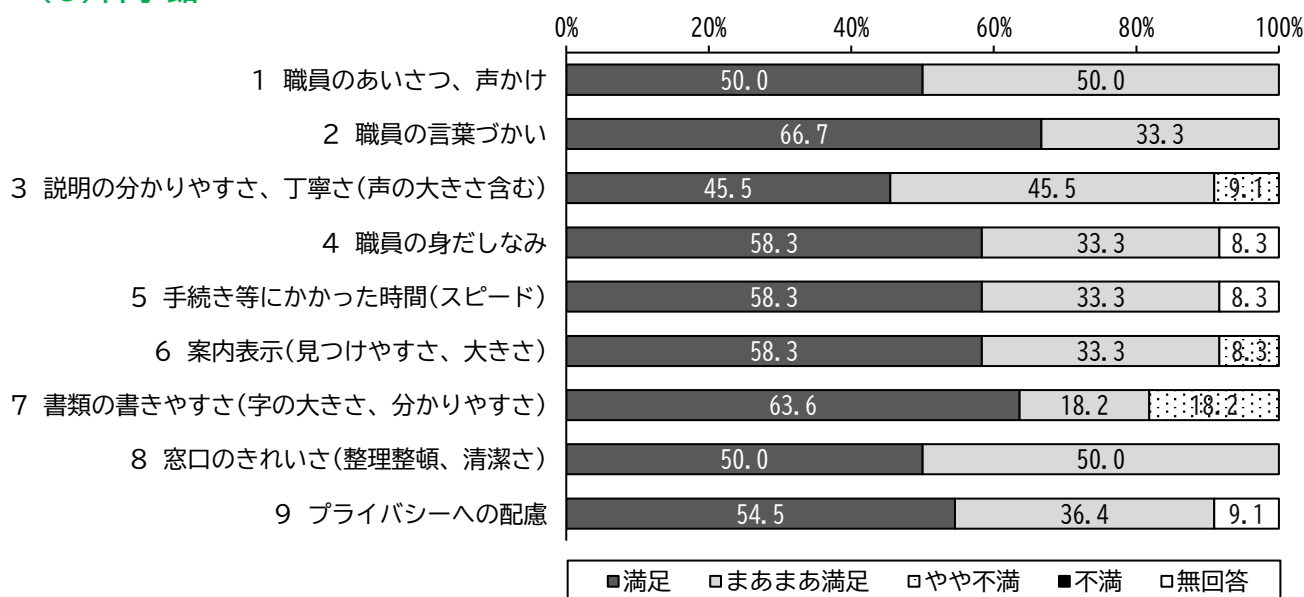
職員の対応

- ◎手続きは早かった。(10代)
- ◎敬語を正しく使っていたので、良かったです。(10代)
- ◎職員が目立たなくて、集中して見ることができました。(60代)

環境、書類など

- ◎しっかりと新型コロナウイルス対策をしていたし、分かりやすかったです。(10代)
- ▼暗い部屋が、見えにくい。(10代)
- ▼40代です。照明の暗さもあり、少し大きな字にしてほしいです。(40代)
- ▼鬼瓦がそもそもなんのためのものなのかの説明がほしい。(60代)
- 楽しかったです！(40代)
- とてもよかったです。仙台がよくわかった。(60代)
- ありがとうございました。(40代)

(6)科学館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	12	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	11	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	58.3%	33.3%	0.0%	0.0%	8.3%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	12	58.3%	33.3%	0.0%	0.0%	8.3%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	11	63.6%	18.2%	18.2%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	11	54.5%	36.4%	0.0%	0.0%	9.1%

職員の対応

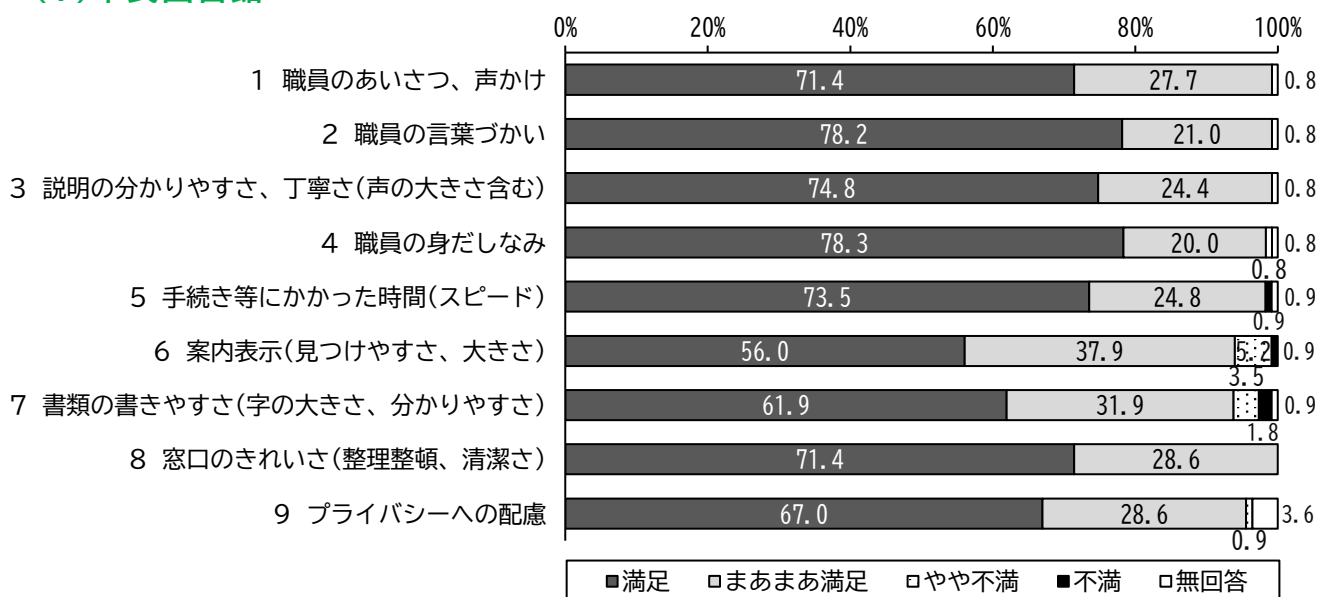
◎OK(10代)

環境、書類など

- ▼解説パネルの文字が小さい。(60代)
- ▼本がテラスで読める案内がなかった。(50代)
- ▼4階では、手を触れる場所が沢山ありました。感染症の面で少し心配です。(60代)

○売店で日食グラスが販売していないことにショックを受けた。去年来た時は販売していて、今回購入しようと思ったら、販売していないという売店員さんの言葉にガッカリ。せっかくの科学館の売店なので、常時置いてほしい商品。ぜひ検討いただきたい。(50代)

(7)市民図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	119	71.4%	27.7%	0.0%	0.0%	0.8%
2 職員の言葉づかい	119	78.2%	21.0%	0.0%	0.0%	0.8%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	119	74.8%	24.4%	0.0%	0.0%	0.8%
4 職員の身だしなみ	120	78.3%	20.0%	0.8%	0.0%	0.8%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	117	73.5%	24.8%	0.0%	0.9%	0.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	116	56.0%	37.9%	5.2%	0.9%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	113	61.9%	31.9%	3.5%	1.8%	0.9%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	119	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	112	67.0%	28.6%	0.9%	0.0%	3.6%

職員の対応

- ◎丁寧な対応でした。(40代)
- ◎丁寧に対応してもらいました。(60代)
- ◎丁寧で気持ち良かったです。(40代)
- ◎丁寧。気持ち良かったです。(60代)
- ◎丁寧で感じがよかったです。(30代)
- ◎丁寧な対応ありがとうございます。(20代)
- ◎丁寧なご対応、ありがとうございました。(30代)
- ◎とても丁寧、親切で良いです(2階児童書の窓口の方)。(40代)
- ◎いつも丁寧に対応してもらい、気持ち良いです。(40代)
- ◎いつも丁寧に対応してもらっています。(不明)
- ◎いつも丁寧に対応していただいています。(40代)
- ◎常に丁寧な対応でありがたく思います。(50代)
- ◎本の場合が分からない時に、丁寧に教えてくれました。(30代)
- ◎本選びを手伝って下さったり、とても丁寧に対応していただいています。(40代)

- ◎職員の方の応対はいつもとても丁寧だと感じています。(40代)
- ◎優しく丁寧です。(50代)
- ◎優しく対応してもらいました。(40代)
- ◎親切と思います。(30代)
- ◎いつも親切に対応していただいています。(50代)
- ◎いつも親切に対応いただきありがとうございます。(40代)
- ◎いつも親切に本探しをお手伝いいただき、感謝しています。(40代)
- ◎ハキハキしていて親切。(60代)
- ◎応対が良く話しやすかったです。(40代)
- ◎ゆっくり分かりやすく対応してくれた。(10代)
- ◎ゆっくり分かりやすい説明で良い。(10代)
- ◎優しく声をかけてくれた。(10代)
- ◎子供に優しく声をかけていただきました。(30代)
- ◎子どもに丁寧に教えてくれています。(30代)
- ◎子供たちに分かりやすく図書館のことを説明してくださり、ありがとうございます。(20代)
- ◎しおりやシールなど、子どもに声をかけてくれて、嬉しかったです。(30代)
- ◎児童書のコーナーでの対応が優しく丁寧で、良かったです。(40代)
- ◎おはなし会の案内や子どもへのポイントカードなど丁寧に対応してくださりました。(40代)
- ◎大変良いと思います。(40代)
- ◎全く悪いところが見つからない。(40代)
- ◎いつもありがとうございます。(40代)
- ◎いつも気持ちよく利用させていただいています。感謝です。(40代)
- ◎とても感じの良い職員さんでした。(50代)
- ◎職員の方々の笑顔がとても素敵だなと感じました。(20代)
- ◎職場体験をさせて頂き、生徒への声かけが丁寧で、安心して活動することができました。コロナ禍の中、貴重な体験をさせて頂き、ありがとうございます。(20代)
- ◎本の返却に並んでいたら、奥から出て来て下さり、返却がスムーズだった。(30代)
- ◎本の場所を伺ったら、案内図をもとに分かりやすく教えていただけました。(50代)
- ◎利用したい時期に合わせての対応や、他の手段など詳しく教えていただけて、とても助かりました。検討して利用したいと思います。(30代)
- ◎借りたい本について在庫を伺った際、書庫にあるかどうか、調べられることを教えてください、探してくれた。利用が初めてで、とても助かった。(40代)
- ◎いつも利用させていただいています。すばらしい並木をみて本を読むことは最高です。皆さまに感謝申し上げます。(70代)
- ◎財布を忘れていたのに気づいていなかったところ、わざわざ電話を下さって、本当に有難かったです。(10代)
- ▼自分が棚から探し出せなかったのを、もう一度調べさせてしまったことも心苦しいのですが、返却本の棚も確認してほしいなど思いました。本当に多忙な中、申し訳ありません。この望みは意味のないことでしょうか。ムダなのでしょうか。(50代)
- ▼忙しい時に子供に冷たい時がある。(30代)

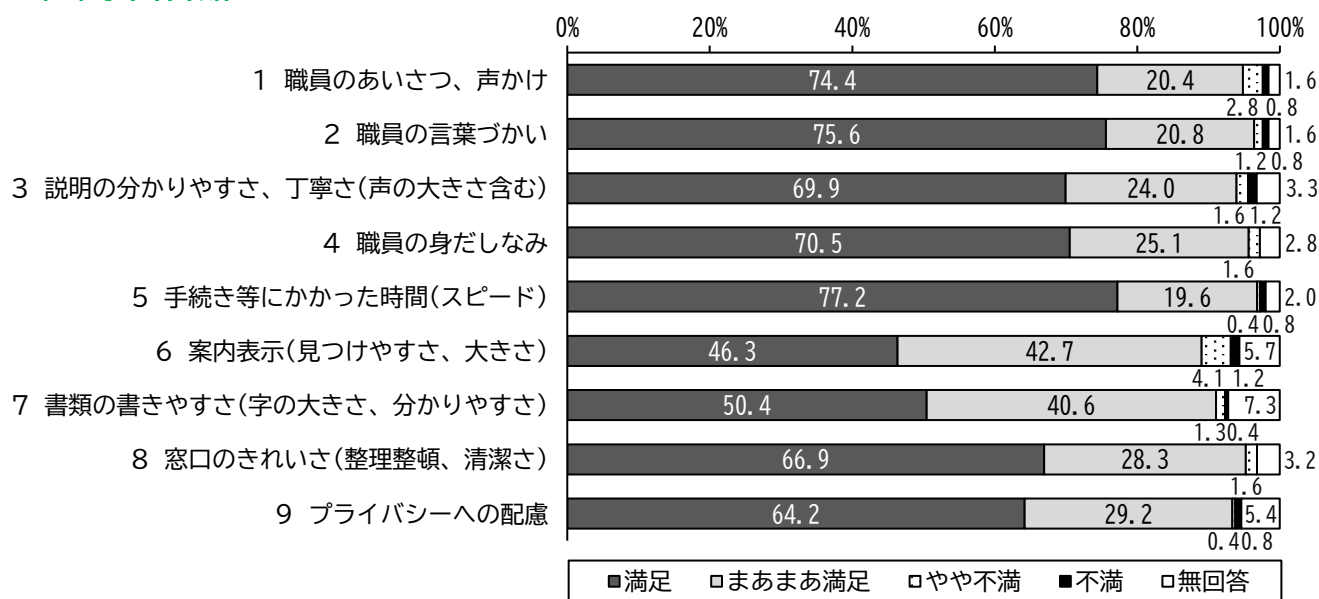
環境、書類など

- ◎大変良いと思います。(40代)
- ◎入りやすい雰囲気が良いと思います。(40代)
- ◎すべて満足。いつもありがとうございます。(40代)
- ◎いつも気持ちよく利用させていただいています。感謝です。(40代)
- ◎勉強がとてもしばります！！(10代)
- ◎会員カードの作成が簡単で、時間がかからないので、とても助かりました。(20代)
- ◎新しい本を随時入れて下さって、とても嬉しいです。(40代)
- ◎沢山あって嬉しいです。(30代)
- ◎見やすいです。(30代)
- ◎見やすく、使いやすかった。(10代)
- ◎広くて見やすいと思います。(40代)
- ◎本がジャンル分けされていて、その表示もあり、探しやすいです。(40代)
- ◎表示が分かりやすく工夫されており、良いと思う。(50代)
- ◎迷うことがないので、特にないです。(40代)
- ◎ラッキーボックスの本を選ぶ時に表示が見やすく、子供が探しやすかったです！！(10代、30代)
- ◎ラッキーブックを探そうのくじや、おすすめの本の展示など、様々な本に興味を持てる工夫をされており、とても良かったです。また利用したいと思いました。(20代)
- ◎色々な展示コーナーがあると本を借りる時の目安になり、助かります。(60代)
- ◎初めて来館しました。上のアンケート部分は分からないのですが、横置き資料もなく、きれいに整理されていて気持ちが良いですね。分類も分かりやすく、テーマごとになっており、請求記号も付記されていて分かりやすいです。シールでの色分けも分かりやすいと思います。(60代)
- ◎季節の飾りつけがキレイです。(30代)
- ◎入口の飾りに季節の雰囲気が感じられ、とてもいいです。孫といっしょにいつも楽しみにしています。(60代)
- ◎若いお母様向けの子育て支援用の棚もいいですね。「子ども読書支援パック」は参考にさせていただきたいと思います。(60代)
- ◎駐輪場に屋根があって、とても助かります。(10代)

- ▼本がどこにあるか分かりにくい。(40代)
- ▼どこを探せば良いか、分かりにくい。(60代)
- ▼絵本を探しづらいです。(30代)
- ▼本が多くて目的の本が探しづらいです。(30代)
- ▼新刊がどこに並んでいるか、分かりづらいです。(30代)
- ▼もう少しジャンルを分かりやすく(子供向けに)してほしい。(40代)
- ▼表示がすべて赤だと少し見づらいです。何色か使うと私は見やすいです。(20代)
- ▼閲覧席で寝ている人や音楽を聴いている人が複数いて、本当に使用したい人にとってはとてもムダだと思った。(10代)
- ▼絵本コーナーがもう少し広いと嬉しいです。(30代)
- ▼市民図書館の子ども向け図書スペース…出来れば広げてもらえると有難いです。(50代)

- ▼探している本は全て書庫にあることも多く、全体的に開架スペースが足りないのかも？と感じる時があります。(50代)
 - ▼本を返す場所を2階でもできると助かります。(40代)
 - ▼返却方法について要望があります。郵送返却(切手代は負担します)が、コロナの時期でもあるので、出来るといいですね。郵便での返却について検討願います。(40代)
- このアンケート用紙の形式なのですが、項目がきっちり詰まりすぎていて、回答しにくかったです(6番について不満とかいたつもりが、7番について不満とかいてしまうような見にくさ)。(30代)

(8) 泉図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	250	74.4%	20.4%	2.8%	0.8%	1.6%
2 職員の言葉づかい	250	75.6%	20.8%	1.2%	0.8%	1.6%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	246	69.9%	24.0%	1.6%	1.2%	3.3%
4 職員の身だしなみ	251	70.5%	25.1%	1.6%	0.0%	2.8%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	250	77.2%	19.6%	0.4%	0.8%	2.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	246	46.3%	42.7%	4.1%	1.2%	5.7%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	234	50.4%	40.6%	1.3%	0.4%	7.3%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	251	66.9%	28.3%	1.6%	0.0%	3.2%
9 プライバシーへの配慮	240	64.2%	29.2%	0.4%	0.8%	5.4%

職員の対応

- ◎早い、的確、素晴らしいです。(40代)
- ◎いつも早い対応で感心している。(70代)
- ◎すぐ対応、的確にしてくれました。(70代)
- ◎手早いことOKです。(80代以上)
- ◎急いでいたので、助かりました。(70代)
- ◎本日の方は予約の紙を見て、あったかも？と素早く探してくれた。なかったものの、対応の素早さに感心しました。(60代)
- ◎素早く手続きしていただいたので、良かったです。(10代)
- ◎対応、言葉づかいとも、良いです。(70代)
- ◎対応等、すべて良いと思います。(70代)
- ◎全て良し！(70代)
- ◎OK(80代以上)
- ◎特に気になることは無し。(70代)
- ◎明るい対応が良い。(70代)
- ◎時々利用しています。いつも明るく親切に対応してくださるのでありがとうございます。(60代)

- ◎いつも笑顔で対応していただいております。(80代以上)
- ◎いつでも笑顔で接していただき、気持ちよく利用しています。(70代)
- ◎笑顔で接していただき、何時も来館するのが楽しみです。(70代)
- ◎親切な対応(70代)
- ◎とても親切だと思う。(60代)
- ◎とても親切ですし、対応も良いし、感じがとても良い。(70代)
- ◎とても親切にしてくださいました。(30代)
- ◎いつも親切に対応して下さっています。(70代)
- ◎親切に対応してもらっているので、ありがたいです。(60代)
- ◎とっても親切でありがたいです。(60代)
- ◎親切です。改善することは何もございません。(70代)
- ◎親切、丁寧にしてください、ありがとうございます。(不明)
- ◎親切です。改善することは何もございません。(70代)
- ◎問い合わせに親切に対応していただいた。(60代)
- ◎いつも親切な優しい態度で接して下さるので来室は楽しみです。お電話の対応も花丸です。(60代)
- ◎初めて来て登録をしましたが、とっても親切で良かったです。ありがとうございます。(20代)
- ◎いつ来ても、どの職員も親切丁寧に对应して下さり感謝しております。これから私のような高齢者が増えていくと思いますので、今後とも穏やかに接して下さいませ。(70代)
- ◎丁寧である。(60代)
- ◎丁寧で良かった！(60代)
- ◎丁寧で好感がもてました。(60代)
- ◎丁寧に親切に対応いただき、感謝しております。(70代)
- ◎丁寧に対応していただき、とても助かりました。ありがとうございます。(20代)
- ◎丁寧でフレンドリー！(50代)
- ◎とても丁寧です。(50代)
- ◎とても丁寧で良かったです。(30代)
- ◎とても丁寧に対応していただいております。(60代)
- ◎いつも丁寧に対応していただいております。(50代)
- ◎いつも丁寧に対応して下さり、ありがたいです。(30代)
- ◎いつも丁寧に対応して頂き、ありがとうございます！(40代)
- ◎いつも丁寧に対応して下さっております。(70代)
- ◎いつも丁寧に対応いただき、とても満足しています。(40代)
- ◎いつも丁寧に対応して頂き、ありがとうございます。(60代)
- ◎いつも丁寧、親切、ごくろうさん。(70代)
- ◎いつも丁寧な対応をしていただき、好感がもてます。(60代)
- ◎いつも丁寧にお話して下さるので、とても気持ち良く利用できます。(40代)
- ◎いつも丁寧に接していただき、ありがとうございます。(60代)
- ◎説明が丁寧で分かりやすいので、いつも助かっています。(60代)
- ◎いつも明るく丁寧に対応していただき、行くのが楽しみです。(50代)
- ◎今年の担当の方は、明るく丁寧に対応して下さり、気持ちよく利用させて頂いています。(40代)
- ◎皆さん明るく、面倒なことにも丁寧に対処していただき、大変有難く思っています。(60代)

- ◎いつも感じ良く、丁寧に接してくれます。(70代)
 - ◎いつも感じ良く接してくれてありがたい。(70代)
 - ◎いつも優しく接して頂き、ありがとうございます。(30代)
 - ◎いつでも優しく、気持ちが安らぎます。(不明)
 - ◎優しい対応で、来るのが楽しみです。(60代)
 - ◎いつもとても良いです。ありがとうございます。(70代)
 - ◎何時も気持ちよく利用させてもらって、ありがとうございます。(70代)
 - ◎気持ちの良い対応。(70代)
 - ◎気持ちいい、さわやかな対応でした。(50代)
 - ◎いつも気持ちよく利用しています。(40代)
 - ◎子供図書館では子供に優しく、また来ようと思えるやわらかい雰囲気です。一般窓口も挨拶も気持ちよくて、とてもすてきです。(40代)
 - ◎とても好感が持てる。(60代)
 - ◎いつもお世話になって、感謝しております。(70代)
 - ◎いつもおだやかで優しい気持ちになります。これからもお元気でいて下さい。(60代)
-
- ◎丁寧な言葉づかいで、気持ちよく利用できます。(50代)
 - ◎親しみやすい言葉遣いで良かった。(70代)
 - ◎親しみのある会話の中に、思いやる心が伝わりました。(70代)
 - ◎いつも気づかいの言葉があって、親しみやすく感じています。(80代以上)
 - ◎事務的な対応ではなく、優しさが伝わります。利用回数が増してきます。(70代)
 - ◎こちらの話を聞いてくださって、良く対応してもらっています。(70代)
 - ◎はっきり言葉が聞きとれて良いと思います(図書の方のみ。事務所側は分かりません)。(70代)
 - ◎子供図書館へも来ています。いつも優しく声をかけてくれています！(40代)
 - ◎2階の職員さんの感じが良い。特に男性の方、子どもに話しかけてくれて嬉しい。(30代)
 - ◎子ども連れで通わせていただいておりますが、いつも優しく声をかけてくださって、とてもありがたいです。(30代)
 - ◎探していた本の場所まで案内してくれた。(60代)
 - ◎本のある場所をお尋ねしたら、優しく検索機で印刷した用紙に書きこんで、丁寧に教えてくださいました。(40代)
 - ◎どんな本の予約に対しても、八方手を尽くし探し出して頂くので、大変助かっております。今後共ボケ防止のため、分室にお世話になります。(70代)
 - ◎希望していた内容に対して、色々な本を紹介してくれて助かっています。(70代)
 - ◎カードの期限を早めに教えて頂き、更新することができて、助かりました。(40代)
 - ◎話の内容が解りやすく良い。(70代)
 - ◎いつもその本が面白いアドバイスをいただいて、感謝しています。(50代)
-
- ◎貸し出し待ちの際、声をかけてくださるので、助かります。(50代)
 - ◎借りる窓口が、どこが空いているか分からず迷っている際に、すぐに声をかけて頂いたので、とても良かったです。小さい心遣いが嬉しいです。(20代)
 - ◎休館に伴う声かけがあり、良かったです。配送中も教えていただきました。(60代)
 - ◎開閉館カレンダー配布の際に言葉を添えて説明していた。(70代)

◎皆さん一生懸命仕事をされています。(70代)

◎職員さんたちはとてもよくやっている！いつもどうも。(50代)

▼笑顔があればもっと良いと思います。(60代)

▼返却カウンターの職員にもっと笑顔があってもよいのでは。(40代)

▼返却の時に無言になっていた。(10代)

▼とても事務的。女性がひどい。(50代)

▼新人の職員さんの対応がずさんだった。(50代)

▼業務に慣れた職員を配置して下さい。時間がかかりすぎ。上記のため、駐車場の料金がかかってしまう。(60代)

▼敬意を感じられないことが少なくない。いい加減さがふるまいに出ている。(30代)

▼身だしなみですが、手袋の黒はやめてほしいです。(70代)

▼たまにボソとした声での対応が見られます。小さな声でもはっきり話していただけると、なお良くなると思います。(10代)

▼個人情報の管理がゆるいと思う。窓口など他の人に見えないよう、また、他の客が手に取れないように置いたり、管理してほしい。(不明)

▼名前、連絡先など記入された紙、印字された予約票など、すべてシュレッダー処理されているのか気になる。(不明)

▼大声で話す大人にも注意する勇気を持ってほしい。ちょっとおかしい人なのは分かるが、普通に利用しているこちらが委縮してしまう。行くのが怖くなる。(不明)

◎好きな本を探す時、お手伝いして下さい。(60代)

◎読書を楽しみに毎日暮しているので、本を貸して下さい、ありがとうございます。(不明)

◎コロナで大変かと思いますが、身体に気をつけてお仕事して下さい。(50代)

環境、書類など

◎良いと感じています。(70代)

◎現状で良いと思います。(70代)

◎シンプルズベストで大変良いです。(70代)

◎書架の整備が良くなりました。(70代)

◎分かりやすくていいと思います。(10代)

◎文句ありません。(80代以上)

◎OK(70代)

◎子供図書館では子供に優しく、また来ようと思えるやわらかい雰囲気です。(40代)

◎作家別表示、字が大きくて見やすかった。(60代)

◎再貸出しもスムーズに手続きをしていただきました。(50代)

◎手続きのしやすい環境だったので、良かったです。(10代)

◎新聞データベースの案内で助かりました。(70代)

◎コロナ対策もしっかりして下さい、安心して利用できます。(40代)

◎限られた予算の中で、本の展示や季節の飾りなど工夫されていて、感心しています！(50代)

◎かわいい飾りつけで、楽しませていただいています。(30代)

◎本への興味が湧くような表示が多く、とても楽しいです。(30代)

◎職員の皆さんの工夫が見られますが、さらに次の工夫が楽しみです。(不明)

◎年配者の方が多く利用されているので、ディスプレイやPOPの文字も大きくて見やすいと思います！
(20代)

▼一番下の段の本を見ると、かがまなくて見なくてはならない。本を斜めにするなど出来ないか。(70代)

▼CDコーナーについて、一寸分りにくい。(60代)

▼対象年齢などももう少し見やすく表示していただけると助かります。(30代)

▼案内表示が多すぎるのでないか。何が重要か分からない。(80代以上)

▼案内表示に請求記号があると、探しやすいです。(40代)

▼検索機に表示される本の場所を示す地図が、細かくて分かりにくいので、大きく書いていただけると助かります。(40代)

▼休みの日を分かりやすく表示願います。(60代)

▼各々の図書館ごとに手続きの流れが少しずつ違うので、とまどう。(50代)

▼予約申込書を書くのが大変です。パソコンの導入をお願いします。(40代)

▼子供を連れて来れる時間・土日など窓口を開いてほしい。(80代以上)

▼PC画面の文字が小さすぎる。(50代)

▼貸出カードをアプリにしてほしい。(40代)

▼ネットで予約したのを受取場所指定できると嬉しいです。(40代)

▼図書案内に、新刊書が入った場合に、ボードなどに掲示してほしい。(70代)

▼推薦する本を企画するのに一工夫ほしい。(70代)

▼新刊を入れてほしい。(70代)

▼新刊書等、早く見たい。(70代)

▼新刊が早く入ると楽しめる！(70代)

▼もう少し最新刊など、蔵書が増えると嬉しいです。(50代)

▼予算の件もあるので、いつも同じ本が多いです。(70代)

▼古い本がずっと置いてあります(特にエッセイ等)。たまに新しい物と入れかえて下さい。(60代)

▼案内表示や設備手続きなどとは直接関係しないが、「日本の小説」をもっと増やしてもらいたい。(70代)

▼音楽LIVE DVD色々を入れてほしい。レース関係DVD入れてほしい。バイクも。(50代)

▼音楽LIVE DVD入れてほしい。(50代)

▼猛暑なのに、クーラーが無くて残念。クーラーの設置をお願いします。(70代)

▼コロナが落ち着いたら、本が読めるスペースをつくってほしいです。(40代)

▼再貸出希望札を、返却カウンターのもっと見えやすいところに設置し、返却処理の要・不要も明記してほしい。(40代)

▼部屋の出入り口にアルコール消毒置かれているが、荷物を置く台がほしい(台がないので荷物床に置くか、その他の方法を考えなければならない)。(70代)

▼カレンダーの数が少なかった。(70代)

▼コロナがはやっているので、検温へのご配慮をお願いします。(10代)

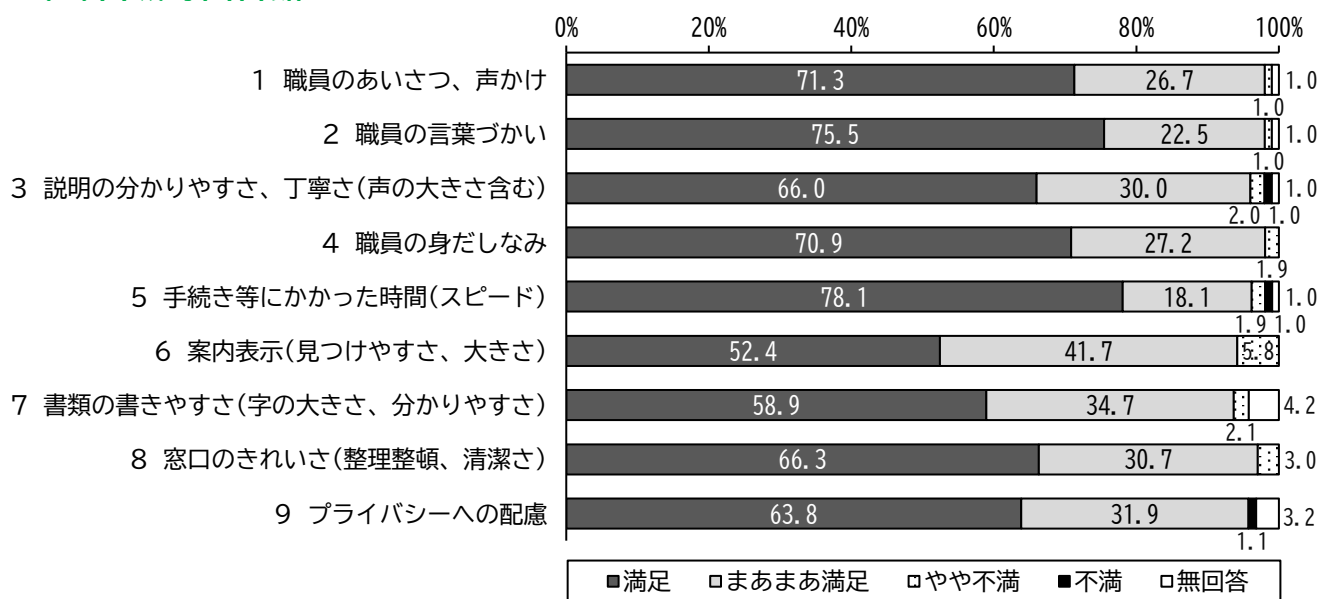
▼CD、DVD、端末、あるいは本の表面だけでも、どのくらい除菌対応されているのか？今年に限ったことでなく、常に拭き取り、除菌してほしい。机や端末、新聞類などの周りに除菌ティッシュなどを置いて、利用者も適宜拭けるよう(職員の手間をはぶけるよう)にするとか。(不明)

- ▼最近はコロナの影響で、空いているので気にならないが、以前は幼児とその親のマナー無視に、大いに不満！！(70代)

- ▼駐車場30分無料ですが、往復の時間を抜くと、本を選ぶ時間が殆んどありません。せめて1時間無料にしてほしいです。(60代)
- ▼駐車場を30分ではなく、せめて1時間無料にしてほしい。(40代)
- ▼地下駐車場20分超過から有料とならないか、検討願いたい。(70代)

- 申し込み図書に時間(日数)を要するのが、多分、多数の申し込みで渋滞しているのでは？(80代以上)
- 職員の方も、“一利用者”として手続きを体験してみたいはかがでしょうか。(50代)
- この頃「大文字の本」が並ぶようになり、嬉しく利用させて頂いております。今後とも数がふえると嬉しいです。(70代)

(9)宮城野図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	101	71.3%	26.7%	1.0%	0.0%	1.0%
2 職員の言葉づかい	102	75.5%	22.5%	1.0%	0.0%	1.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	100	66.0%	30.0%	2.0%	1.0%	1.0%
4 職員の身だしなみ	103	70.9%	27.2%	1.9%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	105	78.1%	18.1%	1.9%	1.0%	1.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	103	52.4%	41.7%	5.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	95	58.9%	34.7%	2.1%	0.0%	4.2%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	101	66.3%	30.7%	3.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	94	63.8%	31.9%	0.0%	1.1%	3.2%

職員の対応

- ◎良い。(40代)
- ◎大変良かったです。(70代)
- ◎何も言うことありません。(70代)
- ◎申し分ないです。(60代)
- ◎返却や貸出の手続きなど早く、正確ですばらしいと思います。(10代)
- ◎昨年問題点もあったが、通常は非常に良い。(60代)
- ◎問題なし。(50代)
- ◎丁寧だった。(10代)
- ◎丁寧でした。(30代)
- ◎丁寧でよかった。(10代)
- ◎丁寧に接してくれたこと。(70代)
- ◎丁寧に対応していただきました。(70代)
- ◎親切丁寧で良いと思いました。(70代)
- ◎いつも丁寧に対応していただけるので、とっても気持ちよく利用させてもらっています。(50代)

- ◎はきはきと、丁寧で聞きとりやすく、よかったです。(10代)
- ◎親切で丁寧でよかったです。(40代)
- ◎他の方の案内をしていた職員の方がとても丁寧で好印象でした。いつもお世話になっております。(20代)
- ◎いつも親切でありがたいです。(50代)
- ◎いつも気持ち良い対応。(60代)
- ◎いつもありがとうございます。(40代)
- ◎挨拶が積極的。(70代)
- ◎挨拶、言葉づかい共に素晴らしい。(60代)
- ◎明るく気持ちが良いです。(40代)
- ◎優しい。(60代)
- ◎優しくて、とてもよかったです。(50代)
- ◎優しくて、心配りが感じ取れる良い対応でした。(30代)
- ◎柔らかい口調で、とても素敵だと思いました。(20代)
- ◎静かな対応が図書館らしいと思う。(60代)
- ◎あまり待たせないように工夫しているよう感じられる。(60代)
- ◎スムーズだった。(40代)
- ◎早くてよかったです。(10代)

- ▼窓口が2つある場合、どちらへ行ったらよいか声がけしたほうが。(例)「こちらへどうぞ」とか。(70代)
- ▼悪意がないだけ、カツンとくることあり。(40代)
- ▼改善した方が良い点→勝手にアクションする、言わないと気づかない。つまりは雑！気くばり不足！！(40代)
- ▼人によって、本の貸出日数を延長する窓口の案内が違い、注意される。特にとても冷たい感じがします。ちょっと傷つきました。(50代)
- ▼本の返却に当たり、列ができていても関わらず、本の返却後、スキャナーでの処理に追われ、窓口から返却者の退出を指示せず、時間がかかっている。(不明)

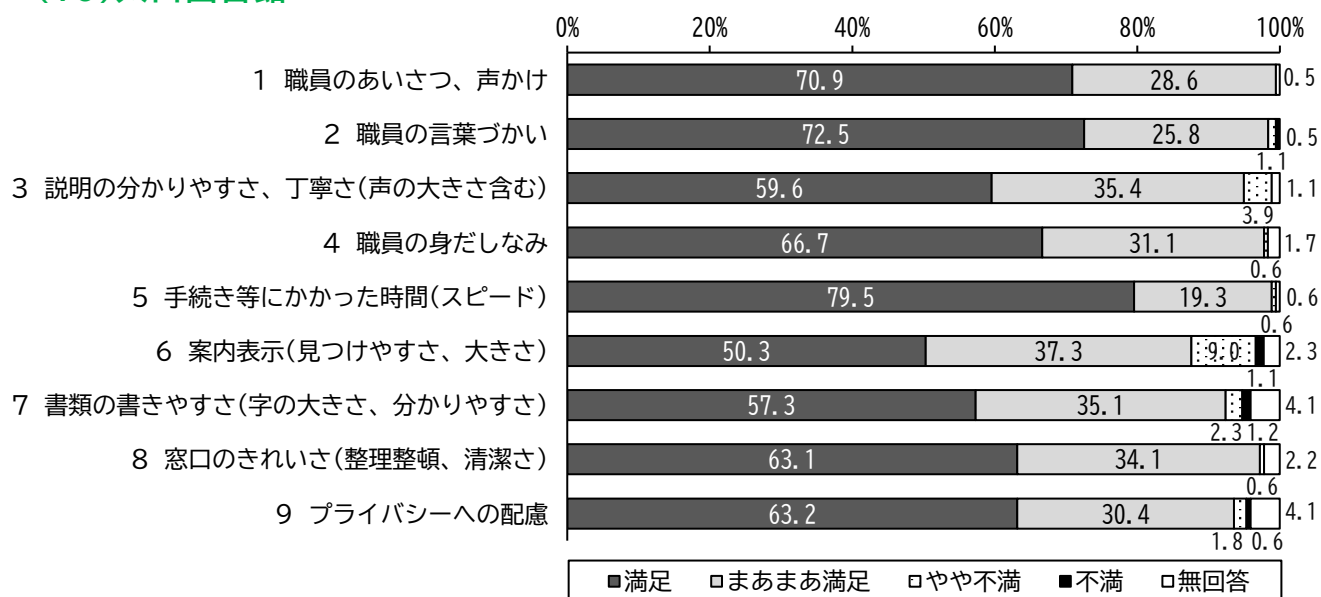
環境、書類など

- ◎分かりやすかった。(70代)
- ◎分かりやすくて良いです。(40代)
- ◎分かりやすかった。(10代)
- ◎長年使っていますが、とても利用しやすいです。分かりやすいです。(20代)
- ◎満足で、特にない。(60代)
- ◎大変良かったです。(70代)
- ◎特になし。多賀城図書館みたいになると良い。(40代)
- ◎閲覧は大変良く整理されていると思います。(70代)
- ◎ほしかった本がすぐに見つかりました。(50代)
- ◎本の種類が大きく、分かりやすいところにあり、目的の本を早く見つけれられました。(10代)
- ◎児童の壁際に絵が貼ってあり分かりやすかった。(40代)
- ◎障害者が筆談できる設備があり、配慮がいき届いており、良いと思いました。(30代)

- ▼案内表示増やして。本の場所が分かりにくい。(40代)
- ▼高齢者の方々のために、文字をもう少し大きくしても良いと思います。(60代)
- ▼CD・DVDの検索が、アーティスト、題名で検索出来るようにお願いします。(60代)
- ▼宮城野図書館のキーボード付端末を増やして下さい。長時間使っている人がいて、なかなか使えません。(40代)
- ▼(新)図書カードのデザインがおとなしすぎて探しづらい(前の緑のカードはすぐみつけるのに…)。(60代)
- ▼入り口(ガラス戸)が分かりづらい。(60代)
- ▼貸し出しのカウンター前に台を置いて下さい。(70代)
- ▼和式トイレは不要だと思う。館内に2カ所もあれば。(60代)
- ▼床のカーペットの色が重苦しい感じがします。次回更新時は、もう少し圧迫感のないものに。(70代)
- ▼コロナ対策のビニールのしきりが、もっと透明だといいです。(50代)
- ▼コロナ禍の中で大変気をつけなければなりません。(70代)
- ▼消毒アルコールが一番最初の入口に置いてあるだけですが、中にもほしいです。ペンを使ったり、キー操作をしたり、キャリーを使ったり、その時にも使えるように、中にいくつかあるといいです。(70代)
- ▼アンケートの趣旨とは違いますが、コロナ対策をもう少ししてほしい。たとえば「本」は消毒されていますか？されているのならその旨を分かるように表示してほしい。されてないならして下さるか、もしくは利用者ができるような設備を備えてほしい。他の図書館に比べ、不十分と思う。(50代)
- ▼今日ではありませんが、私語が大きい人のうわさ話が図書館にいる間ずっと聞こえている。(40代)

- ▼宮城野図書館の駐車料金は30分無料ですが、なお1時間50円にさせていただきたいと思います。図書検索する時間が増えて、余裕ができます。よろしくお願いします。(60代)

(10)太白図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	182	70.9%	28.6%	0.5%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	182	72.5%	25.8%	1.1%	0.5%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	178	59.6%	35.4%	3.9%	0.0%	1.1%
4 職員の身だしなみ	180	66.7%	31.1%	0.6%	0.0%	1.7%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	176	79.5%	19.3%	0.6%	0.0%	0.6%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	177	50.3%	37.3%	9.0%	1.1%	2.3%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	171	57.3%	35.1%	2.3%	1.2%	4.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	179	63.1%	34.1%	0.6%	0.0%	2.2%
9 プライバシーへの配慮	171	63.2%	30.4%	1.8%	0.6%	4.1%

職員の対応

- ◎良いと思っております。(70代)
- ◎良いと思います。(30代)
- ◎対応は良いと思います。(70代)
- ◎すぐ対応してもらった。手ぎわが良い。(70代)
- ◎いつも大変良いと思う。(60代)
- ◎どの点も不満は感じません。(70代)
- ◎不満なし(70代)
- ◎充分にいいと思います。(60代)
- ◎しばらく来館したが、非常に改善された。(80代以上)
- ◎いろいろお世話になっております。快適な図書館です。(80代以上)
- ◎毎回気持ち良く本をお借りできます。(60代)
- ◎特にありません。毎日気持ちよくお借りしています。(60代)
- ◎いつも気持ちのよい対応をありがとうございます。(50代)
- ◎いつも来ていますが、職員の皆様大変に満足しております。お世話になります。(70代)

- ◎利用客を区別することなく、平等に対応されていること。(70代)
- ◎職員の方々のあたたかな笑顔と、和やかな空間で、本を手取るひとときをいつも嬉しく思います。ありがとうございます。(40代)
- ◎窓口業務として対応に特別問題なし。(80代以上)
- ◎特には気にしていませんでした。(60代)
- ◎いつもありがとうございます！(30代)
- ◎親切(80代以上)
- ◎とても親切でした。(60代)
- ◎親切です。お世話様です。(80代以上)
- ◎親切に対応してもらい感謝(障害者)。(80代以上)
- ◎いつも親切で、丁寧で、迅速で、気持ちよく利用させて頂いております。(60代)
- ◎丁寧で親切。(80代以上)
- ◎丁寧でした。(50代)
- ◎丁寧です。(70代)
- ◎丁寧で分かりやすい。(60代)
- ◎丁寧に対応されていると思います。(50代)
- ◎非常に丁寧で、分かりやすかったです。(10代)
- ◎非常に丁寧で、分かりやすかったです。(10代)
- ◎いつも丁寧に対応していただき、嬉しいです。(40代)
- ◎いつも丁寧に対応いただいています。(30代)
- ◎いつも丁寧で手際良く手続きして頂けるので、安心です。(30代)
- ◎皆さん丁寧に対応して下さい、ありがたいと思っています。今後もお世話になりたい図書館です。(30代)
- ◎コピーの取り方など丁寧に説明してくれ、失敗した枚数の返金もしてくれました。(50代)
- ◎コンピュータ上「在庫有」の書籍が見つからず、さがすお手伝いをして頂いたのですが、その姿勢がとても熱く好ましいものでした。本当にありがとうございました。(50代)
- ◎いつも面倒がらずに探して下さいのはありがたい。(70代)
- ◎対応が早いし、探し物も親身にしていただき、満足です。(70代)
- ◎優しく良かった。(60代)
- ◎こちらの拙い説明でも優しく、かつ分かりやすく案内して頂いてありがたかったです。(20代)
- ◎皆さん大変心から貸し出しの方々に対する優しさが見えており、大変よろしいと思われました。(50代)
- ◎以前は毎回貸出表を全資料分をお願いしていたのですが、ある時からお伝えしなくても出していただけるようになったのは、データを入れてくださったからでしょうか…。職員の方々のさりげない心くばりに感謝致します。おかげ様でその都度伝える必要がなくなり、とてもありがたいです。(40代)
- ◎挨拶があり、良かったです。(70代)
- ◎挨拶をしていただいたので良かったです。(40代)
- ◎マスクごしでも明るく接して下さいます。(30代)
- ◎この世の中ですので、受付の方の笑顔が嬉しいです。(70代)
- ◎ハッキリとした説明で、分かりやすい。(40代)
- ◎言葉遣い良いと思う。(50代)
- ◎言葉遣い、丁寧で良い。(60代)
- ◎空いている窓口で扱ってくれた。(70代)

◎並ぶとすぐに対応して下さり、子どもの分も入れて20冊貸し出しがあり重いのでありがたいです(コロナ中は本が頼りなので、開館に感謝です！)。(40代)

◎ご返却ありがとうございます(という言葉遣いが良い)。(60代)

▼まれに不親切な方がいる。(30代)

▼早口すぎます。(60代)

▼少し早口で、高齢者には込み入ったことは分かりにくくなりそう。(70代)

▼声大きい。(70代)

▼声が小さい。(80代以上)

▼マスクもしているので、元々「声小さい」と感じていたが、更に聞こえづらくなった。(30代)

▼良く聞きとれない。(60代)

▼飛沫フィルムで声が届きにくいのがお互い様なので、早くコロナが収まるといいですね！(40代)

▼接客態度、改善した方がいいと思う。(60代)

▼職員さんももう少し柔軟に対応してください！(40代)

▼初めて予約をした時に、きちんと説明がなく、受け取り場所が分からなかった。聞いても理解してもらえず、困った。(30代)

▼余り聞きたいことがあっても質問しやすい空気では、以前(コロナ以前)よりないと思っている。(40代)

▼開架図書で在庫ありとなっていたが見つからず、検索していただきました。返却後早めに戻していただけますとのお助かります。(50代)

▼アンケートを書くつもりがなかったが、促された。お時間があれば、とか、いいですか？とか事前に聞いてほしかった。(40代)

▼貸出票を本にはさむ際、バンバンと音を立てていた。それがなければ良かった。私のイヤホンもはずしていたはず。(50代)

▼研修中の職員が、アルバイトの人に声をかけていたのが、とても強い口調でした。「はさまなくていい！！」って怒っていました(未処理の札)。(40代)

▼何故バイトの方が多いですか？(20代)

▼借り手でマナーの悪い人がいますね。(60代)

○これからもよろしくお願いします。(70代)

○分からない時はすぐ聞きますので、よろしく。(80代以上)

環境、書類など

◎上々(80代以上)

◎今のままでいい。(80代以上)

◎太白図書館は本と捜しやすく、好きです。(80代以上)

◎太白図書館はそこそこ音があるので、変に静かすぎないので、利用しやすいです。いつも感謝しております。(30代)

◎特に問題となるものなし。(80代以上)

◎スッキリしていてとても見やすいと思います。(60代)

◎分かりやすい。(60代)

◎分かりやすくて、利用しやすいです。(30代)

◎文字(看板なし)が大きく、分かりやすかったです。(20代)

- ◎窓口も分かりやすいので良いと思います。(30代)
- ◎足元の表示が良かった。(70代)
- ◎足元や案内表示が分かりやすく、お年を召した方から小さいお子さんまで、対する配慮がなされていて、よろしいと思っております。(50代)
- ◎予約の時にパソコンの画面を見せてもらい、予約人数が分かるのがイイ。(40代)
- ◎今朝予約した本が、夕方には入っていたので、早いなぁと思いました。(40代)
- ◎CDの貸し出しが、2点から3点になったのはありがたいです。(70代)

- ▼図書館の本予約、ホームページも良いですが、アプリ版など出してほしい…。可能であれば。(30代)
- ▼利用しはじめたばかりなので、書棚の位置を探すのが苦勞します。慣れてくれば問題ないと思います。(30代)
- ▼腰痛のため歩行が困難でいるが、予約本の冊数に限度があるため、予約本を受取ってからでないと、次の予約ができません。(80代以上)
- ▼本が見にくい。(40代)
- ▼レファレンスサービスの本を増やしてほしい。(20代)
- ▼文庫本を多く借りますが、側面の汚れが多い。(70代)
- ▼雑誌類はもう少し取り出しやすければ良いと思います(ケースの中に入っていますので)。(60代)
- ▼作ってあるコーナーが気になったが、貸し出していてなかった。興味があったので充実させてほしいです。(20代)
- ▼いつも自分流の本しか見ないので、何かのテーマでお薦めできるコーナーも新しくして、興味ができるかも？(70代)
- ▼仕切りが狭いので、工夫してね。(60代)
- ▼質問とは違いますが、本の消毒とかどうしているのかは、ちょっとだけ気になっています。(60代)
- ▼子供連れの来館者がうるさい。父親母親にもっと注意を！！(70代)
- ▼休館日の案内を大きくして頂ければ助かります。(40代)
- ▼館内の室温がいつもやや高いと思う。(40代)
- ▼地下1階でも予約出来ると助かります。(80代以上)

○提案なのですがカウンターに「貸出表は借りている全資料分でもお出しできます。ご希望の方はお申しつけ下さい」というような説明文を貼るのはいかがでしょうか？以前近くにいた方から”全資料でもお出ししてもらえるの？””しょっちゅう借りると貸出表ばかりたまってバラバラになってなくすのよね～”など何回か声をかけられたことがありました。しょっちゅう借りる場合は、1冊ずつの貸出表がたまりやすし、一覧にすると返し忘れを防いだり、借りている本の把握もしやすいと思います。私自身借りる冊数が多いこともあり、一覧で本の把握がしやすくなりました。職員の方々には二度手間になって恐縮ですが、ご検討いただけると、嬉しいです。(40代)

- ▼岩沼や名取の方が使いやすい。(40代)
- ▼段階の昇降に苦勞しているの、動線を検討してほしいです。(80代以上)
- ▼トイレが薄暗いので、明るい清潔なイメージに変えてほしい。(50代)
- ▼自転車置場が手狭ですね。(80代以上)
- ▼後の自転車置き場まで、本を持って歩くのが大変なので、出来れば2時間くらいの間おいてもらえるステッカーみたいなのがあれば、大変に助かります。(70代)
- ▼関係が直接あるか判断しかねますが、駐車場について、30分で構わないので無料にしてほしいです。(20代)

11-2 ご意見・提案に対する改善策(公所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
児童相談所	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● ここに来るまでの道路標示が複数カ所あると良い。 	<p>児童相談所までの主要道路の出入口に、5カ所の案内表示板を設置しております。</p> <p>今後も利用者からのご意見を踏まえ、必要な改善に取り組んでまいります。</p>
葛岡リサイクルプラザ(葛岡工場)	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 月1回の粗大ゴミ受付の日に車の長い列ができていて、リサイクルプラザに用があるのに、前になかなか進めなかったのも、そのような時は何か対応を考えてほしい。 	<p>葛岡工場では土日祝日を除く平日に自己搬入による粗大ごみなどを受け入れています。自己搬入車両が著しく多いことが予想される日(ゴールデンウィーク、年末等)においては、交通誘導員を配置し、自己搬入車両以外の車両の通行を優先する対応を行っております。なお、窓口アンケート実施期間内については、ご意見の状況には至っておりませんので、交通誘導員の配置は行っておりません。</p>
今泉リサイクルプラザ	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● もう少し品数があれば・・・。 	<p>フロア面積の関係上、現在の展示数とさせていただきます。</p> <p>これからもスペースの有効な利用を心がけ、お客様に喜んでいただける展示に努めてまいります。</p>
今泉リサイクルプラザ	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 家具以外にも、スポーツ品(釣り用品)も取り入れてはどうですか。 	<p>本館の展示品は、市民の方から提供いただいた物でございます。</p> <p>限りある提供品の中から、季節に合わせて展示しております。これからも、お客様に喜んでいただけるよう努めてまいります。</p>
今泉リサイクルプラザ	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 本日はそうでもないが、ラジオの音量が高い日が多々ある。 	<p>本館には、地震等発生時の情報収集手段がラジオしか無くそのため鳴らしております。これからも、お客様の不快にならないよう音量調整に注意してまいります。</p>
博物館	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 照明が暗く展示物が見えにくい。 	<p>文化財保護のため、展示室の照明を暗くしている場合がありますが、博物館の掲示案内もしております。</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			館HPや博物館公式Twitterでも周知を図ってまいります。
博物館	案内表示	● 鬼瓦がなんのためにあるのか、説明がほしい。	現在のキャプションに鬼瓦に関する説明を追記し、より分かりやすいものに改善してまいります。
科学館	案内表示	● 解説パネルの文字が小さい。	パネルを配置するスペースと内容の分かりやすさを考慮しつつ、可能な範囲で文字サイズを大きくいたします。
科学館	案内表示	● 本がテラスで読める案内がなかった。	テラスを含め館内でお読みいただけます。 改めてきちんとご案内します。
科学館	窓口のきれいさ	● 4階では、手を触れる場所が沢山ありました。感染症対策の面で少し心配です。	手で触れる展示物については、市バスや地下鉄と同じ抗菌・抗ウイルスコーティング剤を塗布しております。ハンドルなど特に触れる回数が多い場所は、1日2回さらに、消毒剤で拭き取るなどの感染症予防対策も講じております。 これらの対策について、入口はじめ館内でも分かりやすく表示し、お客様に安心していただけるよう改善します。なお、詳細については当館HP「ご来館のお客様へのお知らせと当館の取り組み」をご覧ください。
科学館	その他	● 売店で日食グラスが販売していないことにショックを受けた。去年来た時は販売していて、今回購入しようと思ったら、販売していないという売店員さんの言葉にガッカリ。せっかくの科学館の売店です。常時置いてほしい商品のひとつだと思います。是非ご検討のほど宜しくお願いします。	いただいた意見について、売店を運営している業者に申し伝えました。いらっしゃった日は売り切れており、現在は入荷し購入できるようになっております。
市民図書館	その他	● 忙しい時に子供に冷たい時がある。 ● 書棚にない本を探してもらった際、返却本の棚は探してもらえなかった。	忙しい時でも、落ち着いて、丁寧な対応を心がけるよう、全職員に指導いたしました。
市民図書館	その他(施設・設備)	● 本がどこにあるか分かりにくく、探しづらい。	各フロアごとの配架図を準備しておりますので、窓口にお問い合わせいただければ、配架図に印をつけてご案内いたします。お困りの利用者を見かけた際は、声をかけるなど親

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			切丁寧な対応をするよう全職員に指導いたしました。
市民図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 新刊がどこに並んでいるか、分かりづらい。 	<p>2階児童書フロアでは入口付近に、3階一般書フロアではカウンター付近に、新着図書コーナーを設けておりますが、より分かりやすい表示となるよう工夫を行いました。</p> <p>また、3階新着図書コーナーでは、貸出中の新刊の予約がしやすいよう、新刊の資料票を掲示する取り組みを始めました。</p>
市民図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 閲覧席で、寝ている人や音楽を聴いている人が複数おり、本当に使用したい人にとっては無駄だと思う。 	<p>感染症予防のため、閲覧席は短時間でのご利用をお願いしており、その旨表示しております。図書館の資料を閲覧したい場合は、窓口にお申し込みいただければ、専用の閲覧席をご利用いただけます。</p>
市民図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	<p>大人の利用者が2階の新聞を児童書コーナーの席で閲覧している状況が見受けられたため、新聞の配架場所を3階の一般書フロアに変更いたしました。</p>
泉図書館	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ● 笑顔があればもっと良いと思います。 ● 返却カウンターの職員にもっと笑顔があってもよいのでは。 ● 返却の時に無言になっていた。 ● たまにボソっとした声での対応が見られます。小さな声でもはっきり話していただくと、なお良くなると思います。 	<p>来館者のみなさまに気持ち良く利用していただけるよう、接遇について改めて職員に周知徹底いたしました。</p>
泉図書館	職員の身だしなみ	<ul style="list-style-type: none"> ● 身だしなみですが、手袋の黒はやめてほしいです。 	<p>来館者のみなさまに気持ち良く利用していただけるよう、接遇について改めて職員に周知徹底いたしました。</p>
泉図書館	その他 (窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ● 敬意を感じられないことが少なくない。いい加減さがふるまいに出ている。 ● とても事務的。女性がひどい。 ● 新人の職員さんの対応がずさんだった。 	<p>来館者のみなさまに気持ち良く利用していただけるよう、接遇について改めて職員に周知徹底いたしました。</p>
泉図書館	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報の管理がゆるいと思う。窓口など他の人に見えない 	<p>個人情報がかかれた紙類については、利用者から見えないように全て裏返し、所定の場所に仮置きした</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
		<p>よう、また手に取れないように置いたり、管理してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 名前、連絡先など記入された紙、印字された予約票など、すべてシュレッダー処理されているのか気になる。 	<p>上で、保管ないしシュレッダー処理しています。なお、印字された予約票には個人情報はありません。</p>
泉図書館	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内表示が多すぎるのではないかと。何が重要かわからない。 	<p>重要性の低い内容の掲示は外すなど、全体的な掲示物の見直し・整理を行いました。</p>
泉図書館	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内表示に請求記号があると、探しやすいです。 	<p>フロア案内図をリニューアルし、館内掲示と検索用端末脇への配置を行いました。</p>
泉図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 猛暑なのに、クーラーがなくて残念。クーラーの設置をお願いします。 	<p>一部の分室につきましては、構造上、エアコンの設置が困難となっておりますが、対応について引き続き検討してまいります。</p>
泉図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 駐車場30分無料ですが、往復の時間を抜くと、本を選ぶ時間が殆んどありません。せめて1時間無料にしてほしいです。 ● 駐車場を30分ではなく、せめて1時間無料にしてほしい。 ● 地下駐車場20分超過から有料とならないかと、検討願いたい。 	<p>図書館北側の立体駐車場は、泉図書館の駐車場ではなく、地下部分も含め、仙台市都市整備局が所管する市営の有料駐車場となっております。地下部分の駐車場が最初の30分は無料となっておりますが、これは地下部分だけのサービスとして、図書館の利用の有無に関わらず行っているとのこと。今回いただいたご意見につきましては、担当の都市整備局に申し伝えました。</p>
泉図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	<p>カラーコピー機を導入し、利便性の向上を図りました。</p>
泉図書館	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	<p>利用者のみなさまから問い合わせの多いご質問とその回答をQ&A形式でまとめ、館内に掲示いたしました。</p>
泉図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	<p>ロッカーご利用の際の一時的な荷物置き台を設置し、利便性の向上を図りました。</p>
泉図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	<p>当日の日付が表示されるデジタル時計を記載台に設置し、利便性の向上を図りました。</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
泉図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	傘の無料レンタルサービスを開始し、利便性の向上を図りました。
泉図書館	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ●【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	玄関前に「路上駐車禁止」「飛び出し注意」の掲示を行い、注意喚起を行いました。
宮城野図書館	その他 (窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ● 本の返却に当たり、列ができているにも関わらず、本の返却後、スキャナーでの処理に追われ、窓口から返却者の退去を指示せず、時間がかかっていた。 	確認の済んだお客様には、お声かけをするようにしておりますが、なお、職員に徹底してまいります。
宮城野図書館	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内表示増やしてほしい。本の場所が分かりにくい。 ● 高齢者のために、文字をもう少し大きくしても良いと思う。 	本棚などの案内表示の場所に限りますが、可能な範囲で見やすい表示を工夫してまいります。
宮城野図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● CD・DVDの検索が、アーティスト、題名で検索出来るようにしてほしい。 	カウンターでお話いただければCD・DVDをお探します。また、館内の検索機でも、アーティストや曲名での検索が可能です。詳しい使い方は職員にお尋ねください。
宮城野図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 宮城野図書館のキーボード付端末を増やしてほしい。長時間使っている人がいて、なかなか使えない。 	現在、新型コロナウイルス感染症対策として、キーボード付きの検索機3台のうち2台のみを稼働させております。混む時間帯に2台とも使用されることもありますので、タッチパネル式(3台)もご利用いただければと存じます。また、カウンターでも本のお問い合わせに応じております。
宮城野図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 入り口(ガラス戸)が分かりづらい。 	北側出入口につきましては、扉の場所以外のガラス窓に矢印や模様などを貼っておりますが、なお、出入口に向かう分かりやすい表示を検討してまいります。
宮城野図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 貸し出しのカウンター前に台を置いてほしい。 ● コロナ対策のビニールのしきりが、もっと透明だとよい。 	現在、コロナ対策の仮設のしきりをカウンター前に置いていますが、そのためお客様がカウンターに荷物を置きにくくなり、ご不便をおかけしております。また、シートの透明度もアクリル板などには及びません。今後、予算の範囲で改善を検討してまいります。

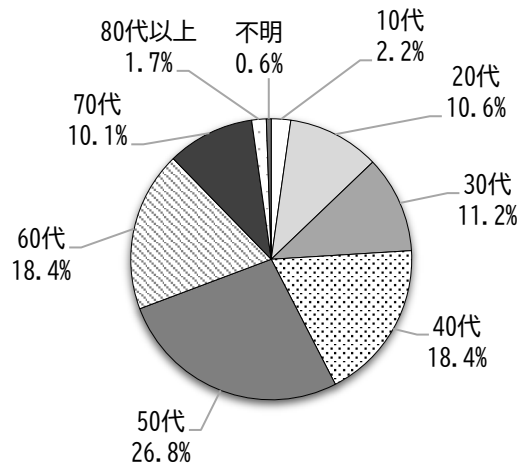
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
宮城野図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 消毒アルコールが一番最初の入口に置いてあるだけだが、中にもほしい。ペンを使ったり、キー操作をしたり、キャリーを使ったり、その時にも使えるように、中にいくつかあるとよい。 	<p>記載台付近にアルコール消毒液を配置しましたので、ご利用ください。</p> <p>なお、記載台や検索機のキーボード、タッチパネルなどは、一定の時間毎に消毒作業を行っております。</p>
太白図書館	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● 声大きい。 ● 声小さい。 ● マスクもしているのに、元々小さいと感じていたが、更に聞こえづらくなった。 ● 良く聞き取れない。 	<p>新型コロナウイルス感染防止のため、マスクの着用や飛沫防止シートの設置をしているため、声が聞き取りにくくなったり、逆に大声になってしまったと思います。職員には改めて利用者の方が聞き取りやすい声で対応するよう指導いたしました。</p>
太白図書館	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ● まれに不親切な職員がいる。 ● 早口すぎる。 ● 少し早口で高齢者にはこみいったことが分かりにくくなる。 ● 接客態度、改善した方がいいと思う。 ● もう少し柔軟に対応してください。 ● 初めて予約をした時、きちんとした説明がなかった。 	<p>カウンターでの対応は常に利用者の方の立場に立って、親切丁寧に当たること、説明はゆっくりと分かりやすく行うことなどを、改めて職員に注意をいたしました。</p>
太白図書館	その他 (窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員がアルバイトに怒ったようなとても強い口調で声をかけていた。 	<p>該当する職員に、アルバイトの人に限らず誰にでも親切丁寧に対応するよう指導いたしました。</p>
太白図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分流の本しか見ないので、何かのテーマでお薦めできるコーナーを新しくしてほしい。 	<p>1階の一般展示コーナーでは、1カ月毎に職員が選んだテーマに沿った本を展示している他、新着図書の本の左横の棚にはタイムリーな話題に対応した本を展示していますので、是非ご覧になってみてください。</p>
太白図書館	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 休館日の案内を大きくしてほしい。 	<p>館内整理のための休館日や年末年始の休館日など、不定期な休館日については館内に大きく掲示するようにいたしました。</p>
太白図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 館内の室温がいつもやや高いと思う。 	<p>おそらく地下1階のことだと思われます。地下1階の空調設備が一部故障していることが判明し、来年度に改修工事を行う予定です。</p>
太白図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 地下1階でも予約できると助かる。 	<p>館内の検索機からご希望の本の資料表を印刷してお持ちいただければ、地下1階でも本の予約を受け</p>

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
			付けていますので、ご利用ください。
太白図書館	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 階段の昇降に苦労しているので、動線を考えてほしい。 	現在の動線はこれまでの運用の経緯を踏まえてできてきたもので、変更する予定はありません。1階と地下1階の行き来については、館内の階段だけではなく、たいはくるロビーのエレベーターも是非ご利用ください。
太白図書館	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	50音順に展示していた紙芝居について、高齢者向け、幼年・赤ちゃん向け、行事用、外国語などの種類別に展示場所を定めるとともに、タイトルも見やすいように配置し、探しやすくいたしました。

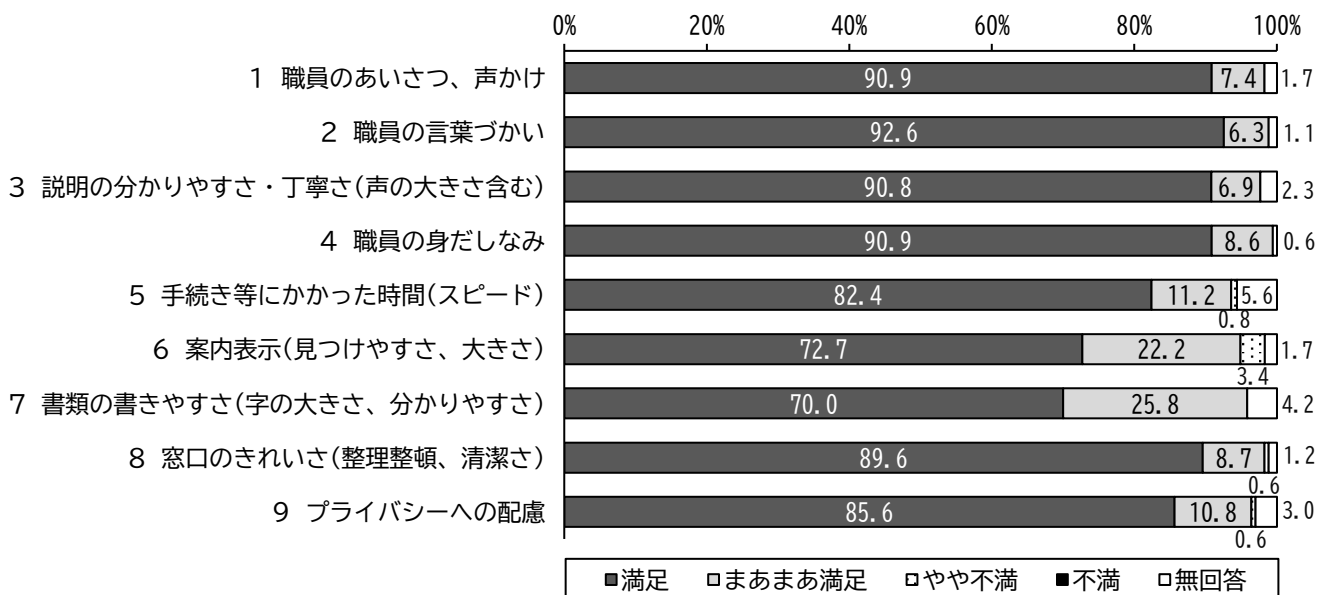
12-1 調査結果(市民利用施設)

(1)市民利用施設全体

【1】回答者の年代 (179 人)

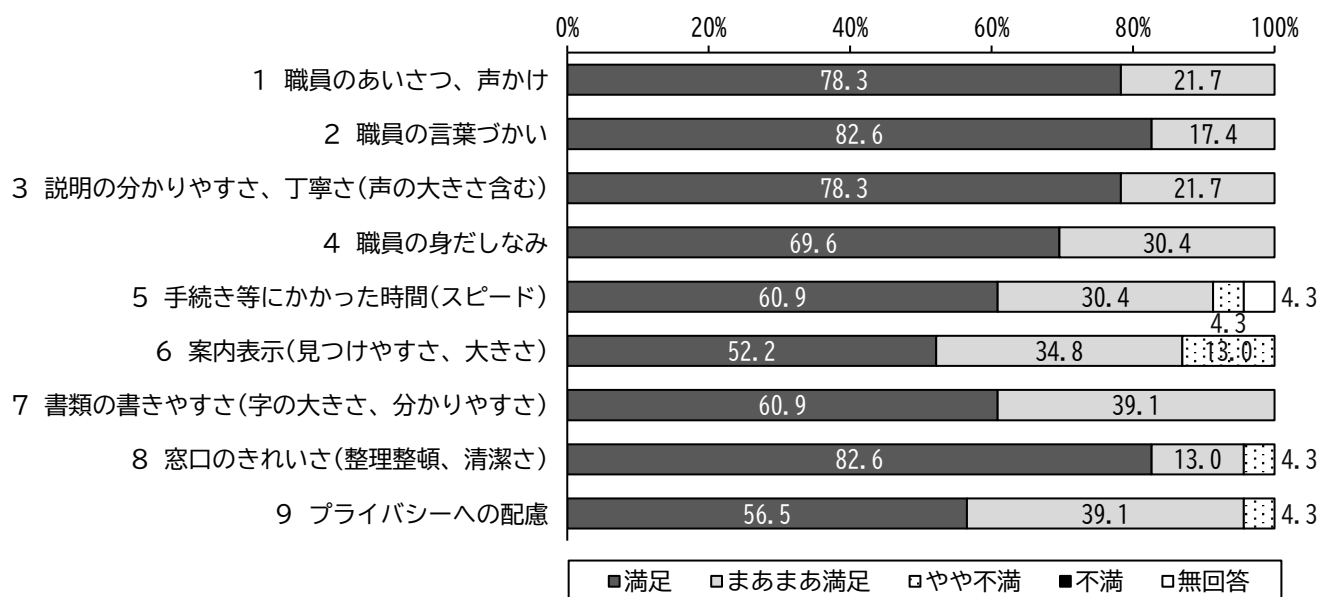


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	175	90.9%	7.4%	0.0%	0.0%	1.7%
2 職員の言葉づかい	175	92.6%	6.3%	0.0%	0.0%	1.1%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	174	90.8%	6.9%	0.0%	0.0%	2.3%
4 職員の身だしなみ	175	90.9%	8.6%	0.0%	0.0%	0.6%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	125	82.4%	11.2%	0.8%	0.0%	5.6%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	176	72.7%	22.2%	3.4%	0.0%	1.7%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	120	70.0%	25.8%	0.0%	0.0%	4.2%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	173	89.6%	8.7%	0.6%	0.0%	1.2%
9 プライバシーへの配慮	167	85.6%	10.8%	0.6%	0.0%	3.0%

(2)マイナンバーカード特設センター



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	23	78.3%	21.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	23	82.6%	17.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	23	78.3%	21.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	23	69.6%	30.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	23	60.9%	30.4%	4.3%	0.0%	4.3%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	23	52.2%	34.8%	13.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	23	60.9%	39.1%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	23	82.6%	13.0%	4.3%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	23	56.5%	39.1%	4.3%	0.0%	0.0%

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

- ◎丁寧に対応していただきました。(40代)
- ◎丁寧の説明して頂き、分かりやすかったです。(50代)
- ◎丁寧で分かりやすかったです！(50代)
- ◎説明も対応も丁寧でした！(20代)
- ◎良い(40代)
- ◎良いです。(50代)
- ▼ここまで人数いなくてもいいような…。(30代)
- ▼人が多すぎる。(40代)

環境、書類など

- ◎待ち時間もなくスムーズに受け取れました。(30代)

◎アエルで手続きができて、とても便利でした。家族が区役所で何時間もかかったと言っていたので、10分程度で手続きが完了して、助かりました。(20代)

▼エスカレーターを降りた後が分かりづらい。(30代)

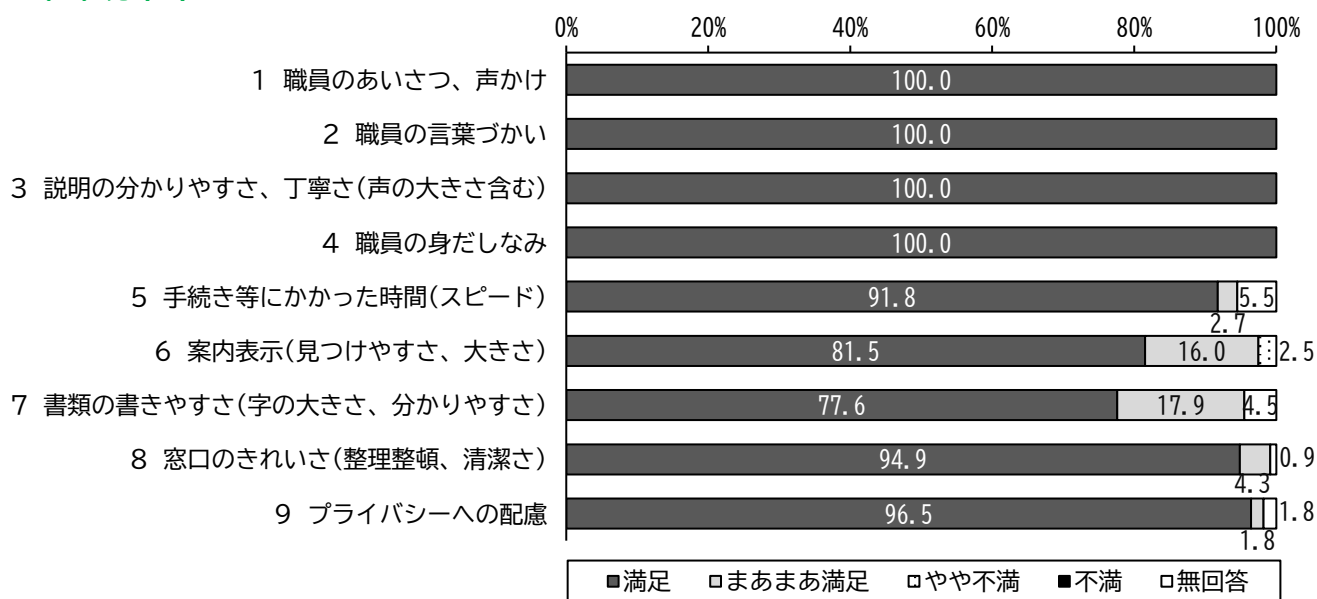
▼隣人の方と近く、個人情報を扱うには境されていないと思いました。(40代)

▼コロナ流行地としては、皆が使用するペン等、気をつけている感じは乏しかったです。(40代)

○泉区から来ましたので、泉区役所で受取りしたいです。(50代)

○アンケート箱が分かりにくかった。(40代)

(3) 晚翠草堂



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	120	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	120	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	120	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	120	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	73	91.8%	2.7%	0.0%	0.0%	5.5%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	119	81.5%	16.0%	2.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	67	77.6%	17.9%	0.0%	0.0%	4.5%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	117	94.9%	4.3%	0.0%	0.0%	0.9%
9 プライバシーへの配慮	113	96.5%	1.8%	0.0%	0.0%	1.8%

職員の対応

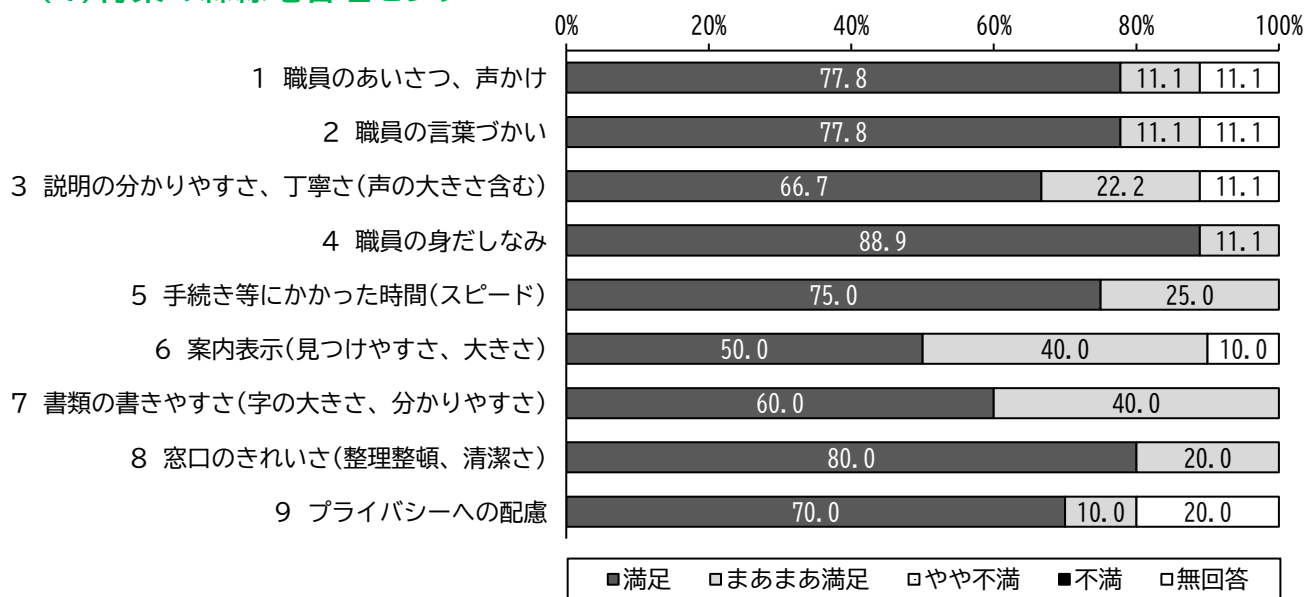
- ◎質問に丁寧に答えてくださった。(30代、70代)
- ◎私の質問に、常に丁寧に答えていただいた。(60代)
- ◎丁寧な説明、ありがとうございました。(60代)
- ◎丁寧に説明していただいて、すごくありがたかったです！！ありがとうございます～。(20代)
- ◎丁寧に説明下さった点が良かったです。(20代)
- ◎丁寧な説明をしていただき、とても良かったです。仙台の歴史をもっと知りたいと思います。(60代)
- ◎知らなかったエピソードを丁寧に説明でお聞きできて、来館してよかったです。(60代)
- ◎詳しく説明をいただき、大変勉強になりました。(40代)
- ◎知識が豊かで、丁寧な説明で、大変勉強になりました。(70代)
- ◎具体的かつ丁寧に説明していただき、大満足でした。地元にながら、知らなかった部分が大きく、晚翠様に申し訳なく思っているところです。(70代)
- ◎見学前の簡単な説明も分かりやすく、ゆっくり見学できたので、よかったです。この施設ができた当時の周辺の様子のことなども色々教えて下さって、とても勉強になりました！(20代)
- ◎いろいろな話を、分かりやすく詳しく下さり、晚翠に対する理解が深まりました。ありがとうございます。(30代)

- ◎職員の方の説明が、適切な量で分かりやすく、良かったです。ありがとうございました。(30代)
- ◎案内員さんの説明が有り、土井晩翠の人物像が良く判った。(50代)
- ◎案内して下さった人が、こちらのペースや様子に気がついて下さり、とても良い見学ができました。(20代)

環境、書類など

- ◎よく保存されています。(50代)
 - ◎当時のままの保存で、とても良かった。(50代)
 - ◎きれいに整理されています。(70代)
 - ◎きれいに管理されています。(50代)
 - ◎分かりやすさ(50代、60代)
 - ◎案内の印象もGood!(50代)
 - ◎大満足でした。思いがけず。(70代)
 - ◎土井晩翠先生のすばらしさが良く分かりました。ご長男英一さんのことについて知ることができ、感動しました。仙台の方にも、仙台に来られた方にも、晩翠先生のことを知っていただきたいと思いました。(50代)
-
- ▼入ってよいのか?少し不安でした。(50代)
 - ▼バス停からの道順不案内で迷ってしまいました。(30代)
-
- 観光で来られた方たちに、声を大にして宣伝していただければ幸いです。(70代)
 - ありがとうございました。(40代)

(4)青葉の森緑地管理センター



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	9	77.8%	11.1%	0.0%	0.0%	11.1%
2 職員の言葉づかい	9	77.8%	11.1%	0.0%	0.0%	11.1%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	9	66.7%	22.2%	0.0%	0.0%	11.1%
4 職員の身だしなみ	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	8	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	50.0%	40.0%	0.0%	0.0%	10.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	20.0%

職員の対応

◎親しみのある対応。(70代)

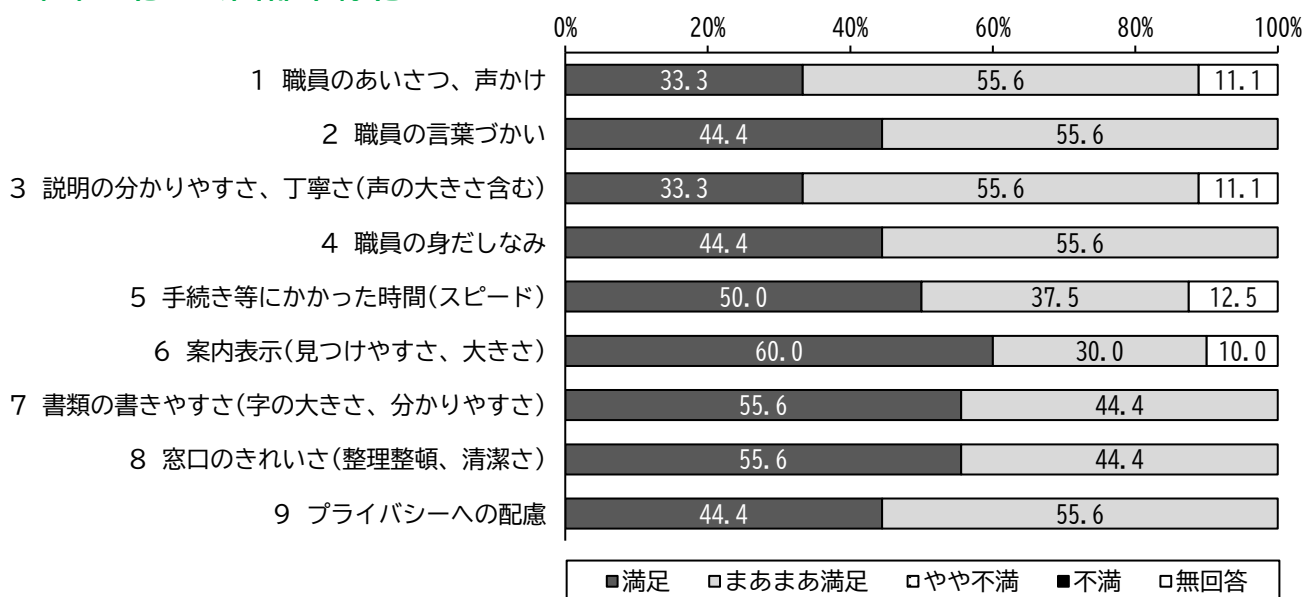
◎普通に良いと思います。いつもおつかれ様です(山内もゴミは1~2つでした)。(50代)

環境、書類など

◎案内は良い。(50代)

▼散策路の表示が分かりにくいので、太白自然の森のまではいかななくても、(地図にもあわせて)数字かあいうえおなどの記号をふやしてほしい。※自分が方向音痴なだけか?!(50代)

(5)七北田公園都市緑化ホール



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	9	33.3%	55.6%	0.0%	0.0%	11.1%
2 職員の言葉づかい	9	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	9	33.3%	55.6%	0.0%	0.0%	11.1%
4 職員の身だしなみ	9	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	8	50.0%	37.5%	0.0%	0.0%	12.5%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	60.0%	30.0%	0.0%	0.0%	10.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	9	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	9	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎クラフト教室でお世話になりました。楽しい内容で、とてもゆっくり作ることができました。風が吹いて大変でしたが、天気が良かったので、何よりでした。(40代)

◎予約しなくても参加できて良かったです。(40代)

環境、書類など

◎改善するところはないです。コロナ対策もしっかりされていて、安心して利用できました。(40代)

12-2 ご意見・提案に対する改善策(市民利用施設)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
マイナンバーカード特設センター	その他 (窓口対応)	<ul style="list-style-type: none"> ● ここまで人数がいなくてもいいような…。人が多すぎる。 	当センターは、予約制によりマイナンバーカードを交付しており、予約数が少ない時間帯もあるため、時間帯によっては、職員数が多く感じられたものと思われます。
マイナンバーカード特設センター	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● エスカレーターを降りた後が分かりづらい。 	エスカレーター正面に案内板を設置しました。その他に、動線が分かりやすくなるよう案内板を複数追加設置しました。
マイナンバーカード特設センター	プライバシーへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 隣席の方と近く、個人情報を扱うには適していないと思いました。 	窓口ごとの仕切りを設置しているほか、タッチパネルには覗き見防止のフィルムを貼っており、個人情報を見ることができないよう工夫を行っております。
マイナンバーカード特設センター	窓口のきれいさ	<ul style="list-style-type: none"> ● コロナ流行地としては、皆が使用するペン等、気をつけている感じは乏しかったです。 	交付の都度、ペンや窓口等の消毒をするよう徹底しました。 また、市民の方へ消毒していることが分かるよう、消毒済みの表示を行いました。
マイナンバーカード特設センター	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 【自主的な取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。 	受付の分かりにくさを解消するため、時間によって交代制で案内係を決め、来所した市民の方への声かけ・誘導を行うようにしました。
晩翠草堂	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 施設に入ってよいのか不安になった。 	施設入口に、施設見学にあたっての案内表示を設置いたしました。
青葉の森緑地管理センター	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 案内はよいのだけど、散策路の表示が分かりにくいので、太白山自然観察の森まではいかなくても、(地図にもあわせて)数字かあいうえおなど記号表示を増やしてほしい。 	既存の案内表示の見直しを行い、必要に応じて表示の更新、増設を行います。また、散策路を分かりやすく表示するなど、利用される皆さまが散策しやすいような対策を講じてまいります。
野草園	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ● 駐車場のトイレ、水が出ません。 	ご指摘は野草園のトイレではなく、大年寺山公園のトイレでしたので、設備を管理しております太白区公園課において、定期的に巡回し、故障等について対応しております。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
野草園	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● 野草園内の案内板設置等分かりやすくしてください。はっきり言って迷います。 	案内板(位置番号板)については、分かりやすく更新してまいります。
野草園	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ● その由縁についてもっと補足してほしい。 	今年度末までには、野草園の入口と、とちのき広場に大型看板を設置し、新しいガイドマップと合わせて説明等を充実させてまいります。