

第 22 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)税務会計課.....	9
(4)保育給付課.....	10
(5)障害高齢課.....	11
(6)介護保険課.....	12
(7)保護課	13
(8)保険年金課.....	14
3-2 ご意見・提案に対する改善策(青葉区役所)	15
4-1 調査結果(宮城総合支所)	17
(1)宮城総合支所全体.....	17
(2)税務住民課.....	19
(3)管理課	21
(4)保健福祉課.....	22
(5)障害高齢課.....	24
(6)保険年金課.....	25
(7)道路課	26
4-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城総合支所)	27
5-1 調査結果(宮城野区役所)	29
(1)宮城野区役所全体.....	29
(2)戸籍住民課.....	31
(3)税務会計課.....	32
(4)家庭健康課.....	33
(5)保育給付課.....	34

(6)障害高齢課.....	35
(7)介護保険課.....	37
(8)保護課.....	38
(9)保険年金課.....	39
(10)道路課.....	40
5-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城野区役所)	41
6-1 調査結果(若林区役所)	44
(1)若林区役所全体.....	44
(2)戸籍住民課.....	46
(3)税務会計課.....	48
(4)家庭健康課.....	49
(5)保育給付課.....	50
(6)障害高齢課.....	51
(7)介護保険課.....	52
(8)保護課.....	53
(9)保険年金課.....	55
(10)道路課.....	56
(11)街並み形成課.....	57
6-2 ご意見・提案に対する改善策(若林区役所)	58
7-1 調査結果(太白区役所)	63
(1)太白区役所全体.....	63
(2)戸籍住民課.....	65
(3)税務会計課.....	67
(4)保育給付課.....	68
(5)障害高齢課.....	70
(6)保護課.....	72
(7)保険年金課.....	73
7-2 ご意見・提案に対する改善策(太白区役所)	74
8-1 調査結果(秋保総合支所)	77
(1)秋保総合支所全体.....	77
9-1 調査結果(泉区役所).....	79
(1)泉区役所全体.....	79
(2)戸籍住民課.....	81
(3)根白石証明発行センター.....	82

(4)税務会計課.....	83
(5)家庭健康課.....	84
(6)保育給付課.....	85
(7)障害高齢課.....	86
(8)介護保険課.....	87
(9)保護課.....	88
(10)保険年金課.....	89
9-2 ご意見・提案に対する改善策(泉区役所)	90
10-1 調査結果(消防局).....	95
(1)消防局全体.....	95
(2)危険物保安課.....	96
(3)宮城野消防署.....	97
(4)宮城消防署.....	98
10-2 ご意見・提案に対する改善策(消防局).....	99
11-1 調査結果(本庁舎).....	100
(1)本庁舎全体.....	100
12-1 調査結果(公所等).....	101
(1)公所等全体.....	101
(2)北部発達相談支援センター.....	102
(3)葛岡リサイクルプラザ.....	103
(4)今泉リサイクルプラザ.....	105
(5)今泉工場.....	106
(6)市民図書館.....	107
(7)泉図書館.....	113
(8)宮城野図書館.....	118
(9)太白図書館.....	121
12-2 ご意見・提案に対する改善策(公所等).....	125
13-1 調査結果(市民利用施設).....	129
(1)市民利用施設全体.....	129
(2)マイナンバーカード特設センター.....	130
(3)晩翠草堂.....	132
(4)太白山自然観察の森自然観察センター.....	134
13-2 ご意見・提案に対する改善策(市民利用施設)	135

1 調査の概要

市役所各庁舎、区役所、総合支所、公所等、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3年11月15日(月)～12月3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22日(月)～11月25日(水)
宮城総合支所	11月15日(月)～11月17日(水)
宮城野区	11月17日(水)～11月19日(金)
若林区	11月24日(水)～11月26日(金)
太白区	11月29日(月)～12月1日(水)
泉区	12月1日(水)～12月3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、公所等、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が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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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」などがありましたら、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 <庁舎・施設名を入力してください>

窓口サービスに関するアンケート用紙

仙台市では、窓口サービス向上のためのアンケートを実施しています。ご協力よろしくお願いいたします。

おいでになった日 年月日日

利用された課・施設 ※複数の課(施設)においでの方は、詳細にいくつ(施設)を1つお書きください。
年代代 10代20代30代40代50代60代70代80代以上

次の9つの項目に関する満足度について、あてはまるものに、それぞれ1つ、○をつけてください。
ご自身の用事に関係がなく、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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	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	やや不満足	不満足	分からない関係なし

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、具体的にお願いします。

職員の応対 [良かった点、改善した方がよい点]

言葉づかい [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 [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2,500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とおりです。

区役所および総合支所	回収数
青葉区	220
宮城野区	198
若林区	197
太白区	203
泉区	203
宮城総合支所	188
秋保総合支所	8
合 計	1,217

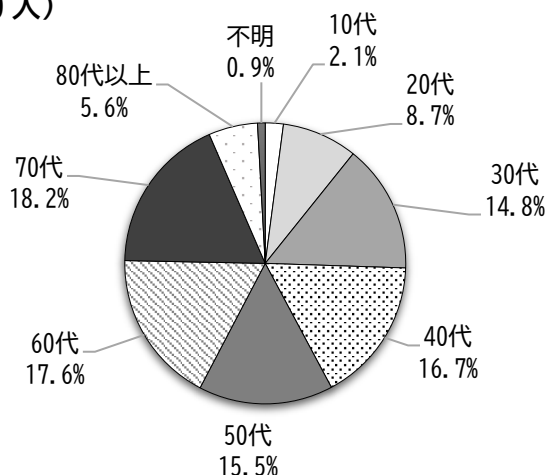
区 分	局	課、公所等施設	回収数
本庁舎	危機管理局	防災計画課	3
	市民局	市民協働推進課	3
	健康福祉局	健康安全課	3
	文化観光局	観光課	1
公所等	健康福祉局	生出診療所	7
		北部発達相談支援センター	13
		南部発達相談支援センター	1
	子供未来局	児童相談所	3
	環境局	葛岡リサイクルプラザ	14
		今泉リサイクルプラザ	27
		宮城野環境事業所	1
		泉環境事業所	1
		今泉工場	31
	経済局	中央卸売市場	1
	教育局	科学館	8
		市民図書館	319
		泉図書館	218
		宮城野図書館	148
太白図書館		187	
市民利用施設	市民局	マイナンバーカード特設センター	64
	環境局	ペット斎場	1
	文化観光局	晩翠草堂	138
	建設局	青葉の森緑地管理センター	2
		秋保大滝植物園	3
		野草園	4
		太白山自然観察センター	10
		七北田公園都市緑化ホール	9
消防局	消防局	予防課	1
		危険物保安課	17
		宮城野消防署	20
		太白消防署	8
		泉消防署	2
		宮城消防署	15
合 計			1,283

(4)その他

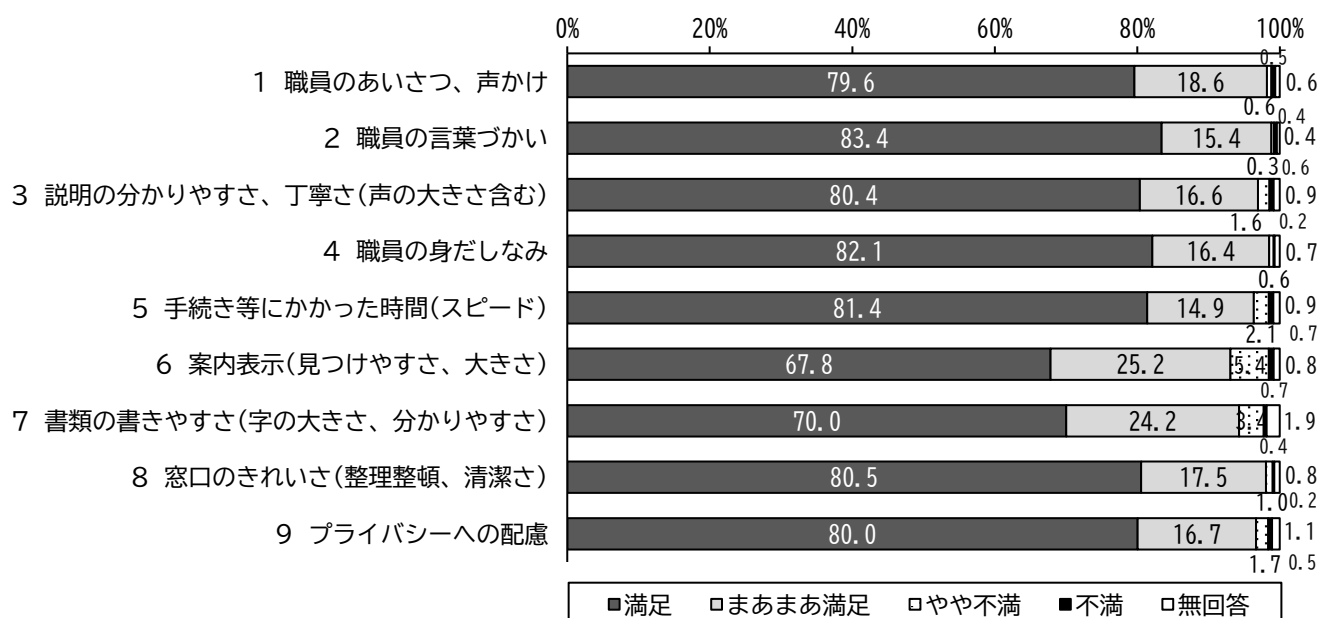
- ・全体の回答者数は2,500人ですが、各項目の満足度を算出する際は、「分からない、関係ない」など非該当を選択された分は除いた数を「回答者数」として算出しています。そのため、項目ごとに「回答者数」が異なることがあります。
- ・集計結果は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを百分率(%)で表示しています。そのため、%を合計しても100.0%にならないことがあります。
- ・本報告書には、アンケート票が10枚以上回収された課や施設などの結果を掲載しています。

2 調査結果(全体)

【1】回答者の年代 (2,500人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)

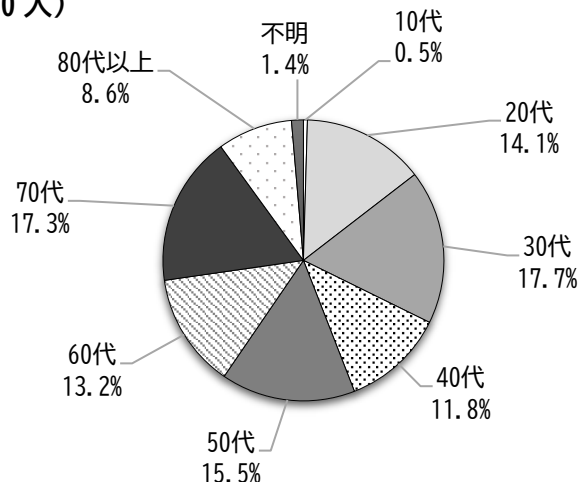


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	2,486	79.6%	18.6%	0.6%	0.5%	0.6%
2 職員の言葉づかい	2,492	83.4%	15.4%	0.3%	0.4%	0.4%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	2,464	80.4%	16.6%	1.6%	0.6%	0.9%
4 職員の身だしなみ	2,461	82.1%	16.4%	0.6%	0.2%	0.7%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	2,449	81.4%	14.9%	2.1%	0.7%	0.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	2,472	67.8%	25.2%	5.4%	0.7%	0.8%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	2,293	70.0%	24.2%	3.4%	0.4%	1.9%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	2,485	80.5%	17.5%	1.0%	0.2%	0.8%
9 プライバシーへの配慮	2,402	80.0%	16.7%	1.7%	0.5%	1.1%

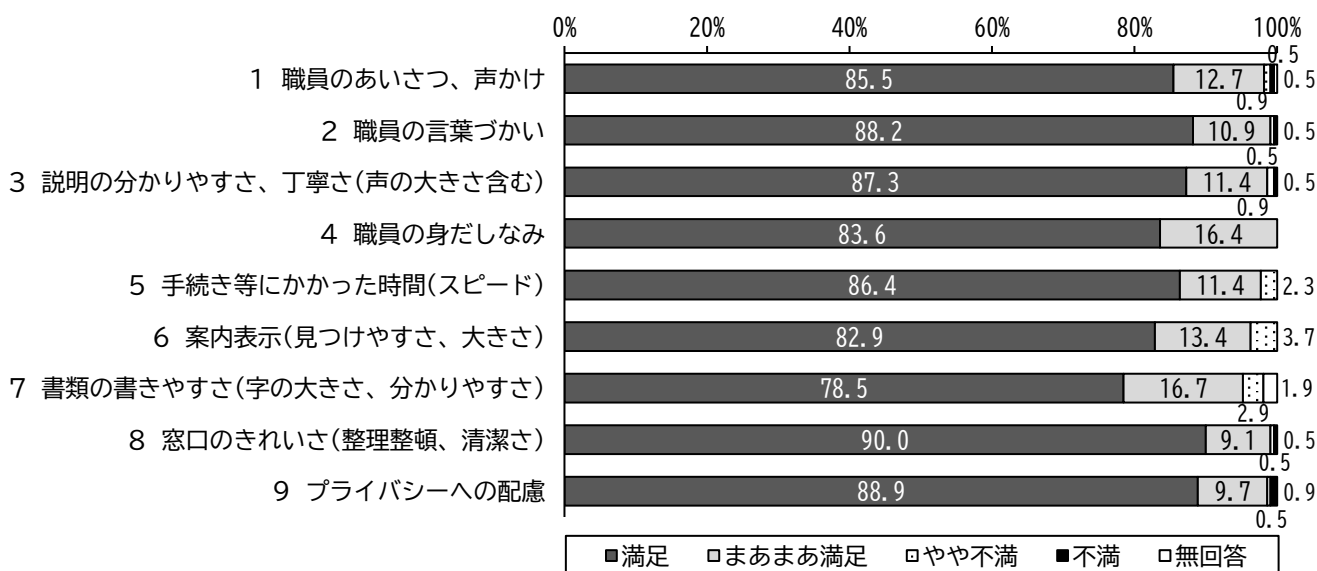
3-1 調査結果(青葉区役所)

(1)青葉区役所全体

【1】回答者の年代 (220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	220	85.5%	12.7%	0.9%	0.5%	0.5%
2 職員の言葉づかい	220	88.2%	10.9%	0.5%	0.5%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	220	87.3%	11.4%	0.9%	0.5%	0.0%
4 職員の身だしなみ	219	83.6%	16.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	220	86.4%	11.4%	2.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	216	82.9%	13.4%	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)	209	78.5%	16.7%	2.9%	0.0%	1.9%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	220	90.0%	9.1%	0.5%	0.5%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	216	88.9%	9.7%	0.5%	0.9%	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

- ◎総合窓口案内の方がすぐ来てくれて、親切でした。(40代)
- ◎総合案内の方が親切。(50代)
- ◎案内係の方が丁寧でした。(40代)
- ◎案内係の方が丁寧に説明してくださり、分かりました。(60代)
- ◎間違っって5Fに行ったが、その職員が丁寧に教えてくれた。(70代)

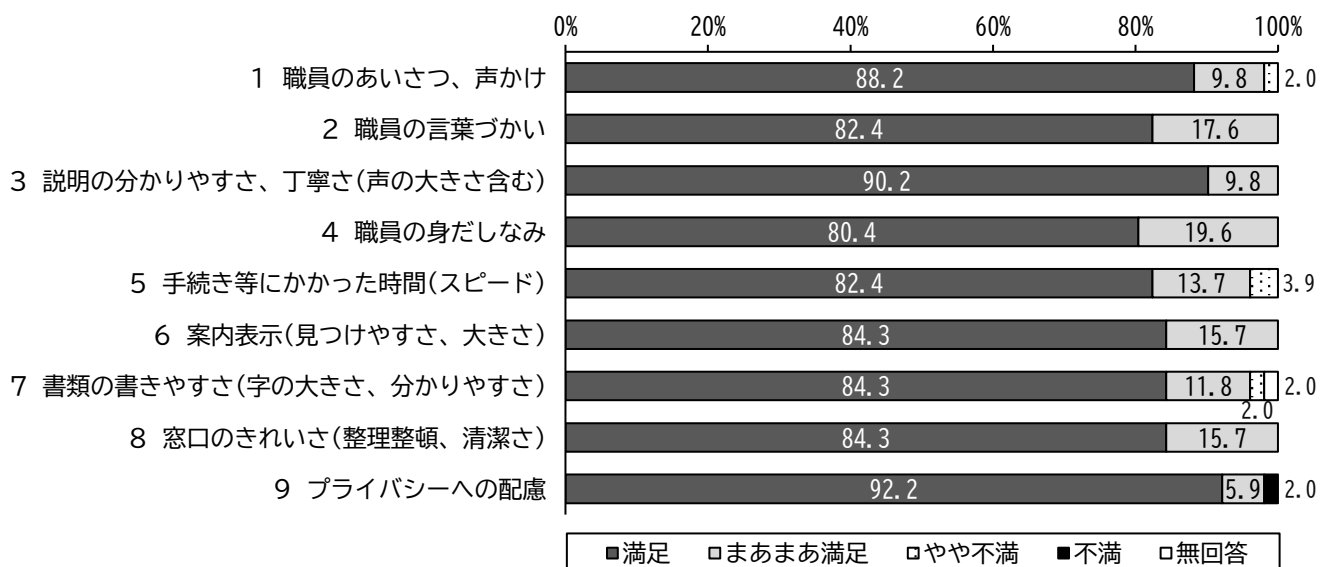
- 青葉区は、宮城野区や太白区に比べて、書類の不備等に厳しい。(50代)

環境、書類など

- ◎9F食堂のカレーがおいしい。(40代)

- ▼建物が古いので、新しくしてほしい。(50代)
- ▼階段に電気があるといい。暗い。(80代)
- ▼駐車場があれば良い。(30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	51	88.2%	9.8%	2.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	51	82.4%	17.6%	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)	51	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	51	80.4%	19.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	51	82.4%	13.7%	3.9%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	51	84.3%	15.7%	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)	51	84.3%	11.8%	2.0%	0.0%	2.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	51	84.3%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	51	92.2%	5.9%	0.0%	2.0%	0.0%

職員の対応

- ◎説明がわかりやすい。(30代)(50代)(60代)
- ◎親切で丁寧でした。(80代)
- ◎思ったよりスムーズに早く手続きできました。(50代)
- ◎とても親切にしてくれました。(60代)
- ◎説明が丁寧でわかりやすい。(70代)
- ◎丁寧に教えて頂き、書類の記入が出来ました。(70代)
- ◎親切で丁寧に説明してくれます。(70代)
- ◎質問に対して、丁寧に説明してくれた。(40代)

▼座って待っている間の職員の会話が気になる。(60代)

▼(外国の方)初めに来た時に色々持ち物お教えいただければ、2回も来なくてよかった。かなり時間がかかった。(不明)

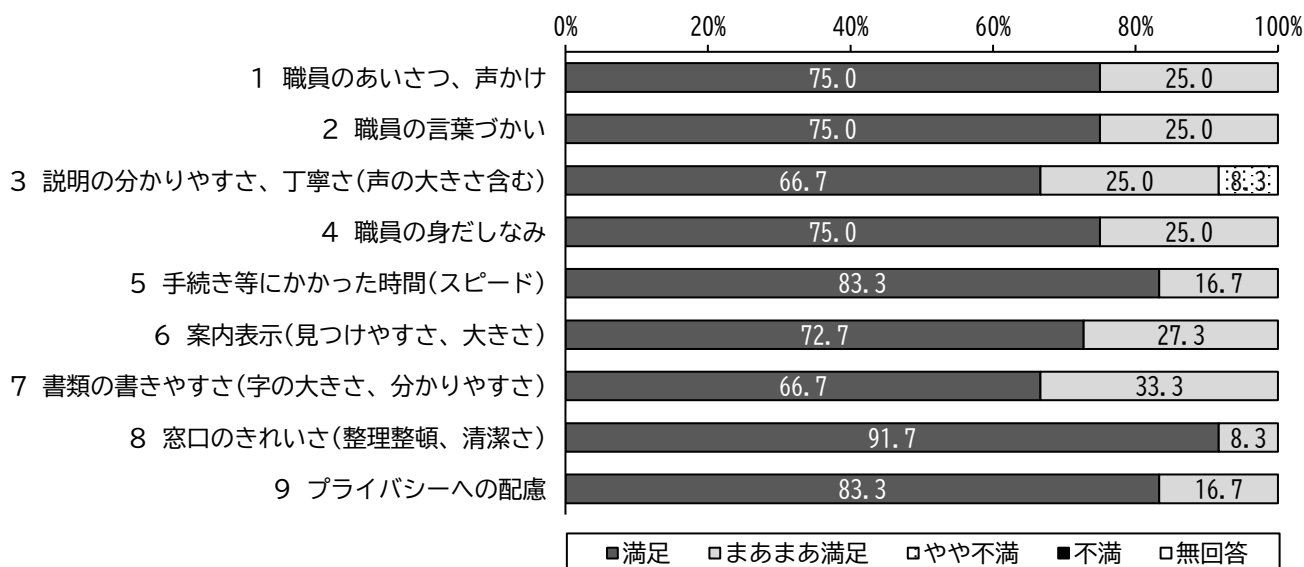
環境、書類など

◎色別に分かれていていい。(40代)

▼書類の記入欄が小さすぎて困る。もう少し大きくしてほしい。(50代)

▼マイナンバーカードの葉書き、郵送できましたが、字が小さすぎて見えない。(60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	12	75.0%	25.0%	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	66.7%	25.0%	8.3%	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%	27.3%	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)	12	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)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎全体的にスムーズでわかりやすかった。(20代)

▼もう少し元気、明るさがあってもいいかな…と。(60代)

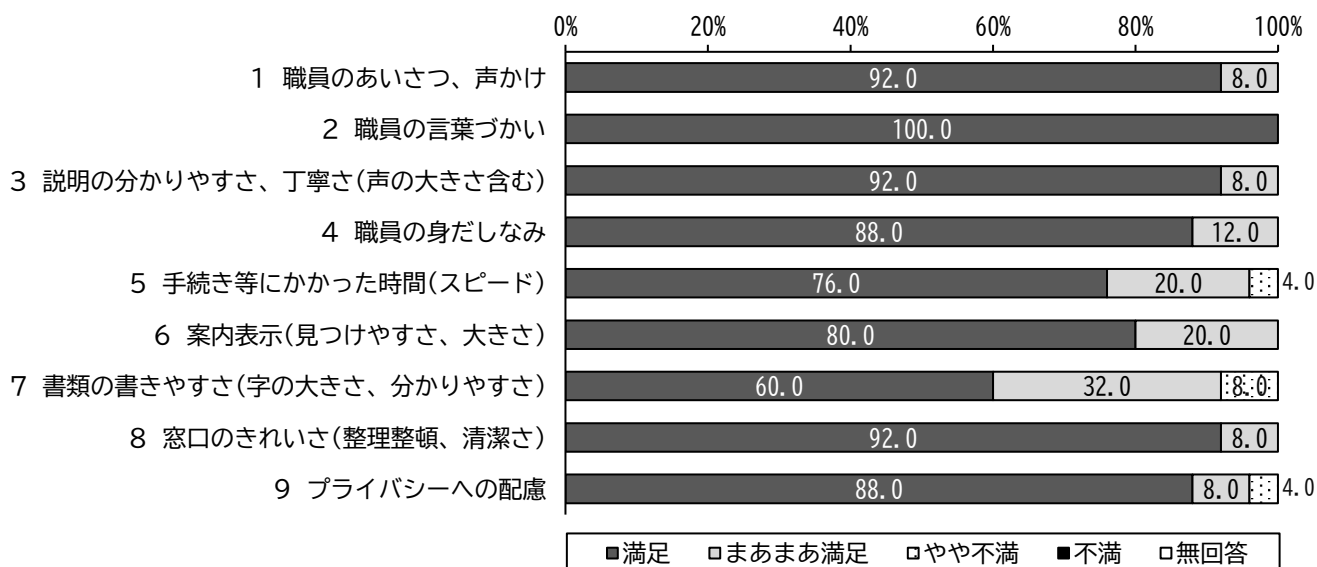
▼番号を呼ぶ声が小さかった。(50代)

環境、書類など

▼入口から来たときに表示が見にくい。わかりやすく表示してほしい。(60代)

▼総合案内窓口で聞いてこなかったのが、(場所が)わかりづらかった。(不明)

(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	25	92.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	25	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)	25	92.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	25	88.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	25	76.0%	20.0%	4.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	25	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)	25	60.0%	32.0%	8.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	25	92.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	25	88.0%	8.0%	4.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

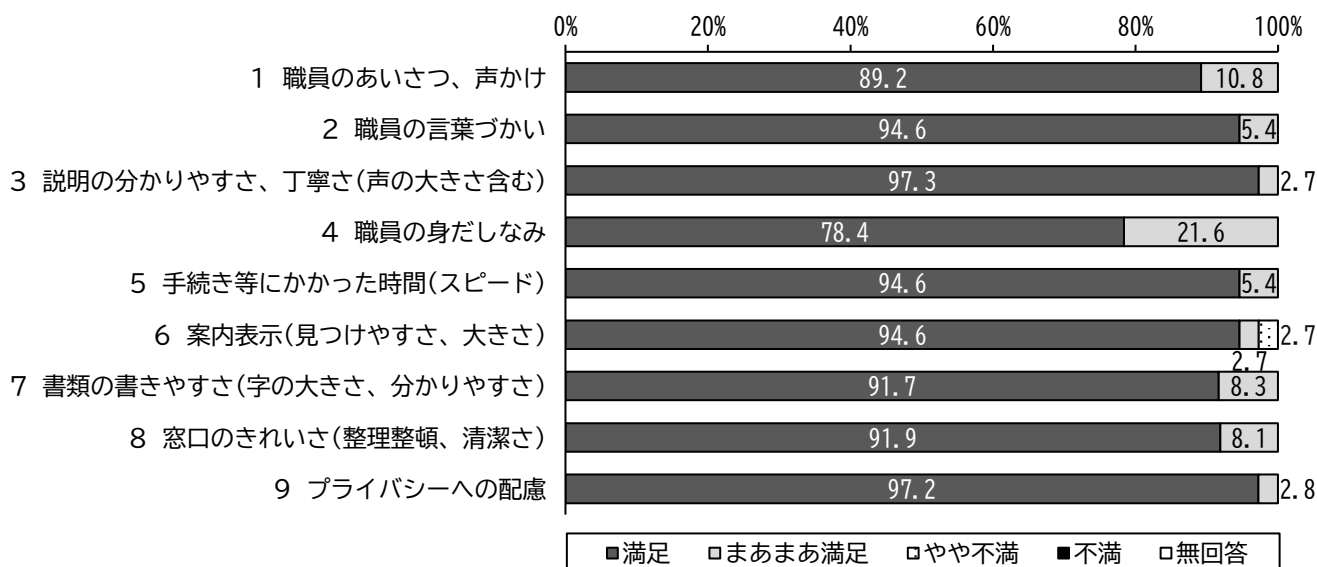
- ◎説明してもらいながら記入。丁寧に教えてもらいました。(40代)
- ◎親切で丁寧でした。(30代)
- ◎細かい事まで教えてもらった。(20代)
- ◎市役所からきた通知が間違っていたが、すごく丁寧に教えてもらった。(40代)
- ◎丁寧に分かりやすかったです。(20代)
- ◎とても親切に対応してくれた。(30代)

▼窓口の担当の方の名札が見えにくい。(60代)

環境、書類など

- ▼書類の記入欄が小さい。(30代)
- ▼書類の記入の仕方がよくわからない。(30代)
- ▼隣の方の話の内容が聞こえていた。(20代)
- ▼記入する欄が小さすぎるので大きくしてほしい。(30代)
- ▼説明してもらいながら書きました。説明ないと分かりづらい。(30代)
- ▼呼び出しのベルを置いてほしい。(70代)
- ▼場所は聞かないと分からない。(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	37	89.2%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	37	94.6%	5.4%	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)	37	97.3%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	37	78.4%	21.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	37	94.6%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	37	94.6%	2.7%	2.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	36	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	37	91.9%	8.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	36	97.2%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

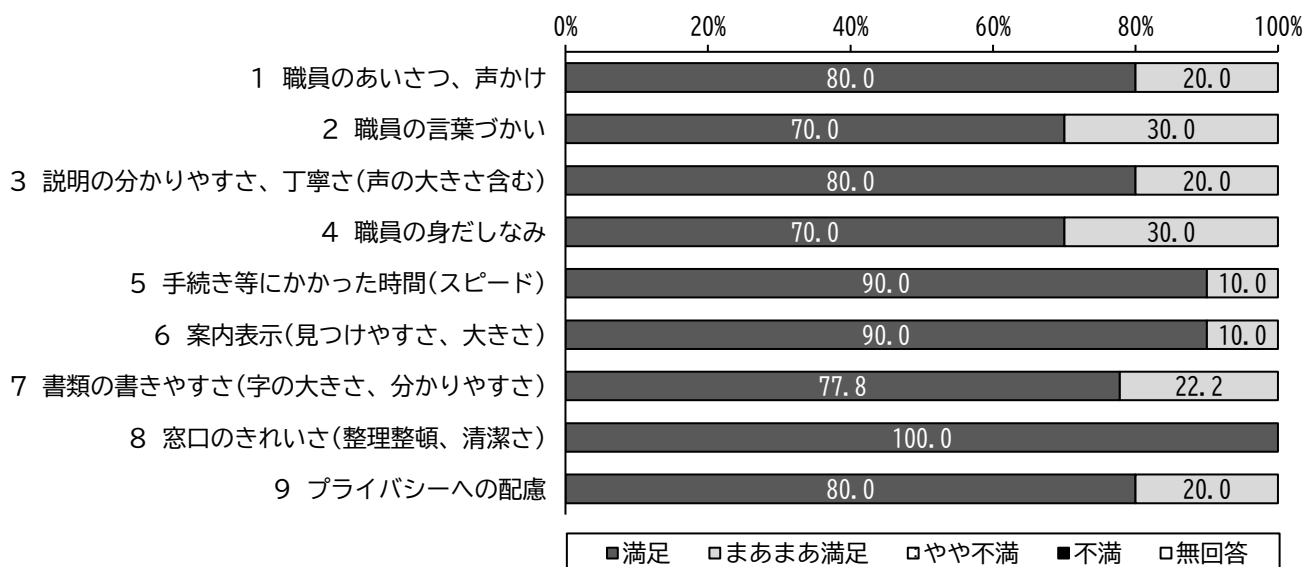
- ◎対応が親切でした。(80代)
- ◎受付の方、担当の方、皆さん親切でした。(60代)
- ◎総体的に感じが良かった。(80代)
- ◎必要書類封入してのり付けまでしてくださり、丁寧でした。とても親切でした。(70代)
- ◎耳が悪いのでマイクと筆談で今回初めて対応してもらった。今までは少し聞きとりづらかったが、対応が良くなった。(60代)
- ◎以前は対応良くない印象でしたが、ここ最近良くなっています。(80代)

▼カジュアルすぎる服装の方もいた。(60代)

環境、書類など

- ◎色別で窓口が分かれていて良い。(70代)
- ▼字が小さすぎるので大きくしてほしい。(80代)
- ▼書く欄のスペースをもう少し大きくしてほしい。(60代)

(6)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	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	70.0%	30.0%	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)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	70.0%	30.0%	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	90.0%	10.0%	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%	22.2%	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	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%

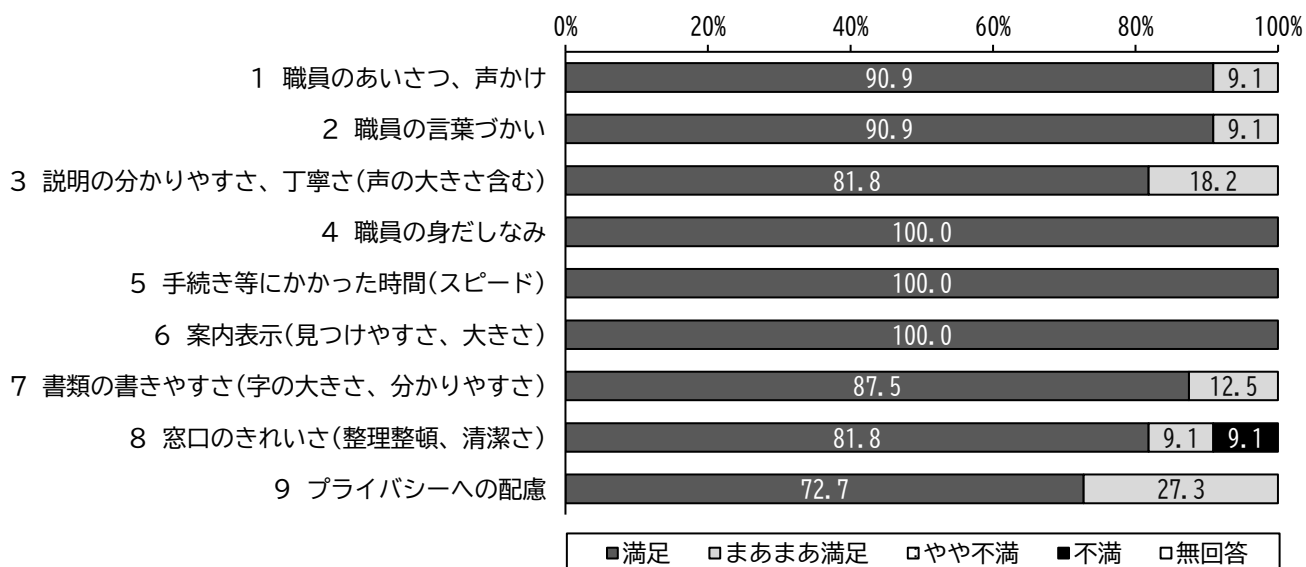
職員の対応

- ◎最近是对应がいいので区役所に来るのが億劫ではなくなった。(70代)
- ◎思ったよりスピーディだった。(50代)

環境、書類など

- ◎このフロアは部署毎に色分けされていて、番号も分かりやすい。(50代)

(7)保護課

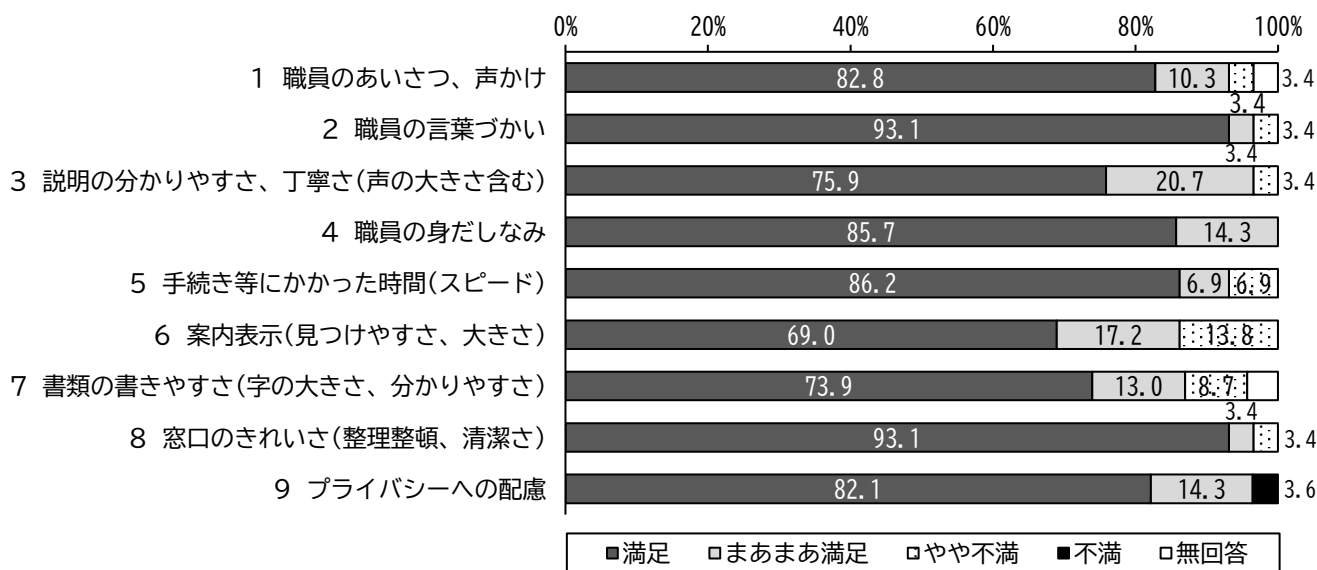


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	9	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%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

- ◎いつも通り丁寧に対応してもらった。(40代)
- ◎今の担当者で満足している。(40代)
- ◎親切に教えていただいた。ありがとうございました。(50代)
- ◎若い職員の方が話しやすい。やさしく見守ってくれる。親切。服装もこざっぱりしている。担当者がいなくても代わりの方が笑顔で対応してくれた。(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	29	82.8%	10.3%	3.4%	0.0%	3.4%
2 職員の言葉づかい	29	93.1%	3.4%	3.4%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	29	75.9%	20.7%	3.4%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	28	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)	29	86.2%	6.9%	6.9%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	29	69.0%	17.2%	13.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	23	73.9%	13.0%	8.7%	0.0%	4.3%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	29	93.1%	3.4%	3.4%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	28	82.1%	14.3%	0.0%	3.6%	0.0%

職員の対応

◎いつも親切にしてもらっています。(70代)

◎スムーズに終わったのが一番良かった。(70代)

◎全部良かったです。(80代)

◎すべて良かった。(30代)

▼困っていて相談に来て、若干たらいまわしな対応。こちらから質問しないと答えてもらえない。困って来ているので、具体的な案、対策などもう少し親身になって対応してほしい。(30代)

▼提出する書類が何を持ってきたらよいのか分からないので、分かるように表示してほしい。(60代)

環境、書類など

▼書類の字、もう少し大きく。眼鏡かければ大丈夫ですが…。(70代)

▼隣の席が近い。隣に座った人と職員が話す内容が聞こえてしまう。(70代)

▼それぞれの窓口でどのような業務を扱っているか、分かりにくかった。(30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。

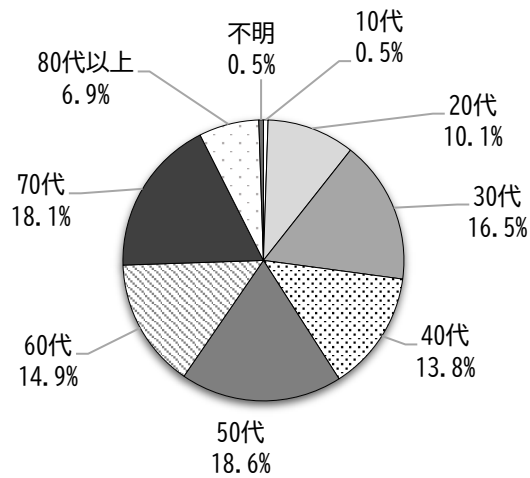
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	(外国の方)初めに来た時に色々持ち物お教えいただければ、2回も来なくてよかった。かなり時間がかかりました。	日頃より外国人に対して、わかりやすい日本語を使用するとともに、リアルタイムで翻訳できるポケットークを活用することで、誤解のない丁寧な説明を心掛けます。
戸籍住民課	-	座って待っている間の職員の会話が気になる。	係打ち合わせや、係内回覧等により、業務以外の会話については慎むよう周知徹底しました。
税務会計課	案内表示	・入口から来た時に表示が見にくい。わかりやすく表示してほしい。 ・総合案内窓口で聞いて来なかったの、わかりづらかった。 ・総合案内で聞いてわかりました。	1階の総合案内脇に設置している掲示板の案内表示の内容を見直すとともに、エレベーターの脇の案内版に案内表示を新たに掲示いたしました。
税務会計課	職員のあいさつ声かけ	・番号を呼ぶ声が小さかった。 ・もう少し元気、明るさがあったてもいいかな・・・と。	よりはっきりとわかりやすく伝わるように、適切な声の大きさやトーンに配慮した窓口対応を心がけてまいります。
家庭健康課	書類の書きやすさ	書類の字が小さすぎる。老眼なのでもう少し大きくしてほしい。	業務主管課に伝えるとともに、置き型の拡大鏡(デスクルーペ)を購入し、窓口2か所に配備しました。
保育給付課	職員の身だしなみ	窓口の担当の方の名札が見えにくい。	職員の名札の長さを短くして、職員が座った時にお客様から見える位置にするよう改善しました。
保育給付課	書類の書きやすさ	書類の記入の仕方がよくわからない。説明がないとわかりづらい。記入する欄が小さい。	より記入しやすい様式とするよう、関係課と検討してまいります。また、引き続き窓口での丁寧な説明を心がけてまいります。
保育給付課	プライバシーへの配慮	隣の方の話の内容が聞こえてた。	対応する職員の声の大きさや窓口のレイアウト変更等、プライバシーへの配慮をより一層進めていくよう取り組んでまいります。
障害高齢課	職員の身だしなみ	カジュアルすぎる服装の方もいた。	市民の皆様にご不快を与えないような服装に心がけるよう職員に周知いたしました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保険年金課	プライバシーへの配慮	隣の席が近い。隣に座った人と職員が話す内容が聞こえてしまう。	窓口のスペースが限られており、間隔が近い窓口もありますが、隣にお座りの方がいる場合は(混雑時以外は)席の間を空けて案内する、個人情報を読み上げないなど、プライバシーに配慮しながら対応いたします。
保険年金課	書類の書きやすさ	提出する書類が何を持ってきたらよいのか分からないので、分かるように表示してほしい。	手続きや来庁される方によって必要書類が異なり、窓口や申請書に表示できないものもありますので、その都度リーフレットやチラシ等を用いながら適切にご案内いたします。
保険年金課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	困っていて相談に来て、若干たらいまわしな対応。こちらから質問しないと答えてもらえない。困って来ているので、具体的な案、対策などもう少し親身になって対応してほしい。	来庁の目的やお困りの点などをきちんと把握し、お客様の要望に寄り添った親切な対応を心掛けることと、対応可能な部署に適切にご案内するよう全職員へ共有し、今後も窓口にて実践してまいります。
保険年金課	案内表示	それぞれの窓口でどのような業務を扱っているか、分かりにくかった。	窓口表示板を窓口ごとに色分けし、大きくして見やすく改善しましたが、さらに窓口ごとの詳細な手続き案内をフロア入口に表示しました。
保険年金課	書類の書きやすさ	(書類の書きやすさについて) いつも親切にしてもらっています。もう少し、大きく。眼鏡かければ大丈夫ですが…。	申請書類には様々な様式があり、字が小さいものもあると認識しております。窓口には老眼鏡を配置しているほか、必要に応じて声掛けを行い記載のサポートを行うなど、来庁者に寄り添った対応ができるよう全職員に周知しました。
衛生課	-	テーブルを2つくっつけて書類を見るのが大変。もう少しテーブルをひとつにしてほしい。	新型コロナウイルス感染防止対策の一環(距離確保)であることをご理解願います。今後の感染状況を踏まえ対応してまいります。
街並み形成課	職員のあいさつ声かけ	チンを鳴らさないと気がつかない。	職員一人一人が常に窓口に関心を配ること、窓口が混雑した際に職員間で声掛けし連携対応することについて課朝礼で研修を実施しました。
街並み形成課	職員のあいさつ声かけ	・今日は挨拶ありましたが、日によって挨拶がない。 ・窓口にいても、なかなか対応しない。気づかない、見て見ぬフリ。	挨拶を徹底すること、職員一人一人が常に窓口に関心を配ること、窓口が混雑した際に職員間で声掛けし連携対応することについて課朝礼で研修を実施しました。

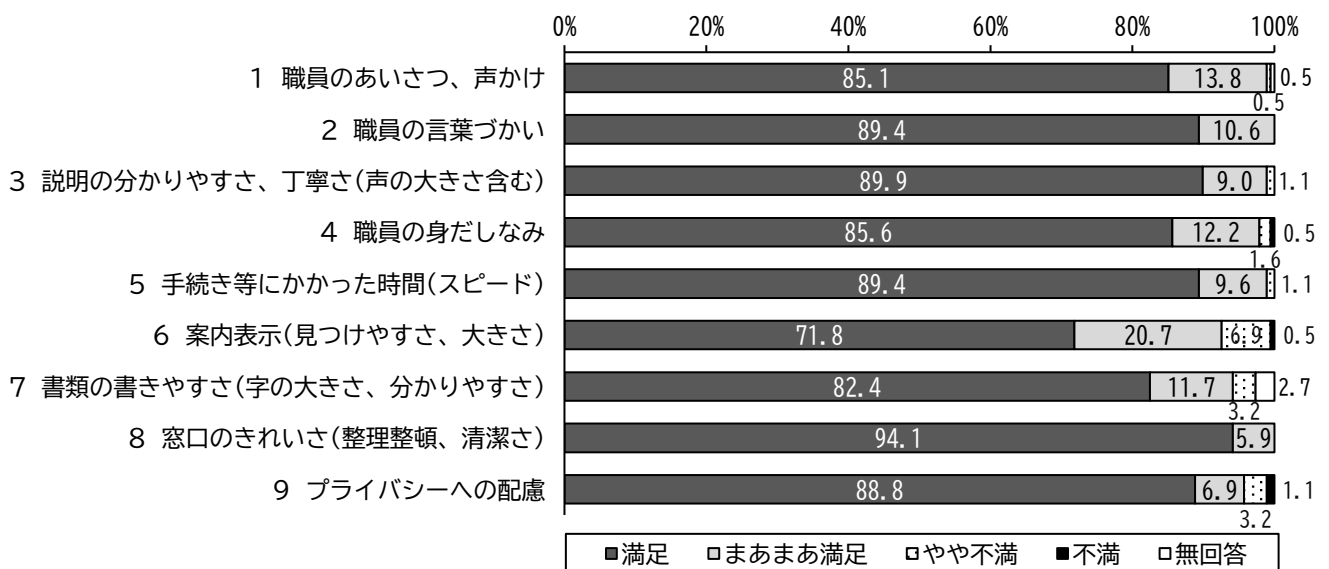
4-1 調査結果(宮城総合支所)

(1)宮城総合支所全体

【1】回答者の年代 (188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	188	85.1%	13.8%	0.5%	0.0%	0.5%
2 職員の言葉づかい	188	89.4%	10.6%	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)	188	89.9%	9.0%	1.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	188	85.6%	12.2%	1.6%	0.5%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	188	89.4%	9.6%	1.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	188	71.8%	20.7%	6.9%	0.5%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	188	82.4%	11.7%	3.2%	0.0%	2.7%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	188	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	188	88.8%	6.9%	3.2%	1.1%	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

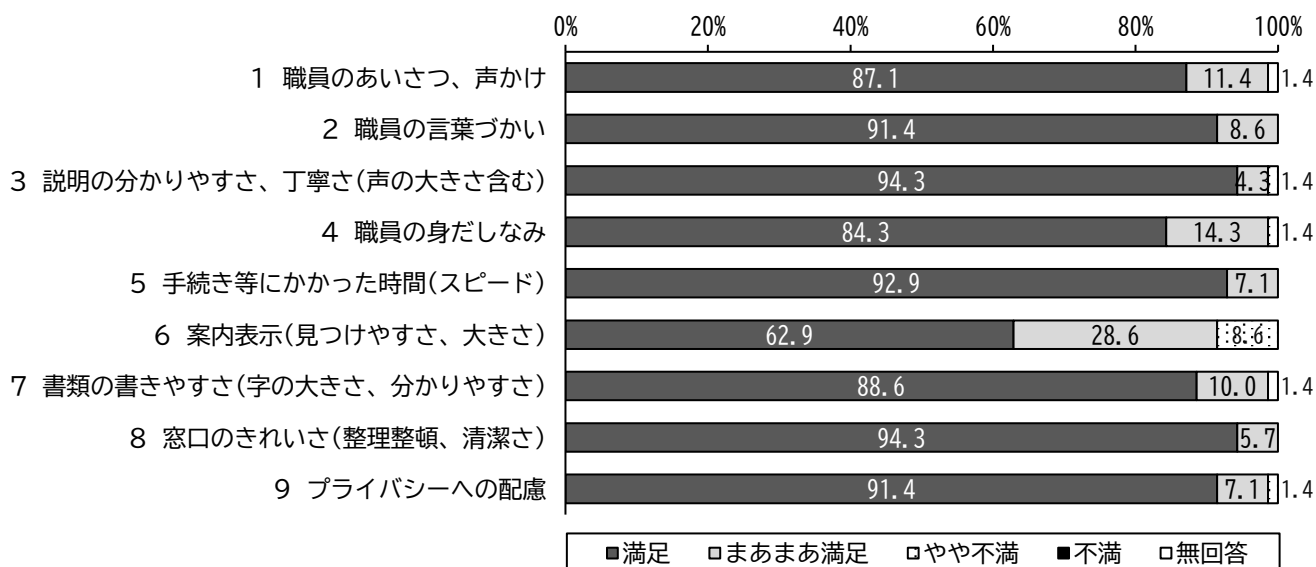
- ◎何番の窓口で手続きするのが分かりにくい、総合窓口の方にいつも聞いて、皆さんとても親切。(50代)
- ◎総合案内で教えてもらい、すぐ窓口が分かりました。(60代)
- ◎総合案内の方が親切に教えてくれて分かりました。(80代)
- ◎親切で説明が分かりやすかった。(30代)

- ▼番号札を取った後に、どこで待っていたら良いのか案内されないと分からなかった、最初に案内してほしい。(50代)

環境、書類など

- ▼案内表示が重なって見えにくい。(10代)
- ▼課の表示が重なり、見えづらい。(30代)
- ▼案内表示が分かりにくい。聞かないと分からなかった。(40代)
- ▼案内表示が分かりにくい。(外国の方)(50代)
- ▼入口の所の○○課○(数字)書いてありますが、目が悪くて縦に見るのか横に見るのか分からない。できれば○○課○番の下に線を引いてもらえると見やすい。(50代)
- ▼○○課の表示が重なって見づらいので、少しずつずらしてほしい。(30代)
- ▼正面から入って来たときに○○課の表示重なり見にくい。(70代)
- ▼入口から入り、○課の看板が見えにくい。もう少し見えやすくしてほしい。(40代)
- ▼トイレを新しくしてほしい。(10代)

(2) 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	70	87.1%	11.4%	0.0%	0.0%	1.4%
2 職員の言葉づかい	70	91.4%	8.6%	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)	70	94.3%	4.3%	1.4%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	70	84.3%	14.3%	1.4%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	70	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	70	62.9%	28.6%	8.6%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	70	88.6%	10.0%	0.0%	0.0%	1.4%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	70	94.3%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	70	91.4%	7.1%	1.4%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎丁寧の説明くださり理解出来ました。(70代)
- ◎すごく丁寧で分かりやすかった。(40代)
- ◎いつも丁寧に対応してくれます。(60代)
- ◎必要書類など細やかに見て頂き、丁寧だった。(20代)
- ◎親切に声をかけてくれるので、とても良いです。(60代)
- ◎親切でわかりやすい。(70代)
- ◎いつもスムーズに手続きできています。(70代)
- ◎スムーズに手続きできた。(20代)
- ◎前は埼玉に住んでましたが、仙台の方が皆さん親切で優しい。(20代)
- ◎親切で分かりやすかった。(40代)
- ◎前よりも感じが良くなっている。(60代)

▼職員の男性、タバコ臭かったです。(60代)

▼少し耳が悪いのもあるが、マスクやガードがある分、もう少し声を大きくしてほしい。(40代)

▼暗証番号を書いて提出する、と思ってしまい職員に見られてしまったので「書いたらそのままお持ちください」等のフォローが欲しかった。(40代)

▼約1年前、離婚の手続きの際、質問の主旨が分からなかった。説明が足りなかった。(50代)

環境、書類など

◎いつもきれいにされていると感じた。(60代)

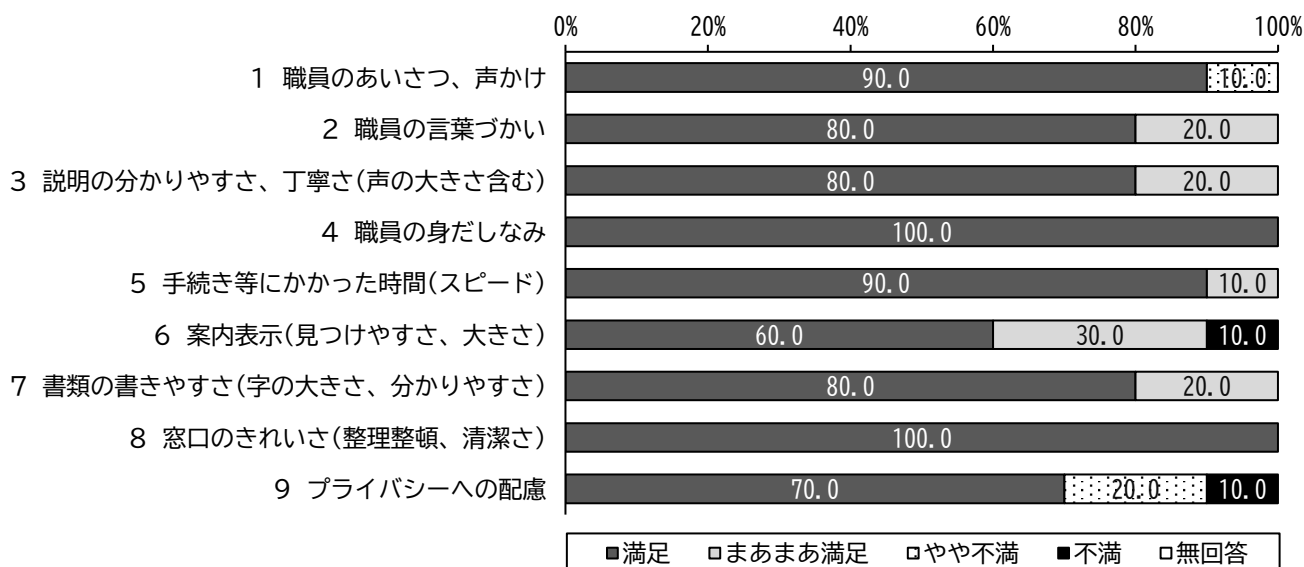
▼何十年ぶりに窓口に来たが、わかりづらかった。(80代)

▼待ち合いスペースの椅子の距離が近すぎる。(30代)

○マイナンバーカード取得は思っていたよりも簡単でスムーズに手続きできた。もっと時間も手間もかかると思った。(60代)

○マイナンバーカードは年寄りが作っても意味がないと思う。(80代)

(3)管理課



	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%	0.0%	10.0%	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)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	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	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%	30.0%	0.0%	10.0%	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)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	70.0%	0.0%	20.0%	10.0%	0.0%

職員の対応

◎▼今回は良かった(前回は人権侵害のような表現の言葉があった)。(50代)

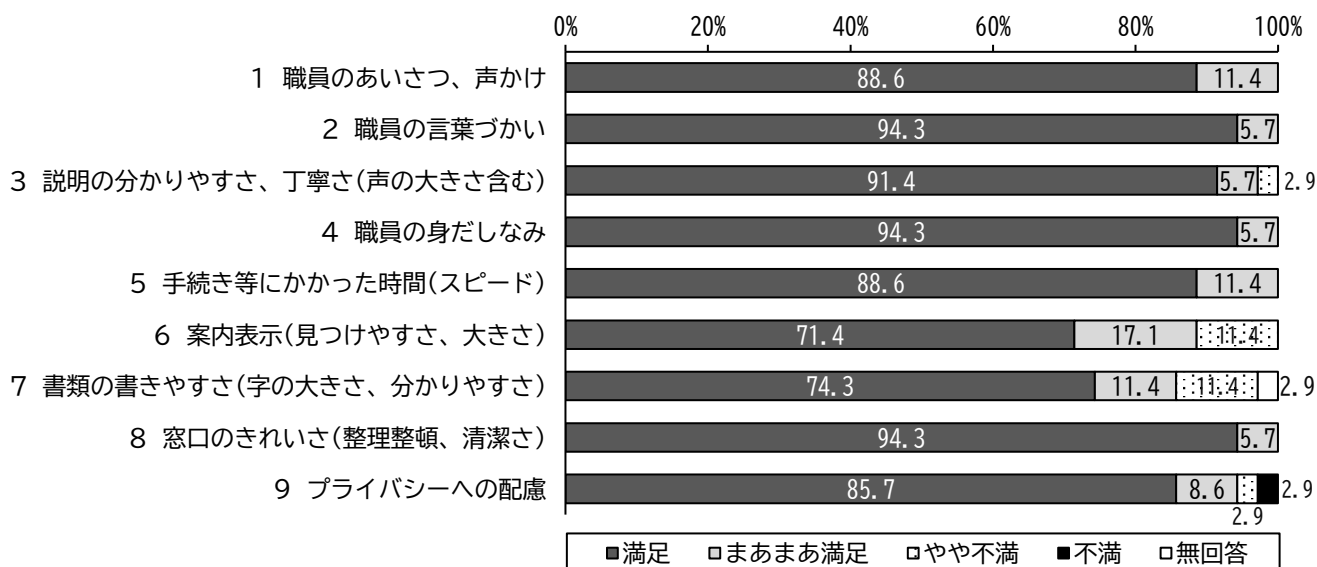
環境、書類など

◎たまたま隣の方の声が聞こえるくらいなので気にならない。(40代)

▼隣に座っている方の話、聞くんもりはないが耳に入ってしまう。顔も見えてしまっている。配慮がほしい。(40代)

▼書類の字が小さくて見づらい。もう少し大きく書いてほしい。(40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	35	88.6%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	35	94.3%	5.7%	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)	35	91.4%	5.7%	2.9%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	35	94.3%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	35	88.6%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	35	71.4%	17.1%	11.4%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	35	74.3%	11.4%	11.4%	0.0%	2.9%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	35	94.3%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	35	85.7%	8.6%	2.9%	2.9%	0.0%

職員の対応

◎文書が分かりづらい表現がありましたが、口で親切に説明してもらえました。(30代)

◎保育園の手続き、とても親切な説明でした。(40代)

◎丁寧に説明してもらいながら書類の記入が出来ました。(20代)

◎親切で説明が分かりやすかった。(30代)

◎いつも親切で分かりやすい。(30代)

◎皆さん、いつも親切です。(50代)

◎説明がいつも親切で分かりやすい職員がいる。(30代)

◎皆さん、親切でした。(70代)

◎丁寧でとても分かりやすい。(70代)

▼書類の内容がいつも難しい。教えてもらわなければ書けない。(30代)

▼声が大きすぎ。デリケートな内容なので気にしてほしい。(30代)

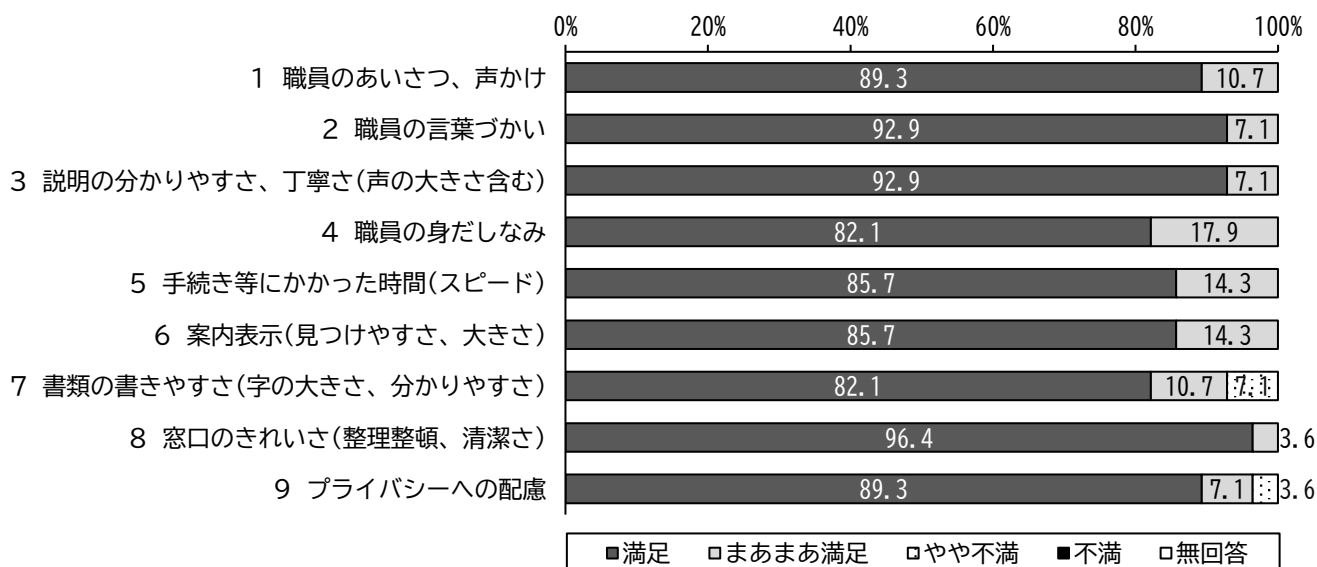
▼内容的に個室で話したいような事もあるので配慮してほしい(毎回、感じている)。(40代)

○対応してくださった方が奥の上司の方に「確認します」と言われることが何度かありましたが、それ以外は大丈夫でした。(30代)

環境、書類など

- ▼書類が分かりづらい言葉がある。(30代)
- ▼パソコンで入力するのに字が小さくて見づらいので改善してほしい。(30代)
- ▼書類の字が小さすぎて見えないので改善してほしい。(30代)
- ▼小さな子供を2人連れながらの手続きで説明を聞くのが大変。(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	28	89.3%	10.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	28	92.9%	7.1%	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)	28	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	28	82.1%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	28	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	28	85.7%	14.3%	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)	28	82.1%	10.7%	7.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	28	96.4%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	28	89.3%	7.1%	3.6%	0.0%	0.0%

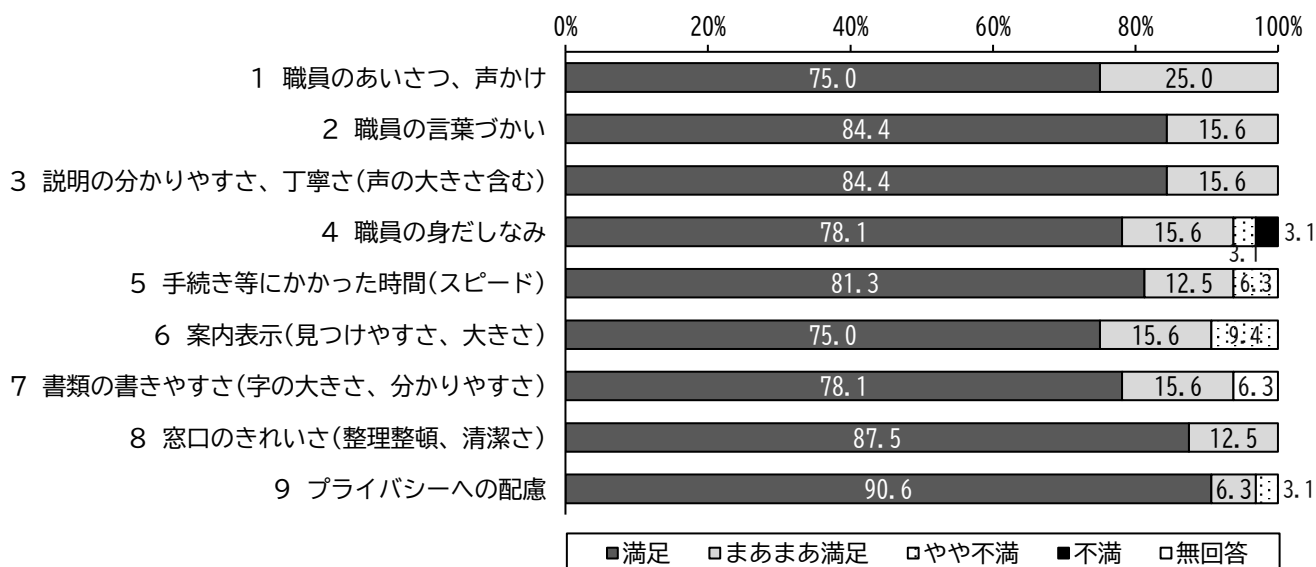
職員の対応

- ◎みなさん親切。(70代)
- ◎書類の記入は、親切に説明してもらいながら書けました。(40代)
- ◎いつも親切にお教えていただいている。(70代)
- ◎来る前に電話して聞いたが、とても親切でした。(60代)
- ◎子供に障害があり、自身も高齢で色々相談にのってもらっているが、いつも皆さんに親切にしてくださき、感謝している。(80代)
- ◎混んでなくてスムーズでした。(80代)
- ◎スピードよく、早く手続きが終わり良かった。(70代)
- ◎親切、丁寧。具体的に説明してくれた。(70代)
- ◎再訪の際は、ぜひまた今回の職員に対応してもらいたい。(70代)
- ▼言葉の言い回しや専門用語が分かりづらい。(50代)
- ▼手続き自体は早かったが、確認作業で待たされることが多かった。(60代)

環境、書類など

- ▼書類の字が少し小さい。(70代)
- ▼書面の字が小さい。(50代)
- ▼用紙の記入の仕方が分かりにくい(何度か聞かないと分からない)。(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	32	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	32	84.4%	15.6%	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)	32	84.4%	15.6%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	32	78.1%	15.6%	3.1%	3.1%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	32	81.3%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	32	75.0%	15.6%	9.4%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	32	78.1%	15.6%	0.0%	0.0%	6.3%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	32	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	32	90.6%	6.3%	3.1%	0.0%	0.0%

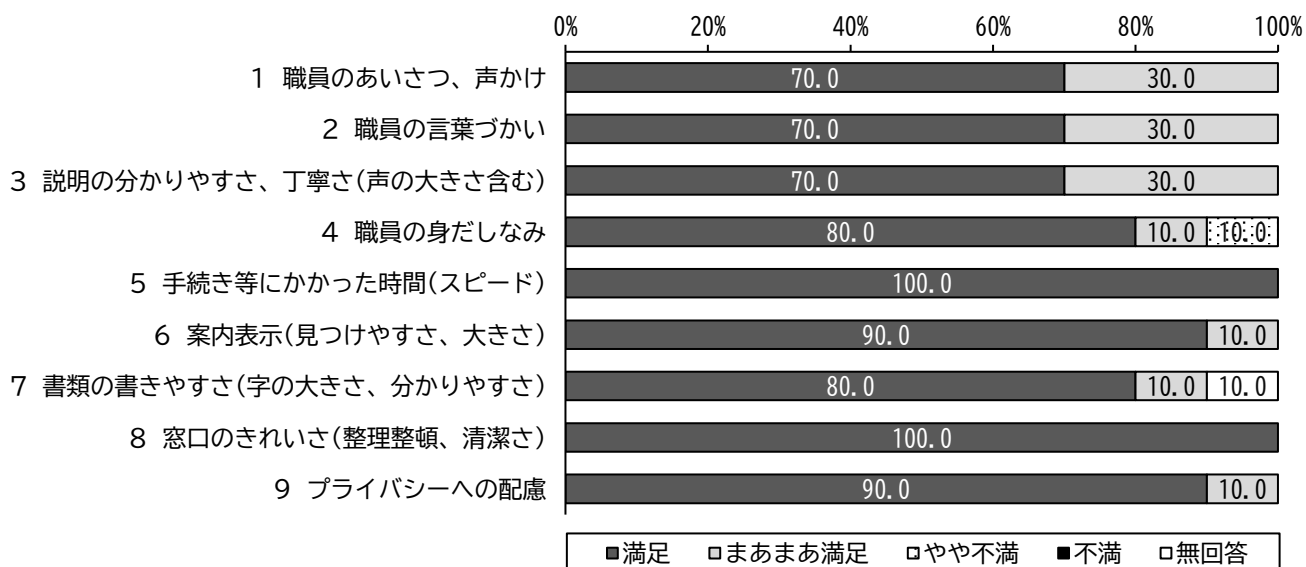
職員の対応

- ◎皆さん、親切です。(70代)
- ◎皆さん、とても親切です。(70代)
- ◎とても丁寧だった。(不明)
- ◎職員のあいさつや声かけが、前より良くなりましたね。(50代)
- ◎マスクしていて多少聞きとりづらいが、大丈夫な範囲です。(60代)
- ▼マスクしているのがありますが、声が少し聞きとりにくかったです。(20代)
- ▼隣の方の声が聞こえてきて、自分と職員とのやりとりがしづらかった。(80代)
- ▼もう少し笑顔でお話してほしい。(20代)
- ▼「～だと思えます。」「～の方がいいと思う。」とあやふやな表現、言いまわしが多かった。断定的に話してほしい。(70代)
- ▼私服ではなく制服や正装、スーツの方が良い。(70代)
- ▼もう少し身だしなみに気をつけてほしい。(70代)

環境、書類など

- ▼窓口の番号札があるのが、分かりづらかったです。(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	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	70.0%	30.0%	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)	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	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%	10.0%	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)	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)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎いつも分かりやすい説明です。(50代)

▼シャツを出している職員がいた。(20代)

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。

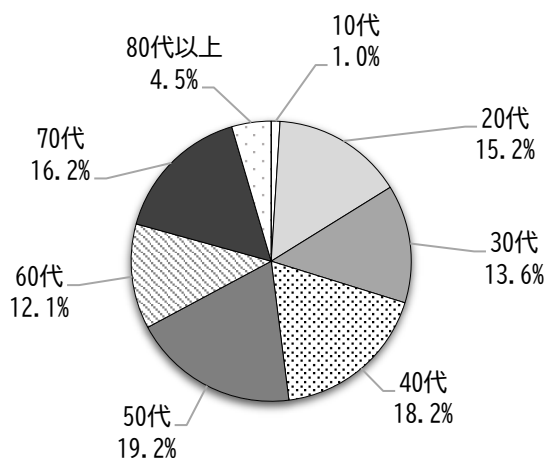
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	案内表示の見つけやすさ、大きさ	正面から入って来たときに〇〇課の表示重なり見にくい。	課の案内表示は、平成30年および令和2年に色分けや文字の大きさについて見直しを行いました。庁舎の共有スペースとの兼ね合いを図りながら、見やすい表示になるよう今後も検討してまいります。
総務課	窓口のきれいさ 整理整頓、清潔さ	トイレを新しくしてほしい。	令和2年に1階女子トイレをすべて洋式化し、令和3年には全フロアのトイレに洋式便座と自動水栓を設置しました。 丁寧に清掃を行い、清潔に保つよう努めてまいります。
税務住民課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	何十年ぶりに窓口に来たが、わかりづらかった。	窓口にいらっしゃるどなたに対してもわかりやすい説明となるよう一層努めてまいります。
税務住民課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	少し耳が悪いこともありませんが、マスクやガードがある分、もう少し声を大きくしてほしい。	適切な大きさの声で、しっかりとお話しするよう意識して対応してまいります。
税務住民課	プライバシーへの配慮	今日は良かったですが、前回、約1年前、離婚の手続きの際の配慮に欠けていた。質問の主旨が分からなかった。説明が足りなかった。	より一層わかりやすく、丁寧な説明を行うように配慮してまいります。
税務住民課	プライバシーへの配慮	暗証番号を書いて提出する、と誤ってしまい職員に見られてしまったので「書いたらそのままお持ちください」等のフォローが欲しかった。	個人情報の取扱いについて、更に安心して手続きいただけるよう配慮した丁寧な案内に努めてまいります。
管理課	プライバシーへの配慮	隣に座っている方の話、聞くとつもりはないが耳に入ってしまう。顔も見えてしまっている。配慮がほしい。	相談内容に応じて、窓口ではなく相談室でお話を伺うようにいたします。
保健福祉課	窓口での対応	・声が大きすぎて、デリカシーがない。 ・個室を利用するなどプライバシーに配慮してほしい。	相談内容に応じて、窓口ではなく相談室でお話を伺うようにいたします。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保健福祉課	書類の見やすさ・ 書きやすさ	・書類の字が小さい。 ・書類の言葉が難しい。 ・書類の内容が難しい。	大きな字の記載例を作成いたします。 また、書類記載の際は、分かりやすい言葉で補足説明を加えるなど親切・丁寧な対応に努めてまいります。
保健福祉課	その他	小さな子供を2人連れながらの手続きで説明を聞くのが大変。	小さいお子さんをお連れの場合には、手の空いている職員がお子さんを抱っこする等の対応をしております。今後とも一層の配慮を心掛けてまいります。
障害高齢課	書類の書きやすさ	書類、少し字が小さい。	シニアグラスを用意し、記載する事項を読み上げたり、場合によっては代筆したりといったサポートをしながら申請いただくようにしております。 敬老乗車証のチャージ申請書等は、ご年配の方に配慮し、文字を大きくしております。
保険年金課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	マスクをしているのもあるが、声が少し聞き取りにくかった。	適切な大きさの声で、しっかりと話すよう意識して対応してまいります。
保険年金課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	「～だと思えます。」「～の方がいいと思う。」と説明の中であやふやな表現、言いまわしが多かった。断定的に話してほしい。	内容をはっきり、かつ、分かりやすくお伝えし、不安を与えない話し方を心掛けてまいります。
保険年金課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	もう少し笑顔で話してほしい。	マスクを着用しての対応で、表情が見えづらいことから、明るく、はっきりとした口調で話すよう心掛けてまいります。
保険年金課	職員の身だしなみ	もう少し身だしなみに気をつけてほしい。 私服ではなく制服や正装、スーツの方が良い。	不快感を与えない身だしなみを心掛けてまいります。
保険年金課	案内表示	窓口の番号札があるが、分かりづらかった。	番号札の掲示を増やし、見やすくなりました。また、「番号札を取ってお待ちください」との声がけを徹底して行うようにしました。
保険年金課	プライバシーへの配慮	隣の方の声が聞こえてきて、自分と職員とのやり取りがしづらかった。	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、相談内容に応じて、窓口ではなく相談室でお話を伺うようにいたします。
道路課	職員の身だしなみ等	シャツを出している職員がいた。	不快感を与えない身だしなみを心掛けてまいります。

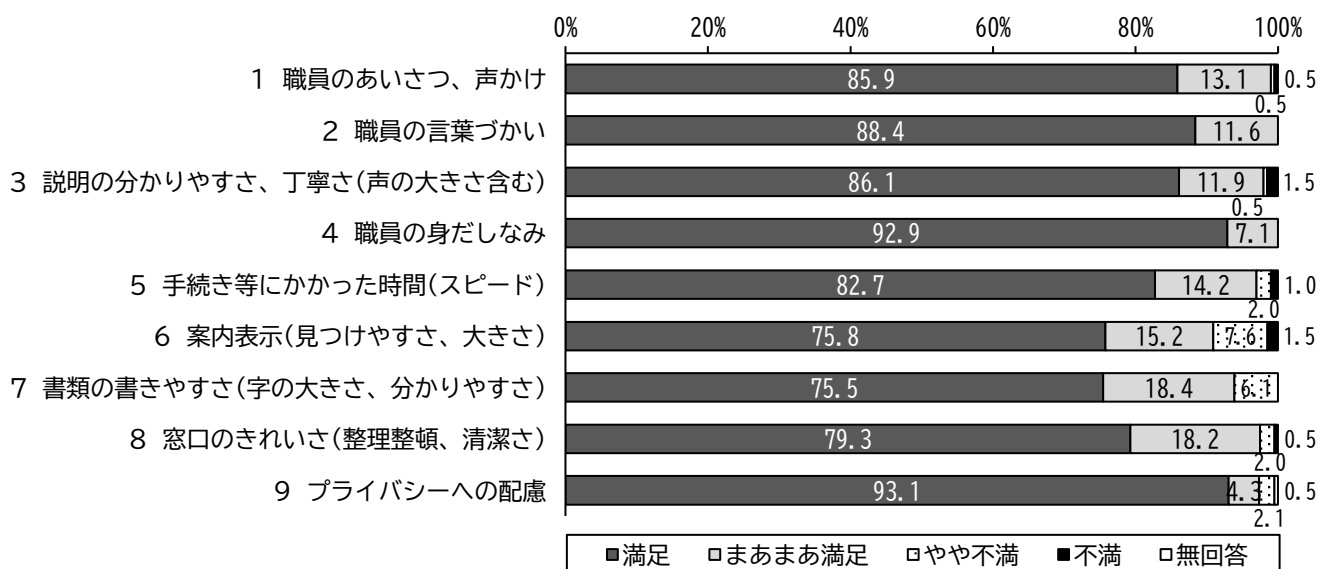
5-1 調査結果(宮城野区役所)

(1)宮城野区役所全体

【1】回答者の年代 (198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	198	85.9%	13.1%	0.5%	0.5%	0.0%
2 職員の言葉づかい	198	88.4%	11.6%	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)	194	86.1%	11.9%	0.5%	1.5%	0.0%
4 職員の身だしなみ	197	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)	197	82.7%	14.2%	2.0%	1.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	198	75.8%	15.2%	7.6%	1.5%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	163	75.5%	18.4%	6.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	198	79.3%	18.2%	2.0%	0.5%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	188	93.1%	4.3%	2.1%	0.0%	0.5%

【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

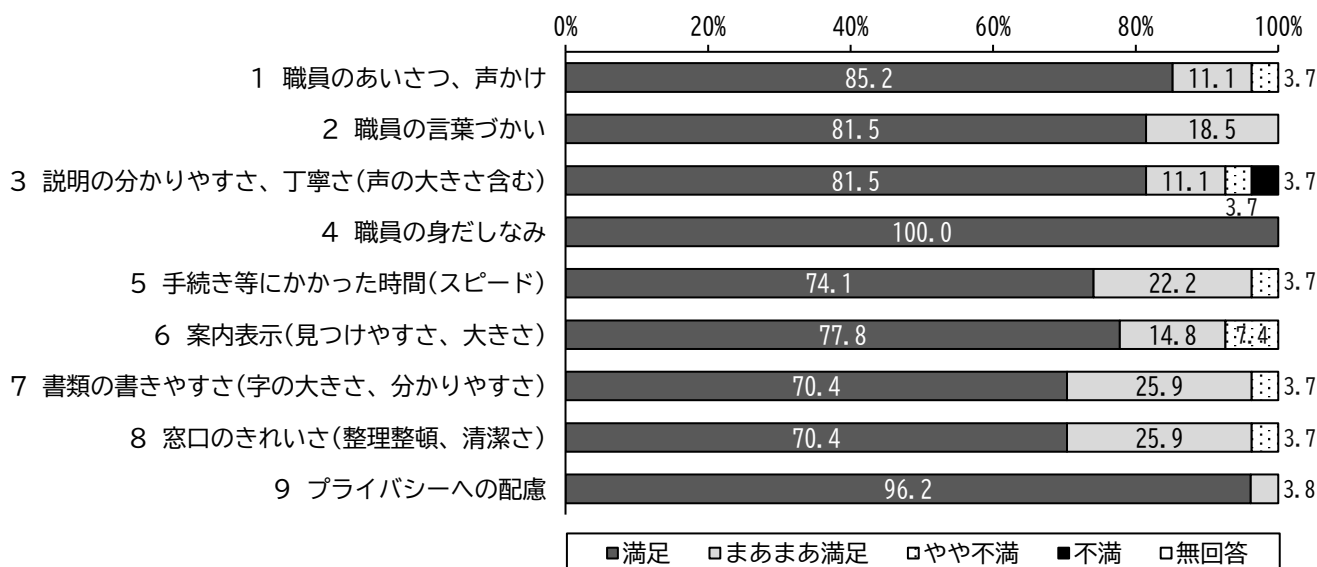
- ◎案内者の声かけがとても良い。(50代)
- ◎言葉が少し早口でしたが、案内の人が親切で安心感がある。(60代)
- ◎「総合案内」ですぐにたずねたので利用したい窓口がどこかよく分かった。(50代)
- ◎どこの課も素晴らしい。(70代)
- ◎マイナンバーと保険証を一緒にしたくて、どこに行けば分からなかったが、宮城野区役所は素晴らしいと思う。(70代)

- ▼駐車場の係の人が車種によって誘導が異なることが分かっていない。(70代)
- ▼警備員さんの感じが良くない気がした。(20代)

環境、書類など

- ▼案内表示が少し分かりづらく迷う。(30代)
- ▼2Fの①~⑫、順番がずれているので分かりにくかった。(60代)
- ▼2Fの表示された漢字が小さくて読みにくい。(50代)
- ▼コピーの使い方が難しい。(60代)
- ▼トイレの汚れが気になる。(60代)
- ▼トイレがもう少しきれいだと良い。(40代)
- ▼トイレを洋式にして欲しい。(20代)
- ▼イベント入札等がある時は駐車場が混み、打ち合わせ時間に間に合わない不安を覚える。(50代)
- ▼駐車場がたまに混んでいる。(40代)
- ▼駐車場がいつも混んでいて停めるところがないので改善して欲しい。(40代)
- ▼役所以外に書類を受け取れる場所を増やしてほしい。(50代)
- ▼売店が無くなってしまい不便。前は切手など買えて良かった。(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	27	85.2%	11.1%	3.7%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	27	81.5%	18.5%	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)	27	81.5%	11.1%	3.7%	3.7%	0.0%
4 職員の身だしなみ	26	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)	27	74.1%	22.2%	3.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	27	77.8%	14.8%	7.4%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	27	70.4%	25.9%	3.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	27	70.4%	25.9%	3.7%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	26	96.2%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

▼マスクと間仕切りがあるので、大きな声で話してほしい。(40代)

▼マスクをしているので、声が聞こえにくかった。(40代)

▼役所の用語が少し難しかった。(20代)

▼渡して下さるペンを、都度消毒して欲しい。(20代)

○マイナンバー作りにかかる時間が思ったよりも長かった。(50代)

○他の課にも用事があったが、あまりに待つ時間が長そうなので、今日は諦めた。(70代)

環境、書類など

◎サイン(表示)など分かりやすくして良い。(40代)

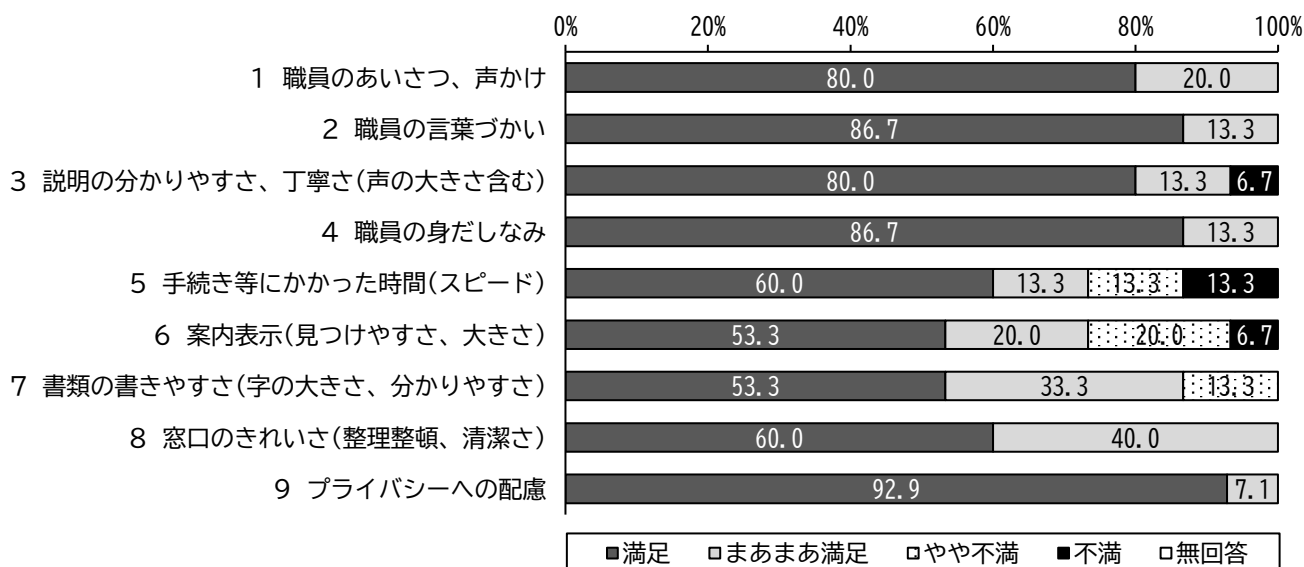
◎いつもお世話になり、ありがとうございます。(30代)

▼待ち合いの椅子が少ない。(50代)

▼印鑑登録証明書の記入用紙とサンプルに相違があった。(50代)

▼案内表示は、もう少し分かりやすくしてほしい。(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	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	15	86.7%	13.3%	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)	15	80.0%	13.3%	0.0%	6.7%	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)	15	60.0%	13.3%	13.3%	13.3%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	53.3%	20.0%	20.0%	6.7%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	15	53.3%	33.3%	13.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	15	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%

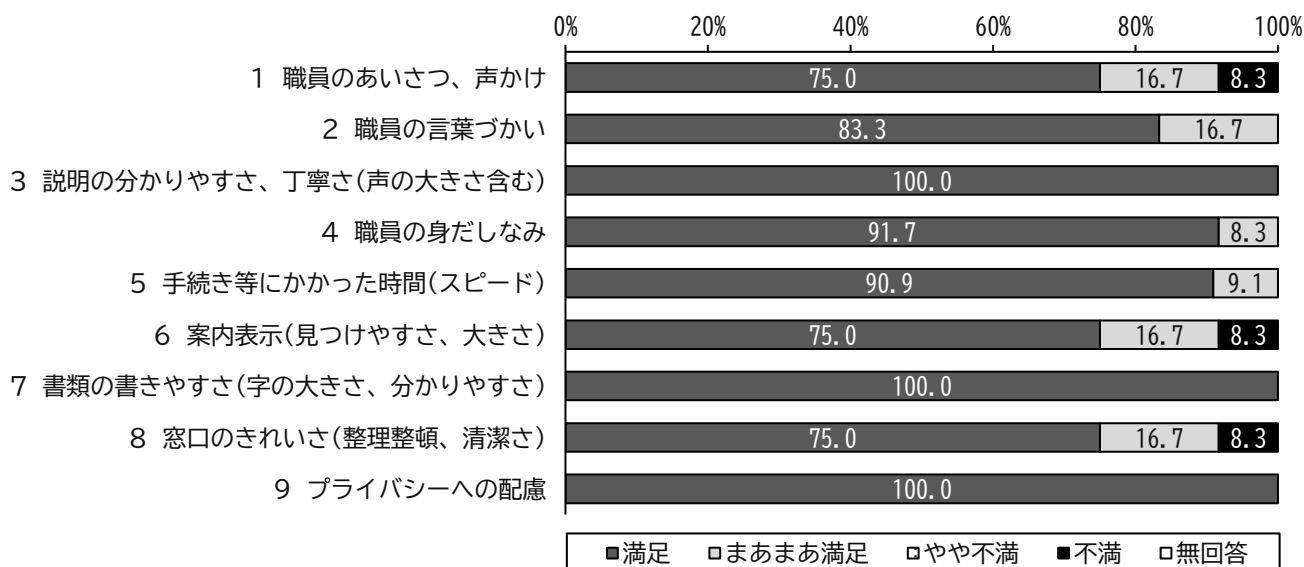
職員の対応

- ▼少し待ち時間が長い。(40代)
- ▼説明の仕方が丁寧ではない。お役所的で少し冷たい。(50代)
- ▼夕方だと混む。(40代)
- ▼いつも時間がかかる。(50代)
- ▼戸籍住民課と連携した説明が欲しかった(後期高齢の還付金に関することと、相続に関することの用事があった)。(60代)

環境、書類など

- ▼案内表示が見つけにくい。(20代)
- ▼税務会計が奥にあるので最初分からなかった。(40代)
- ▼税務会計の場所が分かりにくかった。(40代)
- ▼奥まっているので、案内表示が少し分かりづらい。(60代)
- ▼案内表示が分かりづらい。(40代)
- ▼文字の大きさが小さい。(60代)
- ▼導線が良くない気がする。(50代)
- ▼足もとのサインが古くなり消えている。(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	12	75.0%	16.7%	0.0%	8.3%	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)	10	100.0%	0.0%	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)	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)	12	75.0%	16.7%	0.0%	8.3%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	6	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)	12	75.0%	16.7%	0.0%	8.3%	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

◎“マタニティマーク“を付けていたので「お体、大丈夫ですか」と声をかけて下さり、嬉しかった。用事とは関係ないけれど、妊婦と気付いてくださった。(30代)

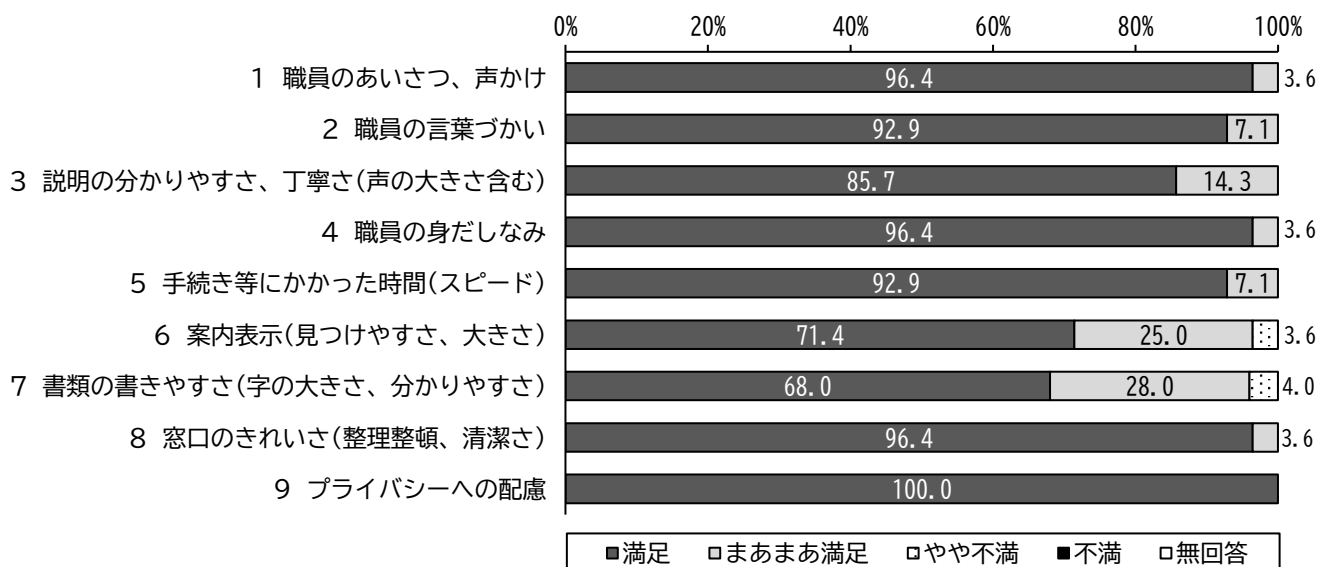
▼TELしたのに、どの課に行けば良いのか分からず、説明不足。(70代)

▼上から目線なところが気になる。(70代)

環境、書類など

▼待ち合いのカード(番号札)が無い。(50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	28	96.4%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	28	92.9%	7.1%	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)	28	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	28	96.4%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	28	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	28	71.4%	25.0%	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)	25	68.0%	28.0%	4.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	28	96.4%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	28	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

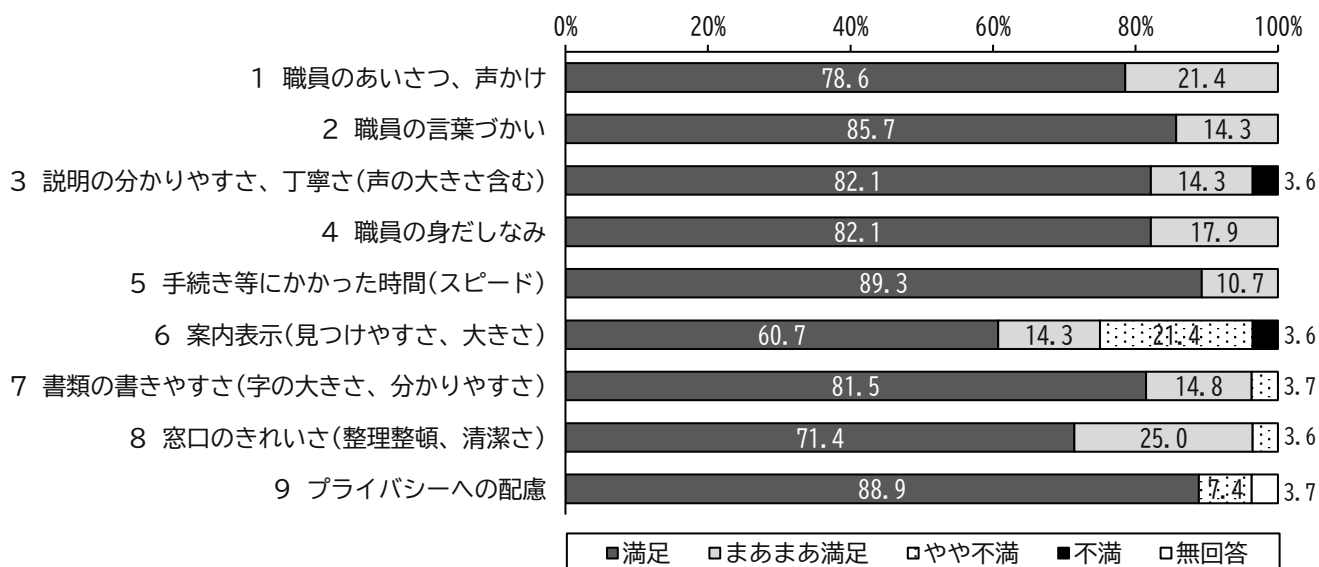
職員の対応

- ◎親身に話を聞いてくれたので安心できました。(30代)
- ◎丁寧に対応して頂いて良かった。(30代)
- ◎とてもやさしく対応してくれました。(30代)
- ◎とても良い対応でした。(30代)
- ◎1Fは待たされる事が多いが、2Fは待たされる事が少なくて良い。(30代)
- ▼声が聞き取りにくかった(マスクと間仕切りがある為かもしれないが…)。(30代)
- ▼書類の説明が分かりにくい(保育園の申し込み関係書類)。提出書類を何度も同じ内容を記入して提出しなければいけない。改善してほしい。(30代)

環境、書類など

- ◎ボールペンが「消毒済」と「使用済」に分かれていたので、安心して使えた。(40代)
- ▼エレベーターを降りてすぐにある「2Fフロア案内図」の上の照明は暗く、目線がすぐに右の窓口の方に向いたが、手続きする課をすぐに見つけにくかった。(20代)
- ▼番号札が見つけられなかった。(20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	28	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	28	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)	28	82.1%	14.3%	0.0%	3.6%	0.0%
4 職員の身だしなみ	28	82.1%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	28	89.3%	10.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	28	60.7%	14.3%	21.4%	3.6%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	27	81.5%	14.8%	3.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	28	71.4%	25.0%	3.6%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	27	88.9%	0.0%	7.4%	0.0%	3.7%

職員の対応

◎記入の際、無言で待たれると、早く書かなくてとは焦る状況があった。(60代)

▼マスクをしているため、大きめの声にしてほしい。(40代)

▼手続きに日数を要する事が多い。(60代)

▼保健福祉手帳に、今日手続きが完了したカードを入れて下さいと頼んだのに、「それは自分で入れて下さい」と断られた。誰も待っておらず、忙しくないと思うのに「不親切だなあー」と思った。(80代)

○(障害高齢課とは異なる)別件をたずねたが、担当の方ではないので分からないとのことだった。(80代)

環境、書類など

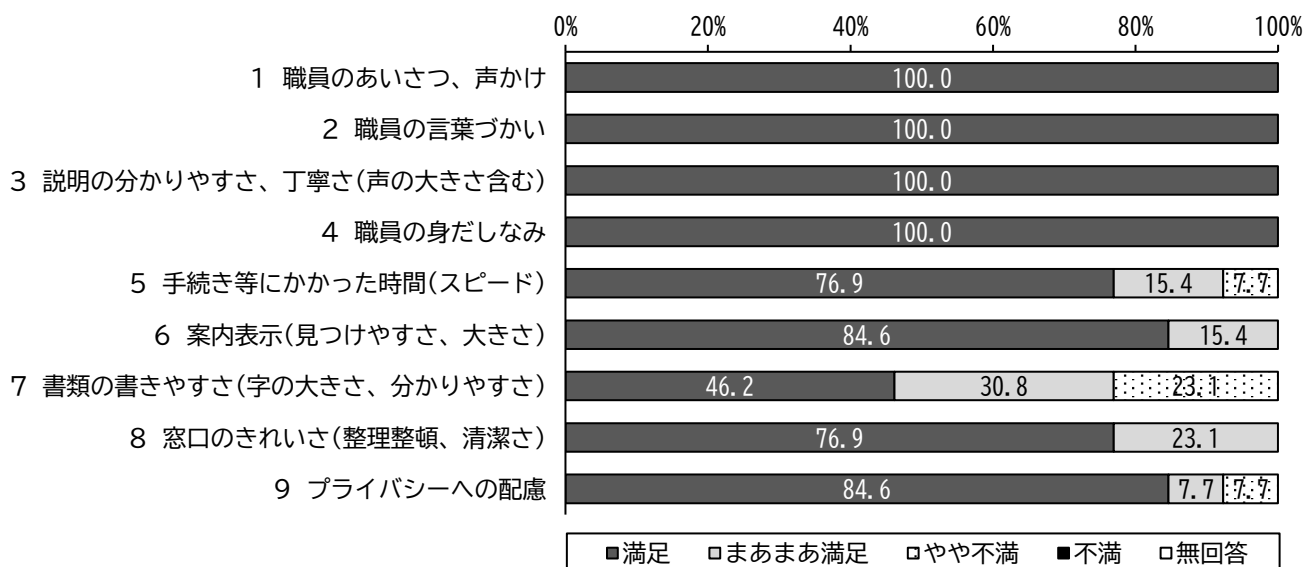
◎おおむね良い。使いやすいし分かりやすい。すぐ声かけがあって安心感がある。(60代)

▼場所が奥まっているので見つけにくい。(40代)

▼案内表示がもうすこし大きくはっきりしていると良いと思う。(80代)

- ▼目線に「障害高齢課」の案内があると良かった。(60代)
- ▼案内表示見えにくい(自分の目の悪さのせいでもあるが)。(80代)
- ▼札の取り方が分かりにくかった。(60代)
- ▼手続きの種類が書いてあった方が分かりやすい(税務会計課は分かりやすい)。(50代)
- ▼書類の文字がもう少し大きいと良い。(60代)
- ▼受給者証の書類が良く分からなかった。(70代)
- ▼記入例を表示してほしい。(60代)
- ▼マイナンバーカードの時の入力時、端末の画面が見えにくい。(80代)
- ▼周りのざわつきが気になることがある(子供さんも多いので)。(40代)
- ▼相談内容が聞こえてしまう狭さが気になる。(40代)
- ▼ビニールシートがあまりきれいに感じられなかった。(40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	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	100.0%	0.0%	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	76.9%	15.4%	7.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	84.6%	15.4%	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)	13	46.2%	30.8%	23.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎たずねた点について資料を提供して下さり、丁寧に説明してくれたのが良かった。(50代)

▼全員ではないが上から目線の方がいる(不満)。(60代)

▼少し時間がかかった。(70代)

環境、書類など

▼文字がもう少し大きいと助かる。(60代)

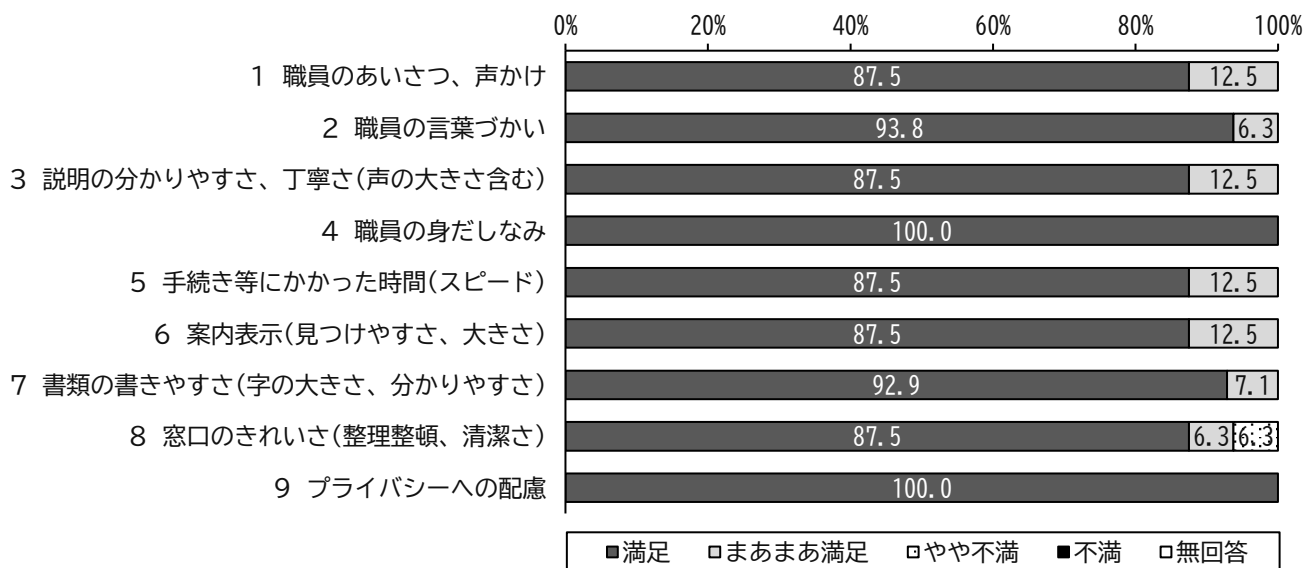
▼年配者には少し字が小さい。(70代)

▼隣の相談者の内容が聞こえる。(40代)

▼全体のレイアウトがごちゃっとしている。民間の会社ならもう少し工夫しているのではないか。(70代)

▼年度により記入の指示が異なることがある。ホームページにサンプルや注意事項をまとめたいただけるとよい。(40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	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	16	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)	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	87.5%	12.5%	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)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	16	87.5%	6.3%	6.3%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎すぐ声をかけてくれて良かったです。(20代)
- ◎いつも対応は良いです。(70代)
- ◎いつも良く対応してくれています。(50代)
- ◎親切に、素早く対応してもらえた。(40代)
- ◎何度も同じ質問をしたかもしれないが、イヤな顔を見せないで丁寧に対応してもらい良かった。(50代)

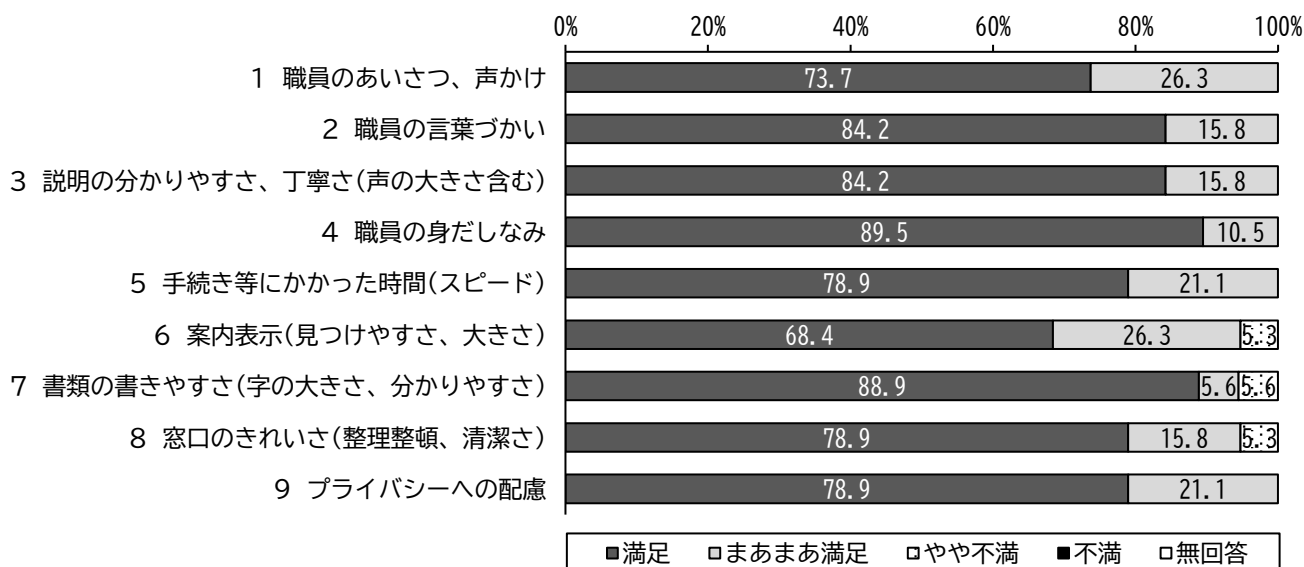
▼最初に対応してくれる若い人は、機械的で、ただこなしている感がある。(30代)

▼「お待ち下さい」と言ってすぐ行ってしまう人と「お座り下さい」と言ってくれる人と対応にバラツキがある。(30代)

環境、書類など

- ◎以前は窓口に立っても誰も対応してくれない時もあったが、今はチャイムと間仕切りを付けて、すぐに対応してくれるようになり、良くなった。(50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	19	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	19	84.2%	15.8%	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)	19	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	19	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	19	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	19	68.4%	26.3%	5.3%	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	88.9%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	19	78.9%	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	19	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎スムーズで良かった。(20代)

▼窓口が空いているにも関わらず、隣の席にも人がいて声がよく聞こえた。空いている時は隣は空けて座った方が個人情報聞こえないのでよいのでは。(30代)

環境、書類など

◎表示見やすい。色が場所ごとに違うのは良い。(70代)

▼カード番号の場所が少し分かりにくい。(20代)

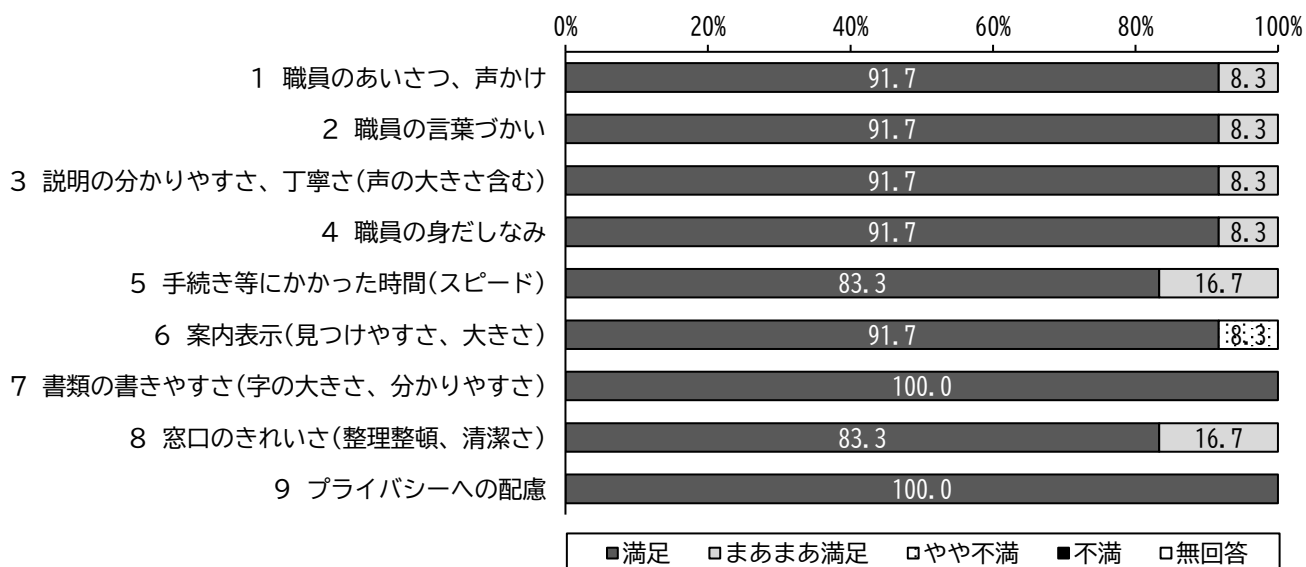
▼書類が分かりにくい点があった。(50代)

▼隣が近いので話が聞こえてしまう。(40代)

▼隣が近いと感じた(コロナなのに)。(60代)

▼アルコールなどで拭いていない気がする。(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	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	91.7%	8.3%	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)	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	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	91.7%	0.0%	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)	4	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)	12	83.3%	16.7%	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

▼窓口に立ったら声をかけて欲しい(誰が対応してくれるのかわからない)。(70代)

環境、書類など

▼案内表示、板が少し分かりにくい。タッチパネルも改善の余地があるのではないか。(50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	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの汚れが気になる。 ・トイレがもう少しきれいだと良い。 ・トイレを洋式にして欲しい。 	<p>丁寧に清掃を行い、清潔に保つよう努めてまいります。</p> <p>また、今後予定している庁舎の大規模改修の機会に合わせて、トイレの改修など対応してまいります。</p>
総務課	その他 (施設・設備)	<ul style="list-style-type: none"> ・特にイベント入札等がある時は駐車場が混み、打ち合わせ時間に間に合わない不安を覚える。 ・駐車場がたまに混んでいる。 ・駐車場がいつも混んでいて停めるところがないので改善して欲しい。 	<p>現在、庁舎西側の立体駐車場について、利用できる車が増えるよう改修工事をしております。</p> <p>なお、駐車場のスペースには限りがあるため、区のホームページにおいて、来庁の際にはできる限り公共交通機関をご利用いただくよう呼び掛けています。</p>
総務課	案内表示	<p>【税務会計課の窓口について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・奥まっているので案内表示が少し分かりづらい。 ・⑦・⑧が見つけにくい。(案内表示、場所について) ・導線が良くない気がする。 	案内表示を工夫することにより、より分かりやすいご案内ができるよう改善してまいります。
総務課	案内表示	エレベーターを降りてすぐにある「2Fフロア案内図」の上の照明は暗く、目線がすぐに右の窓口の方に向いたが、手続きする課をすぐに見つけにくかった。	手続きする窓口が見つけやすくなるよう、案内図の配置や分かりやすい表示内容を検討のうえ、改善してまいります。
総務課	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・警備員さんの感じが良くない気がした。 ・駐車場の係の人が車種によって誘導が異なることが分かっていない。 	警備員に対し、引き続き親切丁寧な対応を心がけるよう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"> ・マスクと間仕切りがあるので、大きな声で話して欲しい。 ・マスクをしているので、声が聞こえにくかった。 ・言葉が少し早口でした。 	聞き取りやすい声で分かりやすく話すことを心がけるよう、職員に周知徹底しました。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	役所用語が少し難しかった。	分かりやすい言葉で説明するよう職員に周知徹底しました。
戸籍住民課	案内表示	印鑑登録証明書の記入用紙とサンプルに相違があった。	記入例の表示内容を工夫し、どの申請書のサンプルか分かりやすくなるよう改善しました。

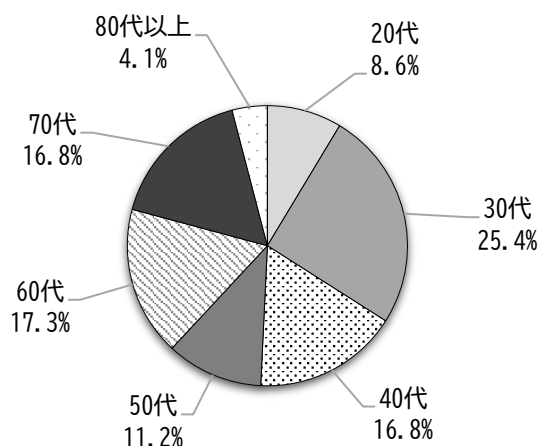
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	案内表示	・案内表示は、もう少し分かりやすくしてほしい。 ・案内表示が少し分かりづらく迷う。	迷わずにご利用いただけるよう、窓口表示の改善に取り組んでまいります。
税務会計課	説明	説明の仕方が丁寧ではない。お役所的で少し冷たい。	今後丁寧な対応を行ってまいります。
税務会計課	案内表示	税務会計の場所が分かりにくかった(足もとのサインが古くなり消えているのでは)。	足もとの案内テープがはがれておりましたので、貼り替えを行いました。
家庭健康課	窓口の仕組み	待ち合いのカードが無い。	現在は番号札等を設置しておらず、来庁者がお見えになった際にはすぐ用件をお伺いし、適切な窓口をご案内できるように対応しております。今後、より丁寧な窓口対応ができるよう、番号札の設置等について新年度に向け準備してまいります。
家庭健康課	電話での説明不足	TELLしたのに、どの課に行けば良いのか分からず、説明不足。	電話で問合せがあった際は、課名、何階の何番窓口であるか案内するよう職員に周知徹底しました。
保育給付課	番号札の場所のわかりやすさ	番号札が見つけれなかった。	番号札設置場所の表示内容を工夫し、見つけやすくなるよう改善しました。
保育給付課	会話の聞き取りやすさ	声が聞き取りにくかった(マスクと間仕切りがある為かもしれないが…)。	聞き取りやすい声で分かりやすく話すことを心がけるよう、職員に周知徹底しました。
障害高齢課	案内表示	番号札の取り方が分かりにくかった。	障害者支援係窓口では取り扱う手続きの種類が多岐に渡り、また他課所管業務を当課所管と間違えて来課される方もあります。このため、適切な窓口をご案内できるよう、番号札は自由に取っていただくのではなく職員手渡しとし、併せてご用件を予めお伺いすることとしています。従前より、待合スペースには番号札が手渡しであることを大きく掲示したうえ、来課された方にはお声掛けが無くともすみやかに番号札をお渡しするよう努めておりますが、今回のご意見を受け、掲示の文字を太くハッキリしたものに変更しました。
介護保険課	窓口のきれいさ	全体のレイアウトがごちゃっとしている。	掲示物が増えていたため古いものを処分し、余裕のある配置へ見直しました。
介護保険課	職員の声かけ	隣の相談者の内容が聞こえる。	周囲の状況に気を配り、適切な声の大ききで話すよう職員に周知徹底しました。

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	窓口の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・隣が近いと感じた(コロナなのに)。 ・窓口が空いているにも関わらず、隣の席にも人がいて声がよく聞こえた(空いている時は隣はあけて座った方が個人情報が見えにくいのでよいのでは)。 ・隣が近いので話が聞こえてしまう。 	1つのブースに2脚配置していた椅子を1脚に減らし、隣との距離が広がるよう改善しました。
道路課	職員のあいさつ、声がけ	窓口に入ったとき声をかけて欲しい(誰が対応してくれるのかわからない)。	来庁者に気づいたときは速やかに対応するよう、職員に周知徹底しました。
道路課	案内表示	案内表示板が少し分かりにくい。タッチパネルも改善の余地があるのではないかと。	案内表示板とタッチパネルの内容を「～の申請」「～の相談」など、来庁目的での表示に修正しました。
街並み形成課	職員のあいさつ、声がけ	窓口にも立っても誰も声をかけてくれない。すぐに対応して欲しい。	来庁者に気づいたときは速やかに対応するよう、職員に周知徹底しました。
街並み形成課	電話対応	前日に「明日電話する」と約束したが、なかなかかかってこなかった。こちらから電話してアポイントがとれた。電話は朝一にかけて欲しかった(予定が立たないので)。	約束の電話をする際は、概ねの時刻をきちんと伝えるよう、職員に周知徹底しました。
街並み形成課	窓口のきれいさ	ボールペン(時々書けないのがあるので、チェックして欲しい)。	定期的に確認するようになりました。
街並み形成課	事務処理の時間	「位置指定道路図面」の書類提出による時間がかかる。以前はすぐに出来たが、今は日数を要するようになった。改善して頂けると有難い。	今後、図面の個人情報の処理方法を工夫し、即日交付が可能となるよう努めてまいります。

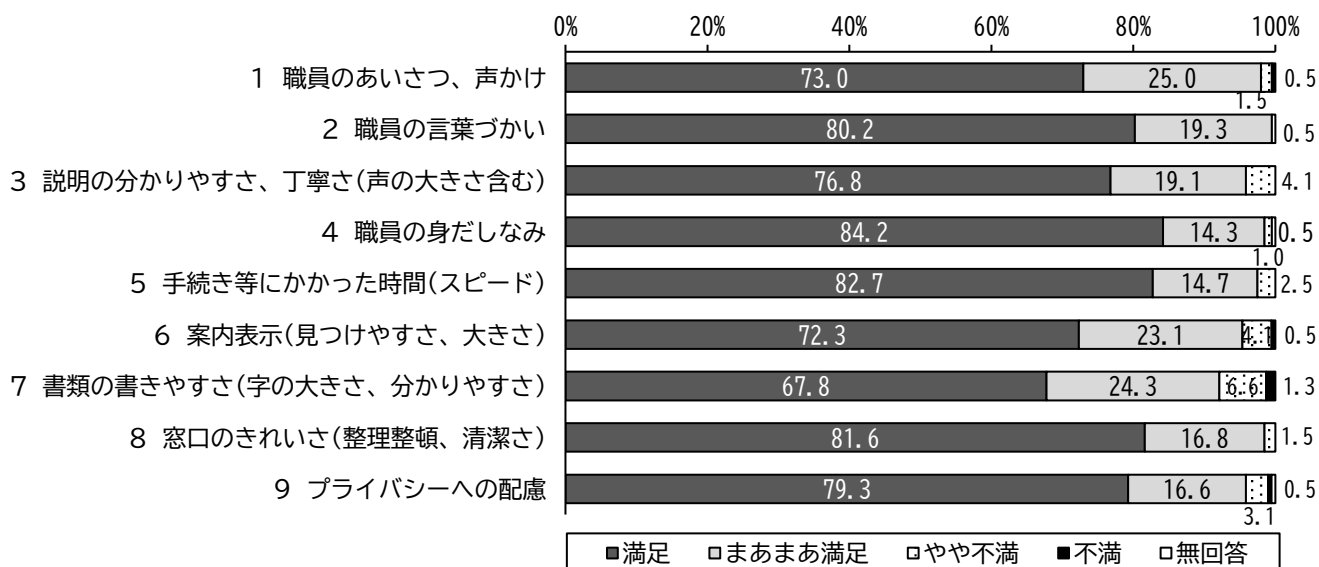
6-1 調査結果(若林区役所)

(1)若林区役所全体

【1】回答者の年代 (197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	196	73.0%	25.0%	1.5%	0.5%	0.0%
2 職員の言葉づかい	197	80.2%	19.3%	0.5%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	194	76.8%	19.1%	4.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	196	84.2%	14.3%	1.0%	0.0%	0.5%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	197	82.7%	14.7%	2.5%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	195	72.3%	23.1%	4.1%	0.5%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	152	67.8%	24.3%	6.6%	1.3%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	196	81.6%	16.8%	1.5%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	193	79.3%	16.6%	3.1%	0.5%	0.5%

【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

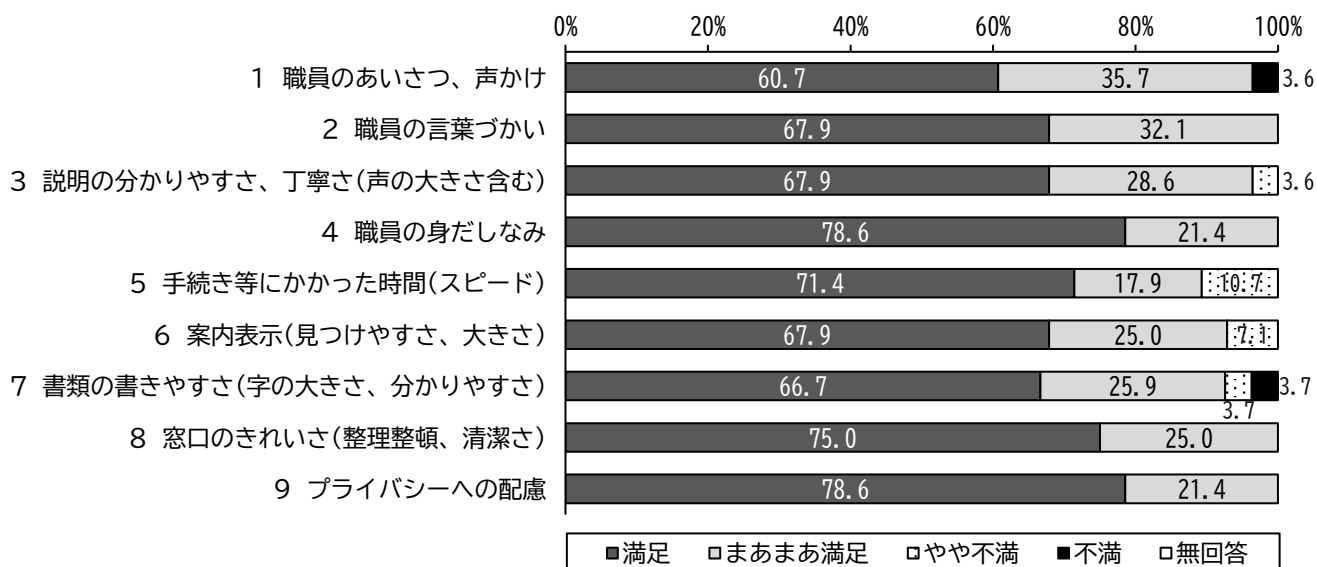
職員の対応

- ◎若林区の方が青葉区よりやさしい。(50代)
- ◎案内で教えてもらい、すぐに課を見つけられた。(70代)

環境、書類など

- ▼コピー機をもっと目立つ所に置いてほしい。(50代)
- ▼古いのか、トイレなどの設備が気になる。建て替えや、リフォームの予定はないのでしょうか。(60代)
- ▼和式より洋式のトイレが多い方が良い。(40代)
- ▼トイレを洋式にしてほしい。(50代)
- ▼駐輪場のスペースが狭い。(70代)
- ▼情報センターがすみっこで目立たない。(50代)
- ▼ATMが無くなり非常に不便。(60代)
- ▼(赤ちゃんを抱っこし、1歳の子供を連れた母親)子供をみてるキッズスペースがほしい。(30代)
- ▼(2歳の男の子と来庁)キッズスペースがあって、少しの時間見てくれるコーナーを。人がいれば役所の用事もゆっくり行えると感じている。(30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	28	60.7%	35.7%	0.0%	3.6%	0.0%
2 職員の言葉づかい	28	67.9%	32.1%	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)	28	67.9%	28.6%	3.6%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	28	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	28	71.4%	17.9%	10.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	28	67.9%	25.0%	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)	27	66.7%	25.9%	3.7%	3.7%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	28	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	28	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎非常に満足!(60代)

◎非常にスピーディで対応が良かった。(50代)

◎▼今日は待たなかったが、たまに待たされる時もある。(30代)

▼声が大きいと助かる(耳がとおいので)。(70代)

▼ソーシャルディスタンスが職員同士であまり取れていない点が気になった。(30代)

▼少し待たされた。(60代)

▼感情がこもっていなかった。事務的。少し待たされた。(60代)

▼マイナンバーの窓口の番号が電光掲示板に表示されていても、自分の番号より前の高齢者の方々が気づかないで待っていたので、声かけがあれば良いと思った。(20代)

▼(車関連で来所)戸籍の附票以外、住民票などはディーラーの人に取ってもらえたのだが、「附票」だけは本人しか取れず仕事を休んで来たので、もっと簡単にしてほしい。書類も分かりにくい。(40代)

環境、書類など

◎アルコールや体温を測る画面もあり良いと思う。(20代)

◎きちんと消毒されていて、清潔だと感じた。前回来た時よりも今回の方が満足だった。(60代)

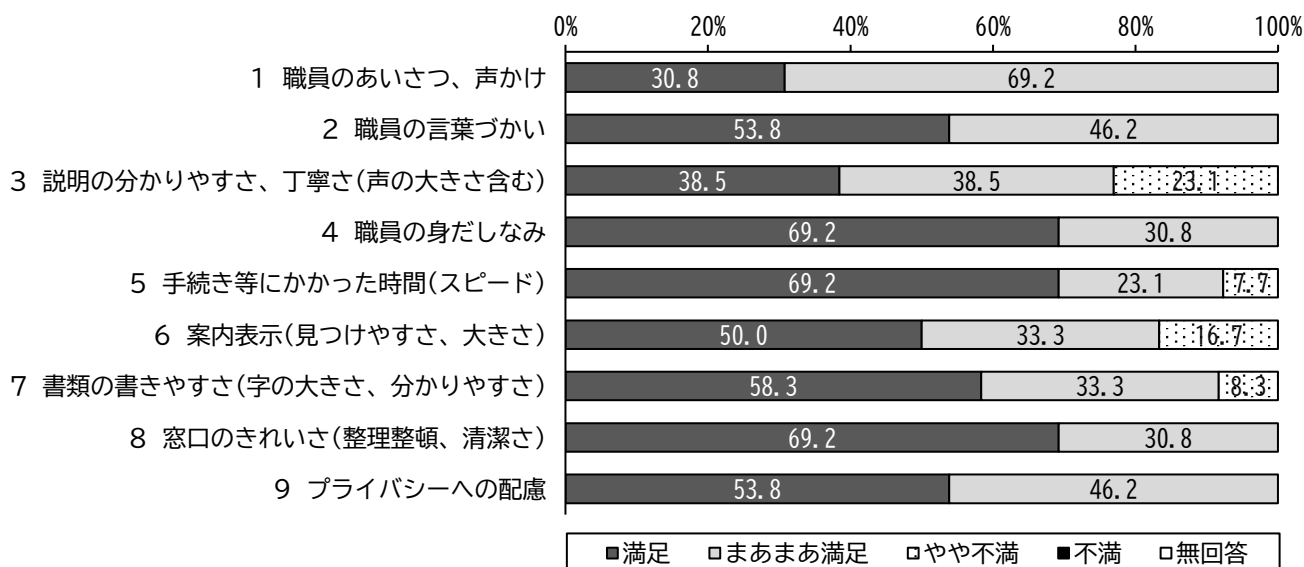
▼文字がもう少し大きいと良いと思う。(60代)

▼字が小さい。年配者には字が大きい方が良い。(60代)

▼壁(柱)があるので、分かりにくい。(30代)

▼戸籍住民課にあるマイナンバーの所は、間仕切りがあれば良いと思った。(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	13	30.8%	69.2%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	53.8%	46.2%	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)	13	38.5%	38.5%	23.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	69.2%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	12	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	13	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の応対

◎質問について、ここでは分からないとの回答だったので、そういう意味では満足できなかったが、どこに問い合わせればいいのかを案内してもらったので、良かった。(60代)

▼役所はダメだな、と思った。全然わかってない。(60代)

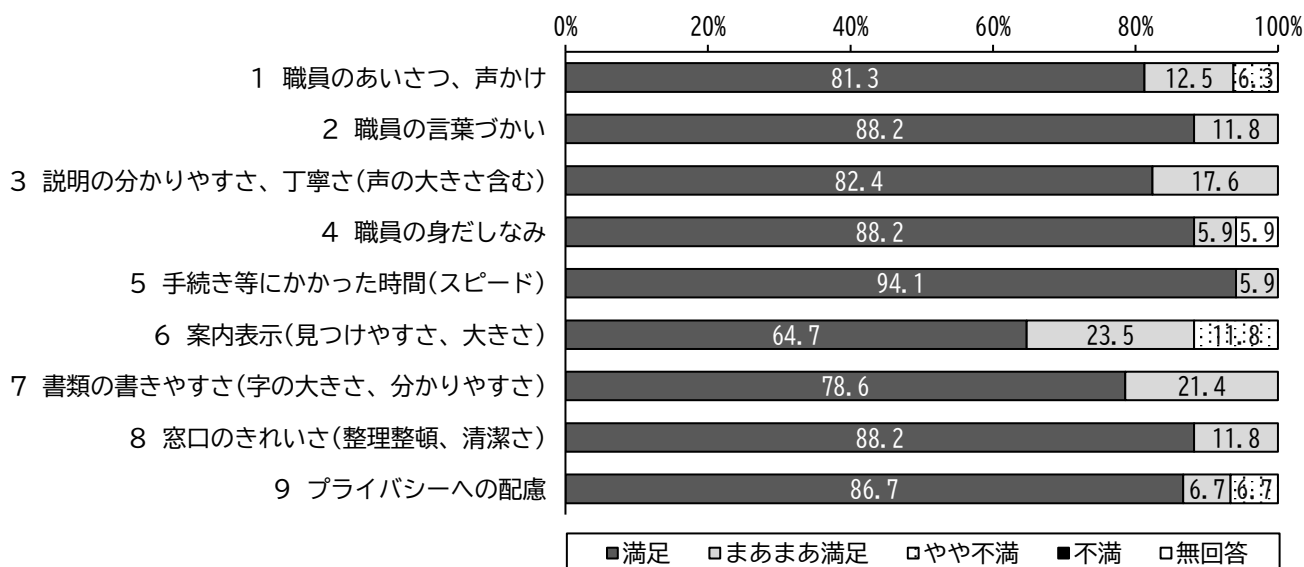
○内容、システム(毎月の引落しがなぜできない)に不満。(60代)

環境、書類など

◎今回は見本が見やすくて、書類が書きやすかった。(40代)

▼「2F税務会計」への案内表示が1Fのフロアーになかったので、分かりにくかった。(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	16	81.3%	12.5%	6.3%	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)	17	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	17	88.2%	5.9%	0.0%	0.0%	5.9%
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)	17	64.7%	23.5%	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)	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	15	86.7%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%

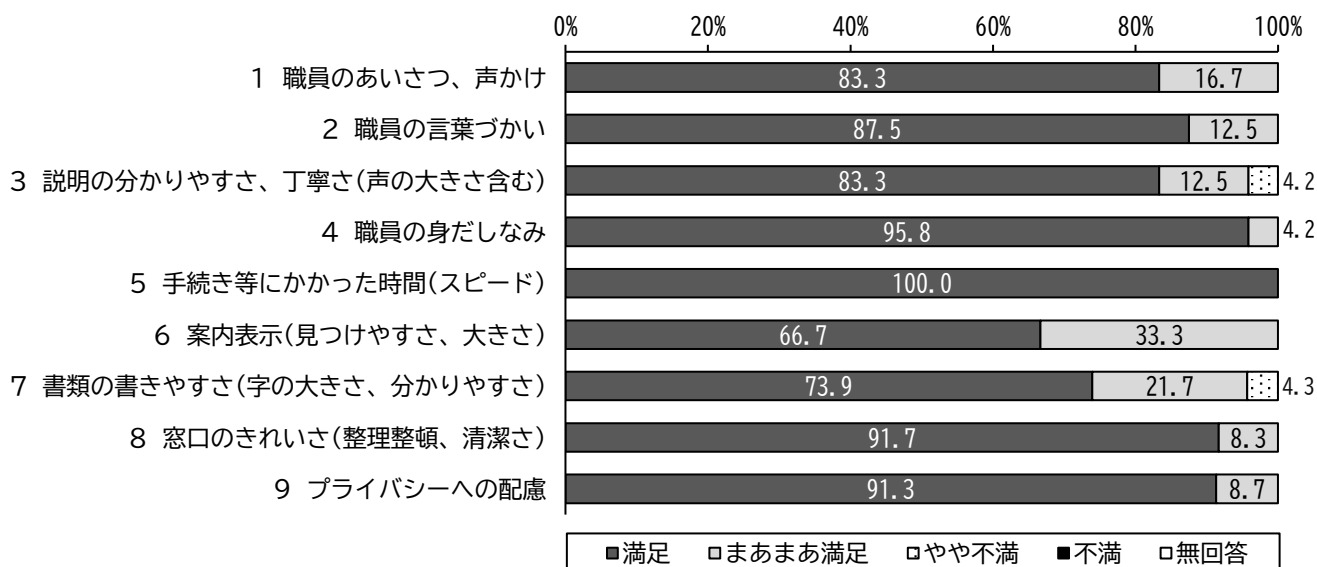
職員の対応

- ◎来る前に電話で確認したが、その時の対応もすごく良かった。(30代)
- ◎小さな子供を連れて来ました。手続きを行っている間、子供がぐずっていた時優しく声をかけ、シールなど渡して下さい、嬉しかったです。(30代)
- ◎すぐに担当の方がでてきてくれた。対応がスムーズでした。(40代)
- ▼窓口に来ているのに、職員同士が話をしている、すぐにこちらに対応してくれなかった。(40代)
- ▼もう少しゆっくり話して下さいの方が良いと思った。(30代)
- 5分程の手続きのために、遠くからバスで来なければならないので、郵送や他の方法で済ます事は出来ないか改善して欲しい。(80代)

環境、書類など

- ▼目的の窓口がどこになるか、わかりやすい表示があれば良いと思った。(30代)
- ▼用件によって窓口が異なり、見つけるのが難しかった。(30代)
- ▼手続きに該当する窓口がどこかが分かりにくかった。(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	24	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	24	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)	24	83.3%	12.5%	4.2%	0.0%	0.0%
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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	24	66.7%	33.3%	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)	23	73.9%	21.7%	4.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	24	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	23	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%

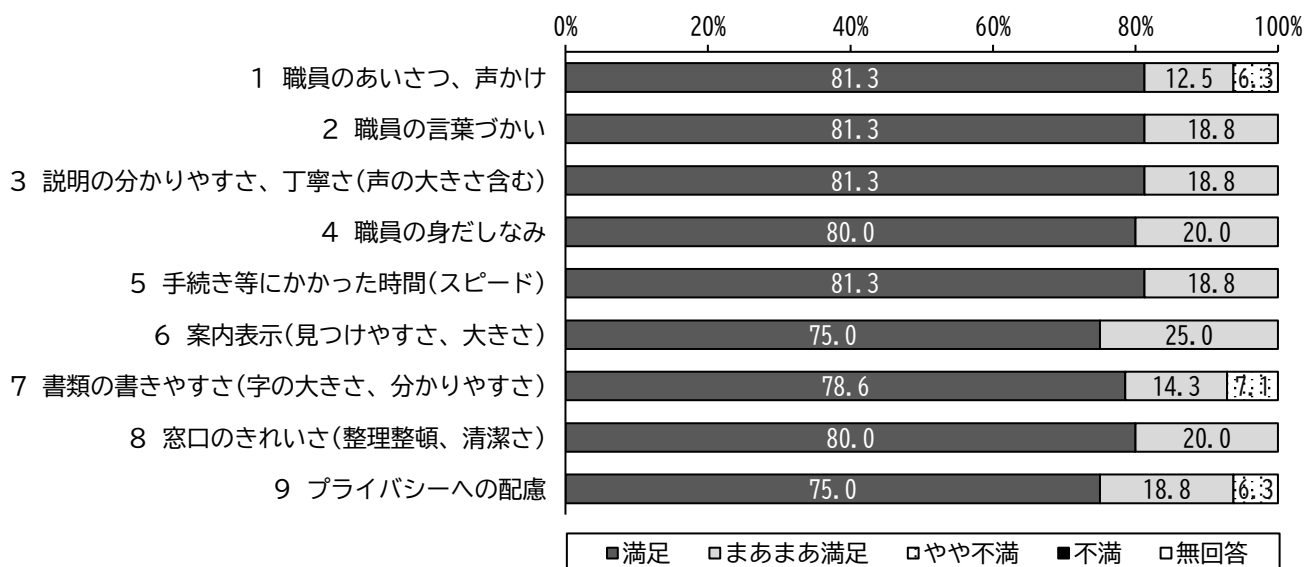
職員の対応

- ◎総じて良かった。(40代)
- ◎疑問点に丁寧に答えてくれた。(30代)
- ◎こういう時はこうした方が良い、と丁寧に教えてもらった。(30代)
- ◎丁寧に教えて頂き、大変助かりました。(30代)
- ◎今回、とても親切に感じた。(50代)
- ◎職員の方がやさしくて感じが良い。(20代)
- ◎子供にも声をかけてもらってありがたい。(20代)
- ◎いつも利用しているが、いつも通りきちんと対応して頂いた。(40代)

環境、書類など

- ◎案内表示が色々あった。自分で探すより聞いた方が早いと思って聞いたので、すぐわかった。(30代)
- ▼1F階段の所に2F窓口の案内表示があれば良いと思った。(30代)
- ▼隣の席との距離が近い(特に話が気になった訳ではないが)。(30代)
- ▼記入項目が多い。書類を一回で理解するのが難しい。記入例があると良いと思う。(40代)
- 去年より書きやすくなった。YouTubeで書き方を見たので書けた。(20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	81.3%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	16	81.3%	18.8%	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	81.3%	18.8%	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)	16	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	75.0%	25.0%	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)	14	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	75.0%	18.8%	6.3%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎聞けば丁寧に教えてくれるので、とても親切です。(70代)

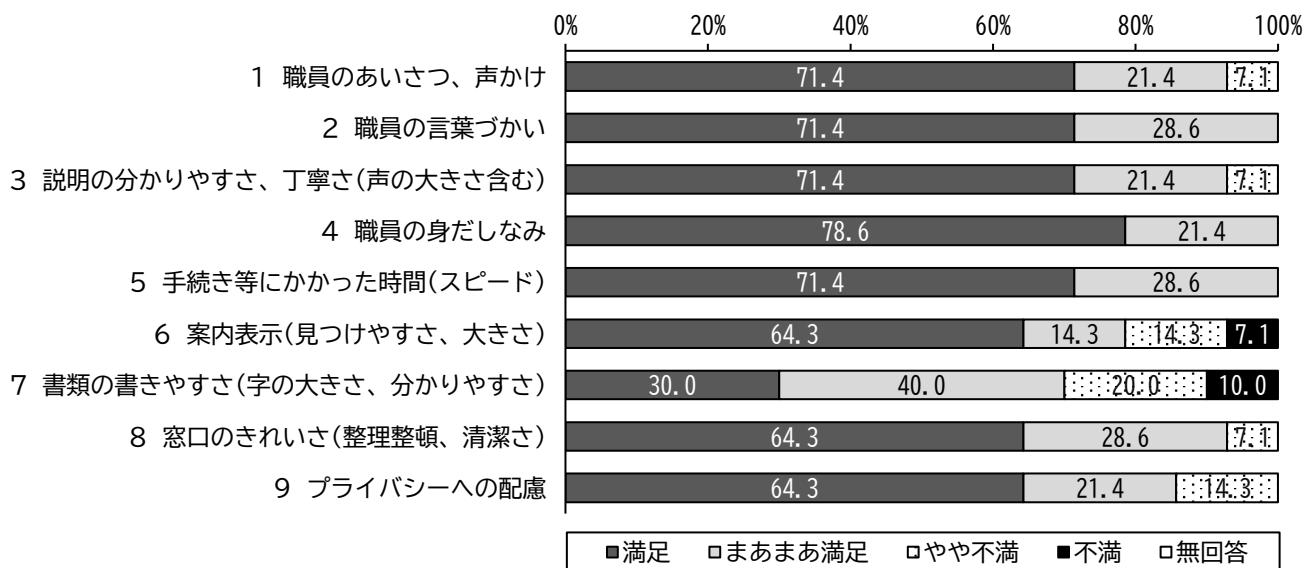
◎とっても丁寧に、いつも良いです。(30代)

▼上から視線を少し感じた。ゆっくり話してほしい。(70代)

▼隣が近いので、気になる人は話が聞こえてしまい気になると思う。(70代)

○聞かないと分からないこともある。(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	14	71.4%	21.4%	7.1%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	71.4%	28.6%	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)	14	71.4%	21.4%	7.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	71.4%	28.6%	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%	14.3%	7.1%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	30.0%	40.0%	20.0%	10.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	64.3%	21.4%	14.3%	0.0%	0.0%

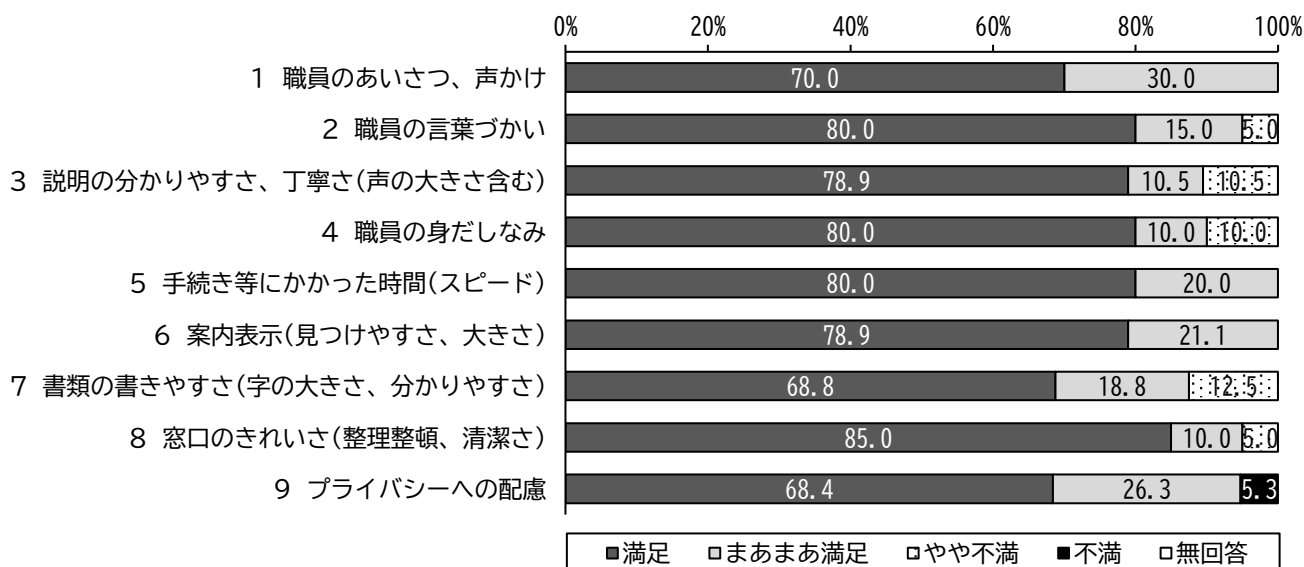
職員の対応

- ◎分かりにくい書類もあったが、親切に教えてもらえた。(40代)
- ◎親切だった。(70代)
- ◎親切で良い。すぐに声をかけてくれる。(70代)
- ◎テキパキしていて、いつも良いと思います。(70代)
- ▼ケアマネをしているが、利用者の名前を大きい声で言うのはどうなのか。(40代)
- ▼もっと愛想良く、笑顔がほしい。青葉区はひどいので、若林区はまだ良い。(40代)

環境、書類など

- ▼分かりやすさがもう少しほしい。(70代)
- ▼初めて来た時は、場所が奥まわっていて分かりづらかった。(30代)
- ▼初めての人は分かりにくい(場所)。(40代)
- ▼11番は奥まわっていて分かりづらい。(50代)
- ▼本人署名欄は、年配者が申請であればもう少し大きい方が良い。(30代)
- ▼申請書の一番下の備考欄の所が狭く書きにくい。(40代)
- ▼字がもう少し大きいと良いと思う。(50代)
- ▼隣が近いのが気になる。(60代)
- ▼デスクの上が汚かった。髪の毛とホコリが気になった。(40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	20	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	80.0%	15.0%	5.0%	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	78.9%	10.5%	10.5%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	20	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	19	78.9%	21.1%	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)	16	68.8%	18.8%	12.5%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	85.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	19	68.4%	26.3%	0.0%	5.3%	0.0%

職員の対応

- ◎みんなやさしく対応してくれる。(70代)
- ◎話をとても良く聞いてくれる。時間もしっかりとってくれるのがありがたい。担当者が変わっても皆良い人です。若林区に住んでいて良かった。(60代)
- ◎いつも助けてもらっています。(70代)
- ◎以前は時間がかかっていたが、今日はスピーディだった。(20代)
- ◎言葉使いが丁寧で安心できました。(60代)
- ▼マスクをしているので、声が聞きとりにくいことがある。(70代)
- ▼今日は問題ありませんでしたが、これまでカウンターに立って待っていてもすぐに対応してくれない事があった。目が合っても目をそらす。(60代)
- ▼若い女の人(職員)と利用者が言い合いになっていることがあった。ハローワークを利用しに来たが、言い合いはどこか別室でしてほしかった。もめている声は聞きたくない。(50代)
- ▼同じことを何度も聞かれたり、対応がロボットのように感じることもある(今日ではない)。(20代)
- ▼名札が汚い(文字がボヤっとしている。水に濡れた?)。(20代)

○耳が聴こえにくいので、ゼスチャーで説明してもらっている。(50代)

○収入申告書に対する認定額が分かりづらいと思った。(40代)

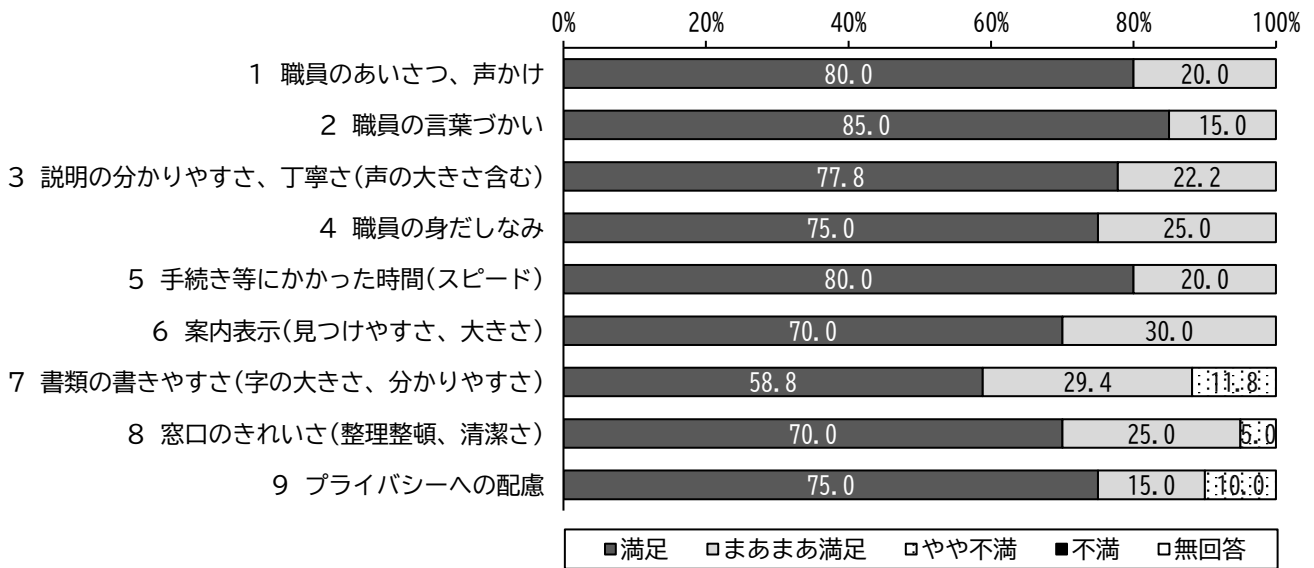
環境、書類など

▼文字が少し小さい。(70代)

▼書類は物によっては、字が小さくて分かりにくい。(50代)

▼以前、東京でも保護課にお世話になっていたが、人が多いせいか、もったきちんと仕切りがあったり、ブースで話をしたりしていた。ここはオープンすぎる。近所の人に会ったりとか…。(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	20	80.0%	20.0%	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)	18	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	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)	20	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	70.0%	30.0%	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)	17	58.8%	29.4%	11.8%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	70.0%	25.0%	5.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	20	75.0%	15.0%	10.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎親切で、対応昔に比べて良くなった。(70代)
- ◎年配の女性の職員がとても丁寧で親切でした。(40代)
- ◎宮城野区から若林区に越してきたが、若林区役所の方がスムーズで良い。(70代)
- ◎(留学生)外国から来ていますが親切です。(20代)

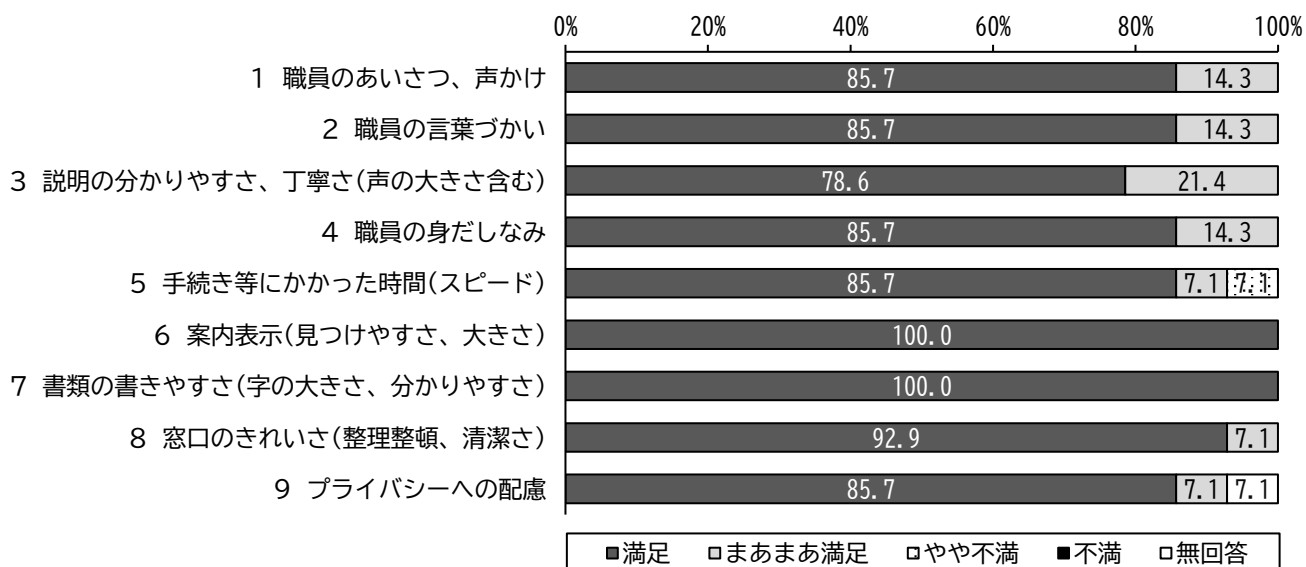
▼聞いても分からない事がありました。(60代)

- 国民保険から社会保険の変更で来所した。年金は月単位で分かるが、保険は何月分が何期分か分からない。(30代)
- 亡くなった家族に関する手続きを簡素化できないものか。年配の母親がいるが、マイナンバーを作りにつれてくるのは大変すぎて無理。(50代)

環境、書類など

- ◎以前は案内の人が居たが、番号札の方が良いのでよかった。(70代)
- ◎番号を取る所が見やすくなりました。(30代)
- ▼文字が小さい。(70代)
- ▼狭いので隣の人の声がきこえる。(70代)
- ▼隣の人の手元が隙間から見えてしまうのが気になる。(30代)

(10)道路課

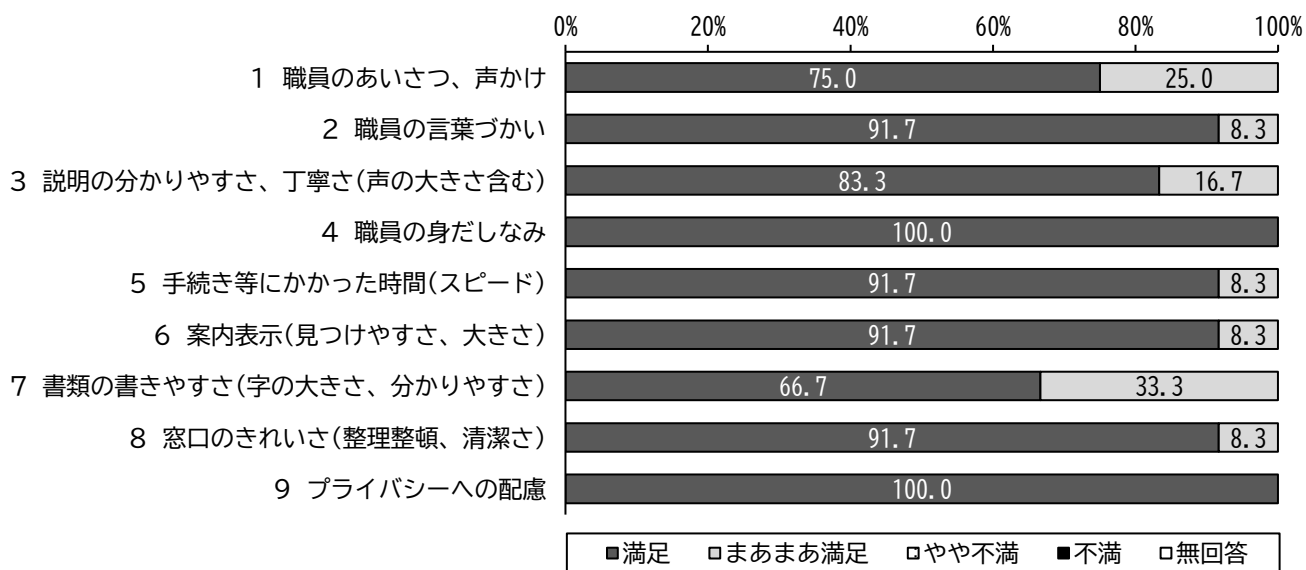


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	3	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)	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%	0.0%	7.1%

職員の対応

◎視力障害のため、書類は職員が記入してくれた。大変助かりました。(80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	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	91.7%	8.3%	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)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	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)	12	91.7%	8.3%	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)	6	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)	12	91.7%	8.3%	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%

環境、書類など

▼仕方ないかもしれないが、隣の人の会話が全て聞こえてしまう。(40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	区役所庁舎が古い。トイレなどの設備が気になる。建て替え・リフォームの予定はないのか。	区役所庁舎の利便性向上、長寿命化につながるよう、増築・大規模改修工事を令和4～8年度にかけて実施する予定となっております。
総務課	その他	駐輪場のスペースが狭い。	区役所駐輪場につきましては、現在、整備を進めているところであり、暫定駐輪場をご利用の皆様にはご迷惑をおかけしております。なお、令和4年度には整備工事が完了する見込みとなっておりますので、よろしく願いいたします。
総務課	その他	ATMがなくなり非常に不便である。	区役所庁舎1階のATMにつきましては、事業者様のご都合により、令和3年3月に撤去となりました。今後は近隣の金融機関等をご利用いただきますようお願いいたします。
総務課	その他	トイレを洋式にしてほしい(2件)。	令和4～8年度にかけて実施する区役所庁舎の大規模改修工事において、1階の一部を除き、トイレを洋式化する予定となっております。
総務課	その他	情報コーナーとコピー機の場所を、もっと目立つところにしたい。	いただいたご意見を踏まえ、庁舎内の配置や誘導サイン等について検討してまいります。
総務課	その他	子どもを見てくれるキッズスペースがあるといい(2件)。	いただいたご意見を踏まえ、市民の皆様にとって、よりご利用しやすい区役所となるよう、今後検討してまいります。
総務課	その他	亡くなった家族に関する手続きを簡素化してほしい。	ご家族が亡くなられた際に必要となる手続きの受付や案内を行う「ご遺族サポート窓口」を令和3年12月に開設いたしました。 ご遺族の方々の負担が軽減されるよう、今後とも努めてまいります。
戸籍住民課	接遇・説明	・今日は待たなかったが、たまに待たされる時もある。 ・非常にスピーディーで対応が良かった。	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。
戸籍住民課	接遇・説明	・少し待たされた。文字がもう少し大きいと良いと思う。 ・字が小さい。年配者には字が大きい方が良い。	拡大鏡をご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。

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	接遇・説明	<ul style="list-style-type: none"> ・声が大きいと助かる(耳がとおいので)。 ・感情がこもってなかった。事務的。少し待たされた。 ・戸籍の附票以外、住民票などはディーラーの人にとってもらったのだが、「附票」だけは本人しか取れず仕事を休んで来たので、もっと簡単にしてほしい。書類も分かりにくい。(車関連の事で来所) 	課内で、いただいたご意見を基に窓口対応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。
戸籍住民課	感染症拡大防止	<ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャルディスタンスが職員同士であまり取れていない点が気になった。 ・きちんと消毒されていて、清潔だと感じた。前回来た時よりも今回の方が満足だった。 ・アルコールや体温を測る画面もあり良いと思う。 	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策については、適切に対処してまいります。
戸籍住民課	窓口・案内	1F「戸籍住民課」にあるマイナンバーの所は、間仕切りがあれば良いと思った。	設置場所に制限があり、間仕切りの設置は困難ですが、隣接窓口との仕切りの配置を可能な限り調整しました。
戸籍住民課	窓口・案内	壁(柱)があるので、分かりにくい。	待合場所側に証明交付番号表示モニターを設置し、各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。
戸籍住民課	接遇・説明	マイナンバーの窓口の番号が電光掲示板に表示されていても、自分の番号より前の高齢者の方々が気づかないで待っていたので、声かけがあれば良いと思った。	課内で、いただいたご意見を基に窓口対応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。
税務会計課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	役所はダメだな、と思った。全然わかってない。	税業務集約化により区役所で行っていない業務もあり必ずしもご要望にお応えできるわけではございませんが、分かりやすく丁寧な説明を心がけたいと思います。
税務会計課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	質問について、ここでは分からないとの回答だったので、そういう意味では満足できなかったが、どこに問い合わせればいいのかを案内してもらったので、良かった。	税業務集約化により区役所で行っていない業務もあり必ずしもご要望にお応えできるわけではございませんが、分かりやすく丁寧な説明を心がけたいと思います。
税務会計課	書類の書きやすさ	今回は見本が見やすくて、書類が書きやすかった。	申請書の記入例について、引き続きわかりやすいものとしていきたいと思っております。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
税務会計課	その他	内容、システム(毎月の引落としがなぜできない)に不満。	税制度(システム改修を含む)を所管する本庁主管課にご意見を伝えました。
税務会計課	案内表示	「2F税務会計」への案内表示が1Fのフロアーになかったので、分かりにくかった。	区役所内の案内表示の改善については、現在検討中です。早急に対応してまいりたいと思います。
家庭健康課	窓口の表示	窓口がわかりにくいので、わかりやすく表示してほしい。	案内板を色付けし、わかりやすいように表示する予定です。
家庭健康課	職員の対応	窓口に来て職員が同士が話をしているのに対応してもらえなかった。	改善に向けて職員に周知徹底をしております。
家庭健康課	職員の対応	窓口での説明のときにももう少しゆっくりと話をしてほしい。	改善に向けて職員に周知徹底をしております。
家庭健康課	手続き方法	手続きを郵送や他の方法で済ますことはできないか。	書類上、本人確認が必要なものや当課からの説明なものは来課していただく必要がありますが、ご負担が少なくなるよう職員一同対応してまいります。
保育給付課	案内表示	1F階段の所に2F窓口の案内表示があれば良いと思った。	置き型の業務案内板を1階に設置する予定です。
保育給付課	書類の書きやすさ	記入項目が多い。書類を一回で理解するのが難しい。記入例があると良いと思う。	スペースの関係で窓口に設置している記入例は限られていますが、ほとんどの書類の記入例は準備しております。お渡しいたしますので職員にお声がけください。
障害高齢課	レイアウト	隣が近いので、気になる人は話が聞こえてしまい気になると思う。	スペースが限られており、レイアウト変更は難しいところではありますが、説明の際の声の大きさに気を付けるなど、プライバシーに配慮した対応をしております。
障害高齢課	窓口対応	上から目線を感じた。ゆっくり話してほしい。	相談者に寄り添い、丁寧で分かりやすい説明に努めてまいります。
介護保険課	窓口案内表示	窓口が奥まっけていて分かりにくい。	柱貼り付けの案内表示の文字を大きくし、仕切り板やイス背もたれの表示と同じ水色に統一しました。
介護保険課	書類の書きやすさ	申請書の一番下の備考欄が狭く書きにくい。	指定枠内での記入が難しい場合は、書類の空いているスペースに記入できる場合もあるため、職員にお声がけください。
介護保険課	プライバシーへの配慮	隣が近いのが気になる。	庁舎の構造上、限られたスペースに窓口を設置しております。窓口の利用状況により、窓口席はできる限り間隔を空けてご案内いたします。

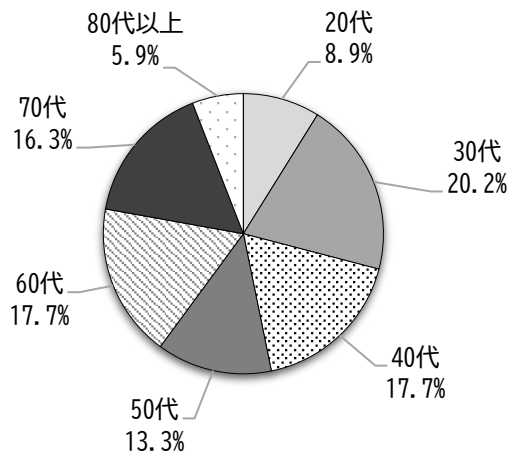
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
介護保険課	プライバシーへの配慮	名前を大きな声で言われるのはどうなのか。	窓口で話をする際は聞き取りやすくするために、声の音量を上げてお話しさせていただくこともございます。個人情報については、できる限り配慮して対応させていただきます。
保護課	書類の書きやすさ	文字が少し小さい。耳が聴こえにくいので、ゼスチャーで説明してもらっている。書類は物によっては、字が小さくて分かりにくい。	各種様式について、文字の大きさやレイアウトなど、変更可能なものがないかどうか見直すよう指示いたしました。また、ご記入の際は、書き方を丁寧に説明するなど、来庁者の方の負担軽減に努めるよう周知いたしました。
保護課	プライバシーへの配慮	以前、東京でも保護課にお世話になっていたが、人が多いせいか、もったきちんと仕切りがあったり、ブースで話をしたりしていた。ここはオープンすぎる。近所の人に会ったりとか…。	当課では、より多くの方の受付をスムーズに行うため、カウンターをオープンにしております。相談の際は、速やかに面接スペースにご案内するなど、来所された方のプライバシーの配慮に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。
保護課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	マスクをしているので、声が聞きとりにくいことがある。	マスクやアクリル板などの遮蔽物により声が通りづらい状況であることを意識し、会話の音量やスピードを工夫するなど、伝わりやすさに十分配慮するよう周知いたしました。
保護課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	収入申告書に対する認定額が分かりづらいと思った。	制度上の取り扱いに対する疑問に対しては、十分にご納得いただけるまで、丁寧に説明を行うよう、職員に周知いたしました。
保護課	職員のあいさつ声かけ	これまでカウンターに立って待っていてもすぐに対応してくれない事があった。目が合っても目をそらす。	窓口でお待ちの方がいないかどうか、こまめにカウンターを確認するとともに、業務の都合により速やかに対応できない場合は、その旨を説明するなど、丁寧な接遇に努めるよう周知いたしました。
保護課	職員の身だしなみ	名札が汚い(文字がボヤつとしている。水に濡れた?)	名札については、文字が見えやすいよう清潔に保ち、汚損した際には、速やかに再発行を申請するよう周知いたしました。
保護課	職員の言葉づかい	若い女の人(職員)と利用者が言い合いになっていることがあった。ハローワークを利用しに来たが、言い合いはどこか別室でしてほしい。もめている声は聞きたくない。	来庁者の方との会話が、他の方に聞こえることがないように、音量や場所に十分配慮するよう、職員に周知いたしました。
保険年金課	説明のわかりやすさ・丁寧さ	聞いてもわからないことがありました。	手続きや問い合わせ等について、理解が得られるような説明を心がけるよう職員に周知しました。
保険年金課	書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすく)	文字が小さい。	ご記入いただく書類等につきまして、様式が決まっています。文字の大きさが調整できないため、窓口に拡大鏡を設置しました。

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	プライバシーへの配慮	せまいので隣の人の声が聞こえる。	混雑していないときは窓口ブースの間隔をあけて対応させていただいておりますが、混雑時はそれが難しいため、となりの人の声が聞こえてしまうことがありますことご理解願います。
保険年金課	プライバシーへの配慮	隣の人の手元が隙間から見えてしまうのが気になる。	カウンターの仕切り版と間仕切りの隙間に、目隠しを取り付け、プライバシーに配慮しました。
衛生課	書類の書きやすさ	書類の文字がちょっと小さいかな！	申請書等は定められた様式のため変更は困難ですが、ご不明な点は丁寧に説明を行ってまいります。また、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。
街並み形成課	窓口環境	仕方ないかもしれないが、隣の人の会話が聞こえてしまう。	隣の席の話があまり聞こえないよう声のトーンに配慮するとともに、隣の来庁者と席を離して着席を勧めるよう周知いたしました。

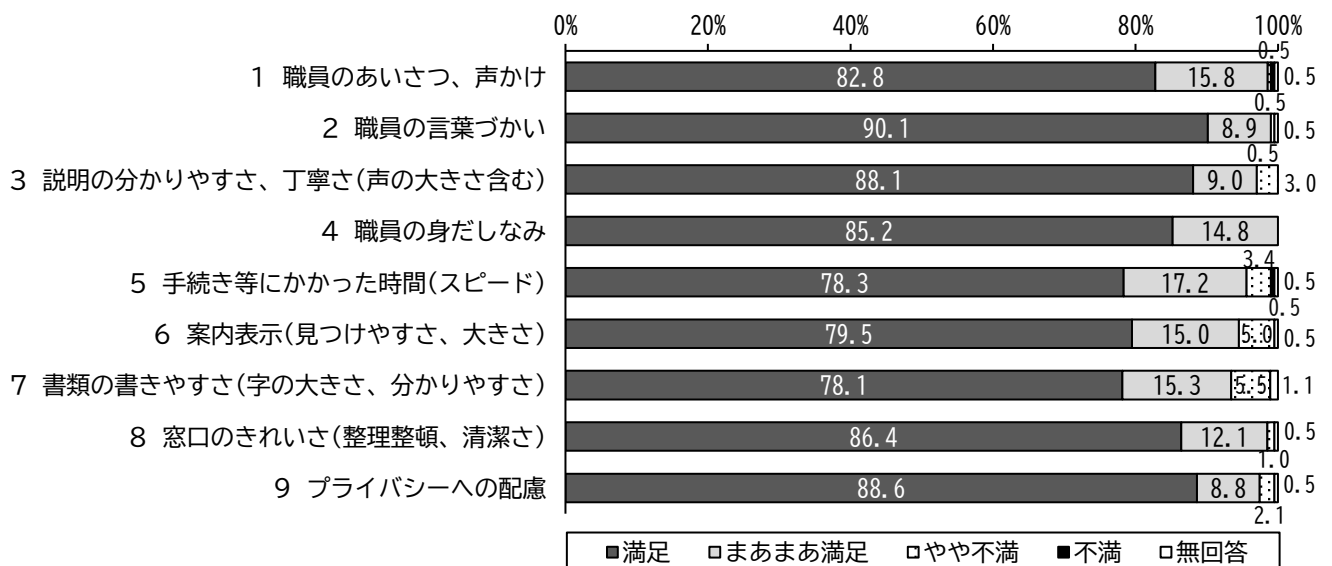
7-1 調査結果(太白区役所)

(1)太白区役所全体

【1】回答者の年代 (203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	203	82.8%	15.8%	0.5%	0.5%	0.5%
2 職員の言葉づかい	203	90.1%	8.9%	0.5%	0.0%	0.5%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	201	88.1%	9.0%	3.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	196	85.2%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	203	78.3%	17.2%	3.4%	0.5%	0.5%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	200	79.5%	15.0%	5.0%	0.0%	0.5%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	183	78.1%	15.3%	5.5%	0.0%	1.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	199	86.4%	12.1%	1.0%	0.0%	0.5%
9 プライバシーへの配慮	193	88.6%	8.8%	2.1%	0.0%	0.5%

【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

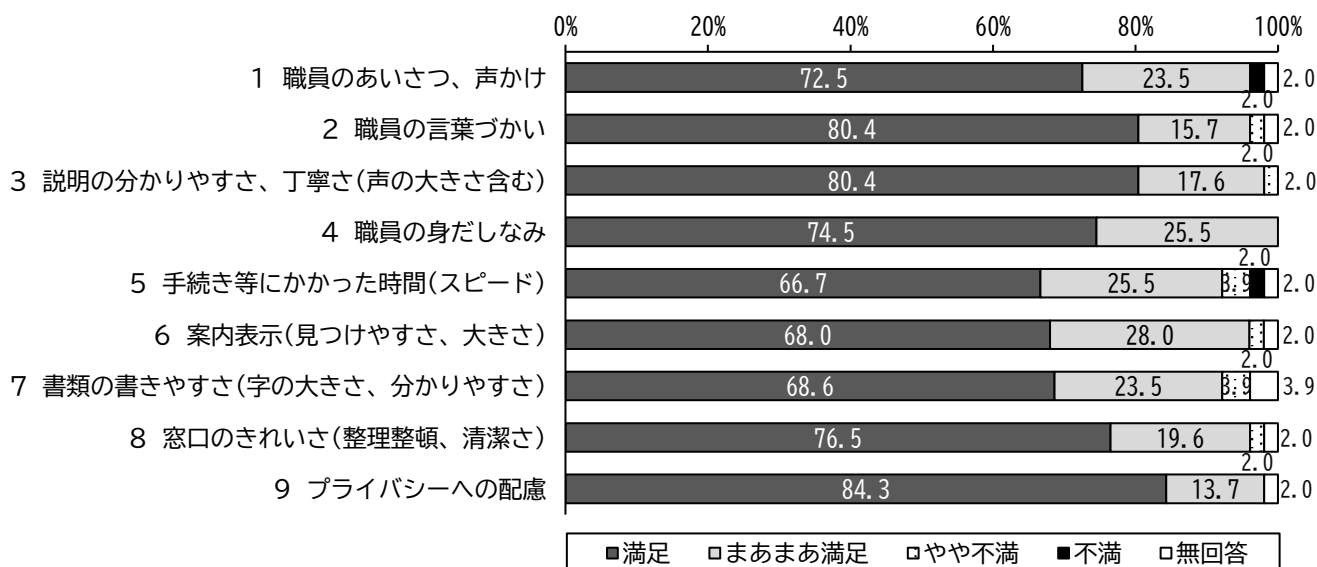
- ◎案内係の人が親切にしてくれる。(60代)
- ◎案内の方がいてわかりやすかった。(40代)
- ◎以前来た時とレイアウトが変わっていたので迷ったが、案内係の人に教えてもらったので大丈夫でした。(60代)
- ◎1F総合案内で教えてもらったので、すぐわかった。(70代)
- ◎太白区役所は手続きのスピードが早い。(40代)

- 地方に比べて仙台の対応は良い。(70代)
- 区役所によって番号札取り待っている場合、それぞれ違うので統一してほしい。(40代)

環境、書類など

- ▼館内放送の音がうるさくて、話が聞こえなくなった。(30代)
- ▼案内表示の字が小さく見えない。(40代)
- ▼授乳室、トイレに行ったら戻れなくなった。もう少しわかりやすい表示があったら良い。(30代)
- ▼(車イスの方)車イスでトイレに入れない。(60代)
- ▼トイレが水漏れして古いので新しくしてほしい。(70代)
- ▼ワンボックスの車が駐車場で待たされる。(30代)
- ▼駐車場が混んでいることが多い。(40代)
- ▼駐車場の台数増やしてほしい。(60代)
- ▼案内表示がわかりにくい。(40代)
- ▼トイレにスロープをつけてほしい(足が悪いので)。確定申告の手続き、改装中でアエルなのは遠すぎる。近くでやってほしい。総合案内、対応が良くない。上記の意見を言っても「私共に言われても困る」と言われた。(80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	51	72.5%	23.5%	0.0%	2.0%	2.0%
2 職員の言葉づかい	51	80.4%	15.7%	2.0%	0.0%	2.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	51	80.4%	17.6%	2.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	51	74.5%	25.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	51	66.7%	25.5%	3.9%	2.0%	2.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	50	68.0%	28.0%	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)	51	68.6%	23.5%	3.9%	0.0%	3.9%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	51	76.5%	19.6%	2.0%	0.0%	2.0%
9 プライバシーへの配慮	51	84.3%	13.7%	0.0%	0.0%	2.0%

職員の対応

- ◎案内してくれる方が親切。(30代)
- ◎親切でとても良かった。(30代)
- ◎みんな丁寧で気分良く利用させていただいた。(40代)
- ◎お声掛けしてもらい、スムーズに手続きできました。(40代)
- ◎今日は速くて良かった。(20代)

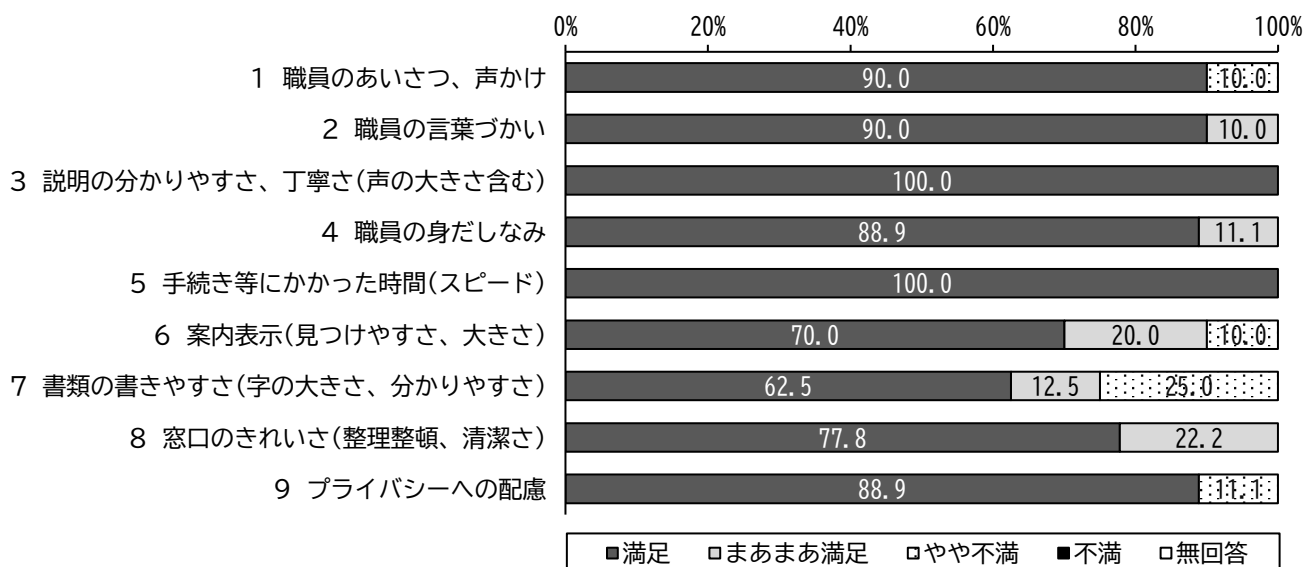
- ▼笑顔が全くなかった。(30代)
- ▼番号札をとるのか、それとも直接窓口に行くのかわからない。(60代)
- ▼マスクをしているので説明がよく聞こえない。職員の方はわかっているが、説明がよくわからない。(60代)
- ▼手続きをするのに50分も待たされた。(60代)
- ▼お子さんがいらっしゃる方を優先するシステムがあったらいいのでは、と思った(赤ちゃんをだっこしたお母さんが大変そうだった)。(60代)

環境、書類など

◎ボールペンが書きやすい。(40代)

- ▼書類の字が小さくて見えないので大きくしてほしい。(60代)
- ▼書類はもう少し字が大きい方がよい。(60代)
- ▼住所記入欄の幅を広くしてほしい。(60代)
- ▼老眼鏡やボールペンが消毒されているか、気になった。(60代)
- ▼荷物の置き場所があるとよい。(60代)
- ▼3コのイスを2コにして、車イスの置き場をつくってほしい。(60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	90.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	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)	10	100.0%	0.0%	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	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	70.0%	20.0%	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	62.5%	12.5%	25.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	9	88.9%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%

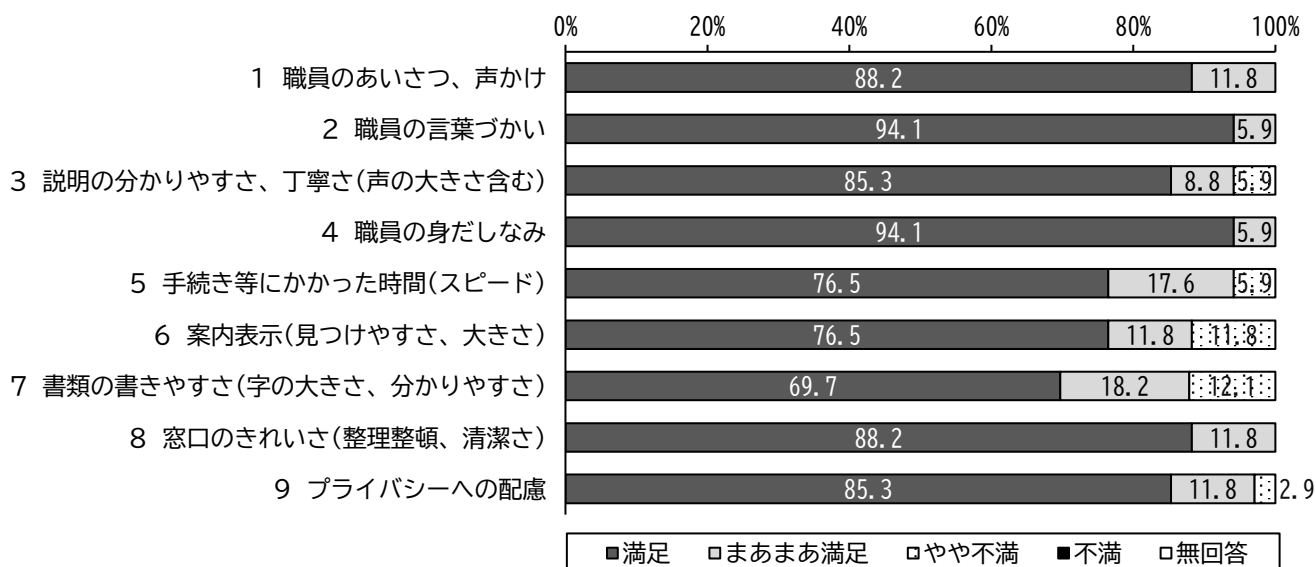
職員の対応

- ◎とても良かった。(30代)
- ◎質問したことにすぐ答えていただき、すっきりした。(50代)
- ◎すぐ手続きができたので、満足。(20代)
- ◎来年度のことまで説明してくれたのが良かった。(60代)

環境、書類など

- ▼総合案内で聞かないと税務会計課の窓口が分からなかった。(50代)
- ▼書類の項目をシンプルにしてほしい。(70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	34	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	34	94.1%	5.9%	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)	34	85.3%	8.8%	5.9%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	34	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	34	76.5%	17.6%	5.9%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	34	76.5%	11.8%	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)	33	69.7%	18.2%	12.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	34	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	34	85.3%	11.8%	2.9%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎窓口に行ったらすぐに向こうから声をかけてくれたのが良かった。(30代)
- ◎迷っていたら声をかけてくれた。(20代)
- ◎迷っていたらすぐ声をかけてもらって、親切だと思った。(30代)
- ◎行った時に、「どこに行けばいいかなー」という感じを出していたら、すぐ声をかえてくれて助かった。(30代)
- ◎質問に対して丁寧に答えてくれた。(30代)
- ◎すごく親切にいただいた。(40代)
- ◎担当者の説明がわかりやすかった。(30代)
- ◎声をかけたらすぐ対応してくれた。待っている間に必要な書類を渡してくれたので、スムーズにできた。(30代)

▼ダウンロードした書類に不足があったので再度交付が必要になった。こちらの事情を説明した時に、淡々と聞いていた。(30代)

▼マスクで聞こえにくかった。(30代)

○双子なので、同じことを2回書かなくてもいいようにしてもらいたい。(30代)

○利用調整日の意味がわからない。日付の意味がわからない。送ってきた日が近くて焦った。(30代)

環境、書類など

▼3階に行った時、(場所が)右か左か、もっとわかりやすくしてほしい。(40代)

▼申込書の色が見つらい。字が小さい。(40代)

▼お役所的文章をもう少しわかりやすく。(30代)

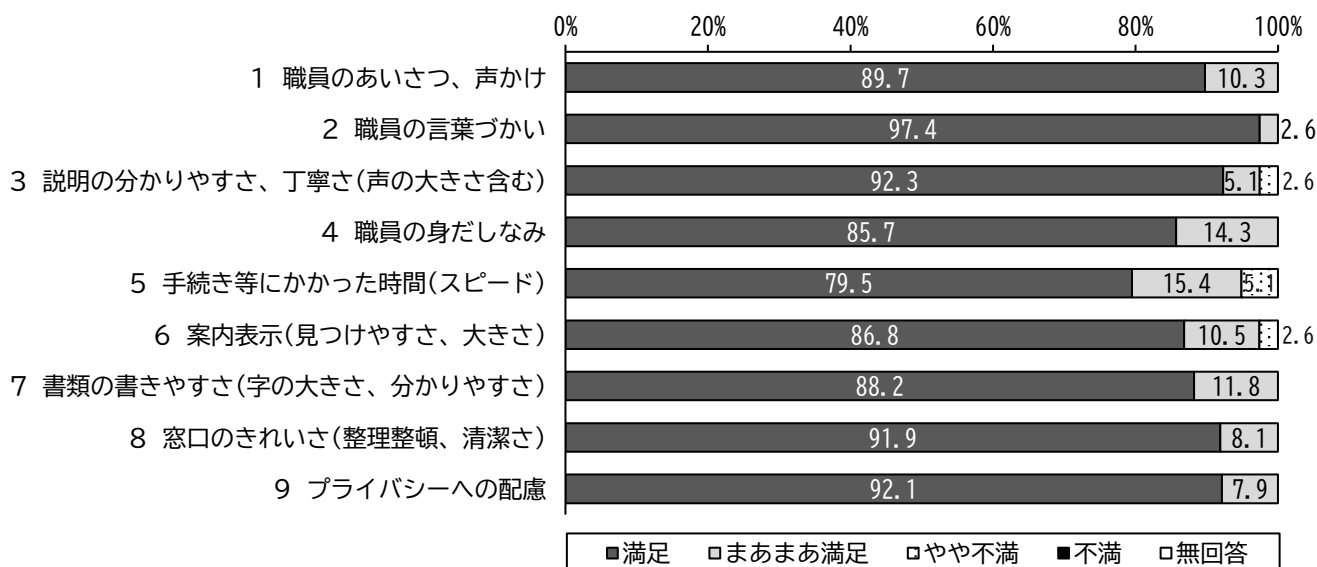
▼隣の人の声が聞こえてしまう。(30代)

▼自分が終わった後、次の人がすぐ座っていた。机、いす等その都度消毒した方がいいのでは。(30代)

▼ベビーカーでの移動、通路が狭かった。(30代)

▼通路を広くしてほしい。点字ブロックはベビーカーが通りにくい。(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	39	89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	39	97.4%	2.6%	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)	39	92.3%	5.1%	2.6%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	35	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)	39	79.5%	15.4%	5.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	38	86.8%	10.5%	2.6%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	34	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	37	91.9%	8.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	38	92.1%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎迷っていたら、職員の人が出てきて場所を教えてくれた。(80代)

◎とても親切で良かった。(70代)

◎全部が良かった。(70代)

◎今日は空いていて待ち時間が少なく良かった。(60代)

◎今日は時間がかからず良かった。(60代)

◎職員の方はよくやってくれていると思う。(60代)

◎今日のような対応を継続してほしい。(70代)

◎▼電話で問い合わせた際の職員の対応が非常に悪く、すぐ切りたそうな様子だったので窓口に来た。
今日対応してくれた方は感じが良かった。(40代)

▼前の人の方が長くて、待ち時間が長かったです。(70代)

▼マスクで声が聞こえにくい。(50代)

環境、書類など

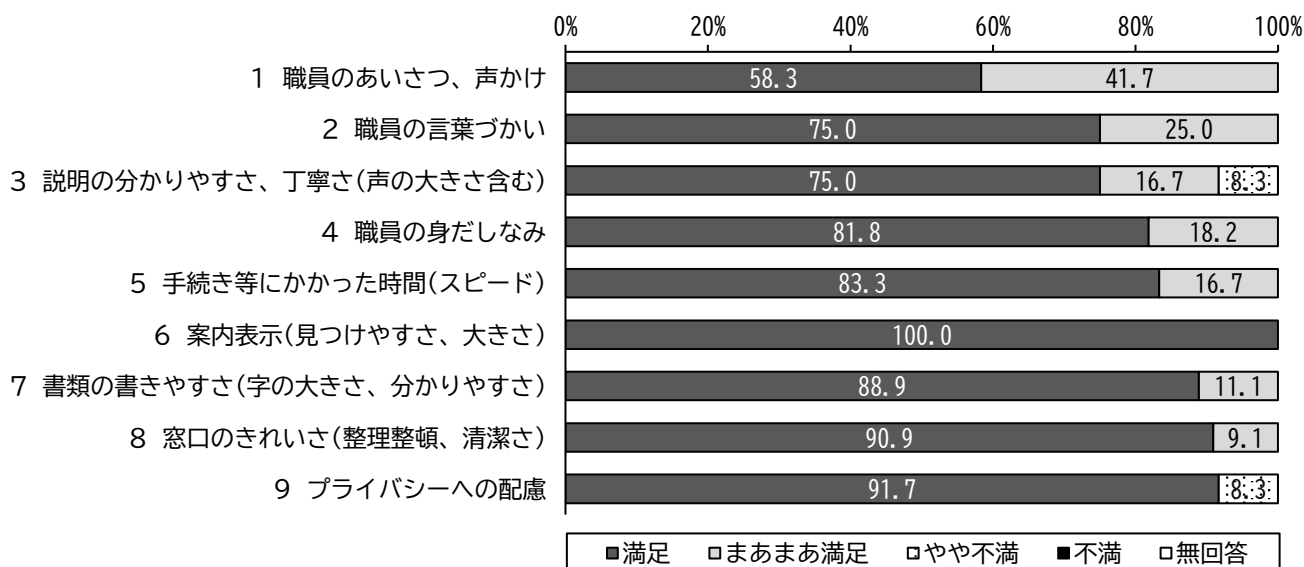
◎事務所が明るくてきれいだった。(70代)

◎字が大きくて見やすかった。(70代)

▼(車いすの方)車イスは点字ブロックは通りにくい。1Fは点字ブロックが黄色と灰色があるが、意味があるのか。(60代)

▼2F障害者申請のイスがへこむ。座り心地が悪い。(50代)

(6)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	58.3%	41.7%	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	75.0%	16.7%	8.3%	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)	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	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	88.9%	11.1%	0.0%	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	12	91.7%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎対応良かったです。(70代)

◎大変すばやく手続きしていただいた。5回くらい来ているが、みなさんに良くしていただいた。思いがけず速く対応してもらい、いろいろなことがスムーズにいった。(60代)

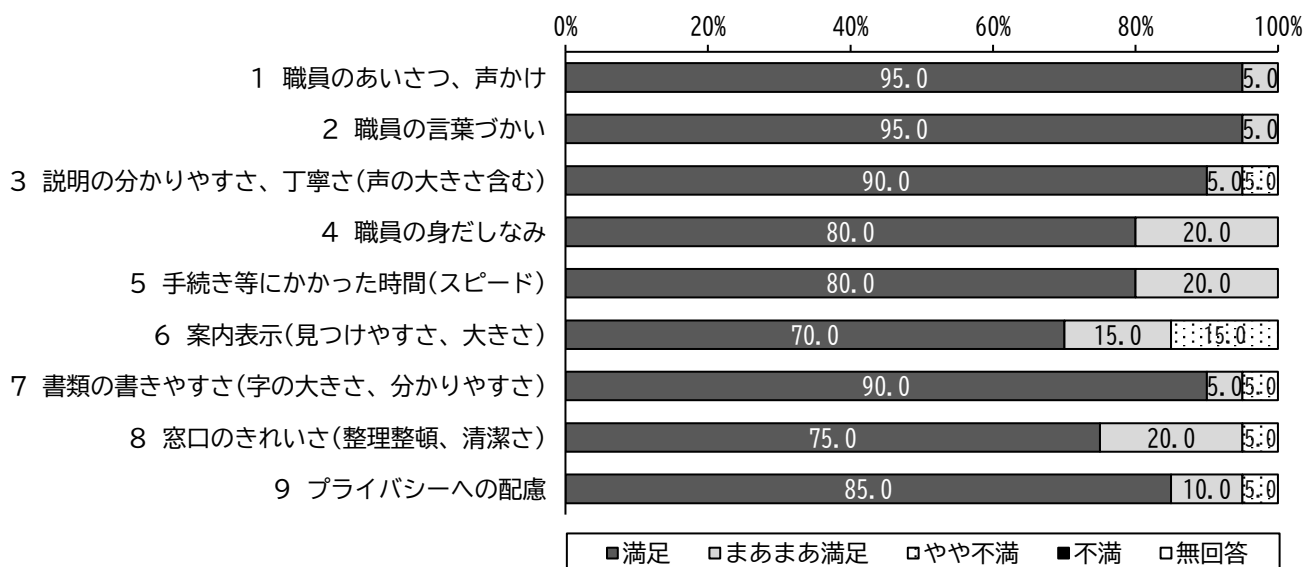
◎▼今日は対応が良かった(前回は強い口調で話す方で、対応が怖かった)。(60代)

▼職員のみなさんが仕事をしていて、声をかけるのが申し訳ない感じがする。声をかけやすい人がいればいいかなと思う(窓口担当のような)。(60代)

環境、書類など

▼もう少し間仕切りなどがあってもいいのでは。(40代)

(7) 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	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	95.0%	5.0%	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	90.0%	5.0%	5.0%	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	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	70.0%	15.0%	15.0%	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	90.0%	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	75.0%	20.0%	5.0%	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

- ◎質問に対して丁寧に答えてくれた。(50代)
- ◎自分の事を良く理解して、サポートしてくれた(拍手)。(70代)
- ◎とっても優しくかった。(60代)
- ◎このごろ大変良くなった。(70代)
- ▼マスクで聞こえにくかった。(20代)
- ▼名前を呼ぶ時に配慮してほしい。(40代)

環境、書類など

- ▼入口から入ってパッと見て、保険年金課がどこか分からない。(50代)
- ▼案内の看板がない。分かりづらい。(60代)
- ▼番号札を取って待っているのかよく分からないので、分かるように表示してほしい。(50代)
- ▼カードを置く場所が分かりにくい。(70代)
- ▼字が小さいので大きく書いてほしい。(50代)
- ▼書類の字が小さく見えないので大きく書いてほしい。(60代)
- ▼隣が近い。(40代)
- ▼シールドが古くなってきている。はがれている。(40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
戸籍住民課	案内表示	番号札をとるのか、それとも直接窓口に行くのかわからない。	申請から証明書交付までの流れを掲示いたします。
戸籍住民課	説明のわかりやすさ、丁寧さ	笑顔が全くなかった。	接遇では笑顔が大切であることを改めて職員に周知いたしました。今後とも職員の接遇の向上に努めてまいります。
戸籍住民課	書類の書きやすさ	・書類はもう少し字が大きい方がよい。 ・書類の字が小さくて見えないので大きくしてほしい。 ・住所記入欄の中を広くしてほしい。	申請書は決まった様式のため変更は困難ですが、迷われている方にフロアサービス員がお声がけし、サポートするよう努めます。
戸籍住民課	窓口のきれいさ	老眼鏡やボールペンが消毒されているか、気になった。	消毒は行っておりますが、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	・時間がかかった(枚数が多いからかも)。 ・手続きをするのに50分も待たされた。	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、待ち時間を短縮できるよう努めて参ります。また、事前に戸籍住民課の混雑状況がホームページから確認できること、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」を活用いただけることを周知してまいります。
戸籍住民課	案内表示	・案内表示の字が小さく見えない。 ・案内表示がわかりにくい。	案内表示の大きさや誘導案内表示等を改善してまいります。
戸籍住民課	説明のわかりやすさ、丁寧さ	マスクをしているので、説明がよく聞こえない。職員の方はわかっているが、説明がよくわからない。	内容がはっきりと分かりやすく、適切な声の大きさを説明するよう心掛けてまいります。
戸籍住民課	その他	お子さんがいらっしゃる方を優先するシステムがあったらいいのでは、と思った(赤ちゃんをだっこしたお母さんが大変そうだった)。	待ち時間が長くなるような場合は、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」の利用を案内し、窓口での負担が軽減できるよう配慮してまいります。
戸籍住民課	その他	車イスを置く場所を確保してほしい。例えば、3コのイスを2コにして、車イスの置き場をつくってほしい。	現在、大規模改修工事もあり、待合スペースの確保が限定されているため対応が難しい状況でございますが、今後、車イスの方がお待ちいただける場所について検討してまいります。

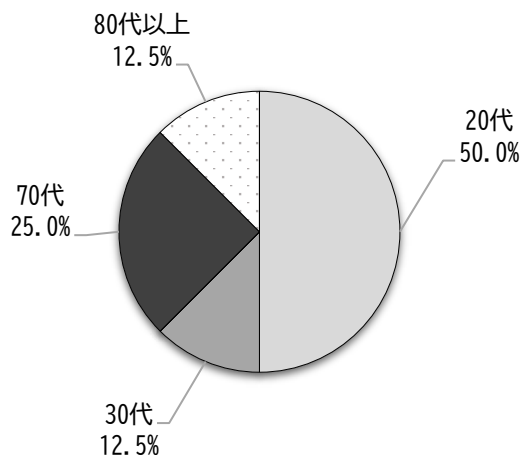
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保育給付課	案内表示	・授乳室、トイレに行ったら戻れなくなった。もう少しわかりやすい表示があったら良い。 ・3階に行き、右か左かもっとわかりやすくしてほしい。	廊下及び壁面の案内表示をより分かりやすくなるよう工夫します。
保育給付課	窓口のきれいさ	自分が終わった後、次の人がすぐ座っていた。机、いす等その都度消毒した方がいいのでは。	机、いす、筆記具等、次の方をご案内する前に消毒するようにします。
障害高齢課	職員の言葉づかい	電話で問い合わせた際の職員の対応が非常に悪く、すぐ切りたそうな様子だったので窓口に来た。	課内の朝礼で、各自「窓口サービス向上研修テキスト」の電話対応の箇所を熟読し、今後同じ指摘を受けることのないように対応に留意するよう周知しました。また、同内容を記載した周知文書を課内回覧しました。
障害高齢課	説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	マスクで声が聞こえにくい。	課内の朝礼で、各自「窓口サービス向上研修テキスト」の来客対応の箇所を熟読し、今後同じ指摘を受けることのないように対応に留意するよう周知しました。また、同内容を記載した周知文書を課内回覧しました。
障害高齢課	その他	2F障害者申請のイスがへこむ。座り心地悪い。	申請窓口や待合場所のイスを点検し、沈み込みのあるイスを交換いたしました。
障害高齢課	手続き等にかかった時間(スピード)	10分待った。	「ただ今の受付番号」として、現在対応中の番号を待合場所からも見える位置に配置し、待ち時間の目安としていただけるよう見直しました。今後とも迅速、丁寧な対応を心掛けてまいります。
障害高齢課	手続き等にかかった時間(スピード)	前の方が長くて、待ち時間長かったです。	課内研修や打合せをとおして、職員のスキルアップを図り、時間のかかる手続きや複数の手続きを同時に行う方に対してなるべく迅速に、丁寧な対応をするよう心掛けてまいります。
介護保険課	窓口のきれいさ	窓口のカレンダーが11月のままだった。	毎月初日の朝礼で、係員に対して月が変わったことを周知し、カレンダー等の変更について改めて確認するよう伝える。
保護第一課 保護第二課	職員の声かけ	職員のみなさんが仕事をし、声をかけるのが申し訳ない感じがする。声をかけやすい人がいればいいかなと思う(窓口担当のような)。	業務の都合上、常時窓口を担当者を配置することは困難ですが、カウンターに複数個の呼び鈴を設置し、ご用がある場合には鳴らしていただくようご案内の掲示をしております。今回、その案内をわかりやすくするよう、以前より大きな文字で記載したものを掲示いたしました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保護第一課 保護第二課	プライバシー への配慮	もう少し間仕切りなどがあ ってもいいのでは。	ご相談で来庁された場合には、間仕切り で仕切った面接スペースにおいてお話しを お聴きしております。また、カウンターにお いては、プライバシーの保護のため隣のス ペースとの間に仕切りを設置しており、ま た、極力、隣の方との間に距離を取ったう えで書類の記載等を行っていただいております。今後とも来庁された方のプライバシ ーに配慮した対応に努めてまいります。
保護第一課 保護第二課	職員の 言葉づかい	今日是对応が良かったです が、前は強い口調で話す 方で、対応が怖かった。	職員の対応によりご不快な思いをおか けてしまい、誠に申し訳ございませんでした。市民の皆さまに対しては、親身になって 接し、わかりやすく丁寧な説明を心掛ける こと等について、職員朝礼等において繰り 返し周知しております。今後とも職員の接 遇対応の向上に努めてまいります。
保険年金課	案内表示	番号札を取って待っている のかよく分からないので、 分かるように表示してほしい。	令和4年1月に窓口を仮移転した際に、 番号札を市民の皆さまからもより分かりや すい場所に設置しました。
保険年金課	書類の 書きやすさ	書類の字が小さく見えない ので大きく書いてほしい。	事務処理上、現在の申請書類を引き続 き使用しますが、文字が見えにくい場合は 窓口やお電話でご案内しますので、お知ら せください。
保険年金課	案内表示	案内の看板がない。分かり づらい。	令和4年1月に窓口を仮移転した際に、 看板や床面表示、混雑時の職員配置など 案内の充実を図っており、引き続き取り組 んでまいります。
保険年金課	案内表示	入口から入ってパッと見 て、どこか分からない。	令和4年1月に窓口を仮移転した際に、 看板や床面表示、混雑時の職員配置など 案内の充実を図っており、引き続き取り組 んでまいります。
保険年金課	説明の 分かりやすさ	マスクで聞こえにくかった。	ご不便をおかけいたしました。引き続 き感染対策を講じながら、分かりやすいご 案内に努めてまいります。
保険年金課	窓口の きれいさ	カードを置く場所が分かり にくい。	令和4年1月に窓口を仮移転した際に、 看板や床面表示、混雑時の職員配置など 案内の充実を図っており、引き続き取り組 んでまいります。
保険年金課	案内表示	窓口のシールドが古くなっ てきている。はがれている。	令和4年1月に窓口を仮移転した際に、 シールドを新しいものに張り替えました。
保険年金課	プライバシ ーへの配慮	名前を呼ぶときに配慮して ほしい。窓口の隣との距離 が近い。	スペースの関係上、窓口の間隔を広げ ることは、難しい状況ですが、プライバシ ーに配慮したご案内に努めてまいります。

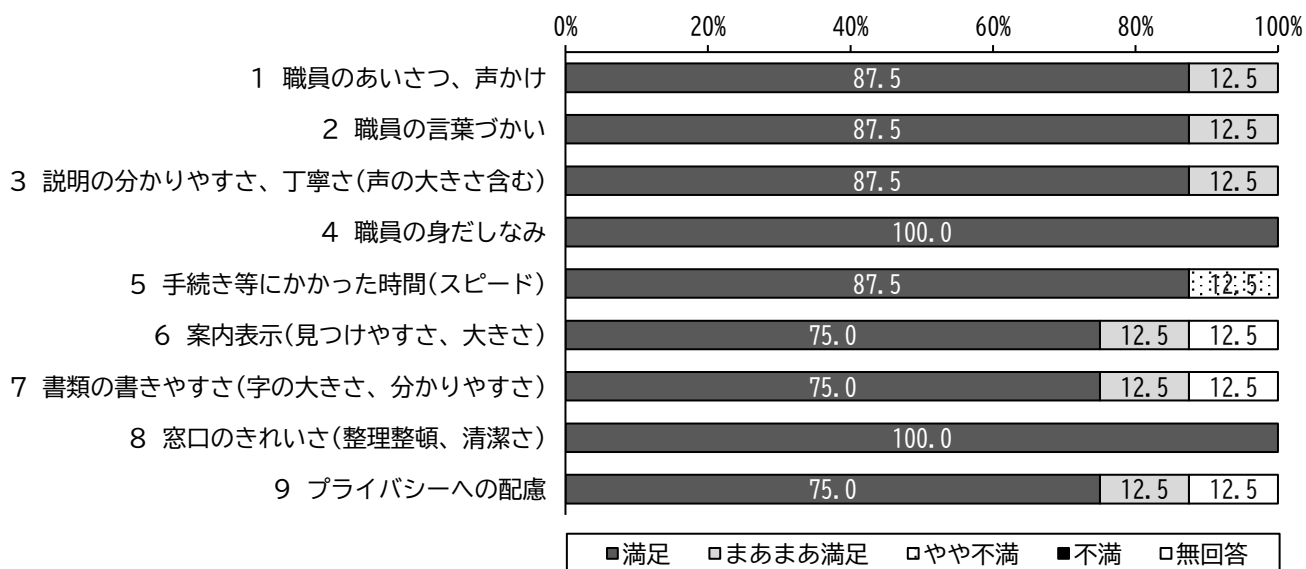
8-1 調査結果(秋保総合支所)

(1)秋保総合支所全体

【1】回答者の年代（8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	8	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	8	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)	8	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	8	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)	8	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	8	75.0%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	75.0%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	8	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	8	75.0%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%

【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

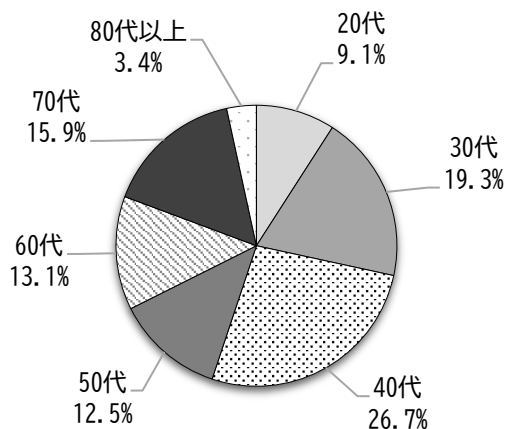
◎(税務住民課)とても丁寧で分かり易かったです。ありがとうございました。(30代)

◎(歯科)今後の治療についての説明、図まで書いて下さり分かりやすくて良かった。(70代)

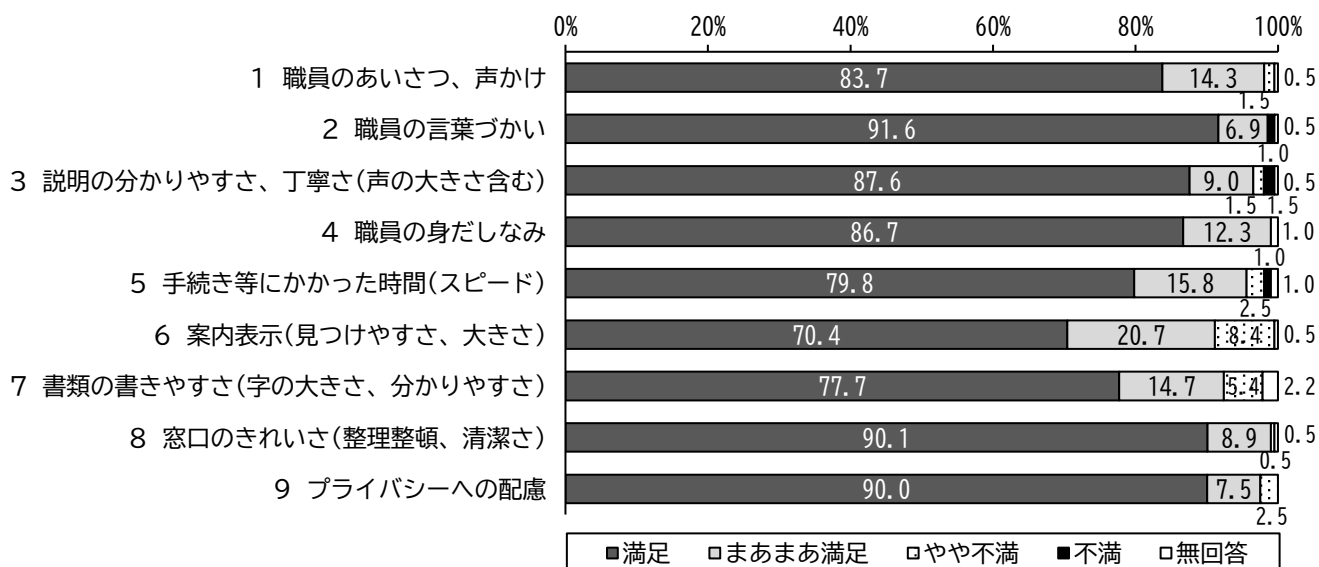
9-1 調査結果(泉区役所)

(1)泉区役所全体

【1】回答者の年代 (203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	203	83.7%	14.3%	1.5%	0.0%	0.5%
2 職員の言葉づかい	203	91.6%	6.9%	0.0%	1.0%	0.5%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	201	87.6%	9.0%	1.5%	1.5%	0.5%
4 職員の身だしなみ	203	86.7%	12.3%	0.0%	0.0%	1.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	203	79.8%	15.8%	2.5%	1.0%	1.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	203	70.4%	20.7%	8.4%	0.0%	0.5%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	184	77.7%	14.7%	5.4%	0.0%	2.2%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	202	90.1%	8.9%	0.5%	0.0%	0.5%
9 プライバシーへの配慮	201	90.0%	7.5%	2.5%	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

- ▼フロアに立っている職員の方々に近づきにくく感じたので、近づきやすい感じだとよいと思いました。(50代)
- ▼用件の担当窓口が分かりにくかった。(30代)
- ▼8番窓口で説明を受けて16番窓口に来たが、8番窓口での説明は間違いであると言われた。課と課の連携が悪い。(50代)

- 年配者にあっちの窓口、こっちの窓口と色々言われても分かりにくい。(80代)
- ワンストップで相談、手続きができれば良いと思う。(30代)
- 父親の死亡届で来ているが、1回で済まず、何回も来ており、かつ窓口がいくつもあり大変。1か所で全てできる様にして欲しい。年配者にはできない！(50代)

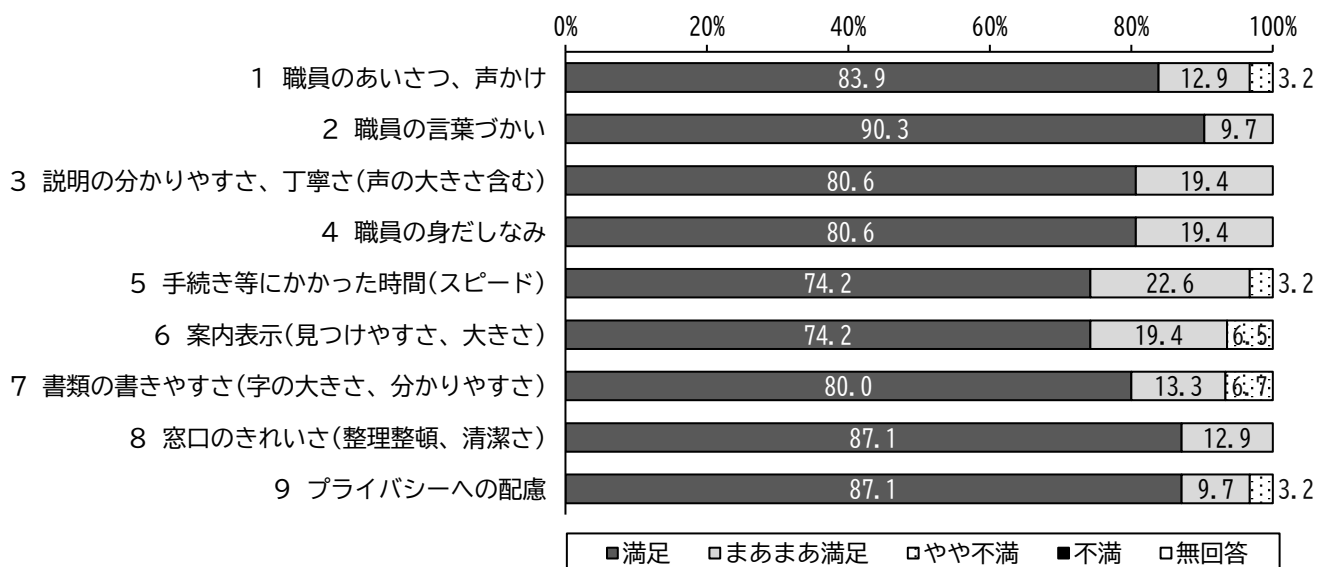
環境、書類など

- ◎建物内の温度が暖かくて良かった(寒い外から来たので…)。(50代)

- ▼(案内表示)最初1Fグルグル探してしまい、2Fと分からなかった。(20代)
- ▼案内表示が分かりにくく、どの窓口に行けば良いのか分からない。(30代)
- ▼案内表示がわかりにくい。保育は奥の方なのでわかりにくい。(20代)
- ▼1Fのエレベーター前に庁舎案内図があった方がよいと思った(以前「家庭健康課」が1Fにあったので、新しい場所の案内がほしかった)。(40代)
- ▼以前は「子供家庭支援センター」の表示が、1Fやエレベーター前の案内に記載してあったが、現在なくなってしまったため、どこに行けば良いのか迷った。(40代)
- ▼トイレが汚すぎる。(70代)
- ▼洋式トイレが1つしかなく、早く和式から洋式に変えて欲しい。(60代)
- ▼入口やエレベーターが狭く、2人用(双子用)バギーだといつも誰かの手助けを受けないといけない。またエレベーターに数名のっていると、申し訳ないという気持ちになる。難しいとは思いますが広くして欲しい。(30代)
- ▼駐車場のパーキングチケットを受け取る前のスペースと、入車角度(現在は90度なので)が広いほうがよいのでは。(60代)

- 決まった曜日、時間などで送迎車があれば助かります。(70代)
- 事前にHPでどんな書類を書くのか…など載っていると助かる。それと同時に○階どこの窓口○番に行けばいいなども載っていると、尚いいです。(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	31	83.9%	12.9%	3.2%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	31	90.3%	9.7%	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)	31	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	31	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	31	74.2%	22.6%	3.2%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	31	74.2%	19.4%	6.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	30	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	31	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	31	87.1%	9.7%	3.2%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎親切に教えてもらえた。(80代)

▼透明なカーテンをしているので、声がよく聞こえない。(40代)

▼窓口にビニールの間仕切りがあるので声が聞きとりにくかった。(60代)

▼窓口の前に利用者が7~8人待っている時は、窓口をもう一つ開けて対応をスピーディにして欲しい。(70代)

環境、書類など

▼番号を呼ばれてからの窓口がどこにあるか分かりにくかった。(40代)

▼印鑑証明書の申請用紙が見つけにくかった。(60代)

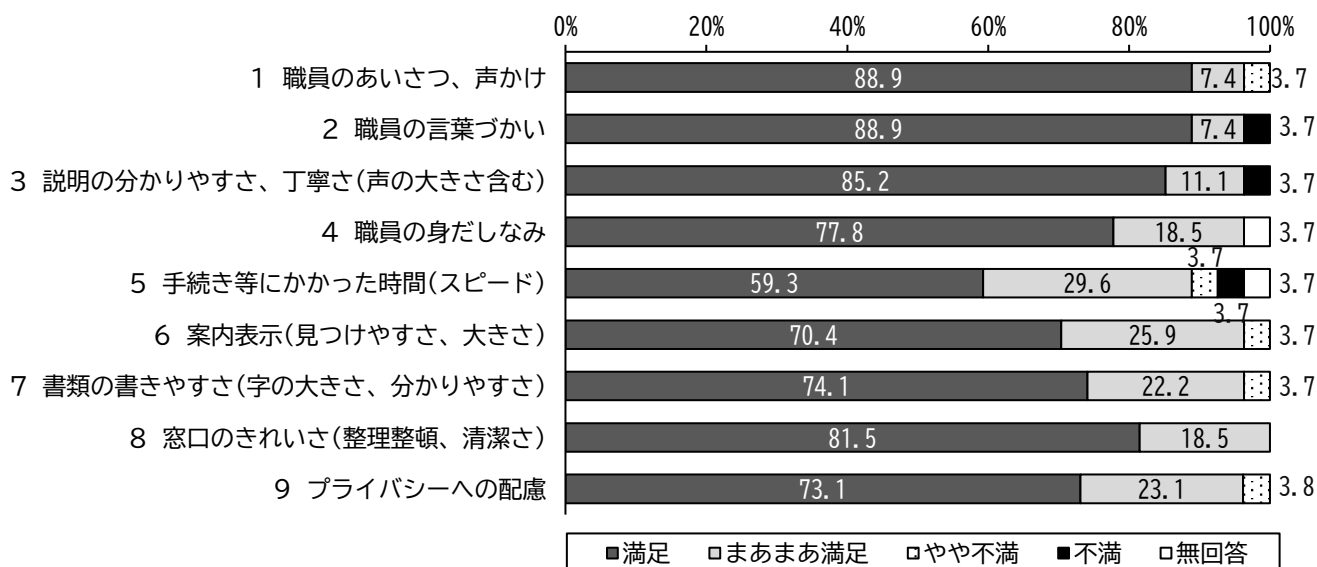
▼書類の見本の部分で、空欄があり、わかりにくい。(40代)

▼書類の見本が分かりにくい。もっと分かりやすくしてほしい(記入例を)。(30代)

▼記入カウンターにあるボールペン(消毒済)がなかった。(40代)

▼記入カウンターに隣との仕切りがあればよいと思う。(40代)

(3)根白石証明発行センター



	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	27	88.9%	7.4%	3.7%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	27	88.9%	7.4%	0.0%	3.7%	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%	11.1%	0.0%	3.7%	0.0%
4 職員の身だしなみ	27	77.8%	18.5%	0.0%	0.0%	3.7%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	27	59.3%	29.6%	3.7%	3.7%	3.7%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	27	70.4%	25.9%	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)	27	74.1%	22.2%	3.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	27	81.5%	18.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	26	73.1%	23.1%	3.8%	0.0%	0.0%

職員の対応

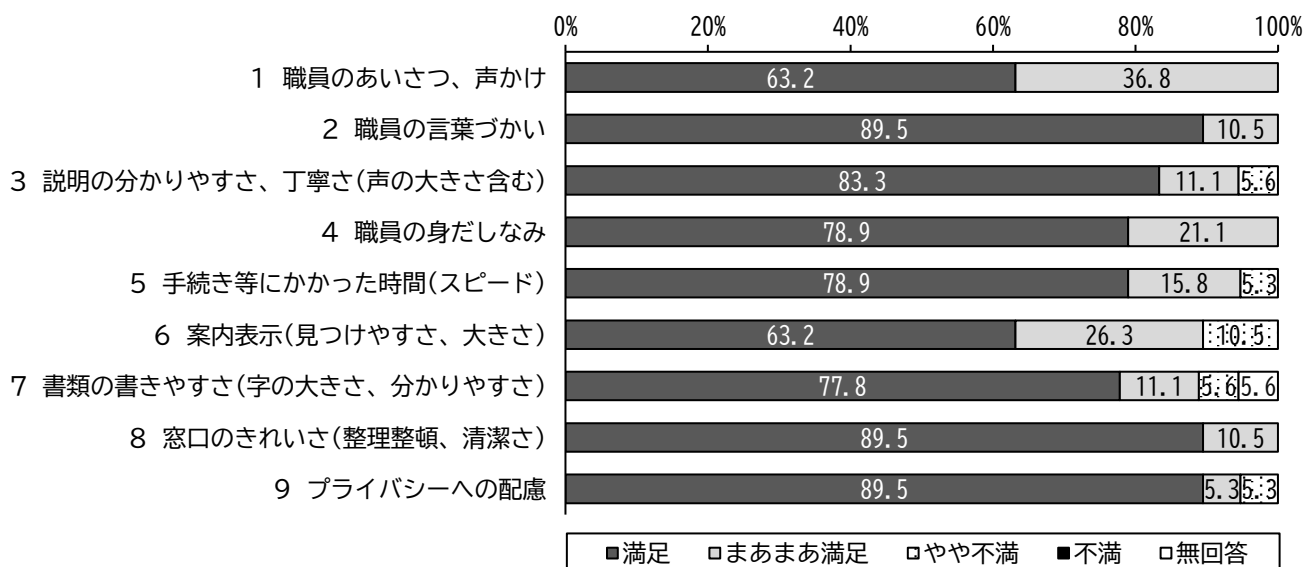
- ◎丁寧でわかりやすかった。(60代)
- ◎丁寧・迅速で良かったです。(30代)
- ◎不明点も解りやすく教えていただいた。(60代)
- ◎優しい感じの方で、質問にも適切に対応して頂きました。(50代)
- ◎とても親切でした。(70代)
- ◎親切でした。(60代)
- ◎いつも、手続きが早いので助かっています。(50代)

- ▼上から目線。どんくさい。(40代)
- ▼職員同士の会話、もう少し小さい声で。(60代)

環境、書類など

- ◎きれいに整頓されていました。(50代)
- ◎表示がわかりやすかった。(60代)
- ▼市民センターが隣で同じ地域の方が耳をすましている事があり、ちょっと嫌な時がある。(60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	19	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	19	89.5%	10.5%	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)	18	83.3%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	19	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	19	78.9%	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	19	63.2%	26.3%	10.5%	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)	19	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	19	89.5%	5.3%	5.3%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎高齢なので親切に教えて頂けて良かった。(70代)

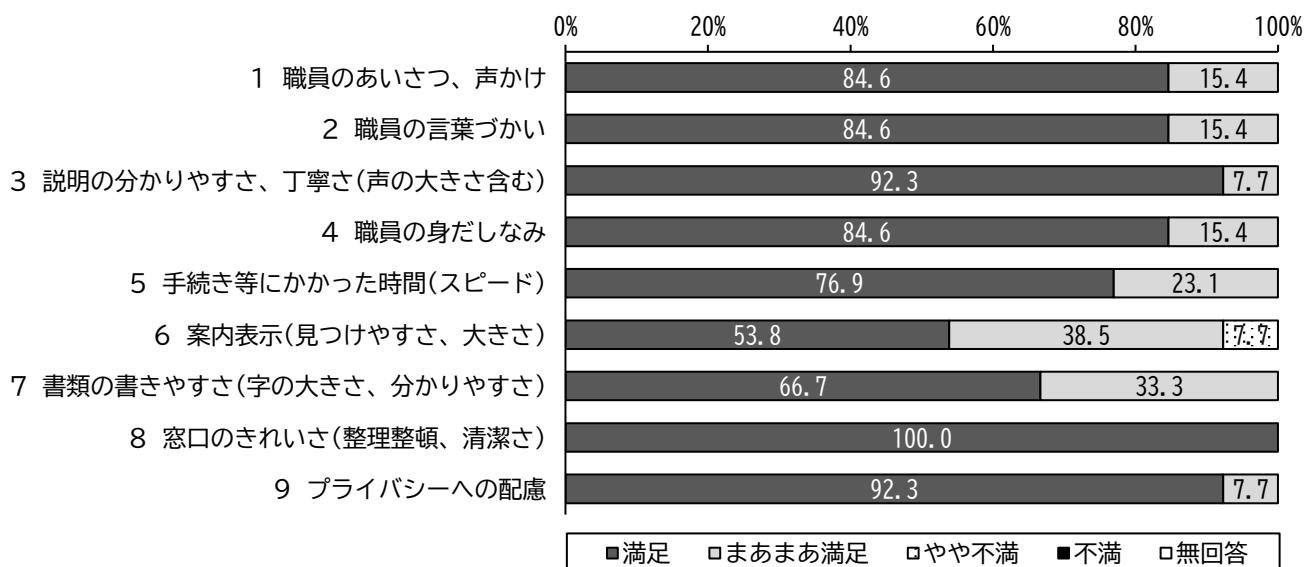
◎スピーディで大変良かった。(30代)

▼満足ではあるが、業務的でただ文章を読んでもらえるだけのよう。もう少し強弱をつけるなど。(40代)

▼すぐに担当者に引き継ぎをして欲しかった。(60代)

▼窓口に立っても、こちらを見てももらえず、二度こちらから声をかけた。すぐに対応して欲しいと思いました。(50代)

(5)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	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	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)	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	12	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)	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎女性スタッフが多かったので相談しやすいと思った。(40代)

◎役立つ情報を提供して頂き、助かりました。(30代)

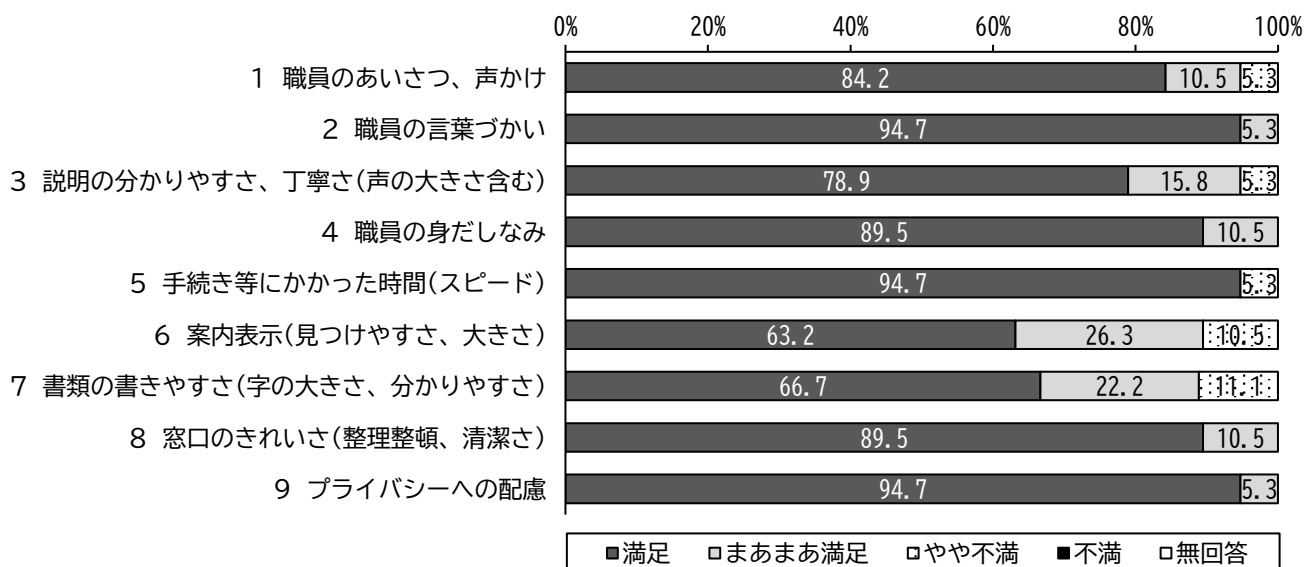
▼窓口の席がうまっている時、誰に声をかけて、どこで待てばよいか分からなかった。(40代)

環境、書類など

▼(外国の方)案内表示が分かりにくい。もっと分かりやすくして欲しい。(40代)

▼掲示物が多くて分かりにくく、種類別に色分けしたら良いのでは。例えば母子手帳に関するものはピンクで統一するなど。(30代)

(6)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	19	84.2%	10.5%	5.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	19	94.7%	5.3%	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)	19	78.9%	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	19	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	19	94.7%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	19	63.2%	26.3%	10.5%	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	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	19	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	19	94.7%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎とっても親切で不安がとれました。質問に詳細な回答をもらえた。大変満足しています。(40代)

▼手続きの最中、急に居なくなる。「確認して参りますので席外します」など、一声ほしい。書面を確認する時にジーっと無言。「はい、大丈夫です」「ここ直して下さい」などのフォローがほしい。(40代)

▼窓口に着いても誰も声をかけてくれなかった。すぐに対応して欲かった。(30代)

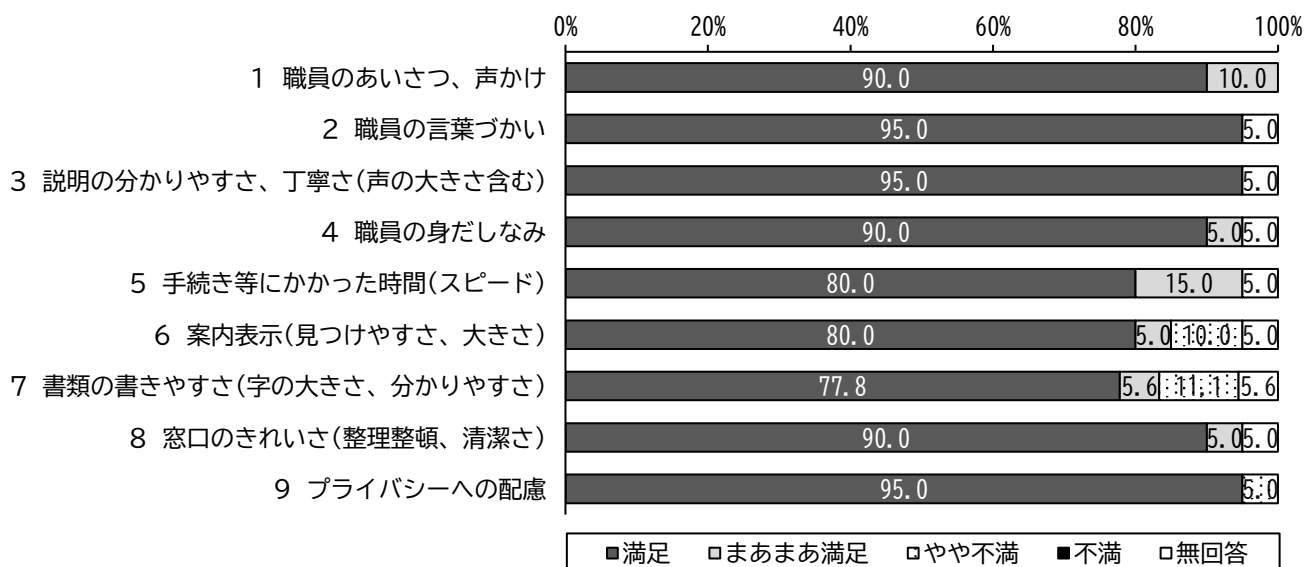
環境、書類など

▼書く欄がありすぎて大変。(20代)

▼記入する欄が小さすぎる。(40代)

▼保育給付課は以前1Fにあり、その場所に行ったらなかったので、4Fに移動していることを知らせる表示があるとよいと思う。(30代)

(7)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	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	20	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%
4 職員の身だしなみ	20	90.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	20	80.0%	15.0%	0.0%	0.0%	5.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	80.0%	5.0%	10.0%	0.0%	5.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	18	77.8%	5.6%	11.1%	0.0%	5.6%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	90.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%
9 プライバシーへの配慮	20	95.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎窓口に着く前に気づいてすぐに対応して下さるのがよい。(40代)

◎みんな親切で優しくて良いと思う。(70代)

◎大変丁寧で親切だった。よく聞いてくれた。120点だ！(80代)

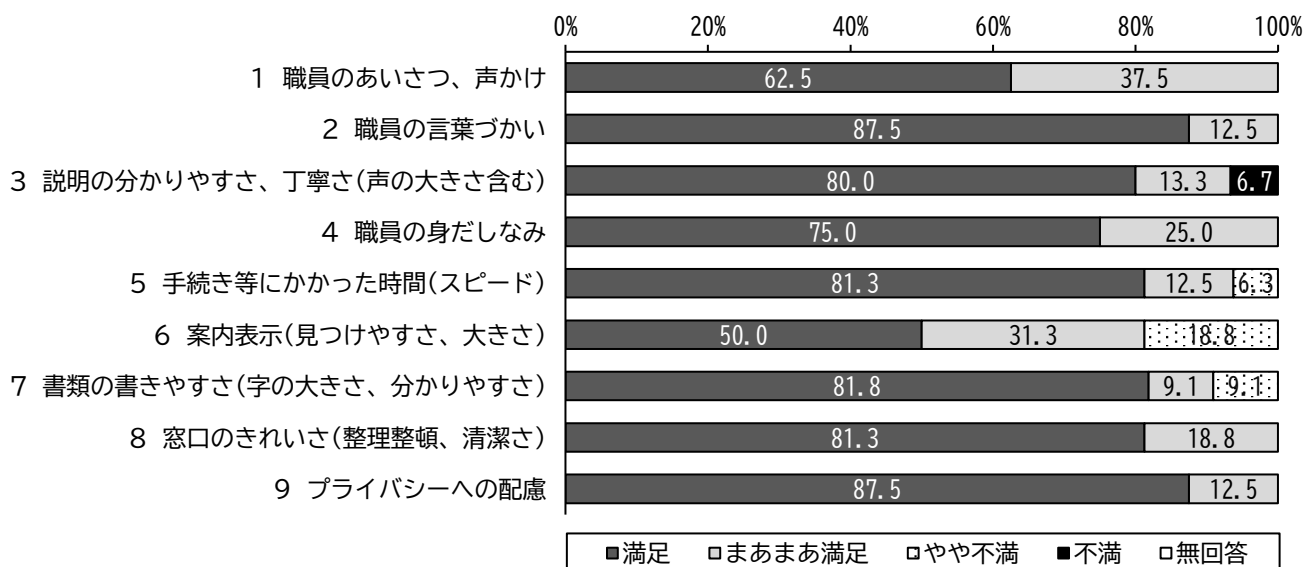
◎事前に電話を入れて来た。同じ方が覚えていて下さり丁寧に対応してもらえた。(40代)

▼(事業者の方)日によって説明が雑だったり、面倒臭そうだったりの対応がある。電話の対応もそのような事があった。一般の高齢の方にちゃんと伝わっているのか心配になる。(50代)

環境、書類など

▼記入台がうす暗かったので、照明スタンドなどあればよいと思う。(50代)

(8)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	16	62.5%	37.5%	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)	15	80.0%	13.3%	0.0%	6.7%	0.0%
4 職員の身だしなみ	16	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)	16	81.3%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	50.0%	31.3%	18.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	11	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	16	81.3%	18.8%	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

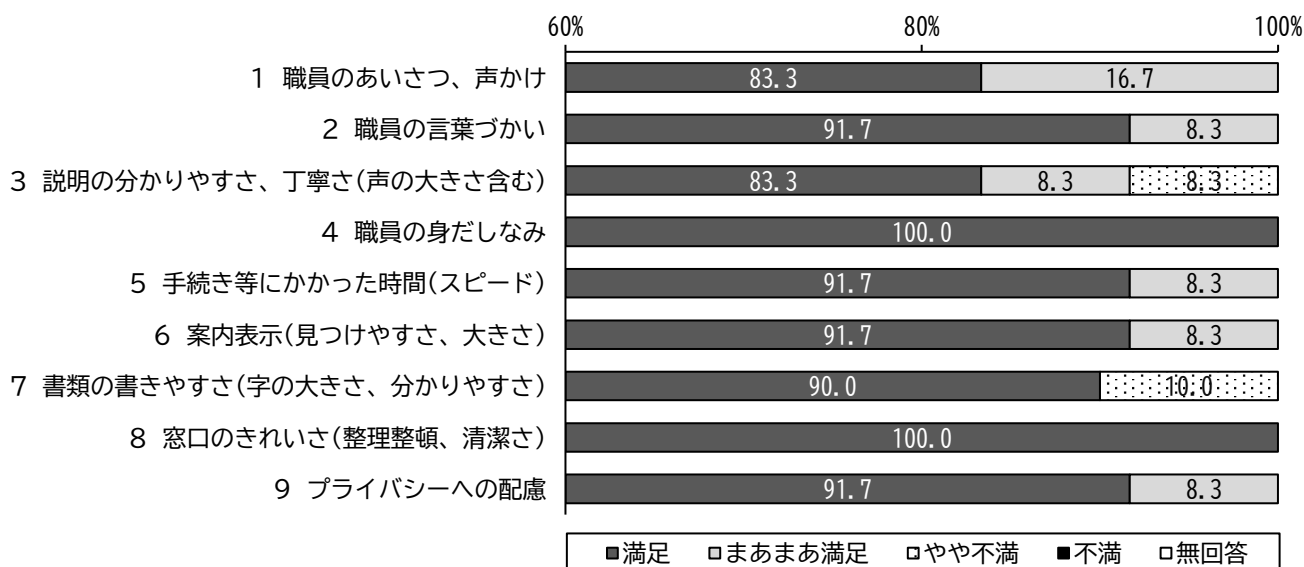
- ◎いつも良くしてもらっています。丁寧です。(60代)
- ◎対応してくれた方がとても丁寧でした。(30代)

環境、書類など

- ▼戸籍住民課方面からまわってくると、16番窓口の案内がわからない。目線の上方にサインがあるとわかりやすい。(60代)
- ▼東庁舎から本庁舎の入口(守衛室がある所)に、介護保険課の案内表示がなくわかりにくい。(40代)
- ▼席が3つあり、2つは使用中で時間も長い。その状態で誰も声をかけてくれない。(50代)

○ケアマネとして利用者から不要な保険証を預る事があるが、窓口に行って行くと、それぞれの窓口を持って行って欲しいと言われた。まとめて処分してくれればいいと思う。泉区は回収ポストがあるが、ない区もあるので統一して欲しい。(50代)

(9)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	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	91.7%	8.3%	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)	12	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	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)	12	91.7%	8.3%	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)	10	90.0%	0.0%	10.0%	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	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

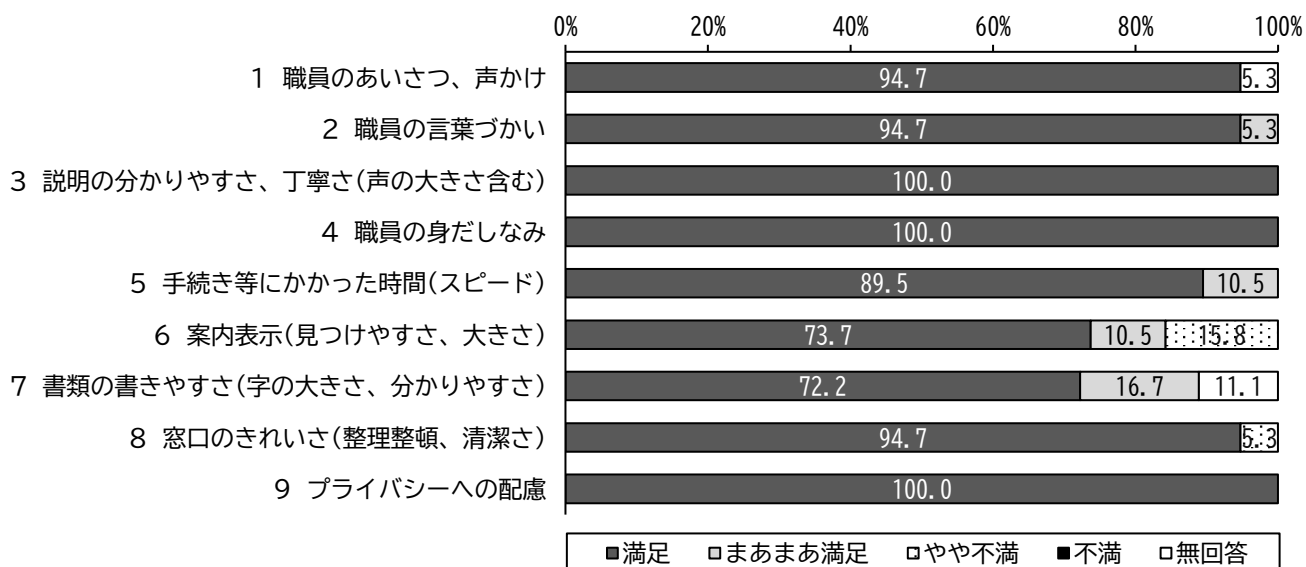
◎▼良く話を聞いてくれて満足。ただ、中には話を聞いてくれない担当者もいる。(70代)

▼約束していても担当者がいない場合があり、約束は守って欲しい。(30代)

環境、書類など

▼書類の文字が小さすぎる。(30代)

(10) 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	19	94.7%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%
2 職員の言葉づかい	19	94.7%	5.3%	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)	19	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	19	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)	19	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	19	73.7%	10.5%	15.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	18	72.2%	16.7%	0.0%	0.0%	11.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	19	94.7%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	19	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

環境、書類など

▼「障害年金」の表示が見つけにくかった。(40代)

▼事前にHPでどんな書類を書くのか…など載っていると助かる。それと同時に○階どこの窓口○番に行けばいいなども載っていると、尚いいです。(60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)	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが汚すぎる。 ・洋式トイレが1つしかなく、早く和式から洋式に変えて欲しい。 	<p>泉区役所の建替えをすすめており、施設設備の改修は困難ですが、清掃や修繕により清潔さを保つように努めてまいります。</p>
総務課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ・最初1Fグルグル探してしまい、税務会計課が2Fと分からなかった。 ・年配者にあちの窓口、こっちの窓口と色々言われても分かりにくい。 ・「障害年金」の表示が見つげにくかった。 ・用件の担当窓口が分かりにくかった。 	<p>来庁された方が容易に確認できるように案内表示等を検討してまいります。なお、泉区役所の建替えを検討しており、来庁者に利用しやすい新庁舎となるよう努めてまいります。</p>
総務課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ・1Fのエレベーター前に庁舎案内図があった方がよいと思った(以前「家庭健康課」が1Fにあったので、新しい場所の案内がほしかった)。 ・以前は「子供家庭支援センター」の表示が、1Fやエレベーター前の案内に記載してあったが、現在なくなってしまったため、どこに行けば良いのか迷った。 ・東庁舎から本庁舎の入口(守衛室がある所)に、介護保険課の案内表示がなくなりにくい。 ・戸籍住民課の方からまわってくると、16番窓口の案内がわからない。目線の上方にサインがあるとわかりやすい。 ・保育給付課は以前1Fにあり、その場所に行ったらなかったもので、4Fに移動していることを知らせる表示があるとよいと思う。 	<p>案内は表示してはいましたが来庁された方が容易に確認できるように努めてまいります。</p>
総務課	その他(施設)	<p>入口やエレベーターが狭く、2人用(双子用)バギーだといつも誰かの手助けを受けないといけない。またエレベーターに数名のっていると、申し訳ないという気持ちになる。難しいとは思いますが広くして欲しい。</p>	<p>来庁された方の利便性を検討してまいります。</p>
総務課	その他(施設)	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場のパーキングチケットを受け取る前のスペースと、入車角度(現在は90度なので)が広いほうがよいのでは。 ・記入台がうす暗かったので、照明スタンドなどあればよいと思います。 	<p>泉区役所の建替えを検討しており、施設設備の改修は困難ですが物品で改善が図られるか検討いたします。また、新庁舎については来庁者に利用しやすい庁舎とな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
戸籍住民課	分かりやすさ (声の大きさ 含)	・透明なカーテンをしているので、声 がよく聞こえない。 ・窓口にビニールの間仕切りがある ので声が聞きとりにくかった。	個人情報に配慮しつつ、できる だけゆっくりはっきり説明するよう 努めてまいります。
戸籍住民課	書類の 書きやすさ	・書類の見本の部分で、空欄があり、 わかりにくい。 ・書類の見本がわかりにくい。もっと 分かりやすくしてほしい(記入例 を)。	よりわかりやすい表示となるよう 検討してまいります。
戸籍住民課	案内表示	番号を呼ばれてからの窓口がどこに あるか分かりにくかった。	案内表示板の増設工事を行い、 よりわかりやすい表示となるよう改 善を行いました。
戸籍住民課	その他(施設)	記入カウンターにあるボールペン (消毒済)がなくなっていた。	今後は消毒済のボールペンが不 足することのないよう、確認の頻度 を増やしてまいります。
戸籍住民課	手続きに かかった時間	窓口の前に利用者が7~8人待つて いる時は、窓口をもう一つ開けて対 応をスピーディーにして欲しい。	状況に応じた対応ができるよう サービスの向上に努めてまいりま す。
戸籍住民課	その他(施設)	記入カウンターに隣との仕切りがあ ればよいと思う。	スペースとの兼ね合いで困難で はございますが、プライバシーや感 染症対策の面で改善できる点を検 討してまいります。
戸籍住民課	案内表示	印鑑証明書の申請用紙が見つけに くかった。	表示を工夫するなど、よりわかり やすい案内となるよう改善に努め てまいります。
戸籍住民課	職員のあいさ つ、声かけ	・サービス窓口の対応が親切でなか った。 ・フロアに立っている職員の方々に、 近づきにくく感じたので、近づきや すい感じだとよいと思いました。	朝礼等で対応について注意喚 起を行いました。
税務会計課	手続きに かかった時間	父親の死亡届で来ているが、1回で 済まず、何回も来ており、かつ窓口 がいくつもあり大変。1ヶ所で全てで きる様にして欲しい。年配者にはで きない!	今後、ご家族が亡くなられた際 に必要な手続きの受付や案内 を行う「ご遺族サポート窓口」を区 役所へ開設する予定でございま す。事前に申し込みいただければ、 必要となる手続きや持ち物をあら かじめご連絡するとともに、一部の 手続きでは住所や氏名等を印字し た申請書をご用意させていただきます。
税務会計課	職員のあいさ つ、声かけ	窓口にも立っても、こちらを見てもら えず、二度こちらから声をかけた。す ぐに対応して欲しいと思いました。	常時職員を窓口に配置し迅速に 対応できるように改善いたしまし た。
税務会計課	その他	決まった曜日、時間などで送迎車が あれば助かります。	貴重なご意見として、施策として 困難な事業ですが施政の参考とさ 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
税務会計課	手続きにかかった時間	すぐに担当者に引き継ぎをして欲しかった。	ご質問の内容に応じた番号札をお客様へお渡しし、速やかに担当者へ引き継ぎを行っております。 担当者が別案件の対応中である場合等は、おおよその待ち時間等をお客様へお伝えし、お待ちいただくように改善いたしました。
税務会計課	分かりやすさ (声の大きさ含)	説明の分かりやすさ・丁寧さについて、満足ではありますが、ただ文章を読んでもだけの様な…。もう少し感情を入れる…。強弱などのご指摘。業務的…。	お客様へ説明する時は、わかりやすい言葉で丁寧にお伝えするように努めておりますが、今後は、お客様に応じたわかりやすい言葉、スピード、声の大ききで説明するように努めてまいります。
管理課	その他	12月のカレンダーがなかった。	窓口から見やすい場所にカレンダーを掲示します。
家庭健康課	案内表示	掲示物が多くて分かりにくく、種類別に色分けしたら良いのでは。例えば母子手帳に関するものはピンクで統一するなど。	掲示物の精査、種類分け、種類名の表示を行い、見やすくなるよう改善しました。
家庭健康課	案内表示	(外国の方)案内表示が分かりにくい。もっと分かりやすくして欲しい。	多言語での表示は困難ですが、矢印や色分け等により、外国の方へも分かりやすい表示方法を工夫してまいります。
家庭健康課	案内表示	案内表示が分かりにくく、どの窓口に行けば良いのか分からない。	用件にあった窓口にお進みいただきやすいよう、主な手続きに係ごとに色分けした案内図を掲示しました。窓口カウンターにも同じ色分けの表示を行う等、今後さらに改善に取り組んでまいります。
家庭健康課	職員のあいさつ、声かけ	窓口の席がうまっている時、誰に声をかけて、どこで待てばよいか分からなかった。	来庁された方にこれまで以上に気を配るとともに、入口や待合席に「御用の方はお気軽にお声がけください」という旨の掲示を行いました。
保育給付課	書類の書きやすさ	書く欄がありすぎて大変。記入する欄が小さすぎる。	各種制度の認定等に必要な書類のため、記入していただく項目が多く、様式の変更は困難です。申請書の記載にあたって丁寧な案内を心がけてまいります。
保育給付課	案内表示	案内表示が分かりにくい。保育は奥の方なので分かりにくい。	窓口の案内表示を分かりやすくし、窓口で迷っている方には進んで声かけを心がけてまいります。

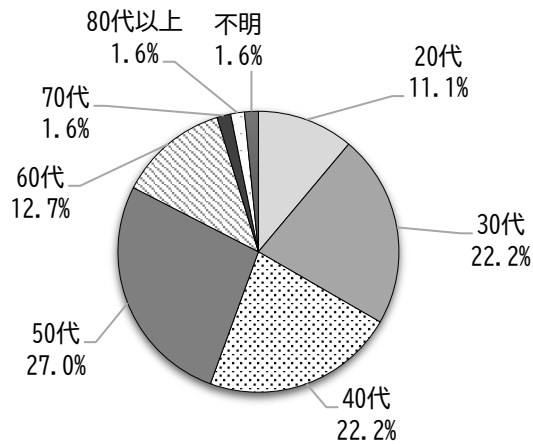
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保育給付課	職員のあいさつ、声かけ	窓口に着いても誰も声をかけてくれなかった。すぐに対応して欲かった。	常に窓口を意識を向け、お客様がいらっしゃった時にすぐに対応できるように、職員への周知を徹底いたします。また、お客様がいらっしゃった際のあいさつや声かけの励行について、あらためて職員に周知するとともに、接遇に関する研修資料を課内供覧し、接遇の向上を図ってまいります。
保育給付課	職員のあいさつ、声かけ	手続きの最中、急に居なくなる。「確認して参りますので席外します」など、一声ほしい。 書面を確認する時にジーっと無言。「はい、大丈夫です。ここ直して下さい」とかのフォローほしい。	お客様への適切な声かけの励行について、あらためて職員に周知するとともに、接遇に関する研修資料を課内供覧し、接遇の向上を図ってまいります。
障害高齢課	分かりやすさ (声の大きさ含)	(事業者の方)日によって説明が雑だったり、面倒臭そうだったりの対応がある。電話の対応もそのような事があった。一般の高齢の方にちゃんと伝わっているのか心配になる。	窓口及び電話対応を懇切丁寧に行うよう職員へ十分周知を図り、市民の皆さまに快適に行政サービスをご利用いただけるよう心がけてまいります。
障害高齢課	その他	慣れていないシステムが分かりにくいと思う。	より分かりやすい説明に努めてまいります。 また、項目が分かりにくいときは、質問があれば、すぐ説明できる体制にします。
保険年金課	案内表示	年配者にあっちの窓口、こっちの窓口と色々言われても分かりにくい。	窓口等でお尋ねいただいた際には、分かりやすく丁寧に説明するよう努めます。
保険年金課	その他	事前にHPでどんな書類を書くのか…など載っていると助かる。それと同時に○階どこの窓口○番に行けばいいなども載っていると、尚いいです。	表示内容がより分かり易くなるよう所管課と検討いたします。
介護保険課	職員のあいさつ、声かけ	(ケアマネージャーの方) ①席が3つあり、2つは使用中で時間も長い。その状態で誰も声をかけてくれない。 ②ケアマネとして利用者から不要な保険証を預る事があるが、窓口を持って行くと、それぞれの窓口を持って行って欲しいと言われた。まとめて処分して欲ればいいと思う。泉区は回収ポストがあるが、ない区もあるので統一して欲しい。	①業務の都合上、3つ目の窓口には常時職員を配置することは困難ですが、以前から状況に応じて窓口担当職員以外の職員が直接用件をお伺いすることはしてまいりました。今後も、なるべくお待たせすることのないように対応してまいります。 ②不要な被保険者証については、一括して受け取りしてありますが、課内で周知徹底してまいります。他の区については回収ポストの設置の有無を確認のうえ、設置されていない区については働きかけ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
保護課	職員のあいさつ、声かけ	良く話を聞いてくれて満足だ。ただ、中には話を聞いてくれない担当者もいる。	常に来庁者に寄り添った対応を心掛けていますが、更に丁寧に対応するよう職員に周知いたしました。
保護課	書類の書きやすさ	書類の文字が小さすぎる。	各種制度の認定等に必要な書類のため、記入していただく項目が多く、様式の変更は困難です。申請書の記載にあたって丁寧な案内を心がけてまいります。
保護課	職員のあいさつ、声かけ	約束していても担当者がいない場合があり、約束は守って欲しい。	緊急対応等で担当者が不在の場合もあり、ご迷惑をおかけしました。担当者が不在でも他の職員が対応いたしますのでご理解ください。
衛生課	その他	ワンストップで相談、手続きができれば良いと思う。	ご相談内容に応じ庁舎内・外の関係部署を案内しておりますが、今後はわかりやすく説明したうえで行うように努めてまいります。
道路課	職員のあいさつ、声かけ	泉区役所道路課の職員と境界立会を行ったが、高圧的で役所仕事で、物事の道理を分かっていない対応であった。他の区はとても親身で、知識があるだけに残念。改善を願いたい。	市民への対応について「十分な説明を尽くす」こと等を再確認し、丁寧な説明を心がけてまいります。
街並み形成課	分かりやすさ(声の大きさ含)	マスクをしているので仕方がないが、声が小さくて聞き取れない。	マスク着用・間仕切りの設置により声が聞き取りにくい場合があるかと思いますが、今後とも、音量・抑揚等お客様の様子を見ながら聞き取りやすさを心がけてまいります。
街並み形成課	手続きにかかった時間	かなりの時間待たされた。	窓口でお預かりする書類の種類によっては内容の確認に時間がかかるものもございます。今後とも、出来る限り迅速な処理を行うよう心がけてまいります。

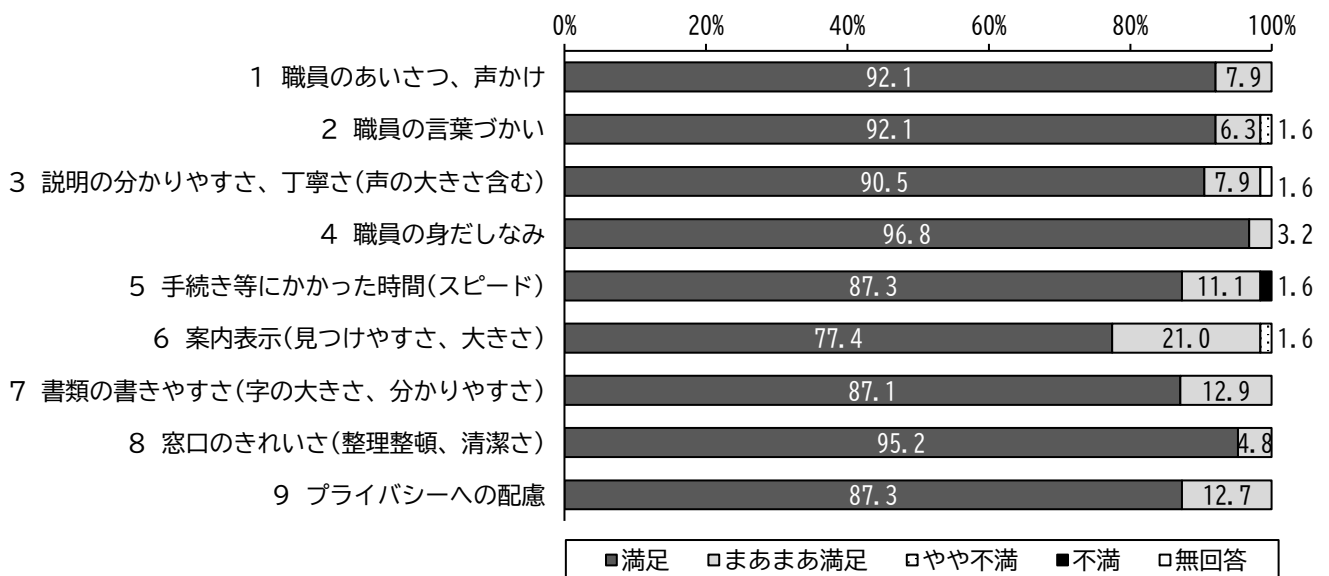
10-1 調査結果(消防局)

(1)消防局全体

【1】回答者の年代 (63人)

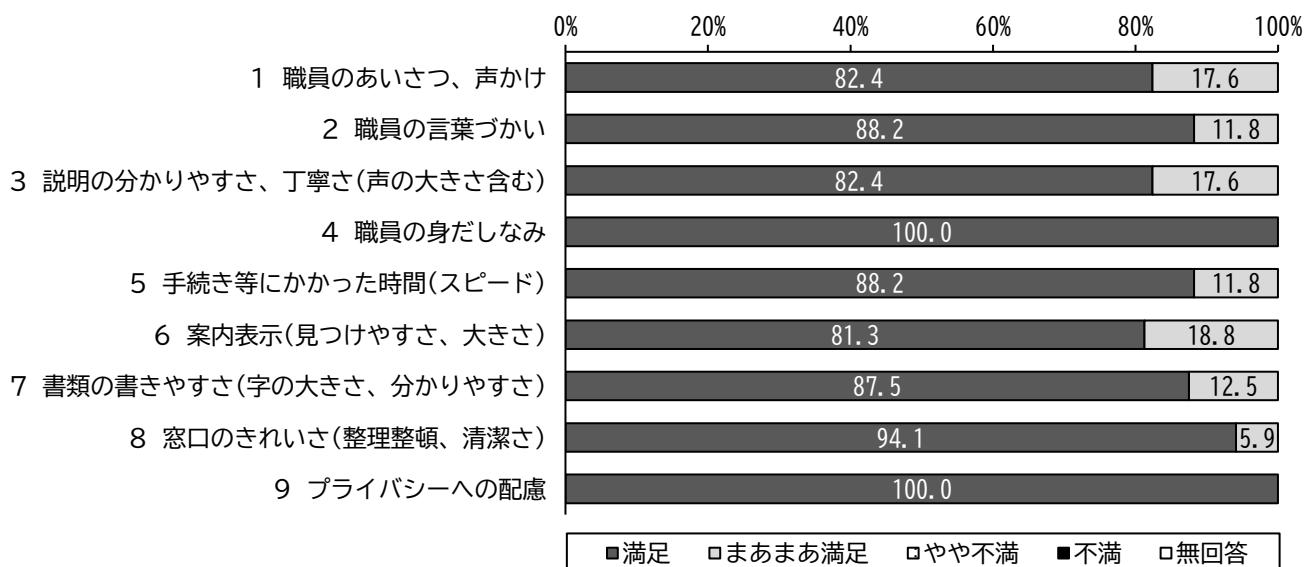


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	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	63	92.1%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	63	92.1%	6.3%	1.6%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	63	90.5%	7.9%	0.0%	0.0%	1.6%
4 職員の身だしなみ	63	96.8%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	63	87.3%	11.1%	0.0%	1.6%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	62	77.4%	21.0%	1.6%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	62	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	63	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	63	87.3%	12.7%	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	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)	17	82.4%	17.6%	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	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	81.3%	18.8%	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	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)	17	94.1%	5.9%	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

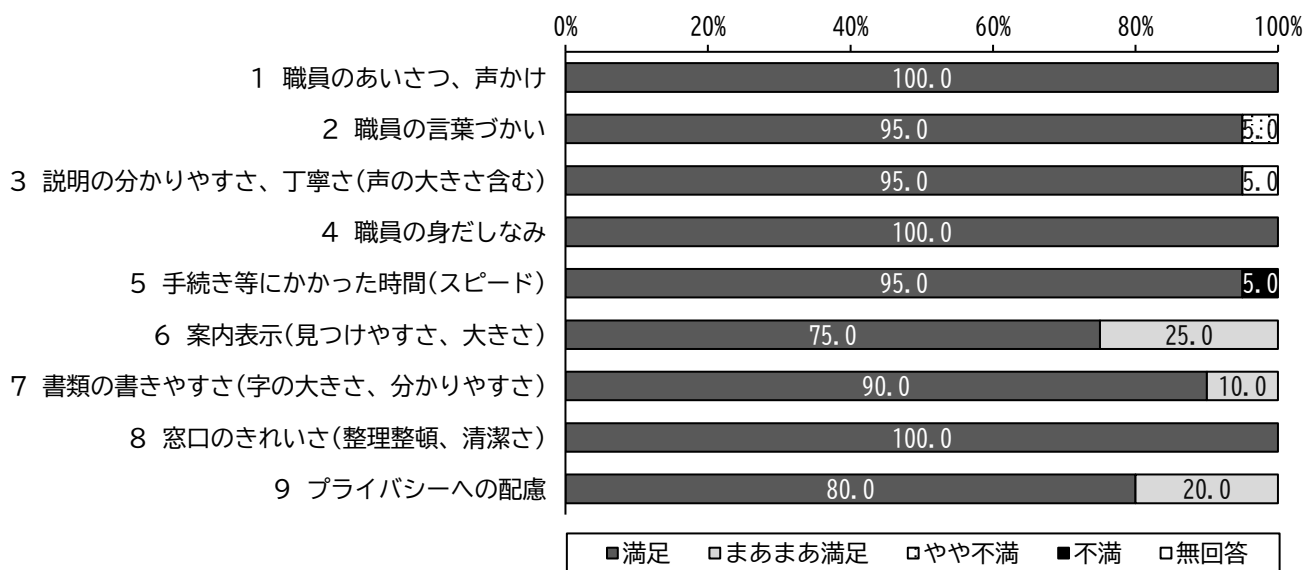
- ◎丁寧に対応して頂きました。(50代)
- ◎丁寧に説明をいただいた。(30代)
- ◎良いと思います。(30代)
- ◎ゆっくり分かりやすく話していただき有難うございました。(50代)
- ◎対応、言葉遣い良かったと思います。(60代)
- ◎早応な対応して頂き感謝します。(40代)
- ◎言葉遣いが良く知識もあるので、打合せがスムーズに行えた。(40代)

環境、書類など

- ◎整理整頓されていて分かりやすい。(40代)
- ◎良いと思います。(30代)
- ◎案内表示が見やすかった。(50代)

- ▼スムーズに目的地に着きましたが、もう少し案内表示を大きくしていただけたらいいと思います。(50代)

(3)宮城野消防署



	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	95.0%	0.0%	5.0%	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	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%
4 職員の身だしなみ	20	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)	20	95.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	75.0%	25.0%	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)	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	100.0%	0.0%	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%

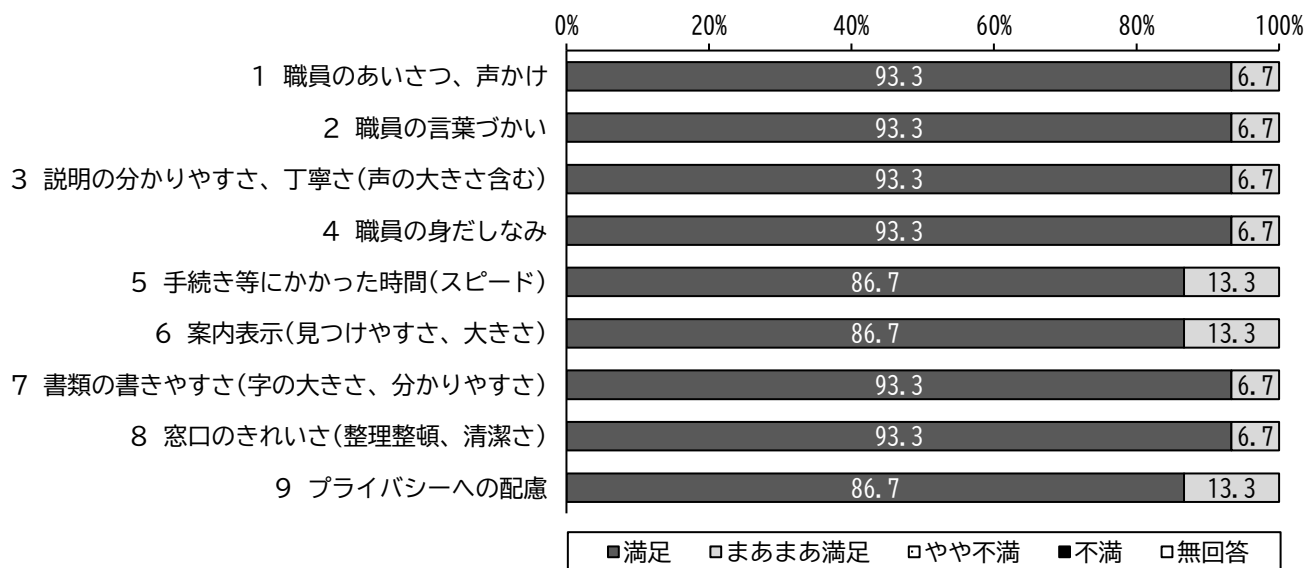
職員の対応

- ◎事前相談の時も含めて、丁寧に対応して頂きました。(60代)
- ◎とても丁寧に対応頂きました。初めて来所させて頂きましたが、とても分かりやすかったです。ありがとうございました。(30代)
- ◎丁寧に分かりやすく指導して頂きました。(60代)
- ◎とても丁寧でした。(40代)
- ◎丁寧にご対応頂き、大変ありがたく思いました。(50代)
- ◎時間が短く分かりやすかった。(80代)
- ◎丁寧に対応して頂きました。(40代)

環境、書類など

- ▼入口表示板の高さが、目線の高さの方が分かり良い。(40代)

(4)宮城消防署



	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	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)	15	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	86.7%	13.3%	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)	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)	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	15	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎非常に親切に対応して頂きました。(40代)

◎丁寧に対応して頂きました。(50代)

◎通常訓練に加えて、応用(実際)を意識化するようアドバイスを頂いたので助かります。(60代)

10-2 ご意見・提案に対する改善策(消防局)

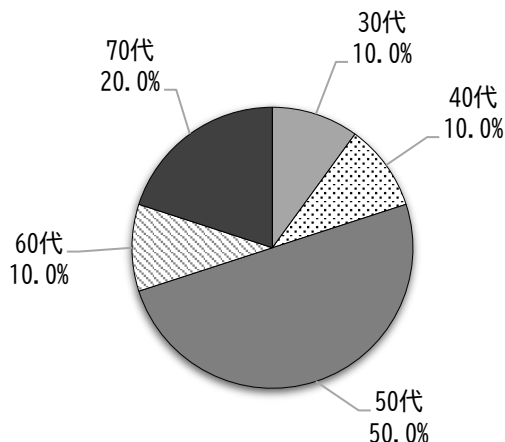
窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
予防部予防課	職員のあいさつ 声かけ 身だしなみ	とても良く、わかりやすく、親切に対応していただきました。	来客者に対し、積極的な「あいさつ、声かけ」を心がけ、「言葉づかい、身だしなみ」に気を配りました。
危険物保安課	職員のあいさつ 声かけ	【独自の取り組み】 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。
危険物保安課	プライバシー への配慮	【独自の取り組み】 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。	窓口での受付簿への記入をお願いしていますが、受付後に電話番号の塗りつぶし、体温は数字ではなくチェックでの記入を実施しています。
宮城野消防署 予防課	案内表示	入口表示板の高さは、目線の高さのほうがわかりやすい。	表示板の位置を、目線の高さに張り替えました。
太白消防署 警防課	案内表示	【独自の取り組み】 案内表示について「やや不満」を記入された方がいましたので、庁舎内を再確認し右記の改善策を実施しました。	庁舎2階事務室入口に案内表示板を追加設置し、担当窓口を確認しやすくしました。
泉消防署 警防課	職員の対応	明るくて大変良かったです。	来客者に満足していただける対応を心掛けるとともに、対応後は自分の対応を振り返り、また周囲も気づいた点は指摘するなど、職場全体で対応力向上に努めました。
宮城消防署	職員の対応 言葉づかいなど	非常に丁寧なアドバイスをいただいたので助かります。	今後も市民の立場に立った、わかりやすく丁寧な説明に努め、より良い市民サービスを提供できるよう努めます。

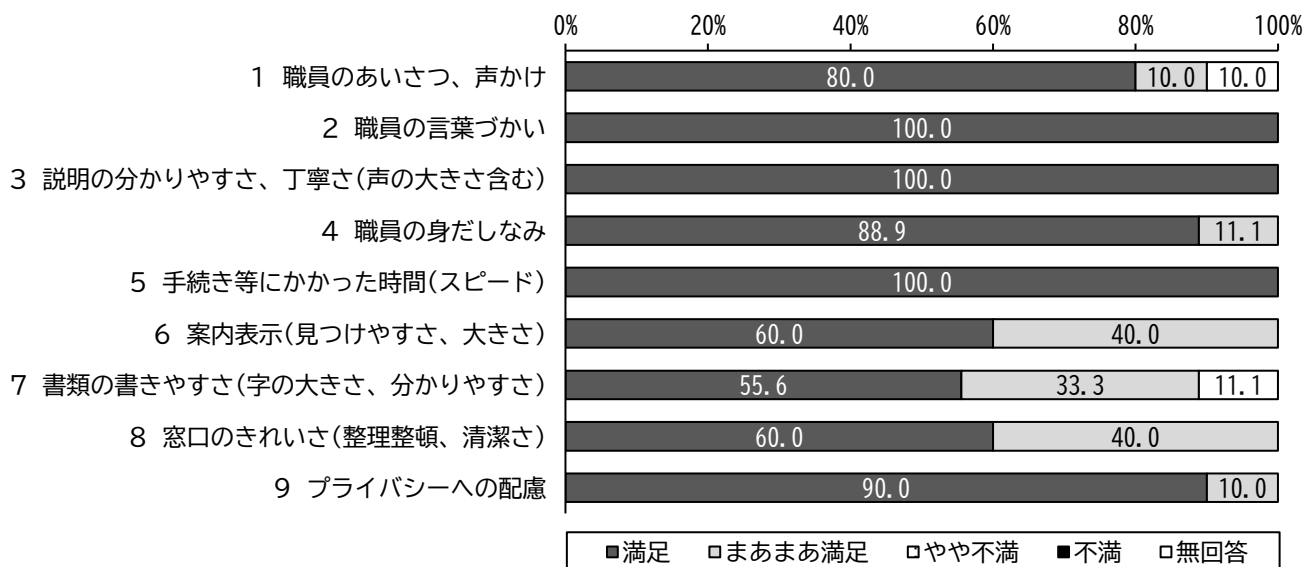
11-1 調査結果(本庁舎)

(1)本庁舎全体

【1】回答者の年代 (10人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)

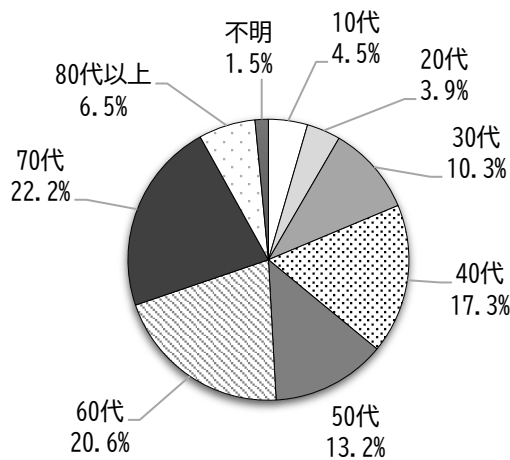


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	80.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%
2 職員の言葉づかい	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	55.6%	33.3%	0.0%	0.0%	11.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

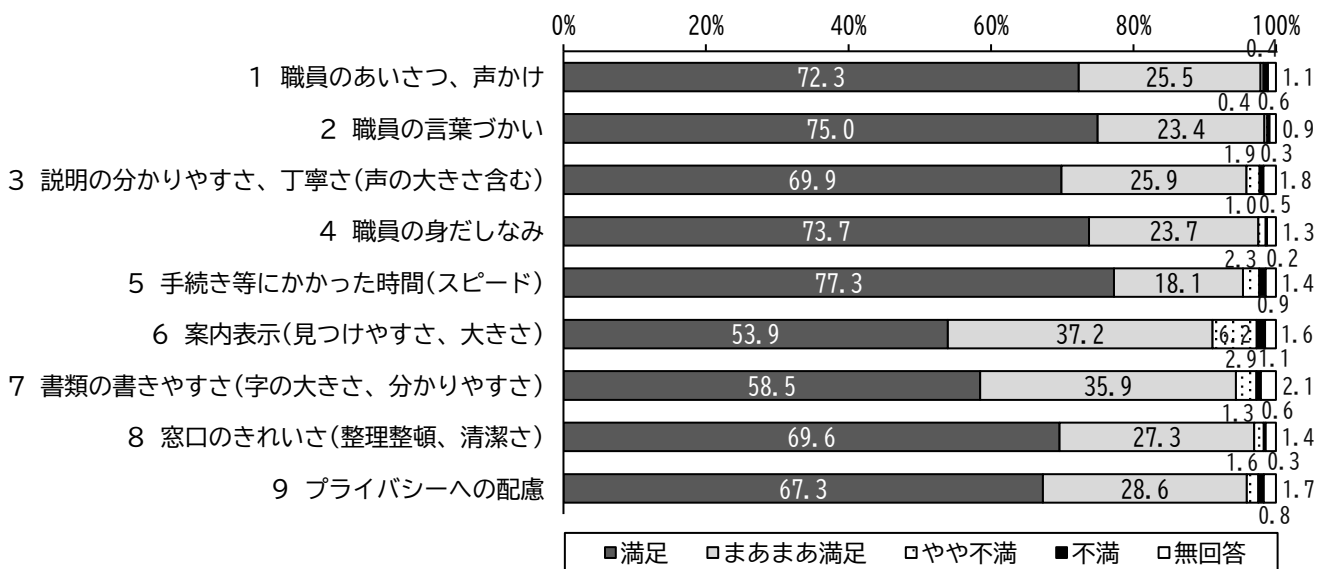
12-1 調査結果(公所等)

(1)公所等全体

【1】回答者の年代 (979 人)

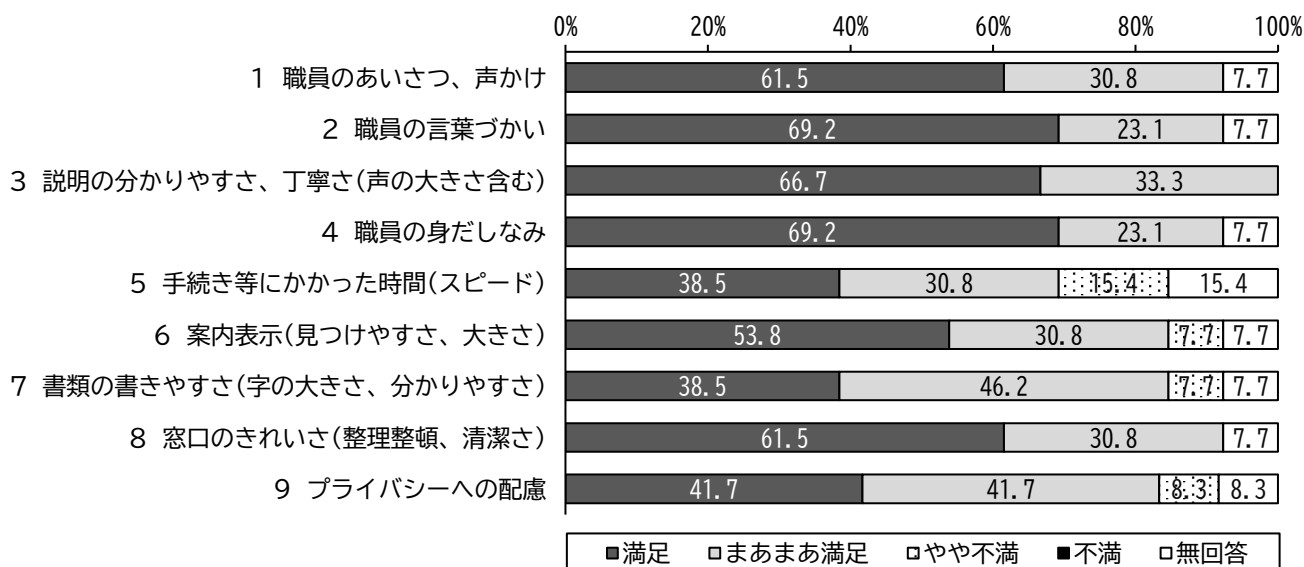


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	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	968	72.3%	25.5%	0.4%	0.6%	1.1%
2 職員の言葉づかい	975	75.0%	23.4%	0.4%	0.3%	0.9%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	960	69.9%	25.9%	1.9%	0.5%	1.8%
4 職員の身だしなみ	956	73.7%	23.7%	1.0%	0.2%	1.3%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	968	77.3%	18.1%	2.3%	0.9%	1.4%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	966	53.9%	37.2%	6.2%	1.1%	1.6%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	942	58.5%	35.9%	2.9%	0.6%	2.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	974	69.6%	27.3%	1.3%	0.3%	1.4%
9 プライバシーへの配慮	923	67.3%	28.6%	1.6%	0.8%	1.7%

(2)北部発達相談支援センター

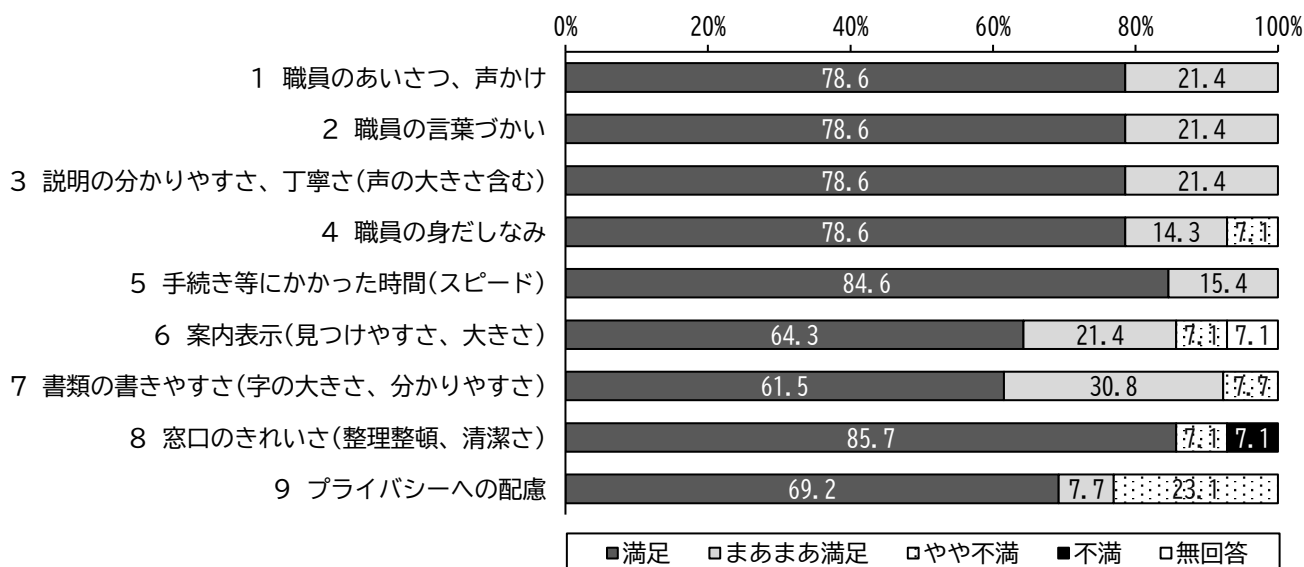


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	13	61.5%	30.8%	0.0%	0.0%	7.7%
2 職員の言葉づかい	13	69.2%	23.1%	0.0%	0.0%	7.7%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	69.2%	23.1%	0.0%	0.0%	7.7%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	38.5%	30.8%	15.4%	0.0%	15.4%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	53.8%	30.8%	7.7%	0.0%	7.7%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	13	38.5%	46.2%	7.7%	0.0%	7.7%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	13	61.5%	30.8%	0.0%	0.0%	7.7%
9 プライバシーへの配慮	12	41.7%	41.7%	8.3%	0.0%	8.3%

職員の対応

◎子供を3人連れてきていたのですが、対応がスムーズで、助かりました。(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	14	78.6%	21.4%	0.0%	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%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	78.6%	14.3%	7.1%	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%	21.4%	7.1%	0.0%	7.1%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	13	61.5%	30.8%	7.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	85.7%	0.0%	7.1%	7.1%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	69.2%	7.7%	23.1%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎親切です。(70代)
- ◎とても親切に接してくれる。(60代)
- ◎とても親切に対応して下さい、ありがたい！(70代)
- ◎みなさんがとても親切でやさしい。接客がすばらしい職員がいる。(40代)
- ◎受付の方とても感じが良くて、又、来店します。(60代)
- ◎何時も笑顔で迎えて下さり感謝でございます。(70代)
- ◎はきはきして良い。(60代)
- ◎話しやすい、フレンドリー。(60代)
- ◎フレンドリーで、話しかけやすくていいです。丁寧で嬉しい。(40代)

▼声がけ、やさしさを多く。(70代)

- 頑張ってください。新聞見ました。(60代)
- 募金はOKですが、毎回フルネームは必要なのですか？(60代)

環境、書類など

◎変更が増えましたが表示が分かりやすく安心です。(70代)

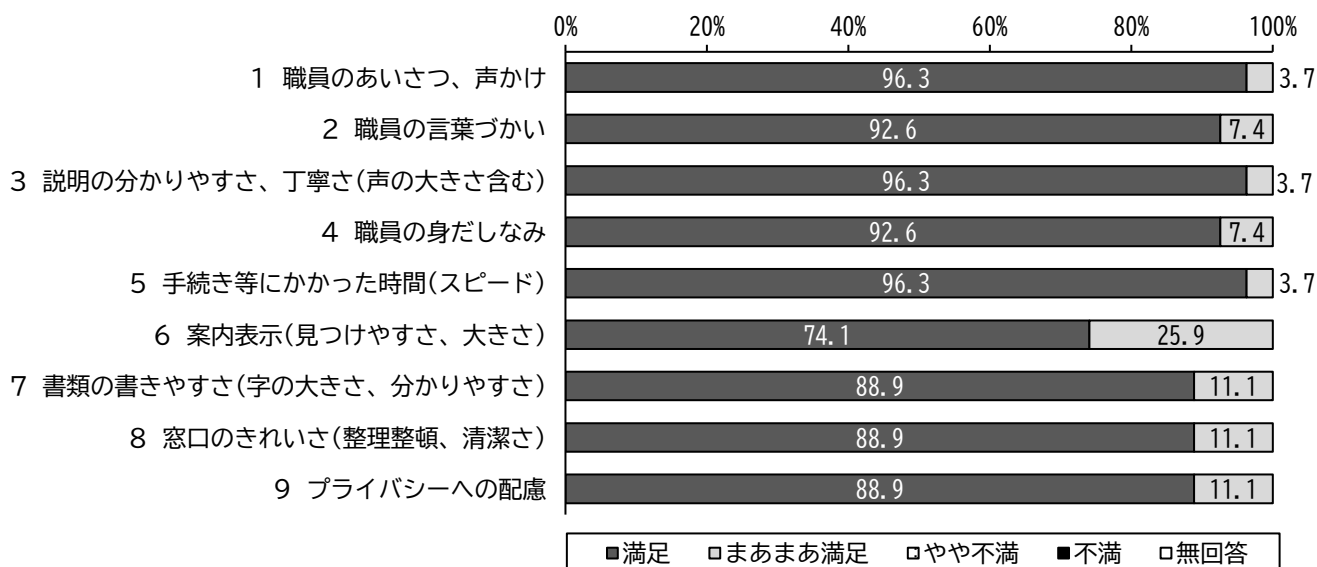
◎的確です。ありがとうございます。(60代)

◎たいへん結構です。(70代)

◎大丈夫。(70代)

▼もうちょっときれいにした方がいい。(10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	27	96.3%	3.7%	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	96.3%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	27	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	27	96.3%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	27	74.1%	25.9%	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)	27	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	27	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	27	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%

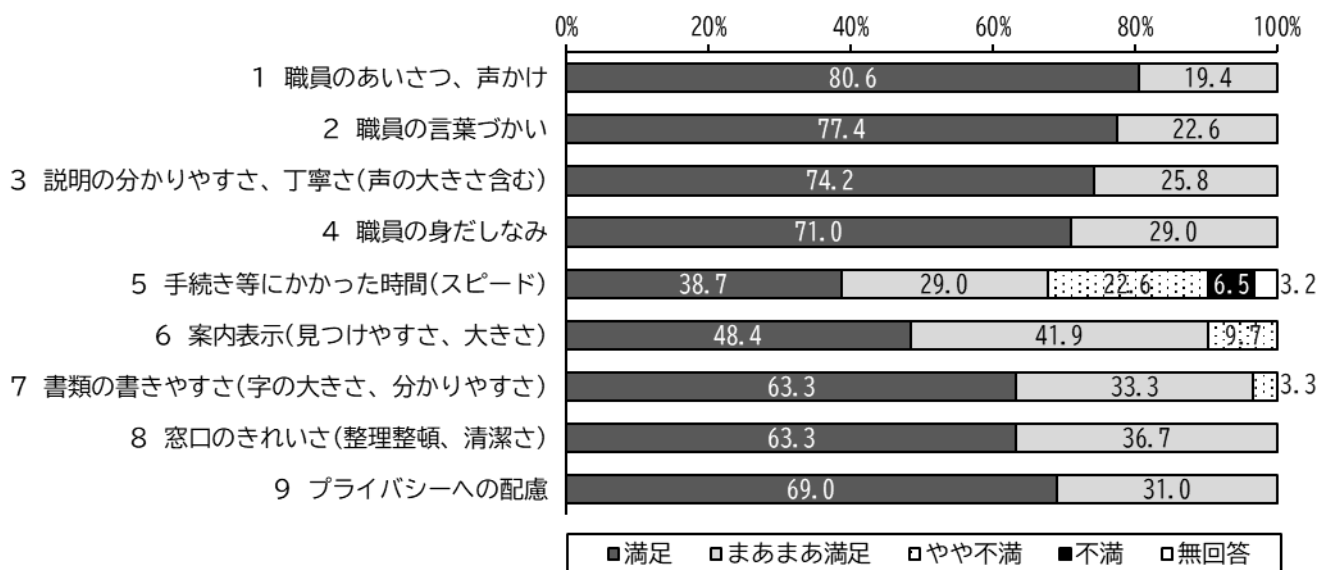
職員の対応

- ◎初めての入館でしたが、親切で安心して見れました。(30代)
- ◎品物の対しての説明が丁寧で、良かったです。(70代)
- ◎笑顔が良い。親しみがこめられている。(70代)
- ◎明るく親切です。(40代)
- ◎優しく感じ良かった。(70代)
- ◎皆さん、気さくで感じが良いです。(60代)
- ◎応対立派です。(70代)
- ◎申し分ないです。(70代)
- ◎悪い所なし。(60代)

環境、書類など

- ◎良い。(60代)
- 正面から入って、すぐには左か右か分かりませんでした(不満はないです…)。(30代)

(5)今泉工場

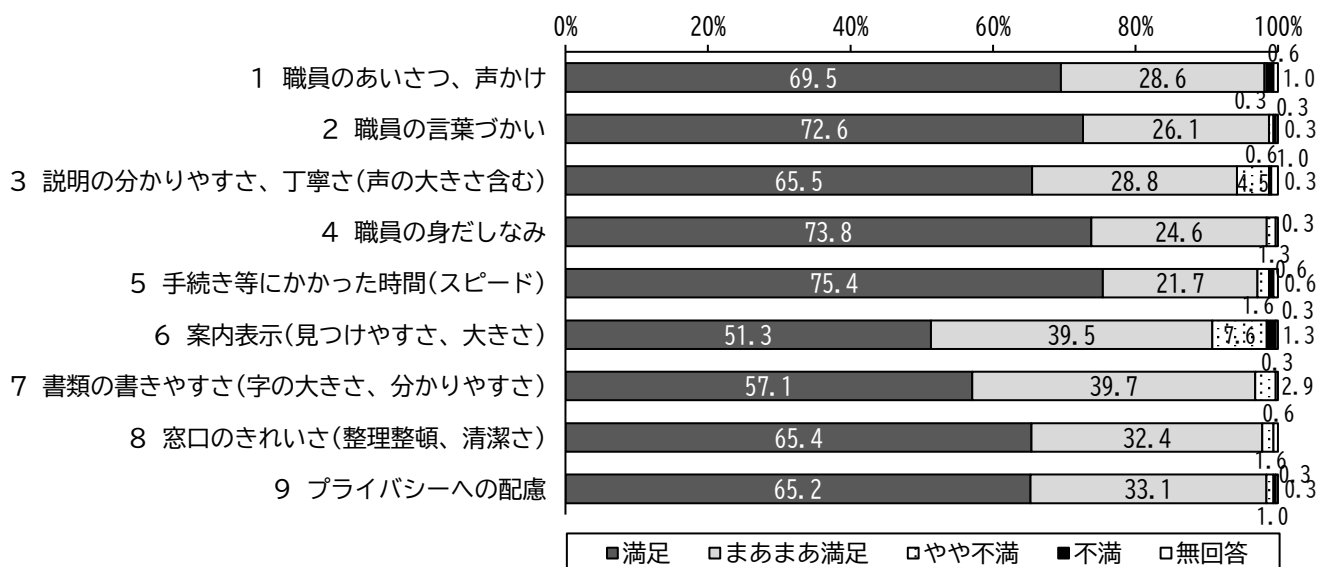


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	31	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	31	77.4%	22.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	31	74.2%	25.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	31	71.0%	29.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	31	38.7%	29.0%	22.6%	6.5%	3.2%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	31	48.4%	41.9%	9.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	31	64.5%	32.3%	3.2%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	30	63.3%	36.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	29	69.0%	31.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎いつも挨拶が良いです。(40代)
- ◎親切です。(70代)
- ◎丁寧に説明していただきました。(70代)
- ◎良かった。(70代)

(6)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	315	69.5%	28.6%	0.3%	1.0%	0.6%
2 職員の言葉づかい	318	72.6%	26.1%	0.6%	0.3%	0.3%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	313	65.5%	28.8%	4.5%	0.3%	1.0%
4 職員の身だしなみ	313	73.8%	24.6%	1.3%	0.0%	0.3%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	313	75.4%	21.7%	1.6%	0.6%	0.6%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	314	51.3%	39.5%	7.6%	1.3%	0.3%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	310	57.1%	39.7%	2.9%	0.0%	0.3%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	318	65.4%	32.4%	1.6%	0.0%	0.6%
9 プライバシーへの配慮	305	65.2%	33.1%	1.0%	0.3%	0.3%

職員の対応

- ◎丁寧だった。(10代)
- ◎とても丁寧でした！(10代)
- ◎とても丁寧で、分かりやすくていいと思います。(10代)
- ◎とても丁寧な対応です。(40代)
- ◎対応が丁寧です。(60代)
- ◎いつも丁寧に対応してくれます。(70代)
- ◎丁寧に説明していただいた。(40代)
- ◎丁寧に気持ちよく対応していただき、ありがとうございます。(40代)
- ◎丁寧に対応していただけるので助かります。(30代)
- ◎丁寧で良かったです。(30代)
- ◎いつもとても丁寧で気持ちよく対応して下さいます。(40代)
- ◎いつも丁寧に対応していただいています。(40代)
- ◎職員さんは皆さん親切で丁寧です。(40代)
- ◎いつも大変丁寧にご対応いただきありがとうございます。(40代)

- ◎いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。(40代)
- ◎窓口が丁寧で、とてもいいですね。(50代)
- ◎とても穏やかで丁寧で良かったと思います。(60代)
- ◎丁寧で親切だった。(70代)
- ◎アンケート協力に対しても、丁寧をお願いされました。(70代)
- ◎いつも丁寧に、かつ迅速に対応してくださり、感謝しています。ありがとうございます。(30代)
- ◎いつも丁寧に素早く貸出をして頂き、助かります。(30代)
- ◎子供の私たちにも敬語で対応して下さる所が、良いと思いました。(10代)
- ◎子供の質問にも丁寧に対応してくださっています。いつもありがとうございます。(40代)
- ◎自分の子供にも敬語を使っていて良いと思いました。(10代)
- ◎大人にも子供にも、丁寧に対応していいと思います。(10代)
- ◎貸出しをしない場合であっても、幼児に丁寧に対応して下さった(ラッキーブックのしおりにスタンプを押してくれた)。(30代)
- ◎親切に対応で助かりました！(50代)
- ◎みなさんとても親切です。いつもありがとうございます。(50代)
- ◎皆さん、とても親切で感謝です。(70代)
- ◎いつも親切に対応して頂き感謝しています。(70代)
- ◎親切でした。(80代)
- ◎いつも親切です。ありがとうございます。(80代)
- ◎いつも親切に対応していただいて、ありがとうございます。(80代)
- ◎窓口での表情がやわらかく、素敵と感じました。ありがとうございます。(20代)
- ◎柔らかい話し方がいい。(30代)
- ◎穏やかで、静かで良かったと思います。(60代)
- ◎いつも親切に教えてくださるので、探しやすい助かります。(40代)
- ◎とても分かりやすく教えていただき、すぐに分かりました。(10代)
- ◎探している本を親切に教えてくださって、探しやすいです。(10代)
- ◎子供の本を借りる時、いつも丁寧に対応してくださったり、探すのを手伝ったりしてくれます。(40代)
- ◎非常に丁寧に説明して頂いた。細かい点まで調べて頂いた。ありがとうございました。(50代)
- ◎いつも良く本をさがしてくれます。(80代)
- ◎自分では見つけにくいのを探してもらい、感謝です。(80代)
- ◎大変素晴らしい懇切なご教示をいただきました。(40代)
- ◎詳しく調べてくださり大変満足です。(60代)
- ◎探す本のリストをプリントアウトし、自分で探したが見付からず、窓口に伝えると一生懸命手伝って探してくれた(結局無かったが)。(80代)
- ◎「こういうジャンルの絵本が見たい」と漠然と子供がリクエストしたら、受付の方総出で探して下さり感激しました。(30代)
- ◎借りたい本が探せない時、カウンターで場所を教えてくれるだけでなく、直接連れて行ってくださって助かりました。(30代)
- ◎困った事があっても、一緒に考えてくださったり、探して下さったり対応してくださり、毎週本に触れる事が出来て嬉しく思っております。(40代)
- ◎本を探してもらった時に、一番よい状態の本を貸してもらえた事がとてもうれしかったです。(50代)

- ◎電話で群馬より問い合わせをさせて頂きました時からご丁寧に、そして、迅速に対応して頂き有難く思っていました。その上、伺いましたら自分で資料を探して行くものと思っておりましたが、すでに(いつもお尋ねするとお伝えしていなかったのですが)ご用意して頂いてすごいなあと思いました。初めての経験でしたが、図書館の方のご尽力でこんなにも色んな事を知る事ができました。有難うございます。心よりお礼申し上げます。(70代)
- ◎利用者カードを作るために来ました。出来上がった時、名前と呼ばれず声をかけて頂いたので、プライバシーの配慮が感じられました。(40代)
- ◎カードを忘れた時も、あたたかく対応してくださいました。ほっとします。(70代)
- ◎子どもへの声かけをしていただけて嬉しかった。(20代)
- ◎優しく声をかけてくれた。話しやすかった。(10代)
- ◎いつも温かい言葉をかけて下さり、ありがとうございます。図書館に来るのが楽しみです。(40代)
- ◎対応がしっかりしていた。(60代)
- ◎児童書コーナーの方がいつも笑顔で優しいです。(40代)
- ◎本を探す方への接し方がよいと思いました。(10代)
- ◎予約の本をきちんとこちらに確認して頂き、安心感がありました。(30代)
- ◎対応が早いと思います。(70代)
- ◎空いている窓口の方が声かけをしてくれるので、スムーズに本を借りられるのが良いと思います。(50代)
- ◎声が大きくて、聞きやすかったし、フレンドリーでうれしかった。(10代)
- ◎いつもお世話になり感謝しています。ありがとうございます。(70代)
- ◎適切な対応と思われる。(60代)
- ◎素晴らしかった。(40代)
- ◎4Fのレファレンス、とてもよくされていると思います。(70代)
- ◎いつも図書館らしい落ち着いた対応をしてくださいます。他の利用者とのやりとりを見ていると、相手の話をきちんと聞いて、意図をくみとろうとしている様子がみられます。(40代)
- ◎対応はとても良いと思う。(40代)
- ◎男性職員の方、対応が良かった。コロナウイルスだけにはならない様ご自愛下さい。(40代)
- ◎ごく普通の対応ですが、それが良いと思います。過不足なし。(50代)
- ◎今のままでOK。(60代)
- ◎耳の遠い高齢層やクレーマーまがいの爺さん相手に辛抱強く頑張っていて心から敬意を表します。(40代)
- ◎いつも使用しやすい環境を保って頂き有難いです。(60代)
- ◎いつも優しくお声がけ頂いて、図書館へ来るのが親子で楽しみです。ありがとうございます。(30代)
- ◎対応が良かった。(20代)
- ◎満足している。(40代)
- ◎最高に満足しました。大変良かった。(80代)
- ◎継続をお願い致します。(70代)
- ◎大丈夫です。(50代)
- ◎いつもありがとうございます。(30代)
- ▼エプロンの色がかなり地味。もう少し分かりやすく目立つ色でもいいのでは(明るい方が気分up!)。(50代)
- ▼パネルがあるのでいたしかたないが、声が聞こえづらい。(40代)

- ▼笑顔があれば尚良し。(30代)
 - ▼挨拶したら、挨拶してほしい。(50代)
 - ▼職員の声大きい時あります。(70代)
 - ▼声を張ってほしい。(50代)
 - ▼音量が小さくきこえづらいことも…。(40代)
 - ▼声があく板で聞こえづらい時があるので、スピーカーを付けては？ヨークベニマルで見ました。(40代)
 - ▼説明は分かりやすいけど、あく板やエスカレーターの音で声が聞き取りにくい事がある。(20代)
 - ▼電話対応で、言葉づかいが友達の様だった(良い意味ではなく)。(40代)
 - ▼並んでいても気づいてもらえない時がある。列ができている時は、窓口対応中心の業務にしてほしい。(30代)
 - ▼3Fの窓口で、3窓口が利用案内で長引いて、本の対応が一窓口だったのでどうか？と思った。(50代)
- 毎年アンケート実施期間は、特に良いように感じます。(50代)
 - 貸し出しの際「ありがとうございました」と声をかけていただくのですが、何に対してのありがとうかわからないのでこそばゆいです。かと言って他の言い方も思いつかないのですが。(50代)
 - マスク越しなのでお互いに声をちゃんと出して、よく聞くようにしたいです。いつもお世話になっています。ありがとう！(50代)
 - 現代の図書館では書籍の貸借は勿論、レファレンスの重要性をより認識して頂きたい。(80代)
 - スマホしたり、ゲームしたりしている人がいるので、注意してほしい。(50代)
 - 今回ではなかったが、カウンターのところ、うるさい方がいたのでどうかしてほしい。(10代)
 - 仙台に住む前の所は、本の返却窓口と借りる窓口が同じで同時に出来たのに、ここは別々なのでその分面倒。時間もかかる。同一窓口にしてほしいです。(70代)

環境、書類など

- ◎案内表示の字が大きくて見やすくいい。(10代)
- ◎わかりやすく表示が置いてあって、本をみつけやすかった。(10代)
- ◎オンラインでの予約が出来て良い。(20代)
- ◎いつもきれいな本がたくさんあり、気持ち良く利用させていただいています。子供もこちらが大好きで、休館している間はとても残念でした。毎回来るたびに企画本が素敵なポップと共に展示されていて、選ぶ楽しみがあり、いつも借りすぎて重い荷物をかかえてしまうのが、悩みです(笑)。(40代)
- ◎参考図書がすぐ手に取れるよう架蔵されていて、非常に助かります。県の図書館は、閉架の叢書等も多く、いちいち借り出す必要があり、やや煩わしい感じがありますが、こちらの図書館はレファレンスが楽にできます。(60代)
- ◎わかり易い。(70代)
- ◎わかりやすかったです。(10代)
- ◎分かりやすいと思います。(40代)
- ◎分かりやすく、良いです。(70代)
- ◎とても満足しています。(70代)
- ◎とても見やすく、満足のいくものだった。(40代)
- ◎良かった。(10代)
- ◎さがしやすいです！(10代)
- ◎今のままでOK。(60代)

◎満足している。(40代)

◎本がいっぱいあるからいいと思う。(10代)

- ▼初めて来て(今までは宮城野図書館利用)少し分かりづらく、本を探しました。(50代)
- ▼書架表示にもう一工夫を!(60代)
- ▼絵本の並び方が分かりにくいです。(40代)
- ▼案内表示が少しひらがなが多くてくどい感じがするので、かんたんなひらがなは、漢字にした方が良いと思いました。(10代)
- ▼案内表示の簡単な文字は漢字で書いた方が良いと思います。(10代)
- ▼絵本のコーナーで、表紙を見れるように置いてあったスペースがまえにあったのですが、それがなくなってしまったのがちょっと残念です。(50代)
- ▼館全体の表示、どのジャンルの本がどこにあるかを、もっと大きく目立つ所(エスカレーター近く等)にあると良い。本棚の番号も立体的に(現在は平面的、貼り付けてあるだけ)するときがしやすい。(70代)
- ▼子供が番号とカタカナで本を探すのに少し苦労していた。(30代)
- ▼洋書について、もう少し分野を具体的に区分してほしい。(60代)
- ▼パソコンで洋書検索が出来ない。(70代)
- ▼子どもの図書館のフロアで資料検索をPCでやりますが、自分の検索の仕方が悪いのか、なかなか探している本にたどり着きません。一般用のPCで検索すると探せるのでしょうか…。(40代)
- ▼検索PCは、一度検索した後に、さらに絞り込めるとなお良いと思います(最初の画面に戻らないといけないので)。(40代)
- ▼検索機の使いやすさがもう少し向上して欲しい。(10代)
- ▼探していた本が展示又はYA?にあると表示されたが、その展示場所があちこち(2Fとか3F)散らばっていて、職員さんに聞かないとわからなかった。(50代)
- ▼検索機のタッチパネルがなかなか作動しない時があり、スムーズに作動出来れば良いと思う。(60代)
- ▼web系サービスがやや時代に合わないデザイン。(30代)
- ▼インターネットで予約資料の「回送中」がもう少し細かく分かったら、とてもありがたいです(何時頃届くか…など)。(30代)
- ▼本の中に前の方の貸出票が、はさまっている事が時々ある。(60代)
- ▼本が食物のクズが挟まっていたり、汚れたりしていて、不快になる事がある(借りた人の悪行ですが)。(60代)
- ▼本棚から本を取る時にビッチリすき間がない時取りづらく、本も傷つけてしまいそうな所が何ヶ所もありました。少し余裕の空間があるといいと思います…。(50代)
- ▼時折、同じ作家の本がとびとびに配列されている事に気がつく事があります。ささいな事ではありますが、少々気になりました。(60代)
- ▼子どもの本のスペース、もっと広くしたいですね。(50代)
- ▼新聞閲覧席の照明が未だに故障したままです。一部分でも良いですから、LED照明に変えた方が良いでしょう(税金をかけても)。(50代)
- ▼図書館休みの時、駐車場入口に表示してほしい。入場してしまった時200円入れないと出られない。(70代)
- ▼ゴミ箱がほしいです。案内表示がほしいです。(10代)
- ▼貸出し本を滅菌する装置がほしい。(60代)
- ▼今、記入に用いているペンを消毒するアルコール等あった方が良いでしょう(コロナ感染症など)。(20代)
- ▼土、日など人が多くて、座る椅子が少なく困る。コロナも治まってきたので、改善して欲しい。(60代)

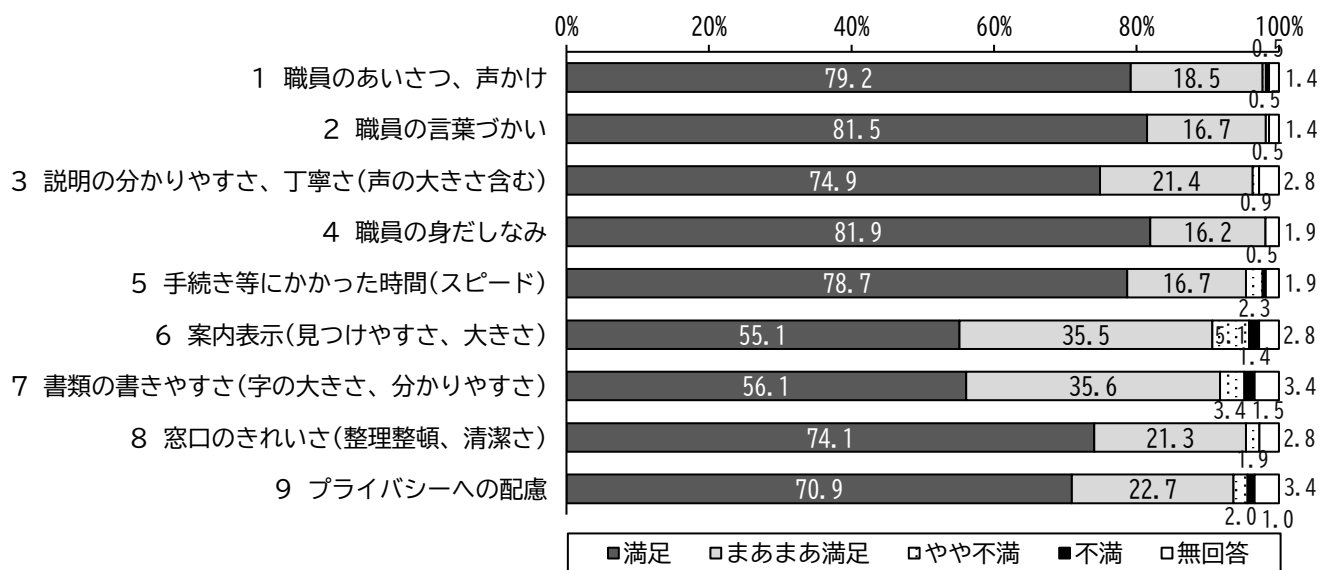
▼パソコンや申し込み書類のカウンター前にイスをずらっとおいてほしい。(70代)

▼アンケート回収箱の大きさを、確認してもらえると嬉しいです。(10代)

○施設が3階、4階吹き抜けなので、声が反響して大声の説明になってしまう。4階にいと、3階の声がよく聞こえてしまう。(40代)

○今まで借りた本など(履歴より)から、スタッフの方オススメの本の紹介などがあると嬉しいです。(30代)

(7) 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	216	79.2%	18.5%	0.5%	0.5%	1.4%
2 職員の言葉づかい	216	81.5%	16.7%	0.5%	0.0%	1.4%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	215	74.9%	21.4%	0.9%	0.0%	2.8%
4 職員の身だしなみ	210	81.9%	16.2%	0.0%	0.0%	1.9%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	216	78.7%	16.7%	2.3%	0.5%	1.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	214	55.1%	35.5%	5.1%	1.4%	2.8%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	205	56.1%	35.6%	3.4%	1.5%	3.4%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	216	74.1%	21.3%	1.9%	0.0%	2.8%
9 プライバシーへの配慮	203	70.9%	22.7%	2.0%	1.0%	3.4%

職員の対応

- ◎明るく挨拶してくれます。(60代)
- ◎いつも一言声を掛けてくれるので嬉しいです。(70代)
- ◎いつも会話をして下さって嬉しく思っています。返却日の声掛け等もこまめでありがたいです。(40代)
- ◎はきはきとしていらして、とても気持ちが良いです。(30代)
- ◎常に丁寧で、感謝しております。(70代)
- ◎非常に丁寧です。(30代)
- ◎いつも丁寧が良い。(40代)
- ◎いつも丁寧に接して頂いています。(50代)
- ◎いつも丁寧に対応してもらっています。(40代)
- ◎いつも丁寧にして頂いてありがとうございます。(40代)
- ◎いつも丁寧に対応していただき、とても満足しています。(30代)
- ◎とても丁寧な対応で、いつも気持ちよく利用させていただいております。(30代)
- ◎いつも丁寧の本を貸し出してください。(40代)
- ◎質問に丁寧に対応いただきました。ありがとうございます。(50代)

- ◎丁寧にやさしく声をかけてくださり、良かったです。(40代)
- ◎いつも丁寧で優しいスタッフさん方なので利用しやすいです。また来ようと思える。(20代)
- ◎今日だけでなく、いつも丁寧に対応してくれています。(40代)
- ◎いつも笑顔で対応してくれる。丁寧に説明してくれる。(80代)
- ◎相談などに丁寧にのっていただきありがたいです。(60代)
- ◎私の不手際に対しても丁寧に対応していただき感謝です。(70代)
- ◎親しみやすく、子供たちへの声かけも好感がもてます。(60代)
- ◎いつも子供に優しく接して下さって、ありがたく思っています。(30代)
- ◎子供には折紙で作ったものをくれて嬉しい。(40代)
- ◎2Fの方でとっても丁寧に子供に接してくれるので気持ちがいい。(30代)
- ◎親切にして頂き感謝します。(50代)
- ◎とても親切に教えて頂いた。(60代)
- ◎親切な対応に感謝しています。(70代)
- ◎いつも親切に対応していただき、気持ちよく図書館を利用させていただいています。(40代)
- ◎現在のところ概ね満足です。いつも親切に対応していただき、感謝しております。(70代)
- ◎電子図書館の説明が分かりやすかった。(70代)
- ◎カードを忘れていたりした際も、スムーズに対応していただき、嬉しかったです。(30代)
- ◎優しい言葉と仕草、スピーディな対応です。(60代)
- ◎てきぱき対応していただいて良かった。(60代)
- ◎スピードが良い。(70代)
- ◎早かった。(60代)
- ◎説明が分かりやすくて良かった。(10代)
- ◎正月休みの件など、教えて下さった。(80代)
- ◎探せなかった本を見つけてもらった。(40代)
- ◎探している本を相談したら、すぐにとってきてくださいました。(40代)
- ◎お勧めいただく本など色々の本を読む事が出来て嬉しいです。ご親切な対応感謝しています。(80代)
- ◎関連書籍なども紹介して頂けてありがたいです。(40代)
- ◎いつもお世話様です。興味のある分野の知らない作品など教えていただき勉強になります。(50代)
- ◎いつも明るく丁寧に対応していただいております。職員さん自身が本好きであることが伝わってきて”こういう本もありますよ”など声掛けもしていただけます。(50代)
- ◎読みたい作者さんの書籍一覧をコピーして下さった。(60代)
- ◎本を勧めて頂いたりして勉強になります。(40代)
- ◎希望している本についてのアドバイスが好きです。(70代)
- ◎好みを考慮していただき、推しの本を選んでいただき感謝しています。(60代)
- ◎いつもリクエストに心良く対応して頂き、感謝しております。(70代)
- ◎いつ来ても明るく元気で、読みたい本のアドバイスがあり助かっています。(不明)
- ◎借りた本の傾向から、似ているシリーズ等をすすめていただき、助かります。(30代)
- ◎予約した本の入手電話が有難い。(70代)
- ◎リクエスト本の連絡を留守電に入れて下さるのですが、丁寧+いつもと違う開館情報も入れて下さり、いつも感謝しています。(60代)
- ◎とても利用しやすい分室です。職員の方々の本への知識も満足のいくものです。(70代)

- ◎いつも他館からの貸し出しを手配いただきありがとうございます。(70代)
- ◎ゆったりとしてとても気分がいいです。(60代)
- ◎いつも気持ち良く利用しています。(50代)
- ◎複雑なことを頼んでも変わらず、よろしくお願いします。(60代)
- ◎予約の本等に寄り添った態度で接してくれます。(50代)
- ◎いつも雰囲気よく、安心して利用できる。(30代)
- ◎安心しています。若者の言葉づかいは「え?!」と違和感がありますが、ここに来ると全くそういうことがないからです。何かを聞いても丁寧だし、早いと思います。だから、また図書館へ行こう、と思えます。(50代)
- ◎ベガルタのゲームのときに、職員の方が黄色いユニフォーム着用なのも、おお、かっこいいと思ったし、何か一体感を感じ、好感度アップです！泉中央市民センターが昭和の頃、図書館でしたね。小学校帰りよく立ち寄り、高校受験時の資料探しから就職関係の受験と多岐に渡り私の人生の”なくてはならない良き場所”です。これからもよろしくお願いします。(50代)
- ◎いつもありがとうございます。(50代)
- ◎いつも気持ち良く接していただけて居ります。(70代)
- ◎いつも感じ良く対応して下さり感謝です！(50代)
- ◎いつも優しい対応です。(70代)
- ◎いつも明るく優しく、とても好感が持てる。(70代)
- ◎親しみやすい分室さんです。(70代)
- ◎いつもやさしくしていただけております。(不明)
- ◎黒松分室の担当の方は、すごく良い対応で、言葉使いも良いです。(70代)
- ◎あかるくて親しみやすいです。(40代)
- ◎親しみがもてとても良い。(70代)
- ◎窓口の方の応対も良く、この施設が気に入っています。(50代)
- ◎良い。(70代)
- ◎いつもお手数をかけ、ありがたく思っています。(80代)
- ◎このようなアンケートをとること自体がとても良い(今まで他のどこでも経験ありません)ことだと思います。(50代)
- ▼もっと丁寧に。(50代)
- ▼返事の有無に関わらず、挨拶を。(60代)
- ▼今はマスクをしているので、声の大きさ。(70代)
- ▼1階窓口で本の返却の際、女性の方であいさつもなく、愛想の悪い方がいらっしゃるので、少し残念です。(40代)
- ▼どこに何があるか分からないことが多く、窓口以外にも職員さんがいてくれると助かる。(30代)
- ▼カード再発行で番号が変わること等々、わかりやすく伝えていただき良かった(以前の時点での事です)。(70代)
- ▼気配りがあってもいい。事務的だ。(70代)
- ▼事務処理のスピード感が少し遅いかな。(50代)
- ▼どうして他の所に本があるのを数週間以上ほっとしているのかな？(不明)
- ▼職員一人だけでなく二人にして欲しい。質問したい時声がけできるようにしてもらいたい。(70代)

- 以前、糊が背表紙から取れ、20ページ程散逸しそうだったので、応急処置でセロファン止めを要求した所、きっぱりと「出来ません!」。読み終えてから来て下さい、の対応はウレシカッタ!(70代)
- マスク、シートの間での会話は、お互いにストレスですネッ。耳の良い私でも。(70代)
- マスクをする必要がある理由に納得できない。その為しない利用者を頭ごなしに「マスクは?」という言い方に不満を感じます。(60代)
- 1階の窓口(予約を取りに行く所)にひどい人がいる。機械の操作に慣れてなく時間がかかる。(40代)
- 予約している本をなぜか?気に入らないのか?借りるなどか言ってくる人がいる。なんとかしてほしい。(40代)
- コロナの中での作業大変ですね。本の借出しとコロナでの対応ご苦労さんに思います。(70代)
- 本がなかなか見つけられず予約に頼ってしまう。(40代)

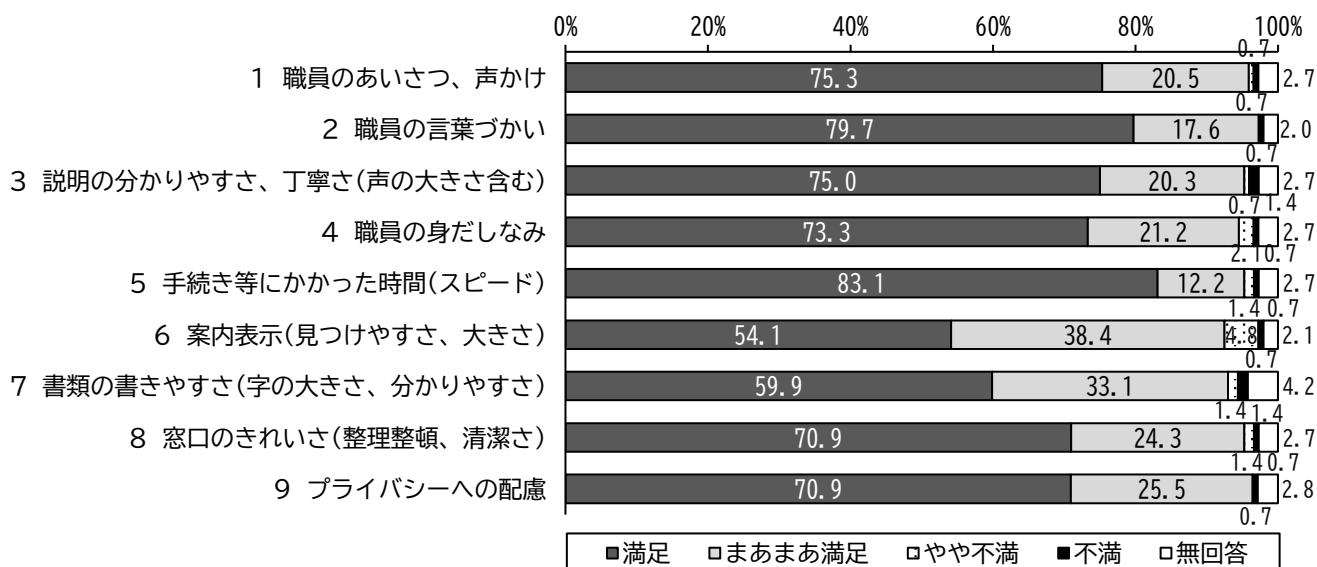
環境、書類など

- ◎施設はいつもキレイで明るくてよい。また来ようと思える。(20代)
- ◎わかりやすい。(40代)(70代)
- ◎とても見やすいです。(30代)
- ◎わかりやすく配置されていて助ります。コンパクトですが良い本がたくさんあって嬉しいです。(40代)
- ◎いつもスムーズに返却・貸出ができています。(40代)
- ◎いつも手作りの切り絵などの飾りが季節感がでていてステキです。(次回の期日の)しおりにも消しゴムはんこを押してくれて、毎回違う絵柄が楽しみです。(50代)
- ◎季節の装飾、おすすめの本など工夫され、いつも感心しております。(50代)
- ◎瀬戸内寂聴さんのコーナーもすぐに作ったり、材料を工夫して本の表紙が見えるように展示したり、季節を感じられる飾りを手作りしたり利用するのが楽しくなります。(50代)
- ◎泉図書館よりも子供向けの絵本が選びやすく、本の状態も良いのでよく利用させてもらっています。(30代)
- ◎施設が大きくない分、全てが分かりやすく私には大変有難いです。(30代)
- ▼新刊図書、読みたい本を希望する表示方(メモ箱)を設置して欲しい。(70代)
- ▼新しい絵本をたくさん入れてほしいです。(30代)
- ▼高いところだと届かないから、台を置いてほしい。(10代)
- ▼本の場所、どのように分類されているのかが分からないので、図書館の案内等があればいい。(70代)
- ▼外国の絵本、国別にしてほしい。(30代)
- ▼日本語での表示は充実していますが、英語表示があってもよいかと。(40代)
- ▼端末を使用して本の場所を検索する際に、場所が分かりにくいときがあります(本が多いので、しょうがないかと思いますが)。(30代)
- ▼ピンクの予約申込用紙の記入欄(書名など)が小さく、書くのが大変です。(20代)
- ▼オンラインでも予約が出来るようになると助かります。(不明)
- ▼すべてにおいて字が小さすぎる。何かシニアの人に直接聞いて頂けたらわかるかも。(70代)
- ▼CDの洋盤の名前で、ザ・ビートルズだと「ザ」で探すのか「ビ」なのか、ユニーフランスならどちらか迷う時がある。(70代)
- ▼カセットテープが古いので、新しいのを希望します。(70代)
- ▼腰を痛めているので、以前のようにイスがもう少しあるといいなあと思いました。(50代)
- ▼市立(メディアテーク)の本も返却できればいいと思います。(60代)

- ▼返却や貸出を自動でやって欲しい。並ぶのがめんどろ。棚おろしも期間長い。ICチップ入れて下さい。(30代)
- ▼開館時間をのばしてほしい(メディアテークと同じくらいに)。土日の17時が早すぎる。せめて、サマータイムの時期だけでも。(不明)
- ▼毎日空けてほしい。(50代)
- ▼図書館の分室があると聞いて来てみたが、入口がわからなくて素通りしてしまった。市民センターの入口が地下鉄黒松駅に「泉図書館黒松分室」の案内板がほしい。(40代)
- ▼トイレの表示を見やすい大きさにした方が良い。(70代)
- ▼将監分室がなくならないようにお願いします。(70代)

○最近は減りましたが、寝ている人へは「救急車呼びますか？」ぐらいの対応を！(50代)

(8)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	146	75.3%	20.5%	0.7%	0.7%	2.7%
2 職員の言葉づかい	148	79.7%	17.6%	0.0%	0.7%	2.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	148	75.0%	20.3%	0.7%	1.4%	2.7%
4 職員の身だしなみ	146	73.3%	21.2%	2.1%	0.7%	2.7%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	148	83.1%	12.2%	1.4%	0.7%	2.7%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	146	54.1%	38.4%	4.8%	0.7%	2.1%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	142	59.9%	33.1%	1.4%	1.4%	4.2%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	148	70.9%	24.3%	1.4%	0.7%	2.7%
9 プライバシーへの配慮	141	70.9%	25.5%	0.0%	0.7%	2.8%

職員の対応

- ◎丁寧です。(10代)(60代)(70代)
- ◎丁寧な対応でした。(20代)
- ◎いつも丁寧に対応していただいています。気持ちよく利用させていただいています。(40代)
- ◎丁寧で、よかったです。(60代)
- ◎とても丁寧で好感を持てた。(70代)
- ◎いつも丁寧に接していただき感謝しています。(70代)
- ◎いつも丁寧です。(50代)
- ◎丁寧で、適切です。(50代)
- ◎とても丁寧に検索して下さいます。(60代)
- ◎厚生労働白書や見たい本が見つからない時、丁寧に探してくれて、感謝しています。(70代)
- ◎親切です。(30代)(60代)
- ◎親切に対応してもらいました。(70代)
- ◎問題なくすべてスムーズで助かります。(60代)
- ◎余り待つ事なく、スムーズに対応して下さいます。(70代)

- ◎貸し出し待ちの際、「こちらへどうぞ」の声かけがとてもありがたい。いつも仕事がスムーズで尊敬します。(10代)
 - ◎混雑時も臨機応変に対応していただきスムーズです。(40代)
 - ◎スピーディに対応していただきました。(30代)
 - ◎わかりやすい説明がよい。◎。(30代)
 - ◎返却日の案内などはっきりした口調で良かった。(70代)
 - ◎いつもテキパキしていただいています。(80代)
 - ◎積極性があり、安心感がある。(70代)
 - ◎混んでいる時の対応がいい。(60代)
 - ◎こちらの係の皆さんは本当に感じの良い方ばかりです。(50代)
 - ◎いつも笑顔でありがとう！(60代)
 - ◎やさしく接していただきありがとうございました。(70代)
 - ◎とても感じが良くて安心できます。(40代)
 - ◎利用しているこちらが「ありがとう」は当然としても、「ありがとう」と返されるのは嬉しく、恐縮します。(70代)
 - ◎いつも気持ちよく利用させていただいています。(50代)
 - ◎開館時すぐでみなさんに御出迎えしていただきました。ありがとうございました。(60代)
 - ◎対応がよかった。(10代)
 - ◎満点。(10代)
 - ◎ぜんぶよかった。満点。(10代)
 - ◎良い。(70代)(80代)
 - ◎大変良かった。(70代)
 - ◎いまのままでOK！(10代)
- ▼私服がOKなのは良いが、身だしなみにも気をつけて欲しい。(60代)
 - ▼ひとり、ぶっきらぼうな方がおいでです。笑顔を見せて下さると良いのではないのでしょうか。(60代)
 - ▼職員の方が固定していないので、何かいつも事務的すぎてつまらない。相談もできない。マンネリを打破したい時”おすすめ”してくれないかとワガママながら思う。(60代)
 - ▼貸出の窓口で職員の方がもたつき、駐車料金が発生するから急いで欲しいと言ったら「100円ですしね」と言われた。もたついた方は悪くないの？払うのはこちらですが。女性の職員の方。(40代)

○職場体験の中学生にはもう少し厳しくしていいと思う。挨拶できていない。(60代)

環境、書類など

- ◎わかりやすいです。(70代)
- ◎本がみつけやすかった。(30代)
- ◎季節ごとの絵本コーナーがあって探しやすいです。(40代)
- ◎いろいろと表示に工夫が見られ、良いと思った。(70代)
- ◎カレンダーがシンプルで見やすいです。(20代)
- ◎行き届いていると思います。(70代)
- ◎良い。(70代)

◎”静かにおねがいします”の貼りがみ等、机など目に付く場所に設置されていて、ていねいな仕事だと思
います。(10代)

▼欲しい本が探しにくい。(40代)

▼慣れないうちは図書が探しにくい。(70代)

▼見たい本を探すのに、もう少し分かりやすい工夫があると助かります(言葉で表示や利用者にもわかる
色使いなどの表示です)。(60代)

▼絵本の探し方が難しい…。(30代)

▼文字をもう少し大きく、反射をおさえた材質で表示内容を掲示しておくようにした方が良い。(60代)

▼案内表示がありすぎても分かりづらい。(30代)

▼案内表示は触ったりする等、古く汚くなるので定期的にとりかえをした方がいいと思います。(60代)

▼パンフやリーフレット類をもう少し目立つ場所に置いていただきたいです。(30代)

▼新聞の音について、今の表示ではなく「新聞は保存しますので、破れないように丁寧に、静かにめくつ
てください。」などとすれば、今より少しはうるさくなるかもしれませんが(新聞掛けのあたりに、大きな字
で表示してはいかがでしょうか)。(50代)

▼本がならべられていなかった。(40代)

▼入口の消毒液の近くに、小さな棚をおいてもらおうと使いやすい(必ず本を持っているので、持ちながらの
スプレーは難しい)。(60代)

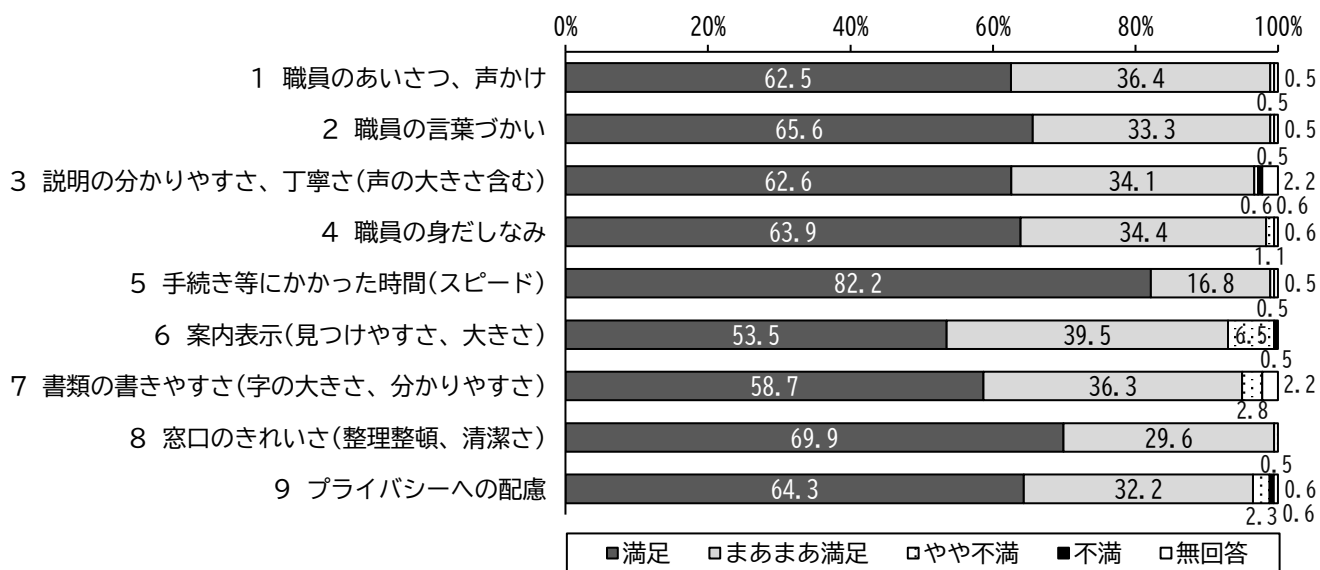
▼壁掛け時間がずれている。17:00になる時計のアラーム音量がやや大きい。(50代)

▼学習机は時間を制限してほしい！1日場所取り等して特定の人しか利用出来ません。(60代)

▼閉館時間が早すぎるので改善してほしい。(70代)

○スタッフの処遇(非正規ばかりはかわいそう)。(40代)

(9)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	184	62.5%	36.4%	0.5%	0.0%	0.5%
2 職員の言葉づかい	186	65.6%	33.3%	0.5%	0.0%	0.5%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	179	62.6%	34.1%	0.6%	0.6%	2.2%
4 職員の身だしなみ	180	63.9%	34.4%	1.1%	0.0%	0.6%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	185	82.2%	16.8%	0.5%	0.0%	0.5%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	185	53.5%	39.5%	6.5%	0.5%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	179	58.7%	36.3%	2.8%	0.0%	2.2%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	186	69.9%	29.6%	0.5%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	171	64.3%	32.2%	2.3%	0.6%	0.6%

職員の対応

- ◎丁寧です。(20代)(60代)(70代)
- ◎丁寧で良かった。(50代)(60代)
- ◎とても丁寧で良かった。(10代)
- ◎とても丁寧だった。(不明)
- ◎丁寧な対応で、とても感じが良かった。(70代)
- ◎全てにおいて満足しています。(60代)
- ◎丁寧に接してもらっている。(60代)
- ◎大変丁寧に教えていただき、ありがとうございます。(60代)
- ◎丁寧な対応ありがとうございます。(20代)
- ◎丁寧な対応が目立って良かった。(70代)
- ◎いつも丁寧に対応して下さり、気持ち良く利用させて頂いています。(30代)(80代)
- ◎いつも丁寧な受け答えで良いと思います。(40代)
- ◎いつも丁寧に対応していただいています。(50代)
- ◎いつも丁寧な対応をしていただいて感謝しています。利用する私達もきちんと考慮したいです。これからも頑張ってください。(60代)

- ◎耳が遠くなり、一度では理解できないことが多いが、嫌がる様子も見せず丁寧に対応してくれる。(80代)
- ◎分からないことも丁寧に教えてくれた。(60代)
- ◎カードの更新の際に対応がとても丁寧でした！！(10代)
- ◎親切でこのままで良いと思います。(70代)
- ◎優しいです。(60代)
- ◎静かで穏やかな話し方がいい。(70代)
- ◎適度な声量で声がけしていただくので良いと思います。(50代)
- ◎言葉使いはいつも優しくしていただいているので良いと思う。(60代)
- ◎貸出しの手続きがスムーズでいいです。(60代)
- ◎すぐにテキパキ対応して下さって良かった。(40代)
- ◎すばやく貸し出してきている職員が、家族3人分バランスよく冊数をわけてくれる。(60代)
- ◎てきぱきと早かった。(70代)
- ◎対応が早くて助かります。(30代)
- ◎予約に関して対応が早い。(40代)
- ◎対応が早く親切です。(70代)
- ◎すぐ行動に移してくれて良いと思います。(60代)
- ◎迅速、てきぱき、親切。良かった。(80代)
- ◎いつもお世話様です。特に対応がすばやく、親切な職員がいます。これからもよろしくお願いします。(60代)
- ◎スピーディに処理していただいています。(60代)
- ◎希望の本がなく困っていると、手続をして下さり、後日電話をして頂きました。有難うです。(80代)
- ◎以前、本が水で濡れてしまいましたが「大丈夫です」と受け取ってもらえて嬉しかった。ありがたいです。(50代)
- ◎コロナの中で、かなり気を使ってご苦労様です。ありがとうございます。(70代)
- ◎いつも声をかけてくださり、ありがとうございます。(50代)
- ◎職員同士かたまっていない。(80代)
- ◎頼みやすい…と思う。(70代)
- ◎いつも気持ち良く利用させてもらっています。ありがとうございます！(30代)
- ◎いつも利用させてもらっていますが、いつも気持ち良く対応してもらっています。(50代)
- ◎自然であり、良かった。(70代)
- ◎満足です。(70代)
- ◎たいへん満足。(60代)(70代)
- ◎大変良かったです。(70代)
- ◎大満足でした。(80代)
- ◎良。(80代)
- ◎優良。(80代)
- ◎コロナ禍でも本が読めて良かった。(60代)
- ▼透明の幕とマスクのせいなのだが、聞こえにくい時があります。(50代)
- ▼早口の方がいるので、年寄りにはそれなりにゆっくりと。(80代)

- ▼職員の方？必要以上に声の大きい方がいる。静かに話してもらいたい。(60代)
- ▼いつも「有難う」と云って下さいますが、もう少しはっきり大きな声で、と思います。(80代)
- ▼たまに声のかけづらい職員の方がいます…。(30代)
- ▼ほとんどの職員は感じが良いですが、たまに返却の時「お願いします」と言っても感じの悪い人がいます。(60代)
- ▼今日は女性1人だけ無愛想だった。(40代)
- ▼お世話になっております。年を重ねている為、少し焦ってしまいます。もっと作業を急かずにゆっくりと対応してほしい。(60代)
- ▼予約に時間がかかり過ぎた。(70代)

- いつもありがとうございます。コロナの中大変助かっています。図書館で働きたいくらい本が大好きなのですが、求人はあるのでしょうか。(不明)
- 人数を増やし、ゆとりを持って働けるよう希望します。(70代)

環境、書類など

- ◎案内表示見つけやすいのでOK。(70代)
- ◎案内表示は良かった。(70代)
- ◎分かり易くて良かったと思います。(70代)
- ◎本が探しやすかった。(70代)
- ◎探していた本が見つかって、嬉しかったです。(60代)
- ◎館内はいつもきれいで過ごしやすいです。(40代)
- ◎いつも宝物探しをするように本を選ぶ時間が楽しいです！(30代)
- ◎良好です。(70代)
- ◎良。(70代)(80代)
- ◎私には全てに良好です。今後もよろしく。(60代)
- ◎満足です！(60代)
- ◎まあまあ分かりやすいと思う。(60代)
- ▼本を探す時もっと大きく数を書くと良い。(10代)
- ▼ジャンル別に選べるとOK。(70代)
- ▼月テーマなどあるとリズムが出るのでは。(70代)
- ▼電子図書の文字はグレーの下地に白い文字が読みやすいと思いました。(50代)
- ▼透明の幕があるので、どこから相手に物を渡すか分かりづらいことがあります。(50代)
- ▼単行本の棚の下の本が見にくい。取りにくい。(80代)
- ▼本を汚さない、書き込みをしない等の告知のポスターを掲示してほしいです。(50代)
- ▼お勧め本の掲示、あったらいいな。(70代)
- ▼記入欄が小さく、書ききれない時がある。(80代)
- ▼分類(文学、経済など)の表示が小さくやや見にくい(大人用)。(50代)
- ▼文庫本(特に時代劇の中身)がすごく汚れているものがあり、捨ててほしい。(70代)
- ▼シリーズの本には、泉図書館のように本の間作家の名前の札があるけど邪魔。番号があってもよい。(80代)
- ▼もう少し座れる場所が欲しいです。(20代)

- ▼座って検索できる所をもう少し増やしてほしいです。(50代)
- ▼新刊の棚の本をもっと増やしてくれたらうれしいです。(40代)
- ▼CDなど(リクエストなど含め)の充実を期待。(60代)
- ▼本数が少ない(特に時代もの)。(70代)
- ▼人口に対して書籍(特に新しいもの)の蔵書が少ないと感じる。返却、貸出以外の窓口が混み合う。セルフで貸出処理出来ると良いと思う。図書カードの更新も煩わしい。(40代)
- ▼入口から見ると、なんとなくダラ~とした印象です。もっとドキドキするような雰囲気が必要だと思う。季節の変化をつけてほしいです。(60代)
- ▼ローカルルールが多過ぎて分からない。Web サイトに表示すべき。(60代)
- ▼狭いので太白区役所付近に移転すべき。(60代)
- ▼地下と1Fの通路が館内は階段しかないので、足が不自由な私にとってはとっても不便だし、予約本の受け取りが地下なのも大変です。(60代)

○マスクもしないで寝ている人が多い!(50代)

12-2 ご意見・提案に対する改善策(公所等)

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 保護支援課	案内表示	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見は特にありませんでしたが、最近では右記の改善策を実施しております。	新型コロナウイルス感染症の再拡大を防ぐため、窓口に来庁者の体調把握の張り紙をし、健康状態の確認を行っております。
葛岡リサイクル プラザ	窓口のきれいさ	もうちょっときれいにした方がいい。	窓口と案内表示を見直し、わかりやすく整理しました。
葛岡リサイクル プラザ	手続きの しやすさ	声かけ、やさしさを多く。	初めてご利用する方にもわかりやすく丁寧な案内をするよう、受付担当へ研修を行いました。
今泉リサイクル プラザ	案内表示	正面から入って、すぐには左か右かわかりませんでした。	入館時に一目でわかるよう案内表示を設置しました。
今泉工場	手続き等にかかった時間	【不満・やや不満の回答あり】	連休(特にゴールデンウィーク)明け、年末、引っ越しシーズンは非常に混雑するため、駐車場の入口におおよその待ち時間を表示した看板を立て、待ち時間の目安にさせていただきます。 事前の電話問合せがあった場合、前述の時期等は特に混雑する事を前もってお伝えしてご理解を得るようにしています。
今泉工場	案内表示	【やや不満の回答あり】	受付に掲示している一般廃棄物の自己搬入に関する案内を、見やすい様大きくしました。
今泉工場	書類の 書きやすさ	【やや不満の回答あり】	工場に一般廃棄物を適切に受け入れるための書類ですので、もしわからない部分がありましたら、受付職員にお尋ねいただければ書き方のお手伝いを行ってまいります。
科学館	職員の対応 言葉づかいなど	あいそのない感じがする。	いただいたご意見を職員に共有し接遇の向上に努めて参ります。
科学館	案内表示や設備 手続きのしやすさなど	休むイスがなかった。あると良かった。	施設内の要所には休憩できる場所を設けておりますが、現在、コロナウイルス感染症拡大防止対策として、イスの数を減らしております。ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いします。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
科学館	案内表示や設備 手続きのしやす さなど	3F入口のCO ₂ 排出のデータが 2000年(?)。20年も前のデ ータ。古すぎる。こんなのでサミ ットを開けると思うのか？	ご指摘いただきましたとおり、3 階の環境に関するデータは年数が 経過しておりますので、掲示板は 撤去いたしました。今後も学びの 場、憩いの場として市民の皆様の 多様なニーズに応えられるよう改 善に努めて参ります。
市民図書館	職員のあいさつ 声がけ	”こんにちは、”とか言ったこと に対して挨拶して欲しい。	利用者みなさまに気持ちよく 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。
市民図書館	職員の 言葉づかい	電話対応で、言葉づかいが友達 のようだった(良い意味ではな く)。	利用者みなさまに気持ちよく 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。
市民図書館	説明の分かりや すさ、丁寧さ(声 の大きさ含む)	・音量が小さく聞こえづらいこ ともある。 ・パネルがあるので致し方無い が声が聞こえづらい。 ・声を張ってほしい。 ・声がアクリル板で聞こえづらい 時があるので、スピーカーを付 けては。 ・説明はわかりやすいが、アクリ ル板やエスカレーターで音が 聞き取りにくいことがある。	3階窓口の2か所にスピーカ ーを設置していますが、全ての窓 口ではありません。聞き取りに くいと感ぜられる利用者の方 へは、大きな声でゆっくりと 話すよう、改めて職員に指導 いたしました。
市民図書館	案内表示	・書架表示にもう一工夫を。 ・館全体の表示、どのジャンルの 本がどこにあるをもっと大き くしかも目立つところ(エスカ レーター近く等)にあると良い。 また本棚の番号も立体的に(現 在は平面的に張り付けてある だけ)すると探しやすい。	3階書架案内図を大きくポ スター印刷して通路沿いに設 置いたしました。
市民図書館	その他 (施設・設備)	新聞閲覧席の照明が未だに故 障したままです。一部分でも 良いですから、LED照明に変 えたほうがいいです。	当該箇所につきましては修繕 予定についての説明を表示した 後、修繕いたしました。
泉図書館	説明の分かりや すさ、丁寧さ	今はマスクをしているので、声 の大きさ。	マスク着用により聞きづら くなることを意識し、適切な 声の大きさで話すよう、職員 に周知徹底いたしました。
泉図書館	その他 (窓口対応)	・気づきがあってもいい。事務 的だ。 ・もっと丁寧に。 ・1階窓口で本の返却の際、女 性の方であいさつもなく、あ いその悪い方がいらっしやる ので、少し残念です。	来館者みなさまに気持ちよく 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。

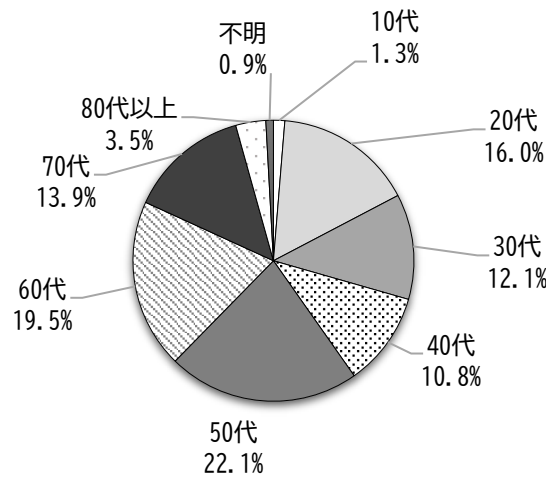
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
泉図書館	その他	マスクをする必要がある理由に納得できない。その為、しない利用者を頭ごなしに「マスクは？」という言い方に不満を感じます。	新型コロナウイルス感染症拡大防止の一環として、図書館をご利用の際は、ワクチン接種の有無にかかわらず、常にマスクを正しく着用いただくようお願いしております。なお、接遇については、改めて職員に周知徹底いたしました。
泉図書館	その他	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	視聴覚コーナーのレイアウトを見直し、利用者の方が見やすく、探しやすいように、資料の配置換えを行いました。
泉図書館	その他	【独自の取り組み】 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。	作者名や分類などの見出し板表示を増やし、利便性の向上を図りました。
泉図書館	その他	【独自の取り組み】 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。	入口の片方だけに設置していた手指用アルコール消毒液を出入り口の左右両側に設置し、利便性の向上を図りました。
泉図書館	その他	【独自の取り組み】 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。	図書館利用のマナー(携帯電話やカメラの使用、飲食・水分補給、手荷物の取扱いなど)を呼びかけるポスターを作成し、館内掲示を行いました。
泉図書館	その他	【独自の取り組み】 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。	新しくサービスが開始された「せんだい電子図書館」の体験会を行い、利便性の向上を図りました。
太白図書館	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少しはっきり大きな声で。 ・耳が遠いのではっきりと少し声高に。 ・必要以上に声の大きい職員がいる。 ・透明の幕とマスクのせいで聞こえにくい時がある。 	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ことにより、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。職員には利用者の方が聞き取りやすい声で対応するよう改めて指導いたしました。
太白図書館	説明の分かりやすさ、丁寧さ	<ul style="list-style-type: none"> ・早口の人がいるのでゆっくりと。 ・もっとゆっくり対応して欲しい。 ・不愛想な職員がいる。 ・感じの悪い人がいる。 ・たまに声を掛けづらい職員がいる。 ・役人的発言をされた。 	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、説明はしっかり伝わるよう、ゆっくりと分かりやすく行うことなどを、職員に改めて指導いたしました。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
太白図書館	その他	本を汚さない、書き込みをしない等のポスターを掲示して欲しい。	ポスターの掲示に加えて、1月28日から2月23日までの期間、汚れたり、破れたりした本の展示を行い、本を大切に扱っていただくようお願いしています。今後も機会を見てこのような展示を行いたいと考えています。
太白図書館	その他	足が不自由なので地下と1Fの通路が館内は階段しかないのが不便だし、予約本の受け取りが地下なのも大変だ。	1階と地下1階の行き来については、1階カウンター脇からエレベータホールへの通路がございまして、エレベータも是非ご利用ください。また1階カウンターの職員にお声がけいただければ、職員が地下1階から予約資料をお持ちいたします。
太白図書館	その他	【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。	図書館では、定期的な休館日の他、祝日翌日の休館日、館内整理日等の不定期な休館日があり、すぐには分かりにくくなっています。このため、毎月初めに当月の休館日のポスターを目立つ場所に掲示いたしました。
宮城野図書館	職員のみだしなみ	私服がOKなのはよいが、身だしなみにも気をつけて欲しい。	来館者のみなさまに気持ちよ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。
宮城野図書館	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	・本を探すのに、もう少しわかりやすい工夫があると助かります。(数字のほかに)言葉で表示や色遣いなど。 ・表示は文字をもう少し大きく、(光の)反射を抑えた材質で。 ・慣れないうちは図書が探しにくい。	より多くの方にスムーズにご利用いただけるよう、配架図や書架ごと・作家や分野などの見出しの表示など、見やすさやわかりやすさの工夫と向上にこれからも努めてまいります。
宮城野図書館	その他(窓口対応)	ひとりぶっさらぼうな方がおいでです。笑顔を見せてくださるとよいのではないのでしょうか。	来館者のみなさまに気持ちよ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。
宮城野図書館	その他(施設・設備)	入口の消毒液の近くに小さな棚をおいてもらうと使いやすい。	消毒液の脇に荷物置き台になる椅子を設置いたしました。
宮城野図書館	その他	【独自の取り組み】 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。	利用者登録(更新)手続きがよりスムーズになるよう、記載台の利用者申込書の記入例をリニューアルし、その隣に利用者カードの見本を配置いたしました。

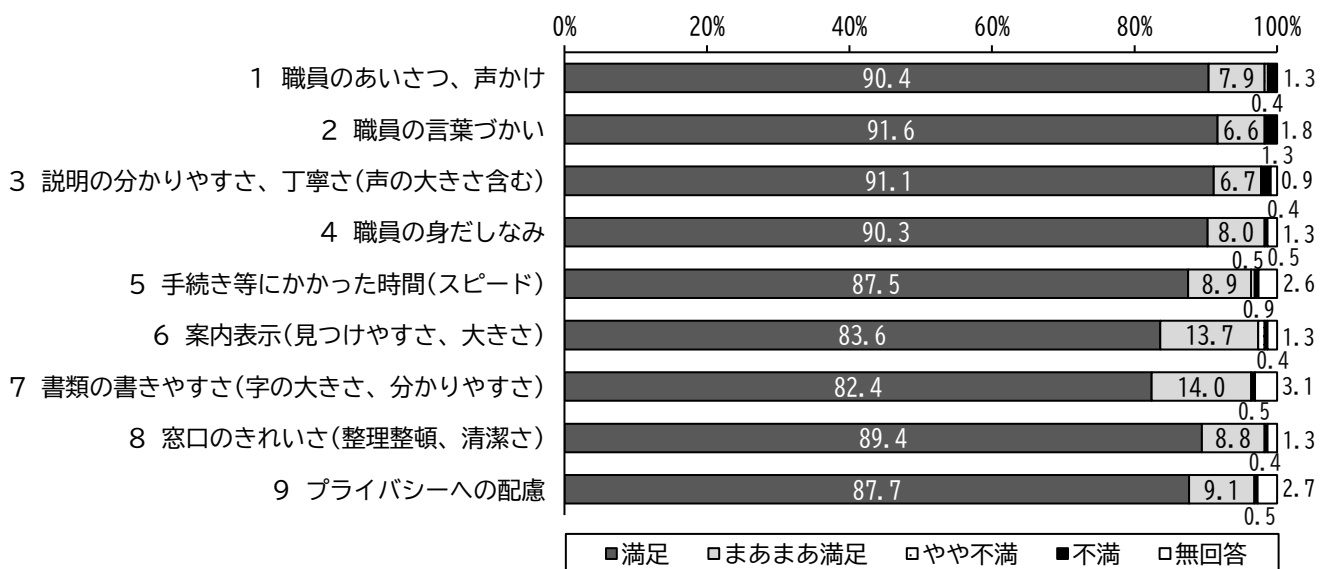
13-1 調査結果(市民利用施設)

(1)市民利用施設全体

【1】回答者の年代 (231人)

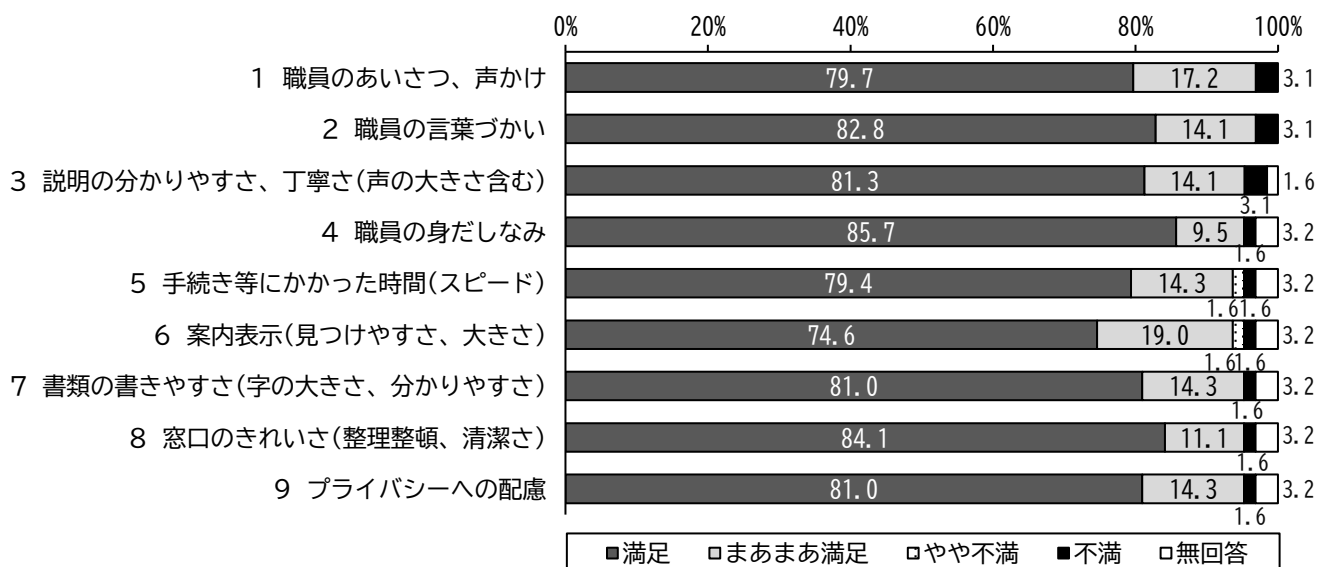


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	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	229	90.4%	7.9%	0.4%	1.3%	0.0%
2 職員の言葉づかい	227	91.6%	6.6%	0.0%	1.8%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	225	91.1%	6.7%	0.0%	1.3%	0.9%
4 職員の身だしなみ	226	90.3%	8.0%	0.0%	0.4%	1.3%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	192	87.5%	8.9%	0.5%	0.5%	2.6%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	226	83.6%	13.7%	0.9%	0.4%	1.3%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	193	82.4%	14.0%	0.0%	0.5%	3.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	227	89.4%	8.8%	0.0%	0.4%	1.3%
9 プライバシーへの配慮	219	87.7%	9.1%	0.0%	0.5%	2.7%

(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	64	79.7%	17.2%	0.0%	3.1%	0.0%
2 職員の言葉づかい	64	82.8%	14.1%	0.0%	3.1%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	64	81.3%	14.1%	0.0%	3.1%	1.6%
4 職員の身だしなみ	63	85.7%	9.5%	0.0%	1.6%	3.2%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	63	79.4%	14.3%	1.6%	1.6%	3.2%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	63	74.6%	19.0%	1.6%	1.6%	3.2%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	63	81.0%	14.3%	0.0%	1.6%	3.2%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	63	84.1%	11.1%	0.0%	1.6%	3.2%
9 プライバシーへの配慮	63	81.0%	14.3%	0.0%	1.6%	3.2%

職員の対応

- ◎分かりやすく丁寧であった。(70代)
- ◎丁寧にありがとうございました。(30代)
- ◎丁寧で分かりやすかった。(60代)
- ◎ゆっくりと丁寧でとても分かりやすく、聞きやすかった。(20代)
- ◎質問した際も丁寧に説明してくださって、しっかり理解することができました。ありがとうございました。(20代)
- ◎親切です。これからも高齢者にわかりやすくお願いします。(60代)
- ◎親切に対応していただきました。(70代)
- ◎ありがとうございました。解りやすかったです。(70代)
- ◎対応して頂いた係の方がとても感じが良かった。ありがとうございました。(70代)
- ◎とても良い。(60代)

- ▼申請のことでマイナンバーセンターに来たが誰も反応せず、たくさんいるのに、いったい何のための人員なのか。説明も決まりきったことを並べるばかり。11月24日は混んでいるから来るな、と受けとれた。(60代)

▼早口。もっとゆっくりと話してほしい。(70代)

▼マイナンバーセンターのスタッフたちがひまひまで何もしないで、おしゃべりしていて違和感しかない。
(不明)

環境、書類など

◎とても良い。(60代)

▼申請受付するまでの順番が来庁者の良識に任されているので、並ばせるようにするか、順番の紙を渡したほうがいいのではないかと思いました。(40代)

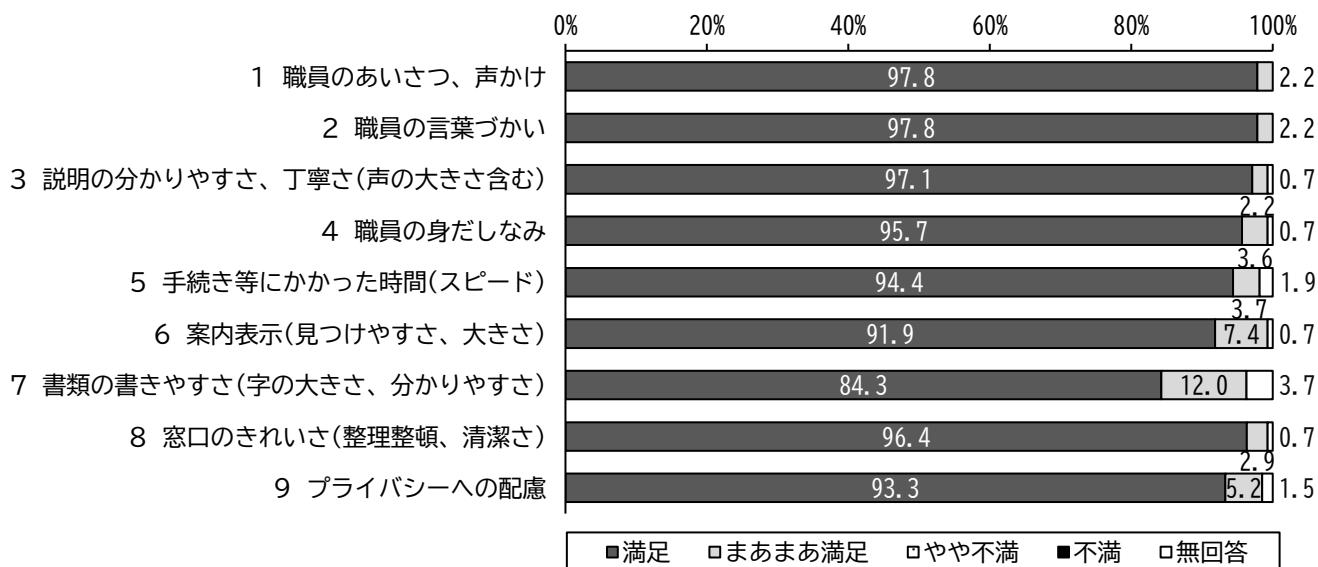
▼どこで番号をコールしているのか、何番をコールしているのか聞こえない。(不明)

▼光って見えづらい。(50代)

▼エレベーターまでの行き方を書いて欲しかった。(20代)

▼駐車場からの行き方が分かりにくかったです。(30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	138	97.8%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	138	97.8%	2.2%	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)	138	97.1%	2.2%	0.0%	0.0%	0.7%
4 職員の身だしなみ	138	95.7%	3.6%	0.0%	0.0%	0.7%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	107	94.4%	3.7%	0.0%	0.0%	1.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	135	91.9%	7.4%	0.0%	0.0%	0.7%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	108	84.3%	12.0%	0.0%	0.0%	3.7%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	137	96.4%	2.9%	0.0%	0.0%	0.7%
9 プライバシーへの配慮	134	93.3%	5.2%	0.0%	0.0%	1.5%

職員の対応

- ◎とても、丁寧でした。(70代)
- ◎丁寧な説明、ありがとうございます。(20代)(70代)
- ◎丁寧で、とても感じが良く聞きやすかったです。ありがとうございます。(60代)
- ◎質問に丁寧に答えて下さいました。お話聞けて良かったです。(50代)
- ◎丁寧な説明、とても楽しく見学させていただきました。(60代)
- ◎丁寧に説明していただき、良かったです。(70代)
- ◎丁寧にご説明いただきました。ありがとう。(60代)
- ◎丁寧にかつ、簡潔に説明していただけました。(40代)
- ◎丁寧に説明して頂き、ありがとうございます。(60代)
- ◎丁寧にご説明頂き、とても良かったです。(50代)
- ◎とても優しく、詳しく説明して下さいました。(30代)
- ◎やわらかな説明で良かった。(50代)
- ◎大変おもしろかったです。ぜひ、説明内容を本にしてほしいです。(60代)
- ◎とてもあたたかみのあるご対応に敬服しました。(50代)

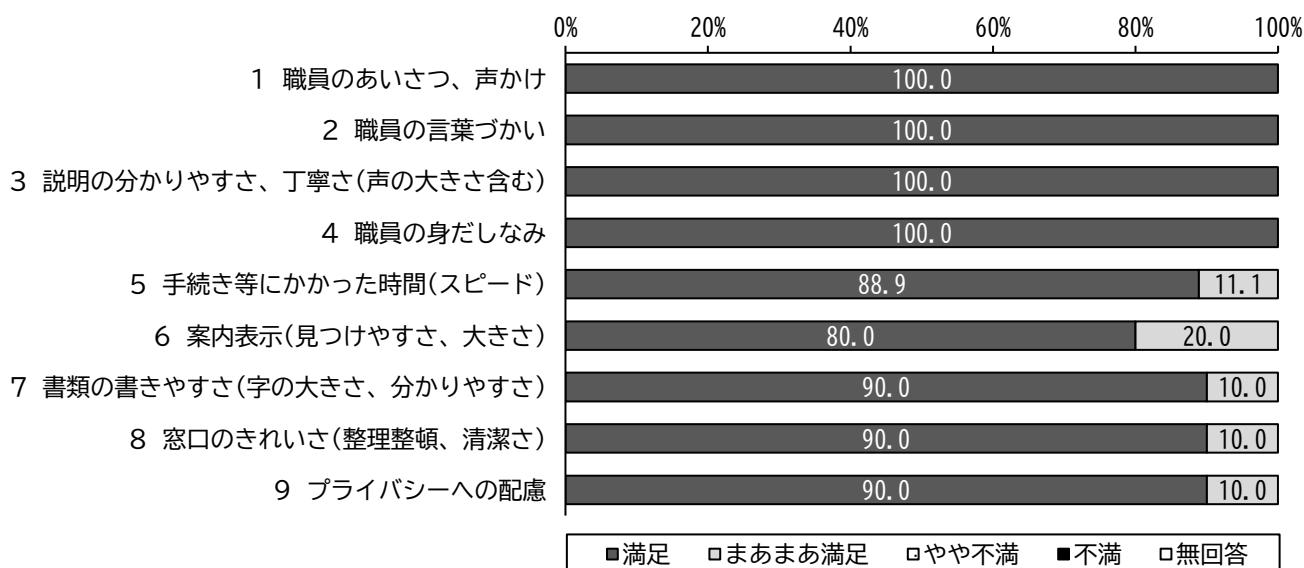
- ◎分かりやすかったです。(50代)
- ◎説明が分かりやすいです。(30代)
- ◎たいへんわかり良く説明して、頂きました。タイムスリップしたような時をすごしました。(60代)
- ◎いろいろお話して頂き楽しかったです。(60代)
- ◎詳細な説明、ありがとうございました。(30代)(60代)
- ◎藤村や瀬石との交流や裏話等、大変おもしろかったです。知らない事ばかりでしたので。(50代)
- ◎竹田市に関する質問をしたところ、とても詳しい説明を頂き、とても勉強されているのだと、感動しました。(60代)
- ◎気持ち良く案内頂きました！(60代)
- ◎風景含めいろいろと考えていただきました。ありがとうございます。(40代)
- ◎職員の対応、言葉づかい共に良。(60代)
- ◎とても良かったです。(60代)
- ◎大変良かったです。(50代)(60代)
- ◎これからも同様をお願いしたい。(60代)

環境、書類など

- ◎玄関の案内も分かりやすかったです。(30代)
- ◎整理整頓しています。(30代)
- ◎そのままなのが良。(50代)

- ▼やはり、足元が少し寒いです。(40代)
- ▼バス停からの案内がいまいちです。(60代)

(4) 太白山自然観察の森自然観察センター



	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	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	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)	9	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	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)	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	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)	10	90.0%	10.0%	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	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎丁寧な説明がよい。(50代)
- ◎とても分かりやすく適切に教えていただきました。(50代)
- ◎分からないことがあったとき、すぐに教えていただけて嬉しかったです。とても詳しくてすごいと思いました。ありがとうございました。(30代)
- ◎自然の森のルートを事前に詳しく説明いただき助かりました。鳥やリスや自然の状況を具体的に教えていただき、次にも来たいと思います。(60代)
- ◎積極的にたくさん話しかけてくれて、うれしかったです。(10代)
- ◎いつもとても感じよくしていただいているので満足です。(40代)
- ◎久々に来所！懐かしくも楽しかった。また、お願いします。(60代)

環境、書類など

- ◎太白山で見られる生物が写真や標本で展示されていて、良かったです。(10代)
- ◎案内ルートに標識が細かく配置。地図と比較して自分の位置が把握できました。ルートの道は整備されてました。WCを借り、助かりました。(60代)
- ▼ガイドウォークのとき、日付を忘れてしまうので、どこかに表示してあると分かりやすいかなと思いました。(30代)
- 標識の他に、杭も沢山あり安心感があります。山から下りてきて一箇所であいの道を目指す…と思う付近の分岐で標示がなく、違うコースに入りました。恐らく太白の道？そこだけ「？」とコース取りを迷う所でした。ありがとうございました。(50代)

13-2 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
市民局戸籍住民課 (マイナンバーカード特設センター)	職員のあいさつ 声かけ	(マイナンバーカードの)申請のことで手続きに来たが、誰も反応しなかった。説明も決まりきったことを並べるだけだった。	現在は入口の正面に受付窓口を設置し、職員が常駐することで、来所された市民の方にすぐ気づいてお声がけができるよう改善しております。 説明は、職員によってばらつきが無いように同じ説明資料を用いておりますが、質問等に合わせて答えられるようにしてまいります。
市民局戸籍住民課 (マイナンバーカード特設センター)	職員のあいさつ 声かけ	スタッフたちが暇でおしゃべりしている。	センターの来訪者が少ない時間帯があり、その間、私的会話をする事もあったので職員間で共有し注意喚起を行いました。 今後は業務に不要なことは話さないようにし、業務に必要なことを話す時も声の大きさや話し方等、市民の方々が不快と感じないように努めてまいります。
市民局戸籍住民課 (マイナンバーカード特設センター)	案内表示	駐車場からの行き方がわかりにくかった。	地下駐車場に、マイナンバーカード特設センターへ移動するエレベーターの案内を表示し、駐車場を利用されるお客様が分かりやすいように変更しました。
市民局戸籍住民課 (マイナンバーカード特設センター)	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。	来庁されるお客様が分かりやすいよう、マイナンバーカード特設センターの案内表示を1階エレベーター前や乗り換え階など、AER内の数か所に設置しました。
秋保大滝植物園	その他	ミニ図鑑が欲しい。	その日に見られる花を入口に掲示したり、季節ごとに主な見頃の植物をまとめたチラシを作成し配布したりしておりますので、図鑑代わりに持ち歩いて散策できるようにPRしてまいります。
野草園	設備	和式トイレは膝が悪い高齢者は不便。	芝生広場南側トイレの和式トイレを1カ所、洋式トイレに改修予定(令和4年度)です。
野草園	職員の対応	食堂の店員の態度が悪い(言葉は良い)。	食堂を気持ち良く利用していただけよう、接遇について改めて職員に周知徹底いたしました。 今後も定期的に研修を実施いたします。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
太白山自然観察の森自然観察センター	案内表示	であいの道(?)と太白の道(?)の分岐に表示がなく、迷いそうになった。	必要箇所に補助標識を設置する予定です。
七北田公園都市緑化ホール	職員の対応	挨拶をされたことがない。	ご指摘いただいた内容を職員会議で共有し、来館された利用者への積極的な挨拶と接遇向上に努めてまいります。
青葉の森緑地管理センター	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。	園内に設置されている案内板の点検を行い、経年劣化しているものは修繕し、見やすく安全に整えました。
晩翠草堂	設備	やはり足元が少し寒いです。	古い建物であることや安全面から、エアコンやストーブ等の設置が難しいため、見学者用スリッパをご用意していますので、ご利用いただければと思います。

