

■ 市役所の窓口・電話対応

【設問37】市役所(総合支所・支所含む)での職員の窓口対応について、どう感じられましたか？

《みだしなみ・服装》

「非常に良かった」(15.8%)「どちらかといえば良かった」(63.6%) となっており、79.4%の人がおおむね良かったと回答されています。

《あいさつ・言葉づかい》

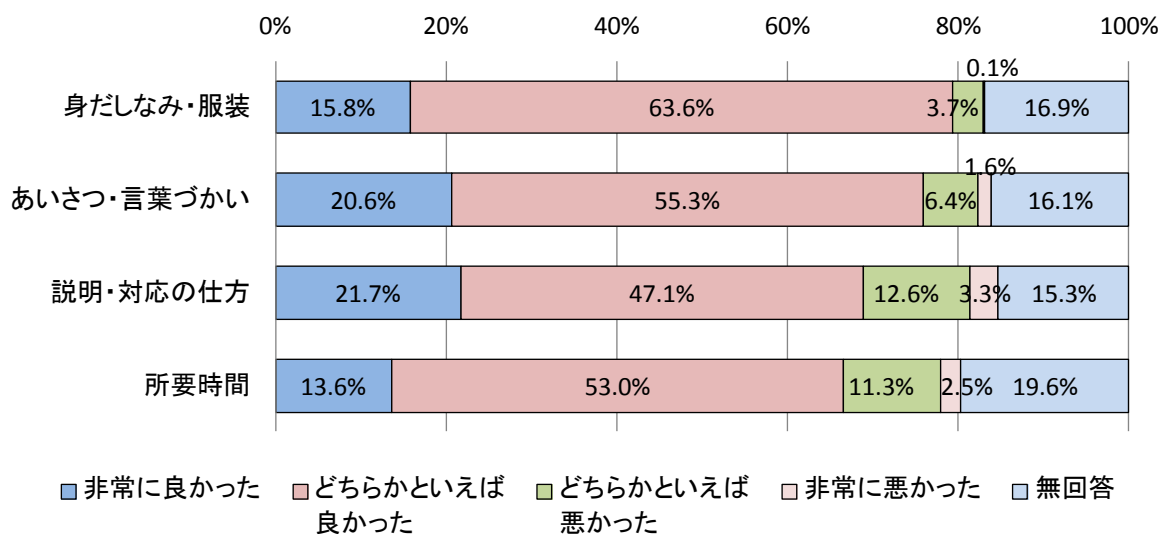
「非常に良かった」(20.6%)「どちらかといえば良かった」(55.3%) となっており、75.9%の人がおおむね良かったと回答されています。

《説明・対応の仕方》

「非常に良かった」(21.7%)「どちらかといえば良かった」(47.1%) となっており、68.8%の人がおおむね良かったと回答されています。

《所要時間》

「非常に良かった」(13.6%)「どちらかといえば良かった」(53.0%) となっており、66.6%の人がおおむね良かったと回答されています。



【設問38】市役所(総合支所・支所含む)での職員の電話対応について、どう感じられましたか？

《電話の印象》

「非常に良かった」(13.1%)「どちらかといえば良かった」(35.6%)を合わせた割合が48.7%で「どちらかといえば悪かった」(5.2%)「非常に悪かった」(1.4%)を合わせた割合の6.6%を大幅に上回り、おおむね良かったと回答されています。

《あいさつ・言葉づかい》

「非常に良かった」(12.7%)「どちらかといえば良かった」(36.7%)を合わせた割合が49.4%で「どちらかといえば悪かった」(4.1%)「非常に悪かった」(1.2%)を合わせた割合の5.3%を大幅に上回り、おおむね良かったと回答されています。

《説明・対応の仕方》

「非常に良かった」(12.6%)「どちらかといえば良かった」(32.6%)を合わせた割合が45.2%で「どちらかといえば悪かった」(7.7%)「非常に悪かった」(2.5%)を合わせた割合の10.2%を大幅に上回り、おおむね良かったと回答されています。

《所要時間》

「非常に良かった」(9.4%)「どちらかといえば良かった」(34.4%)を合わせた割合が43.8%で「どちらかといえば悪かった」(6.6%)「非常に悪かった」(2.1%)を合わせた割合の8.7%を大幅に上回り、おおむね良かったと回答されています。

