

# 令和6年10月1日～11月15日実施 接遇アンケート結果報告

## 記

実施期間：令和6年10月1日（火）～11月15日（金）

周知方法：町公式サイト、町公式LINE、町広報情報コーナーに掲載

アンケート回収数： 46枚（紙 31枚 オンライン 15枚）

### 【アンケート結果取りまとめ】

問1 あいさつはありましたか

【はい】	42人（91%）
【いいえ】	4人（9%）
【未記入】	0人（0%）

問2 職員からの声掛けはありましたか

【はい】	39人（85%）
【いいえ】	7人（15%）
【未記入】	0人（0%）

問3 声の大きさは適切でしたか

【はい】	44人（96%）
【いいえ-大きい】	0人（0%）
【いいえ-小さい】	2人（4%）
【未記入】	0人（0%）

問4 会話の速度は適切でしたか

【はい】	46人（100%）
【いいえ-速い】	0人（0%）
【いいえ-遅い】	0人（0%）
【未記入】	0人（0%）

問5 説明はわかりやすい言葉を使っていましたか

【はい】 45人 (98%)  
【いいえ】 1人 (2%)  
【未記入】 0人 (0%)

問6 清潔感がありましたか

【はい】 46人 (100%)  
【いいえ】 0人 (0%)  
→いいえと回答した理由：

問7 待ち時間は適切でしたか

【はい】 46人 (100%)  
【いいえ】 0人 (0%)  
【未記入】 0人 (0%)

問8 全体的に職員の対応は満足する内容でしたか

【はい】 46人 (100%)  
【いいえ】 0人 (0%)  
【未記入】 0人 (0%)

問9 庁舎内にあったら便利なものはありますか

庁舎内にあったら便利なもの等	回答人数
メモ帳・鉛筆・消しゴム (各窓口)	1人
ご意見箱	1人
子供遊び場スペースのおもちゃ (壊れていた)	1人
植物 (枯れていた)	1人
どこを訪ねたらいいのかわからなく困るので主に使うものはどこに行けばできるのかわかるもの	1人
電動車椅子 (お年寄りが乗るようなもの)	1人
食堂	1人
AIによるコンシェルジュ	1人
前にロボットがいたが使われなかったのもう少し簡易で来庁者が構えてしまわないもの。	1人
ATM	1人

アンケート回答ご協力者の年代

・ 20 歳未満	1 人 ( 2%)
・ 20 代	4 人 ( 9%)
・ 30 代	6 人 ( 13%)
・ 40 代	7 人 ( 15%)
・ 50 代	9 人 ( 20%)
・ 60 代	14 人 ( 30%)
・ 70 代	3 人 ( 7%)
・ 80 歳以上	2 人 ( 4%)
・ 未回答	0 人 ( 0%)

利用した窓口（複数回答可）

・ 税務課	8 人
・ 出納室	0 人
・ 町民課	18 人
・ 子育て健康課	10 人
・ 福祉課	14 人
・ 教育課	0 人
・ 政策推進課	2 人
・ 総務課	5 人
・ 観光経済課	1 人
・ 環境上下水道課	4 人
・ まちづくり課	5 人
・ 生涯学習センター	4 人
・ 寄出張所	4 人
・ 回答無し	1 人

以上