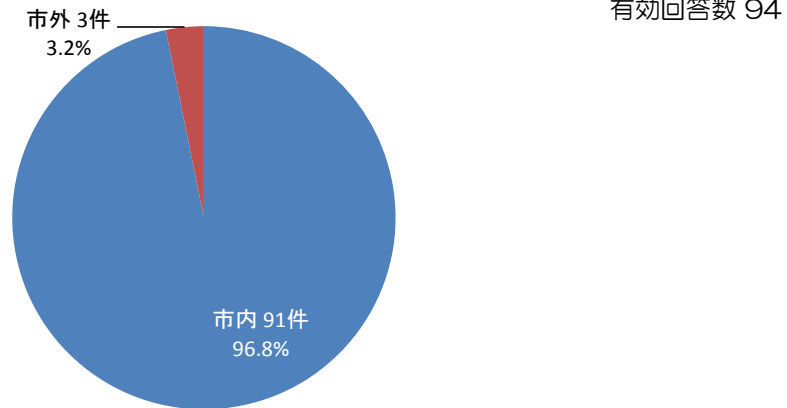


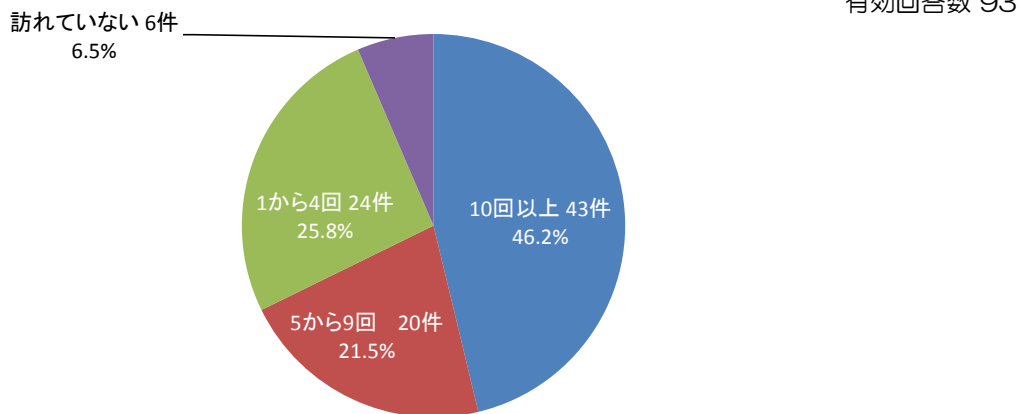
市職員の接遇実態把握に関するアンケート (H29) 結果

市政モニター + インターネット回答

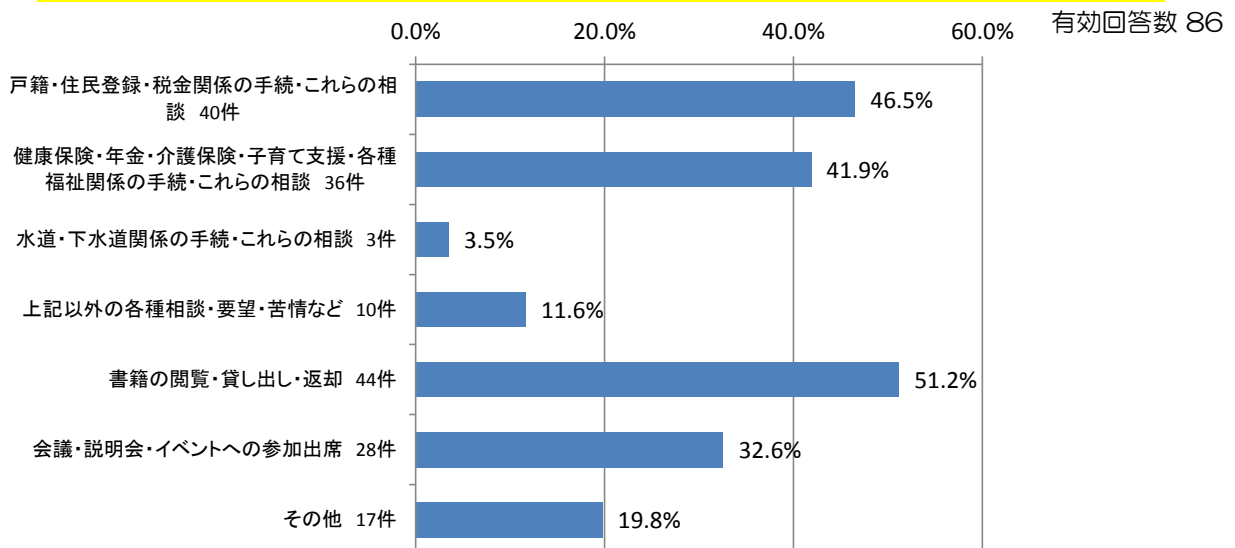
市内・市外



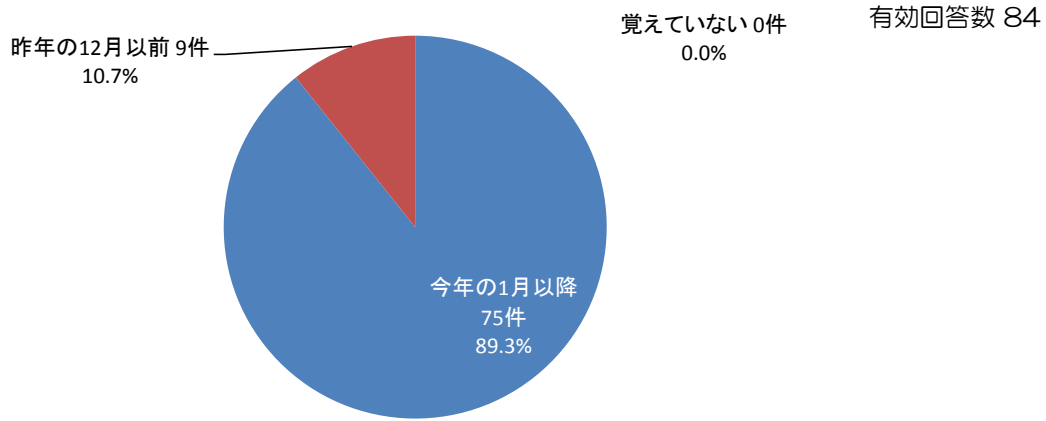
1 平成28年8月以降で、どれくらい河内長野市役所や図書館・保健センターなどの市の施設にお越しいただいたことがありますか。あてはまるもの1つに○をつけてください。



2 問1で「10回以上」、「5から9回」、「1から4回」を選ばれた方にお伺いします。主にどのようなご用件で河内長野市役所や市の施設にお越しいただきましたか。(複数回答可)

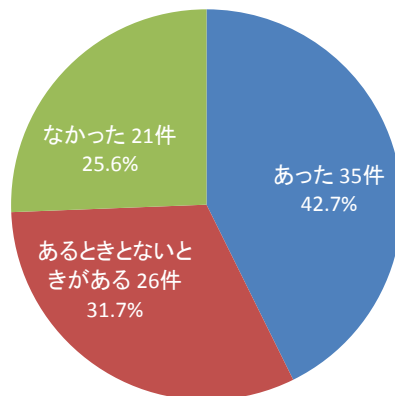


3 問1で「10回以上」、「5から9回」、「1から4回」を選ばれた方にお伺いします。
最近、お越しいただいたのはいつ頃ですか。



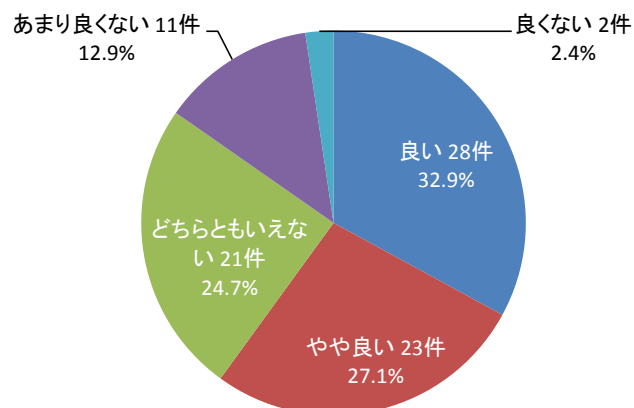
4 問1で「10回以上」、「5から9回」、「1から4回」を選ばれた方にお伺いします。
窓口や執務室へお越しになった際、職員から笑顔で「おはようございます」などの挨拶がありましたか。

有効回答数 82

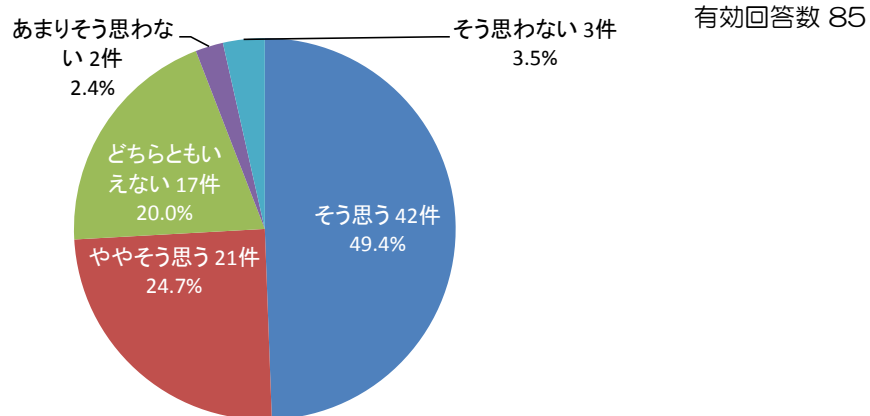


5 問1で「10回以上」、「5から9回」、「1から4回」を選ばれた方にお伺いします。
窓口や執務室の職員の対応全般について、どのように思われましたか。

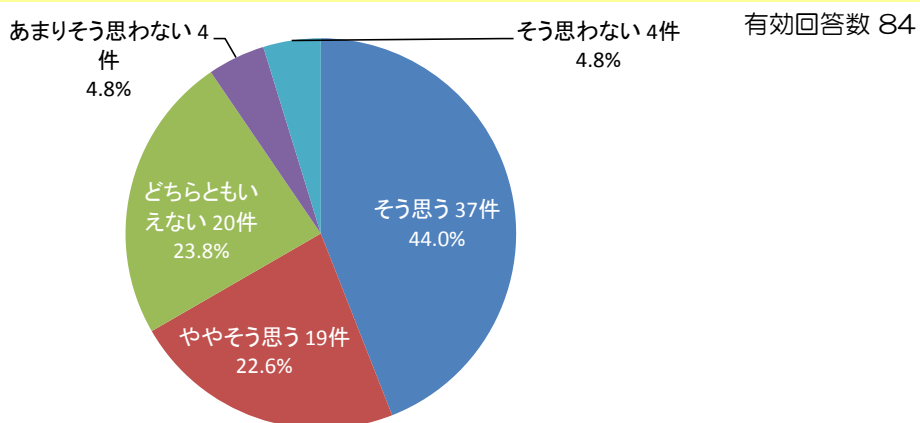
有効回答数 85



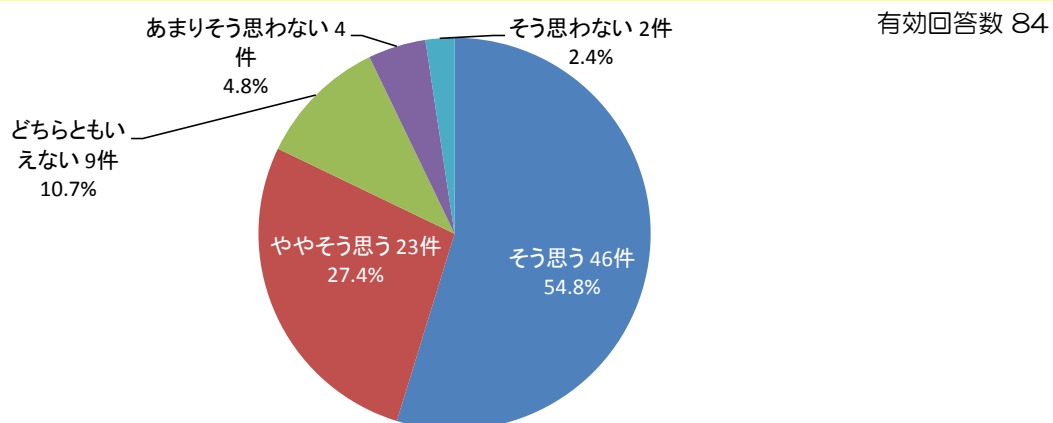
6 問1で「10回以上」、「5から9回」、「1から4回」を選ばれた方にお伺いします。
職員の言葉遣いは丁寧でしたか。



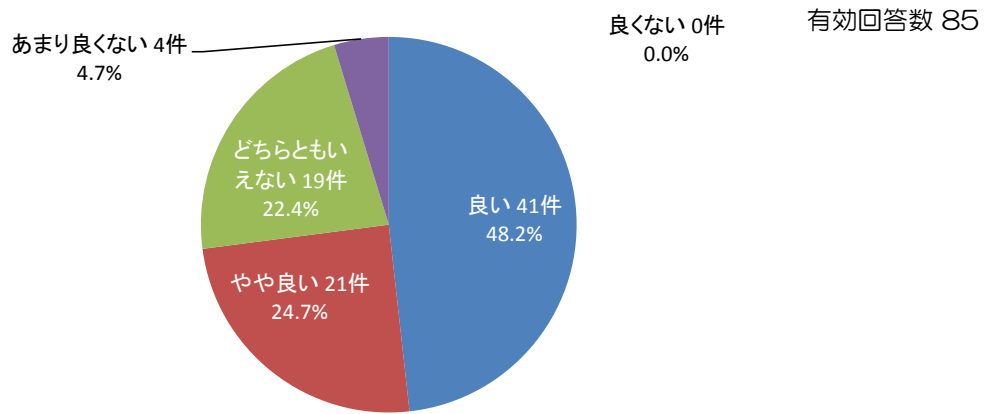
7 問1で「10回以上」、「5から9回」、「1から4回」を選ばれた方にお伺いします。
職員の説明は正確でわかりやすいものでしたか。



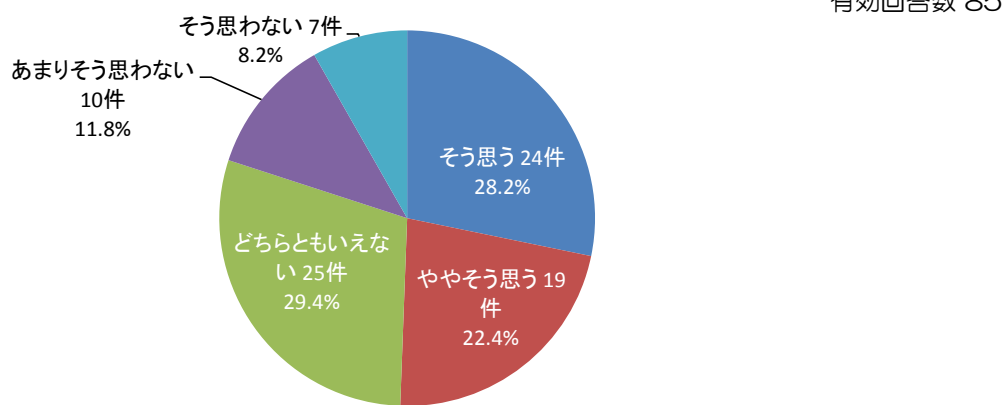
8 問1で「10回以上」、「5から9回」、「1から4回」を選ばれた方にお伺いします。
職員はあなたの用件を理解し、丁寧に対応していましたか。



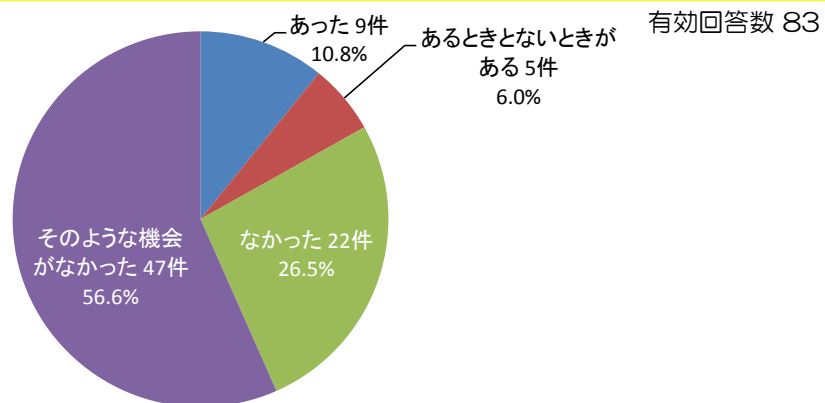
9 問1で「10回以上」、「5から9回」、「1から4回」を選ばれた方にお伺いします。
 職員の身だしなみについてどのように思われましたか。



10 問1で「10回以上」、「5から9回」、「1から4回」を選ばれた方にお伺いします。
 窓口や執務室について整理整頓されていると感じましたか。

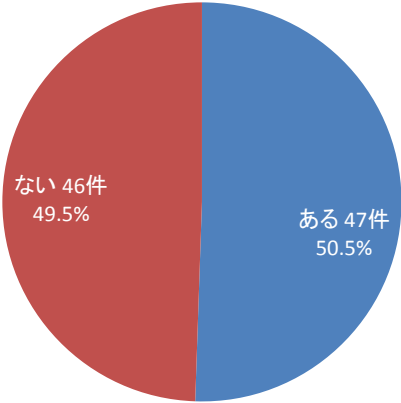


11 問1で「10回以上」、「5から9回」、「1から4回」を選ばれた方にお伺いします。
 庁舎内で迷ったときなど、職員から「どちらにお越しですか」などの声を掛けられたことがありましたか。



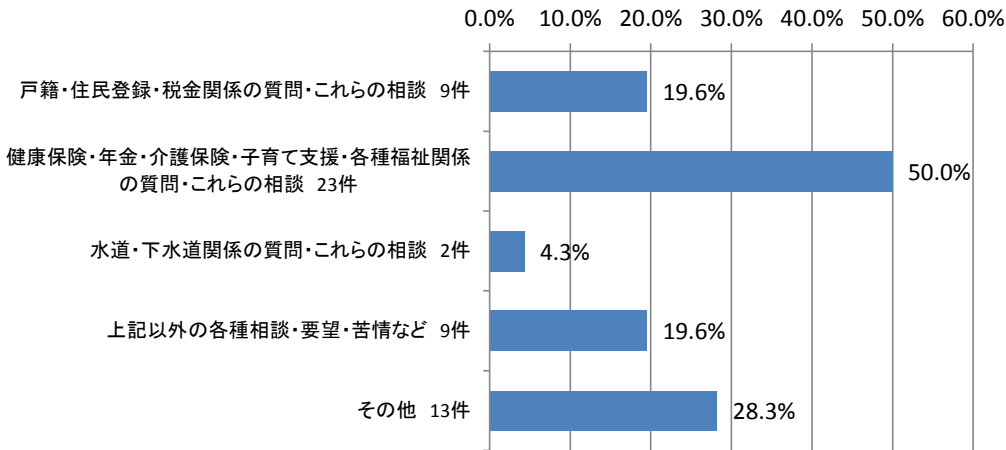
12 平成28年8月以降で、河内長野市役所などの市の施設に電話をかけたことがありますか。

有効回答数 93



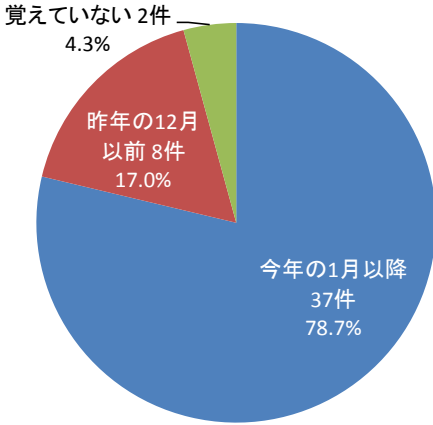
13 問12で「ある」を選ばれた方にお伺いします。主にどのようなご用件で電話されましたか。(複数回答可)

有効回答数 46



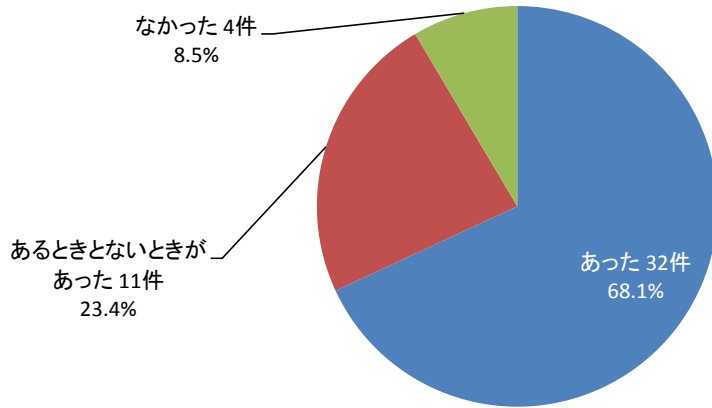
14 問12で「ある」を選ばれた方にお伺いします。最近に電話をかけたのはいつ頃ですか。

有効回答数 47



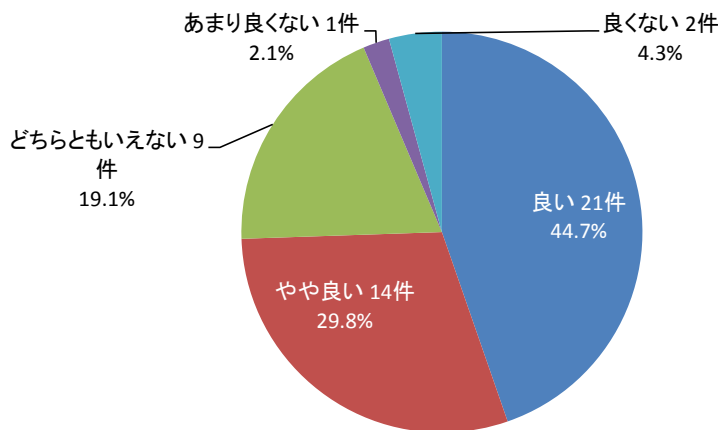
15 問12で「ある」を選ばれた方にお伺いします。
市役所へ電話をかけた際、職員から「〇〇課の△△です」などの所属と名前の名乗りがありましたか。
(休日夜間宿直や電話交換手の対応は除いてお答えください。)

有効回答数 47



16 問12で「ある」を選ばれた方にお伺いします。
電話での職員の対応全般について、どのように思われましたか。

有効回答数 47



17 みなさんにお伺いします。
市では、窓口にお越しいただいた方をお迎えするに当たり「お客様」と呼びすることがありますが、来庁された皆様を「お客様」と呼びすることが適切でないと判断する場合(納入業者の方や指導的立場で対応する場合など)もあります。「お客様」の呼称に関してどのように思われますか。

有効回答数 94

