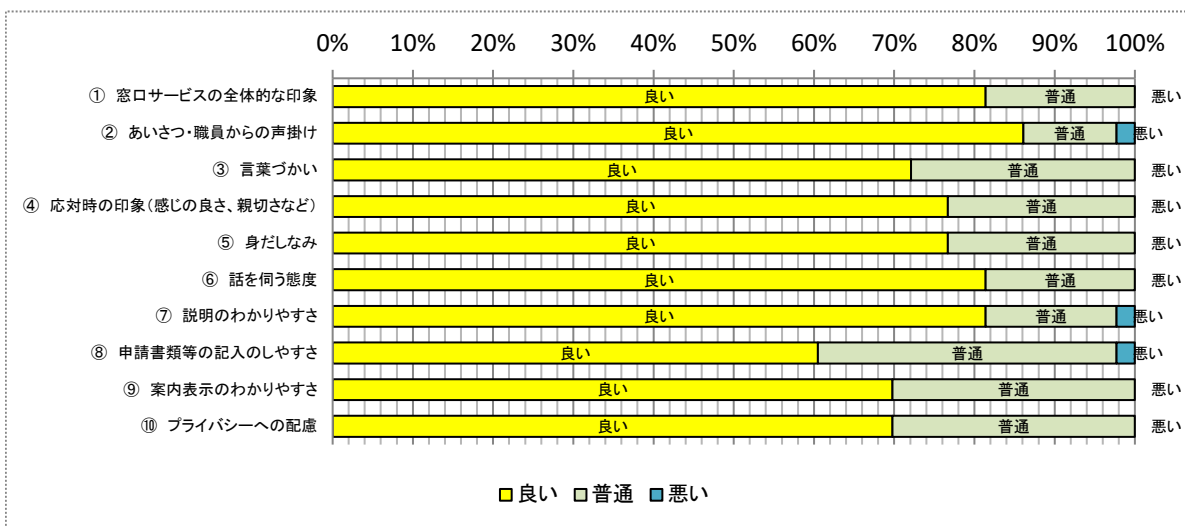


窓口サービスアンケート集計結果

集計枚数 43枚

窓口サービスアンケート[全駐輪場]集計結果（岩切駅、東仙台駅、榴ヶ岡駅、東照宮駅、JR北仙台駅、愛子駅、）

項目	良い	普通	悪い
① 窓口サービスの全体的な印象	81.4%	18.6%	0.0%
② あいさつ・職員からの声掛け	86.0%	11.6%	2.3%
③ 言葉づかい	72.1%	27.9%	0.0%
④ 応対時の印象（感じの良さ、親切さなど）	76.7%	23.3%	0.0%
⑤ 身だしなみ	76.7%	23.3%	0.0%
⑥ 話を伺う態度	81.4%	18.6%	0.0%
⑦ 説明のわかりやすさ	81.4%	16.3%	2.3%
⑧ 申請書類等の記入のしやすさ	60.5%	37.2%	2.3%
⑨ 案内表示のわかりやすさ	69.8%	30.2%	0.0%
⑩ プライバシーへの配慮	69.8%	30.2%	0.0%
平均	75.6%	23.7%	0.7%



窓口サービスアンケートについて、昨年度は岩切駅駐輪場・東仙台駅駐輪場・仙台駅東口駐輪場・東照宮駅駐輪場・JR北仙台駅駐輪場・陸前落合駅駐輪場・愛子駅駐輪場の7ヶ所が実施し、全体の評価は「良い」81.6%、「普通」17.0%、「悪い」1.4%でした。今回は、管理場所を一部変更したため、陸前落合駅駐輪場と仙台駅東口駐輪場を除き、新たに榴ヶ岡駅駐輪場を加えた6か所の駐輪場で実施しました。項目の違いやアンケート実施駐輪場の違いから単純に比較はできませんが、今回は「良い」75.6%、「普通」23.7%、「悪い」0.7%という結果が出ており、前回より「良い」が△6ポイント、「普通」が+6.7ポイント、「悪い」が△0.7ポイントという結果でした。「悪い」評価が出た項目は、「声掛け」「説明のわかりやすさ」「申請書類等の記入のしやすさ」でした。

主なご意見としては、満足な点で「場内の清掃が良い、感じが良い。」「職員の人の優しさがあふれた場所だと思っています。」「皆さん親切でやさしくしてもらって感謝しております。」等「良い」評価と受け止められるご意見が多数寄せられました。

一方、ある駐輪場では「感じが良い」というご意見と「おはようの声掛けがなく怒っている印象を受ける」という相反するご意見が寄せられたほか、管理体制や設備、駐輪場利用料金に対する不満のご意見も寄せられました。

今後は管理体制の確認と管理員の指導を行うと共に、設備等については市に情報提供し、皆様の信頼にお応えできる駐輪場管理を実施できるよう業務の改善に取り組みます。