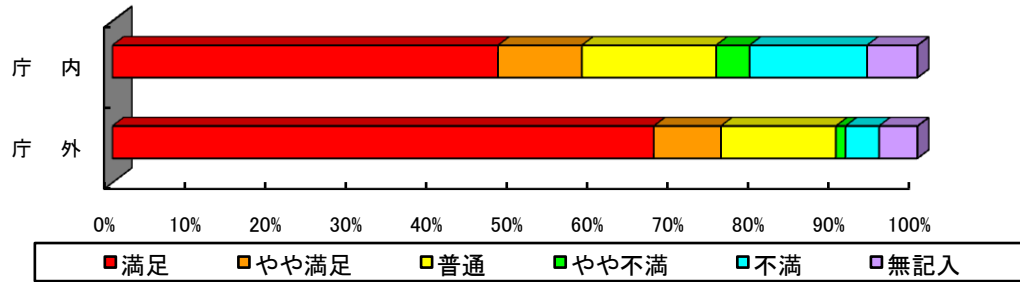


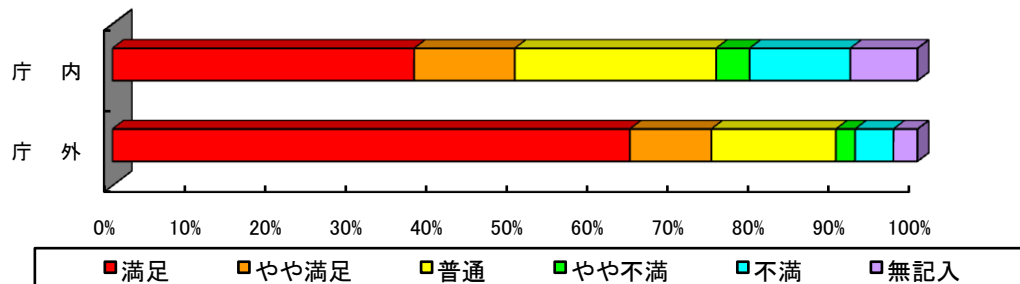
窓口アンケート結果(平成23年度 庁内外比較)(上段:庁内 下段:庁外)

①職員のあいさつはいかがでしたか？



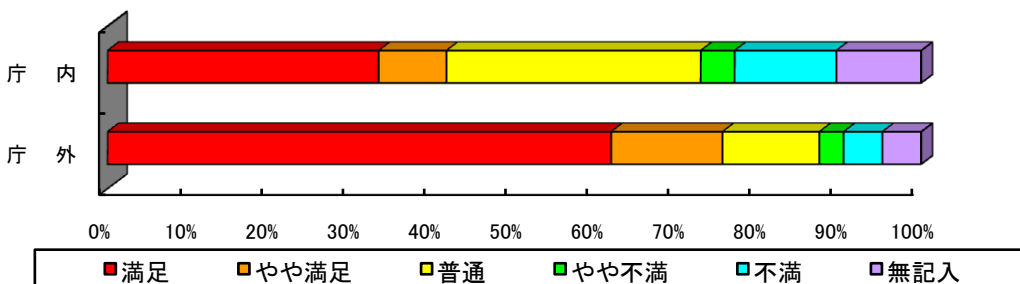
①あいさつ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
庁内	47.9%	10.4%	16.7%	4.2%	14.6%	6.3%	100.0%
庁外	67.3%	8.3%	14.3%	1.2%	4.2%	4.8%	100.0%
差	19.3%	2.1%	-2.4%	3.0%	10.4%	1.5%	

②職員の窓口対応はどうでしたか？



②窓口対応	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
庁内	37.5%	12.5%	25.0%	4.2%	12.5%	8.3%	100.0%
庁外	64.3%	10.1%	15.5%	2.4%	4.8%	3.0%	100.0%
差	26.8%	2.4%	9.5%	1.8%	7.7%	5.4%	

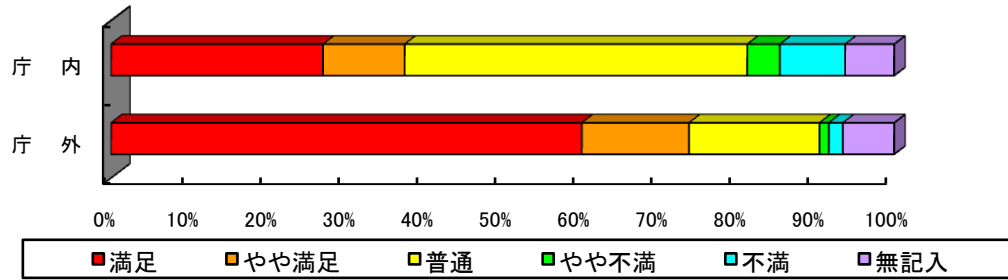
③職員の説明の仕方はどうでしたか？



③説明の仕方	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
庁内	33.3%	8.3%	31.3%	4.2%	12.5%	10.4%	100.0%
庁外	61.9%	13.7%	11.9%	3.0%	4.8%	4.8%	100.0%
差	28.6%	-5.4%	-19.3%	1.2%	7.7%	5.7%	

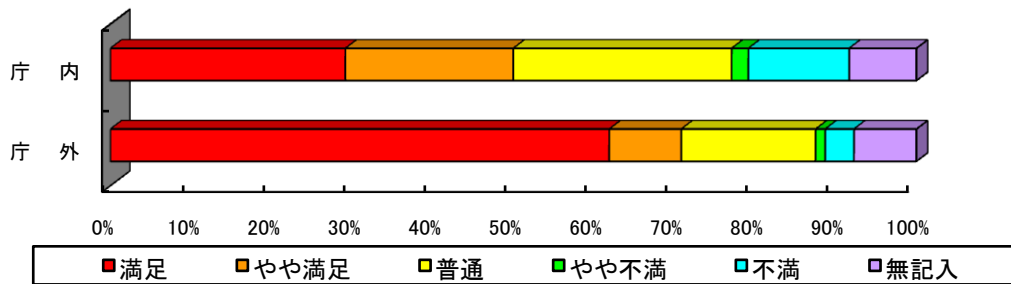
窓口アンケート結果(平成23年度 庁内外比較)(上段:庁内 下段:庁外)

④職員の身だしなみはどうでしたか？



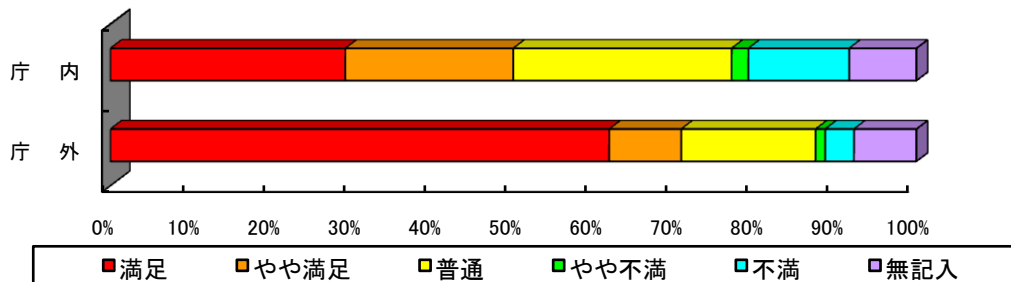
④身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
庁内	27.1%	10.4%	43.8%	4.2%	8.3%	6.3%	100.0%
庁外	60.1%	13.7%	16.7%	1.2%	1.8%	6.5%	100.0%
差	33.0%	-3.3%	27.1%	-3.0%	6.5%	-0.3%	

⑤窓口での待ち時間はいかがでしたか？



⑤待ち時間	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
庁内	29.2%	20.8%	27.1%	2.1%	12.5%	8.3%	100.0%
庁外	61.9%	8.9%	16.7%	1.2%	3.6%	7.7%	100.0%
差	32.7%	11.9%	-10.4%	-0.9%	8.9%	0.6%	

◎総合計



◎総合計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	合計
庁内	35.0%	12.5%	28.8%	3.8%	12.1%	7.9%	100.0%
庁外	63.1%	11.0%	15.0%	1.8%	3.8%	5.4%	100.0%
差	28.1%	1.5%	-13.8%	-2.0%	8.3%	2.6%	