

葛飾区子育て支援窓口アンケート調査結果について

- 1 調査期間 平成24年1月26日（木）～1月27日（金）
- 2 調査場所 葛飾区総合庁舎新館4階子育て支援部窓口
- 3 調査対象 子育て支援部窓口（本庁）利用者
- 4 調査項目
 - （1）案内・誘導のわかりやすさ
 - （2）職員のあいさつ
 - （3）職員の説明のわかりやすさ
 - （4）プライバシーへの配慮
 - （5）全体的な印象
- 5 調査票 葛飾区子育て支援窓口アンケート調査票 別紙のとおり
- 6 回答数 108件
- 7 調査結果
 - （1）案内・誘導のわかりやすさ
「満足」「やや満足」の合計が85.2%、「やや不満」が2.8%であった。「不満」はなかった。
 - （2）職員のあいさつ
「満足」「やや満足」の合計が87.9%、「やや不満」「不満」はなかった。
 - （3）職員の説明のわかりやすさ
「満足」「やや満足」の合計が87%、「やや不満」「不満」はなかった。
 - （4）プライバシーへの配慮
「満足」「やや満足」の合計が83.3%、「やや不満」が0.9%であった。「不満」はなかった。
 - （5）全体的な印象
「満足」「やや満足」の合計が90.7%であり、概ね肯定的な評価を得ている。

(6) 自由意見

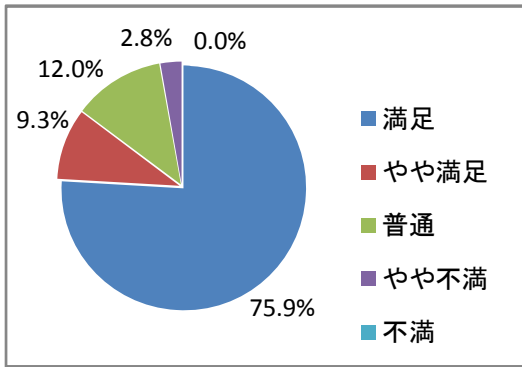
肯定的な主な意見

- ・ 職員の対応のよさ
- ・ 雰囲気明るさ
- ・ ゆっくり相談できるようになったこと
- ・ 窓口のわかりやすさ
- ・ 順番がわかり、待ちやすくなったこと
- ・ プライバシーへの配慮
- ・ 案内係によるスムーズな対応

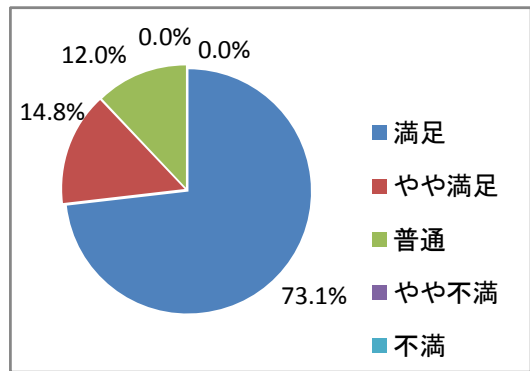
改善が望まれるという主な意見

- ・ 案内係に声をかけづらかったこと
- ・ 以前よりも手間がかかる印象
- ・ 本館からの案内サインが不十分
- ・ 職員により説明内容に違いがあったこと

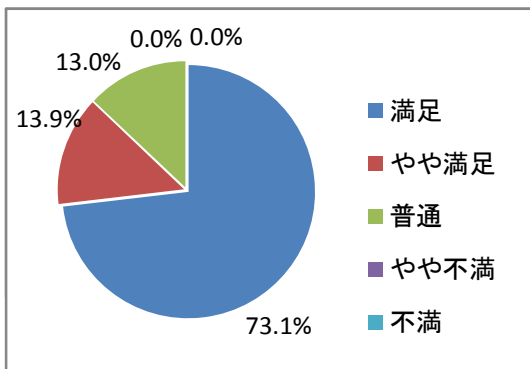
◇案内・誘導のわかりやすさ



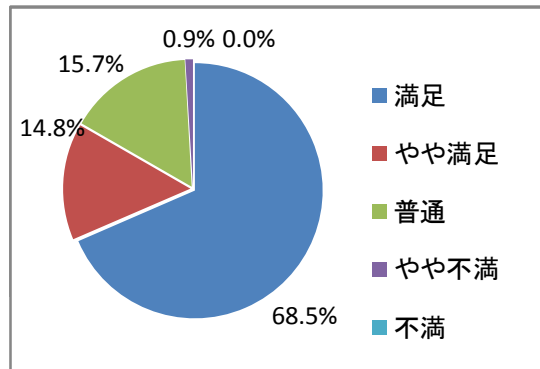
◇職員のあいさつ



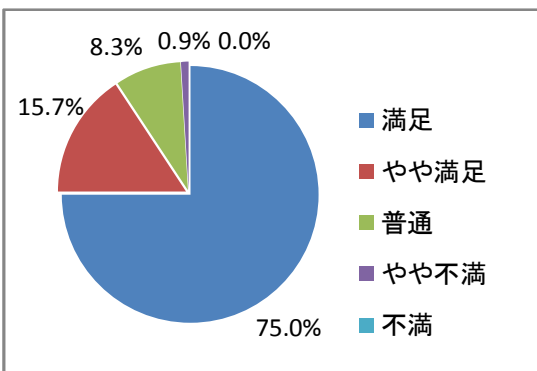
◇職員の説明のわかりやすさ



◇プライバシーへの配慮



◇全体的な印象



葛飾区子育て支援窓口アンケート

葛飾区では、平成24年1月4日に子育て支援部の窓口をリニューアルしました。今後のサービスの参考とするため、アンケートにご協力を願います。

◇子育て支援窓口の対応はいかがでしたか？

案内・誘導のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員のあいさつ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員の説明のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
プライバシーへの配慮	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体的な印象	満足	やや満足	普通	やや不満	不満

◇子育て支援窓口について、お気づきの点がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。