

窓口対応アンケート調査結果（平成28年11月実施）

- 1 調査目的 職員の窓口対応の実態を把握し、市民から喜ばれる対応等が図れるよう実施しました。
- 2 調査期間 平成28年11月20日（日）～12月10日（土）19日間
- 3 調査場所 天童市美術館の受付窓口
- 4 回収数 28年度44枚（前回：26年度17枚）
- 5 結果の分析

○回答者基礎データ

（単位：％）

		性別			年齢構成							
		男	女	無回答	20代未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
美術館	28年度	47.7	45.5	6.8	6.8	0	9.1	4.6	6.8	31.8	31.8	9.1
	26年度	41.2	52.9	5.9	5.9	5.9	0.0	29.4	23.5	23.5	11.8	0.0

○アンケート結果

（単位：％）

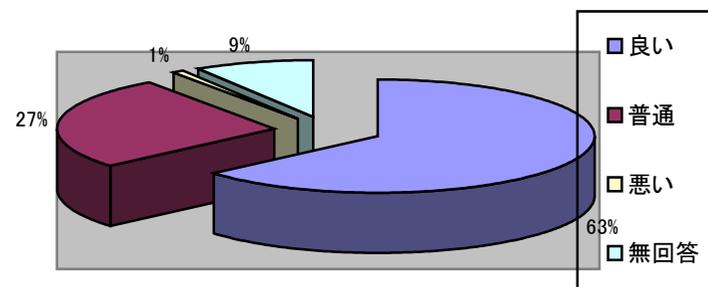
項目		回答結果	前回結果
窓口でのあいさつはどうか	良い	77.3	88.2
	普通	20.4	5.9
	悪い	0.0	0.0
	無回答	2.3	5.9
職員の言葉づかいはどうか	良い	84.1	76.5
	普通	11.4	17.6
	悪い	0.0	0.0
	無回答	4.5	5.9
職員のみだしなみはどうか	良い	79.6	70.6
	普通	13.6	23.5
	悪い	0.0	0.0
	無回答	6.8	5.9

項目		回答結果	前回結果
説明はわかりやすかったですか	良い	59.1	82.3
	普通	31.8	11.8
	悪い	0.0	0.0
	無回答	9.1	5.9
受付（手続き）等はんたんでしたか	良い	61.4	52.9
	普通	31.8	41.2
	悪い	0.0	0.0
	無回答	6.8	5.9
その受付（手続き）が済むまでの時間はどうか	良い	50.0	58.8
	普通	36.4	35.3
	悪い	0.0	0.0
	無回答	13.6	5.9

項 目		回答結果	前回結果
その受付（手続き）が済むまでの時間はどれくらいかかりましたか	3分以内	65.9	47.1
	5分以内	6.8	5.8
	5分以上	6.8	0.0
	無回答	20.5	47.1
窓口の案内表示はわかりやすいですか	良い	45.5	76.5
	普通	47.7	17.6
	悪い	0.0	0.0
	無回答	6.8	5.9
個人情報・プライバシーへの配慮はどうか	良い	45.5	52.9
	普通	40.9	41.2
	悪い	0.0	0.0
	無回答	13.6	5.9

項 目		回答結果	前回結果
全体的に対応について満足できましたか	満足	68.2	82.3
	普通	27.3	11.8
	不満	0.0	0.0
	無回答	4.5	5.9
施設の平均	満足	63.6	68.8
	普通	26.8	21.2
	不満	0.7	0.0
	無回答	8.9	10.0

美術館



掲載したご意見

	コメント内容	回 答	年齢性別
1	幼児を含めた学生の作品もあり心癒された。	ご来館ありがとうございます。市民作品展では幼児から学生までの教育部門と一般の作品展示を行っております。楽しんでいただけたと推察します。	30代男性 70代女性 70代男性 80代男性
2	展示方法に工夫がほしい。ジャンルの区別がはっきりしなかった。	展示順路について不自由なところがありました。失礼いたしました。見やすい展示を心がけ一層注意していきたいと思っております。	60代男性

3	彫刻作品の力作を久しぶりに拝見。これからも良い作品を期待しております。	市民作品展では、市内美術団体に所属する市民の作品を紹介しております。引き続きみなさんの活躍を観覧いただきたくお願いいたします。	70代男性
4	年に一回位はこの前の片岡鶴太郎展みたいにレベルを少しさげてみては…。	鶴太郎展を楽しんでいただけたようで幸いです。これかも親しみやすい美術展から著名な美術家まで幅広く企画していきたいと思います。	70代男性
5	どうもありがとうございました。雪の中出かけるのも大変ですが、すばらしい絵や写真美術にふれて心があたたかくなりました。気持ちがほっこりします。	市民の皆様の1年の活動の締めくくりとなる12月に市民作品展を組ませていただいております。引き続き足を運んでいただきたくお願い申し上げます。	60代女性
6	2階の展示の間隔がせまい。	ご観覧ありがとうございます。もう少しゆっくり展示できる方策を考えてみますので、少し時間をいただきましたらと思います。	70代男性
7	子供の作品展示が2階だったので階段の昇降りが幼い児童には危険を感じた。	ご不便をかけました。申し訳ありません。気軽に利用出来るエレベーターの設置を市に働きかけております。	60代女性