

ご意見カード集計結果（令和元年度上半期：令和元年(H31)4月～令和元年9月）

1 「ご意見カード」の概要

「ご意見カード」は県庁及び各合同庁舎等の出入り口、カウンター等に設置しています。県民の皆様は県のサービスについての評価・ご意見を記入していただき、県民サービスの向上や改善に役立てるものです。

「職員の対応等」の6つの項目について満足度を5段階で評価をしていただき、その他気づいた点などをご記入いただくこととしています。

2 令和元年度上半期（令和元(H31)年4月～令和元年9月）分の集計結果

(1) 回収枚数：151枚

(2) 職員の対応等に対する評価

(単位：%)

評価項目	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
① 職員の態度や言葉づかい	59.2	7.2	24.0	1.6	8.0
② 担当者や部署への案内の迅速さ	49.2	18.8	23.8	4.1	4.1
③ 説明や資料のわかりやすさ	53.5	15.8	21.1	6.1	3.5
④ 回答等の予定や待ち時間の説明	51.5	12.9	30.7	1.0	3.9
⑤ 用件が終了するまでの時間	56.8	16.8	17.6	4.8	4.0
⑥ 入口や受付などの案内表示	46.0	17.7	26.6	5.7	4.0

※評価項目ごとに、全体を100とした場合の満足度の割合。評価欄に記入のなかったものは、集計から除いている。

項目ごとに「満足」、「やや満足」、「ふつう」の評価割合を合わせると90～95%となっています。

一方で、項目ごとに「不満」と「やや不満」の評価割合を合わせたものでは、「⑥入口や受付などの案内表示」（9.7%）と「①職員の態度や言葉づかい」及び「説明や資料のわかりやすさ」（9.6%）が他の項目より満足度がやや低い結果となっています。

3 「ご意見カード」に記載されたご意見及び対応状況等（抜粋）

記載していただいたご意見を参考に、改善を行った主な事例については以下のとおりです。

（以下●・・・ご意見，◎・・・対応状況）

●石巻合同庁舎玄関キャノピー下の通路との境部分に10cmほどの段差があり、対応策としてカバーの設置及び「段差注意」の黄色文字での表示があるが、それでも高齢者の来庁者がつまづいていたので、更なる改善を求めます。【東部地方振興事務所】

◎アスファルト工事等により段差をなくした場合、車両が乗り上げるなど別の危険な状況の発生も想定されるため、対応については、工事又は他の方法（注意表示の改善等）により、関係機関と話し合いながら検討しています。

●県民の室に、朱肉と印紙を貼るためのセットを設置してほしい（1セットでいいので）。【気仙沼地方振興事務所】

◎朱肉とのりを設置しました。

●自転車で紫山方面から入りますと、自転車置き場が見当らなくて困りました。東口に1か所ありましたが、紫山方面からの入口に、小さなスペースでも良いので、自転車置き場を設置して頂けたら有り難いです。【図書館】

◎西側入口付近に、新たに簡易駐輪場を設置し、併せて、西側入口から自転車等で来館される際に、簡易駐輪場の場所が分かるよう表示も設けました。

(参考)「ご意見カード」の回収枚数

○部局の内訳

部局名	枚数	内訳	
		本庁	地方機関
総務部	3	0	3
震災復興・企画部	0	0	0
環境生活部	0	0	0
保健福祉部	2	0	2
経済商工観光部	10	2	8
農政部	0	0	0
水産林政部	0	0	0
土木部	1	0	1
出納局	0	0	0
企業局	0	0	0
教育庁	135	0	135
議会事務局	0	0	0
各種委員会	0	0	0
指定管理者	0	0	0
不明	0	0	0
合計	151	2	149

○地域別（地方機関分）

区分	枚数
大河原地域	2
仙台地域	136
北部地域	2
北部地域（栗原）	1
東部地域	6
東部地域（登米）	0
気仙沼地域	2
県外	0
合計	149

※地方機関では美術館、図書館など、県民の皆様が多く利用される所属へのご意見が多く寄せられています。