

## ご意見カード集計結果（令和元年度下半期：令和元年10月～令和2年3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。県民の皆様に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 令和元年度下半期（令和元年10月～令和2年3月）分の集計結果

(1) 回収枚数：123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	68.9	9.5	16.2	0	5.4
② 担当者や部署への案内の迅速さ	70.0	11.4	14.3	2.9	1.4
③ 説明や資料のわかりやすさ	59.4	14.5	18.8	0	7.3
④ 回答等の予定や待ち時間の説明	70.4	7.4	13.0	0	9.2
⑤ 用件が終了するまでの時間	64.8	11.3	14.1	0	9.8
⑥ 入口や受付などの案内表示	69.4	8.3	15.3	4.2	2.8

※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、「⑤用件が終了するまでの時間」（9.8%）と「④回答等の予定や待ち時間の説明」（9.2%）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）

●どこで待機すれば良いのか指示もなく不親切に感じました。【北部保健福祉事務所】

◎昼休み時間も来庁者の方への対応をしておりますが、職員が手薄になる時間帯のためお待たせすることがあり、早急に対応することに気を取られて配慮に欠けた結果となってしまいました。ご意見を受け、来庁者の方へは応接コーナーでお待ちいただくようご案内することを含め、丁寧な対応を全職員に徹底するとともに、執務室入口に掲出していた案内表示をカラーで色分けした大きな配置図（班名と業務内容を表示）に変更するなど、よりわかりやすい表示に改善しました。

●こども図書室の近くのトイレの液体せっけんのポンプが固くて、こどもが押せません。

小さな子でも使えるものをおいてください。【図書館】

◎ご指摘のありました液体石けん用のポンプ式容器につきましては、早速、小さなお子様でも利用しやすいよう新しいものと交換いたしました。

(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	1	2
震災復興・企画部	0	0	0
環境生活部	0	0	0
保健福祉部	1	0	1
経済商工観光部	4	0	4
農政部	0	0	0
水産林政部	0	0	0
土木部	0	0	0
出納局	0	0	0
企業局	0	0	0
教育庁	115	0	115
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	123	1	122

○地域別（地方機関分）

区分	枚数
大河原地域	1
仙台地域	115
北部地域	4
北部地域（栗原）	0
東部地域	1
東部地域（登米）	0
気仙沼地域	1
県外	0
合計	122

※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。