**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

**◆2017年10月　府民の方へアンケートを実施しました！**

よりよいお問合せセンターづくりのために、府民の方からたくさんのご意見をいただきました。  
ご協力ありがとうございました！！

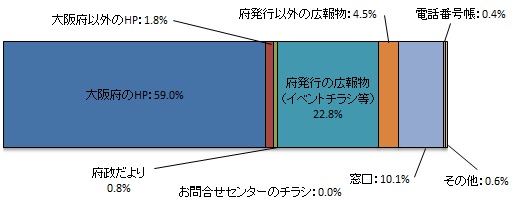
|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2017年10月30日（月曜日）から12月20日（水曜日） 土、日、祝を除く36日間実施 9時から18時 |
| ２．調査目的 | １　府民お問合せセンターの認知経路調査 ２　オペレーターの対応評価調査 ３　府民お問合せセンターの応対満足度調査 |
| ３．調査方法 | 調査目的１、２については府民からの電話による問合せの際に、オペレーターがアンケート形式でヒアリング 調査目的３は音声ガイダンスによる調査 |

■　調査結果

　　　アンケート総依頼数：696件　（前回759件）

　　　有効回答513件　（前回504件）  
　　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）183件　（前回未回答255件）

**１　認知経路  
Q1　【府民お問合せセンター】の電話番号はどちらでお知りになりましたか？**



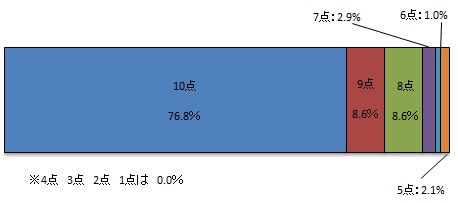
**２　応対に対する意見（オペレーターについて）  
Q2　応対時間や、話すスピード・言葉 づかいなど、わたくしの応対で、よかった点、  
　　　気になる点などを簡単にお聞かせいただけませんか？**

■　府民の声（一部 抜粋）

　　【良かった点】  
　　・ 何度もおなじ事を聞いたが、わかるように言葉を換えて案内してくれた。  
　　・ 専門的な言葉がむずかしかったが、丁寧に説明してもらえてよかった。  
　　・ 電話を取 るのが早くてとてもよかった。  
　　・ 内容がとてもよくわかり勉強になった。  
　　・ 手続きをしていないと焦っていたが、落ち着かせて丁寧に説明してくれて大変よかった。   
　　・ 非常に丁寧でわかりやすく抜群でした。  
　　　　こんな難しいことをスラスラ答えられて 素晴らしいです。  
　　・ 親身になっていただけたことがよかった。  
　　・ 安心して会話ができた。好印象でした。

　　【気になる点】   
　　・ 私立無償化について、専門的な事に疎いので制度がわかりにくかった。  
　　・ 私立無償化の判定金額がわかりづらい。もう少しわかりやすい制度にしてほしい。

**３　府民満足度（センター全体のサービスについて）  
Q3　わたくしの応対を含めまして、総合して府民お問合せセンターのサービスは  
　　　10点満点で何点いただけますでしょうか？**



　　　　　【平均点9.5点】

**■　ア ンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、513名の方にご回答いただきました。  
　　まことにありがとうございました！