****

**◆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！