

ご意見カード集計結果（令和4年度下半期：令和4年10月～令和5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・御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4年度下半期（令和4年10月～令和5年3月）分の集計結果

(1) 回収枚数：43枚

(2) 職員の対応等に対する評価

(単位：枚)

| 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 | 17 | 4 | 7 | 2 | 6 |
| ② 担当者や部署への案内の迅速さ | 16 | 7 | 9 | 0 | 3 |
| ③ 説明や資料のわかりやすさ | 16 | 3 | 9 | 2 | 3 |
| ④ 回答等の予定や待ち時間の説明 | 14 | 5 | 7 | 0 | 4 |
| ⑤ 用件が終了するまでの時間 | 13 | 5 | 6 | 1 | 3 |
| ⑥ 入口や受付などの案内表示 | 20 | 2 | 5 | 1 | 5 |

※評価欄が未記入の場合があるため、評価数と回収枚数は不一致。

3 「ご意見カード」に記載された御意見及び対応状況等（抜粋）

記載していただいた御意見を参考に、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●…御意見、◎…対応状況等)

- 見学者からの質問に職員が答えていた会話が聞こえてしまい、静かに鑑賞していたため不快だった。また、一番メインの作品は静かにゆっくり鑑賞できるよう、職員を増やす等配慮してほしい。【美術館】（令和4年11月分）
- ◎ お客様から質問を受けたときには、周りのお客様から距離を取って対応するよう監視業務委託業者に依頼しました。また、作品周りの監視員の配置については、会期中に見直しを図り対応しました。

(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 |
| 総務部 | 2 | 2 | 0 |
| 復興・危機管理部 | 0 | 0 | 0 |
| 企画部 | 0 | 0 | 0 |
| 環境生活部 | 0 | 0 | 0 |
| 保健福祉部 | 6 | 1 | 5 |
| 経済商工観光部 | 2 | 0 | 2 |
| 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 | 33 | 0 | 33 |
| 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 |
| 計 | 43 | 3 | 40 |

○地域別（地方機関分）

| | |
|----------|----|
| 大河原地域 | 1 |
| 仙台地域 | 36 |
| 北部地域 | 2 |
| 北部地域(栗原) | 0 |
| 東部 | 1 |
| 東部地域(登米) | 0 |
| 気仙沼地域 | 0 |
| 県外 | 0 |
| 不明 | 0 |
| 計 | 40 |

※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御意見が多く寄せられています。