

ご意見カード集計結果（令和3年度上半期：令和3年4月～令和3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。県民の皆様に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3年度上半期（令和3年4月～令和3年9月）分の集計結果

(1) 回収枚数：55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	47.5	25.0	20.0	0	7.5
② 担当者や部署への案内の迅速さ	50.0	19.4	22.2	2.8	5.6
③ 説明や資料のわかりやすさ	50.0	19.4	22.2	5.6	2.8
④ 回答等の予定や待ち時間の説明	50.0	21.9	15.6	9.4	3.1
⑤ 用件が終了するまでの時間	46.7	20.0	23.3	3.3	6.7
⑥ 入口や受付などの案内表示	57.9	18.4	15.8	2.6	5.3

※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87～92%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、「④回答、許可等の予定期日や待ち時間の説明」（12.5%）が他の項目より満足度が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)

●外のポールに揚げてある宮城県旗の縦の部分がボロボロで見た目が悪く、今後の宮城県がボロボロになっていく様な気になるので新しい県旗にしてほしい。【東部地方振興事務所】

◎当月中に交換しました。

●車イスの利用者です。足ふみ式の出入口の消毒ポンプが踏むことができないので、手で押せる普通のポンプ式も置いていただけるとありがたいです。車イストイレの中にも、消毒液やペーパータオルがあると助かります。【図書館】

◎東西出入口やエレベーター付近に大小の足踏み式消毒器を設置しておりますが、手押しで使うことも可能となっております。別途、消毒器を並べて設置することは、困難ですが同じエリアにもう1台、手押し式の消毒器を配置しましたので、ご利用ください。

多目的トイレには、ジェルタイプのポンプ式消毒液を備え付けておりますが、出入口と同

じタイプの消毒液に変更しました。また、ペーパータオルは、その処理の問題等もあり、他のトイレにも設置しておりませんので、ご理解願います。

(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	4	4	0
復興・危機管理部	0	0	0
企画部	5	5	0
環境生活部	0	0	0
保健福祉部	0	0	0
経済商工観光部	3	0	3
農政部	0	0	0
水産林政部	1	0	1
土木部	1	0	1
出納局	0	0	0
企業局	0	0	0
教育庁	41	0	41
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	55	9	46

○地域別（地方機関分）

区分	枚数
大河原地域	0
仙台地域	42
北部地域	1
北部地域（栗原）	0
東部地域	3
東部地域（登米）	0
気仙沼地域	0
県外	0
合計	46

※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。