

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

(1) 回収枚数：45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	31.3	12.5	18.7	6.2	31.3
② 担当者や部署への案内の迅速さ	35.5	9.7	19.4	3.2	32.2
③ 説明や資料のわかりやすさ	25.0	18.7	25.0	0	31.3
④ 回答等の予定や待ち時間の説明	33.4	14.8	22.2	0	29.6
⑤ 用件が終了するまでの時間	29.0	19.4	19.4	3.2	29.0
⑥ 入口や受付などの案内表示	28.1	15.7	25.0	3.1	28.1

※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62～70%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、「①職員の態度や言葉づかい」（37.5%）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)

●本の消毒をする除菌機の近くに荷物を置く台を設置していただけると助かります。【図書館】

◎除菌機の近くに物を置く台がなく、ご不便をお掛けしました荷物置き台を設置いたしましたので、どうぞご利用ください。

(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	1	1	0
復興・危機管理部	1	1	0
企画部	0	0	0
環境生活部	0	0	0
保健福祉部	8	0	8
経済商工観光部	7	0	7
農政部	1	1	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	27	0	27
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	45	3	42

○地域別（地方機関分）

区分	枚数
大河原地域	1
仙台地域	31
北部地域	7
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	42

※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。