

政策会議報告書

平成29年3月22日

報告者 経営企画部長

<p>件名</p>	<p>「窓口サービス満足度アンケート」の結果報告について</p>																																			
<p>要旨</p>	<p>当市では、わかりやすい市役所、親しまれる市役所などを視点とし、市民の皆さんの利便性や満足度を高めていくことを目指して、「超親切的な市役所・さわやかな市役所づくり」を進めています。</p> <p>そこで、市民の皆さんの意見を取り入れて窓口サービスの向上を図るとともに、庁内活性化につなげていくことを目的として、「窓口サービス満足度アンケート」を実施しましたので報告します。</p> <p>【概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケート調査については、平成28年度有言実行推進委員の協力により、市役所1階低層棟及びロビーにおいて実施しました。 アンケート期間は、2月27日（月）から3月1日（水）の3日間実施し、326件の回答をいただきました。 総合評価について、「よい」が77.7%、「ややよい」が22.0%で合わせて99.7%の評価をいただくことができました。また、職員の対応や説明のわかりやすさについても高い評価をいただくことができました。 <p>【総合評価結果の推移】</p> <table border="1" data-bbox="427 1563 1409 1843"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28(今回)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">総合評価結果</td> <td>よい</td> <td>70.7%</td> <td>62.5%</td> <td>72.9%</td> <td>72.0%</td> <td>77.7%</td> </tr> <tr> <td>ややよい</td> <td>24.6%</td> <td>34.1%</td> <td>23.6%</td> <td>25.7%</td> <td>22.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>95.3%</td> <td>96.6%</td> <td>96.5%</td> <td>97.7%</td> <td>99.7%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">回収枚数</td> <td>276枚</td> <td>269枚</td> <td>235枚</td> <td>181枚</td> <td>326枚</td> </tr> </tbody> </table> <p>アンケート結果につきましては、庁内に周知し、共有化させていただきます。なお、自由意見欄の内容などを踏まえ、窓口業務の一層の改善に努めていただきますようお願いいたします。</p>					H24	H25	H26	H27	H28(今回)	総合評価結果	よい	70.7%	62.5%	72.9%	72.0%	77.7%	ややよい	24.6%	34.1%	23.6%	25.7%	22.0%	合計	95.3%	96.6%	96.5%	97.7%	99.7%	回収枚数		276枚	269枚	235枚	181枚	326枚
		H24	H25	H26	H27	H28(今回)																														
総合評価結果	よい	70.7%	62.5%	72.9%	72.0%	77.7%																														
	ややよい	24.6%	34.1%	23.6%	25.7%	22.0%																														
	合計	95.3%	96.6%	96.5%	97.7%	99.7%																														
回収枚数		276枚	269枚	235枚	181枚	326枚																														
<p>所管名</p>	<p>経営企画部 経営企画課</p>	<p>電話番号</p>	<p>04-2998-9027</p>																																	

※ 会議の7日前までに関係資料を添え、31部提出してください。

※ 報告書（関係資料を除く）のデータもメールで送付してください。