

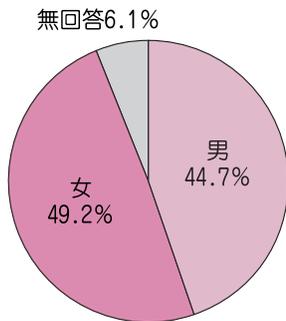
窓口サービスに対するアンケートの集計結果をお知らせします!

市民の皆さんの窓口サービスに対する評価をいただくため、2月1日から29日までの1カ月間、市役所及び各総合支所などの窓口で実施されましたアンケート調査の集計結果がまとまりましたので、お知らせします。

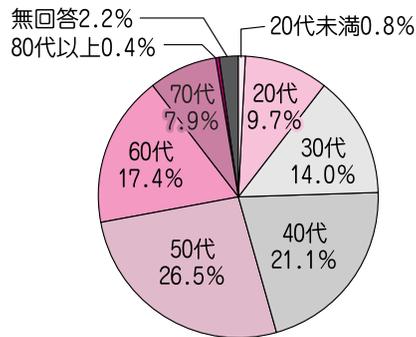
なお、アンケートの総回収数は494件となりました。

回答者の状況

性別



年齢別

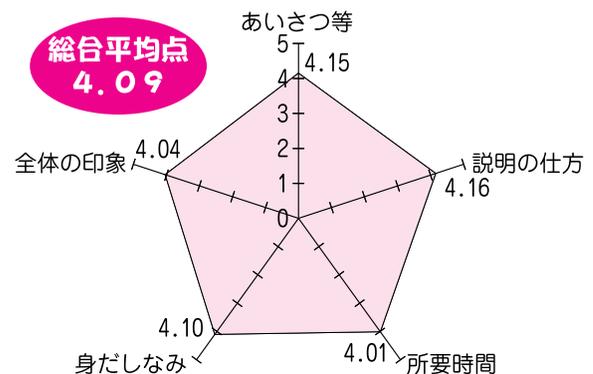


訪問した用件（複数回答有）					
申請・請求・証明等	201件	相談等	43件	要望等	4件
届出・手続き等	150件	納税等	40件		
仕事上のため	51件	その他（無回答含）	20件		

職員の対応に関する評価

窓口での職員の対応についてどのように感じたかを「大変満足（5）」「満足（4）」「普通（3）」「不満（2）」「大変不満（1）」の5つの中から、あてはまるものを選択していただく設問です。

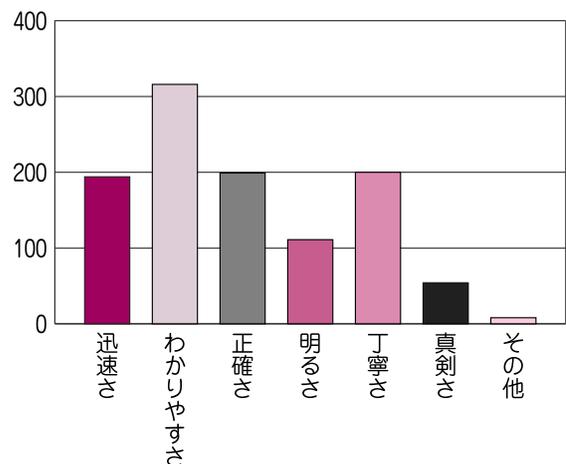
全項目の総合平均点は4.09となり、満足以上の評価をいただきました。各項目別に見ても、格差はなく、特に評価の低い項目はありませんでした。



窓口で大切なもの

窓口で一番大切と考えているものについて回答いただく設問です。

「わかりやすさ」が一番多く、職員が説明責任を果たすことを求めていると考えられます。次いで、「丁寧」「正確さ」「迅速さ」の順でほぼ同数の結果が得られ、おそろかにできない大切なことと考えられます。なお、「その他」の中で「優しさ」があげられていたことを考えると、思いやりや親近感のある対応が求められていると考えられます。



アンケートを終えて

今回の集計結果を全職員に周知して、窓口サービス向上のための改善を図り、皆さまによりいっそう満足いただけるよう努力してまいります。

ご協力ありがとうございました。

■問い合わせ先■ 本庁 総務課 秘書広聴室 秘書広聴グループ ☎52-1111（内線304・306）