

# お客様満足度アンケート結果報告

市役所や各施設に訪れた市民の皆さんを対象に実施した『お客さま満足度アンケート』の結果は次のとおりです。

## ◎実施場所

市役所全課および各施設（中央公民館、福祉体育館、図書館、保健センター、リリオ出張所）

## ◎実施期間

1月30日（月）～2月10日（金）  
（前回アンケート 平成28年1月25日（月）～2月12日（金））

## ◎アンケート内容

①名札の着用②あいさつ③言葉づかい④応接態度⑤服装・身なり⑥説明の分かりやすさ

## ◎回答者数

総数476人（男性165人、女性296人、不明15人）※前回614人

年齢層 10代11人、20代22人、30代81人、40代85人、50代76人、60代97人、70代以上95人、不明9人

## ◎集計結果

回答者の総数は476人で、回答者総数に占める女性の割合は62.2%（前回60.4%）となり、昨年度同様女性からの回答が多くなりました。年齢別では、10代・20代が若干少ないものの、各年代から広く回答が得られました。名札については「着用していた」と答えられた人が97.5%となっており、一部の職員が着用していませんという残念な結果となりました。

全体の結果では、「満足」と答えられた人が全体の約67.4%（前回から0.9%アップ）を占め、「ほぼ満足」まで

を含めると約86.5%（前回から0.2%アップ）の人に満足いただいている結果となりました。また、「普通」と答えられた人まで含めると全体の約99.1%（前回から0.4%アップ）の人に納得していただいています。

## ◎今後の対応等

今回、市役所および各施設を利用いただいた市民の皆さんからは、おむね満足しているとの回答をいただきましたが、各項目とも一部の人の不満があるという結果になりました。

この結果を真摯に受け止め、市役所は「市民の皆さまのお役に立つ所である。」という共通認識の基に、所属長から直接指導を実施するとともに、所属長のみではなく、所属の枠を超えて職員同士が互いに応対に対して注意・啓発し合えるような環境づくりを継続します。

今回の結果を見ますと、わずかではあります。前回の結果より改善されていますので、少しずつではありますが、職員の意識が高まっています。このままです。

知立市が「住み続けたいまち・住んでみたいまち」として選択されるためには、職員の資質も重要な選択肢となりますので、職員一人ひとりが意識を持ち、市民の皆さまの満足度が100%に少しでも近づくことを目標に職員一丸となって更なる努力をまいります。

◎問合せ 総務課 人事係 ☎(95)0143

