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・各施設（保健センター、中央公民館、福祉体育館、図書館、リリオ出張所）

◎実施期間
平成27年1月22日㈭～2月12日㈭（前回アンケート　平成26年1月23日～2月13日）

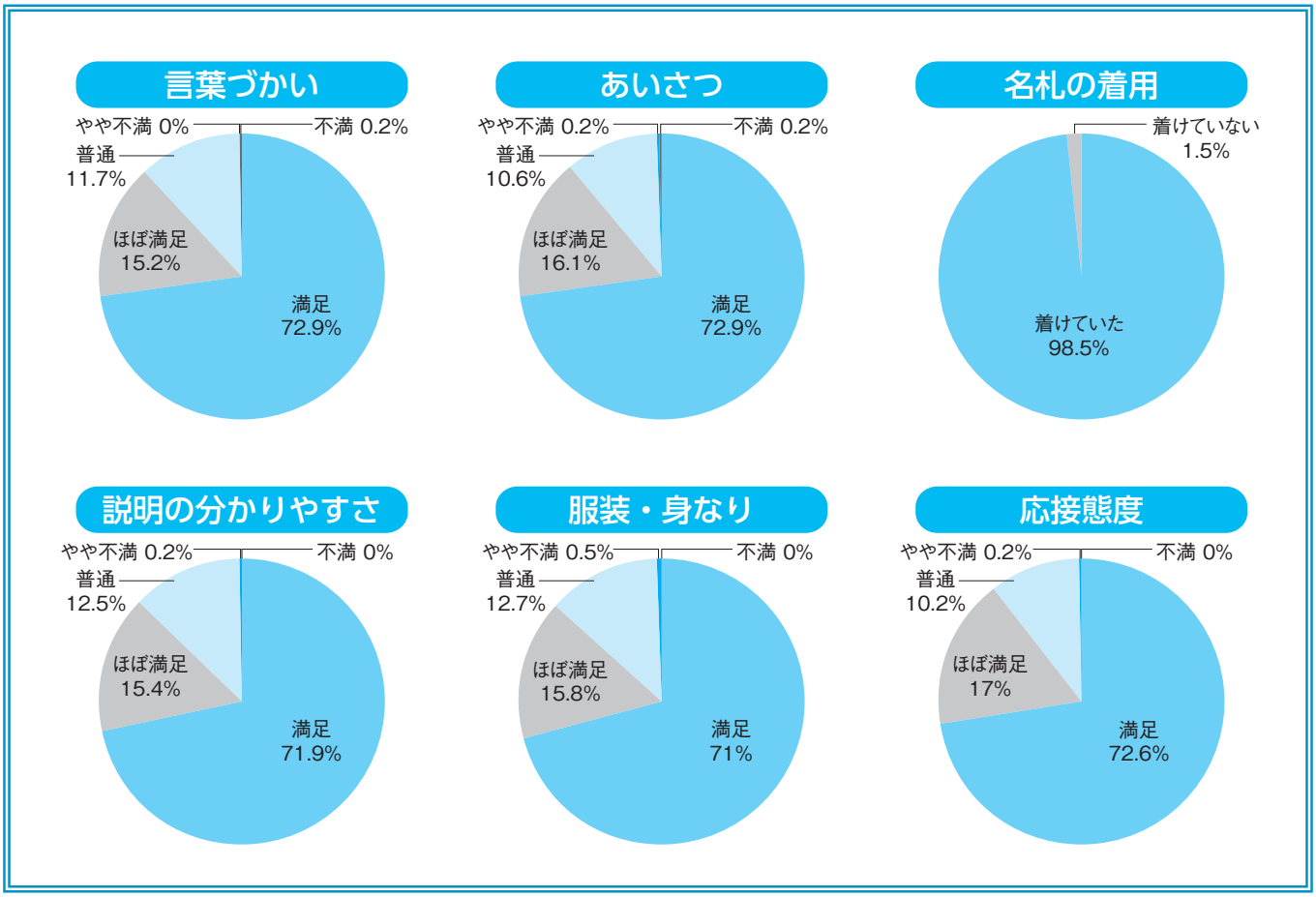
◎アンケート内容
①名札の着用②あいさつ③言葉づかい④応接態度⑤服装・身なり⑥説明の分かりやすさ

◎回答者数
総数434人（男性175人、女性252人、不明7人）※前回422人
年齢層　10代20人、20代19人、30代51人、40代80人、50代83人、60代102人、70代以上73人、不明6人

◎集計結果
アンケート結果は、「満足」と答えた人が全体の約72.3％（前回から6.2％アップ）を占め、「ほぼ満足」までを含めると約88.2％（前回から3.5％アップ）の人が満足している結果となりました。また「普通」と答えた人まで含めると全体の約99.7％（前回から1.7％アップ）となります。

◎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に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、職員全員が市役所は「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、職員同士がお互いに注意・啓発し合えるような環境づくりを継続します。

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、市民の皆さんの満足度が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してまいります。

◎問合せ　総務課　人事係（☎(95)0143）