

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、児童センター等）

◎実施期間

2月1日（木）～15日（木）

（前回アンケート 平成29年1月30日（月）～2月10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339人（男性104人、女性226人、不明9人） ※前回476人

年齢層 10代20人、20代20人、30代89人、40代67人、50代41人、60代50人、70代以上46人、不明6人

◎集計結果

回答者の総数は339人で、回答者総数に占める女性の割合は66.7%（前回62.2%）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97.6%となっており、一部の職員が着用していませんでしたという残念な結果となりました。

全体の結果では、「満足」と答えたい人が全体の約71.8%（前回から4.4%アップ）を占め、「ほぼ満足」まで

を含めると約87.3%（前回から0.8%アップ）の人に満足いただいている結果となりました。

◎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、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引き続き外部講師による研修の実施、所属長から直接指導等を実施するとともに、所属の枠を超えて職員同士がお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るものと思われまます。

知立市が「住み続けたい街・住んでみたい街」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

