

# 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4日(月)～15日(金)（前回アンケート 平成30年2月1日(木)～15日(木)）

## ◎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244人（前回339人）  
年齢層 10代2人、20代32人、30代109人、40代27人、50代19人、60代22人、70代以上13人、不明20人

## ◎集計結果

回答者の総数は244人で、年齢別では、30代が最も多く、10代を除いて、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96.3%となっており、一部の職員が着用していなかったという残念な結果となりました。

全体の結果では、「満足」と答えた人が全体の約78.7%（前回から6.9%アップ）を占め、「ほぼ満足」までを含めると約89.5%（前回から2.2%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「市民の皆さん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実施、所属長からの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の対応に対して注意・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。前回結果より上昇していますので、少しずつではあります。職員の意識が高まっているものと思われま。

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

