

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12日(金)～26日(金)(前回アンケート 令和2年2月10日(月)～21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198人(前回244人)

年齢層 10代4人、20代18人、30代70人、40代20人、50代21人、60代28人、70代以上31人、不明6人

◎集計結果

回答者の総数は198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。

全体の結果では、「満足」と答えた人が全体の約81.6%(前回から2.8%アップ)を占め、「ほぼ満足」までを含めると約92.3%(前回から2.9%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、各項目とも一部の方に不満があるという結果になりました。

特に、「応接態度」について、「やや不満」と「不満」の合計が2.7%となりました。

現在市役所では、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、接触を行わないよう、非対面での手続きを推奨しております。

常に相手の立場になって話を聞き、その目的を的確に理解するとともに、相手にもこちらの目的を理解してもらうために必要な、令和2年度から実施している職員のコミュニケーション能力向上を図る研修を継続します。

引き続き、知立市職員が市民の皆さんに実現を約束したマニフェスト「知立市職員の誓い」のさらなる意識向上を図り、満足度の向上に努力してまいります。

問 総務課 人事係(☎95-0143)

