

令和元年度市民サービスアンケート集中回収 集計結果の報告

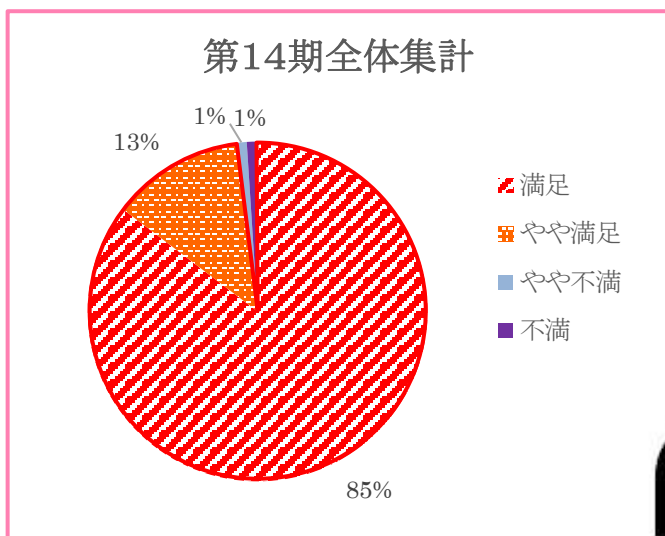
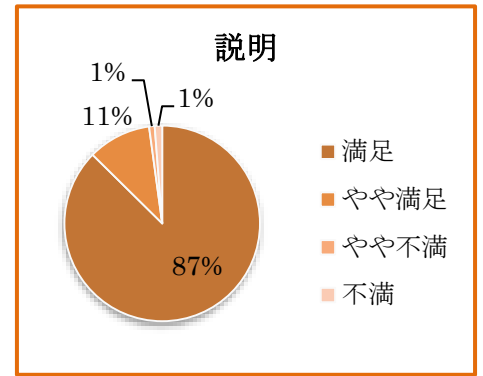
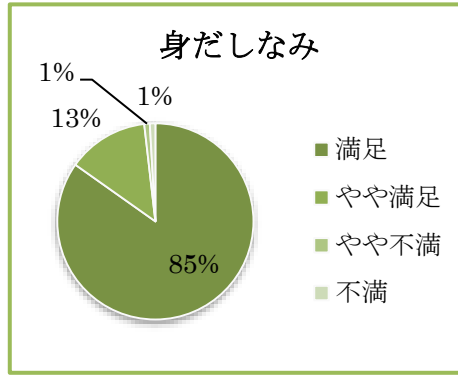
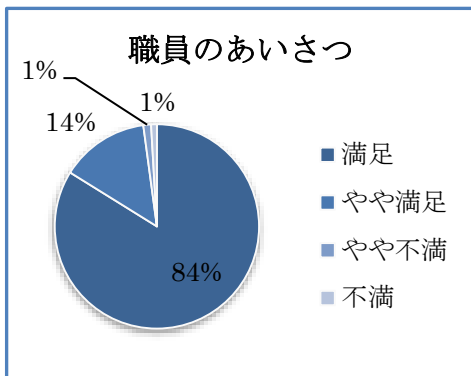
来庁者の満足度を調査するため、11月から12月中旬にかけて、窓口課（※）にて市民サービスアンケートの集中回収を行いました。その調査結果を報告します。

この結果を参考に、今後とも市職員の接遇の改善を図り、市民サービスの向上を目指します。

※市民課、国保・高齢者医療課、長寿福祉課、介護保険課、こども家庭課、納税課、市民税課、資産税課

市民サービスアンケート集中回収の回収枚数と内訳 (単位：枚)

	満足	やや満足	やや不満	不満
職員のあいさつ	275	46	4	3
身だしなみ	279	44	3	3
説明	285	34	3	4
合計	839	124	10	10
総数	983			

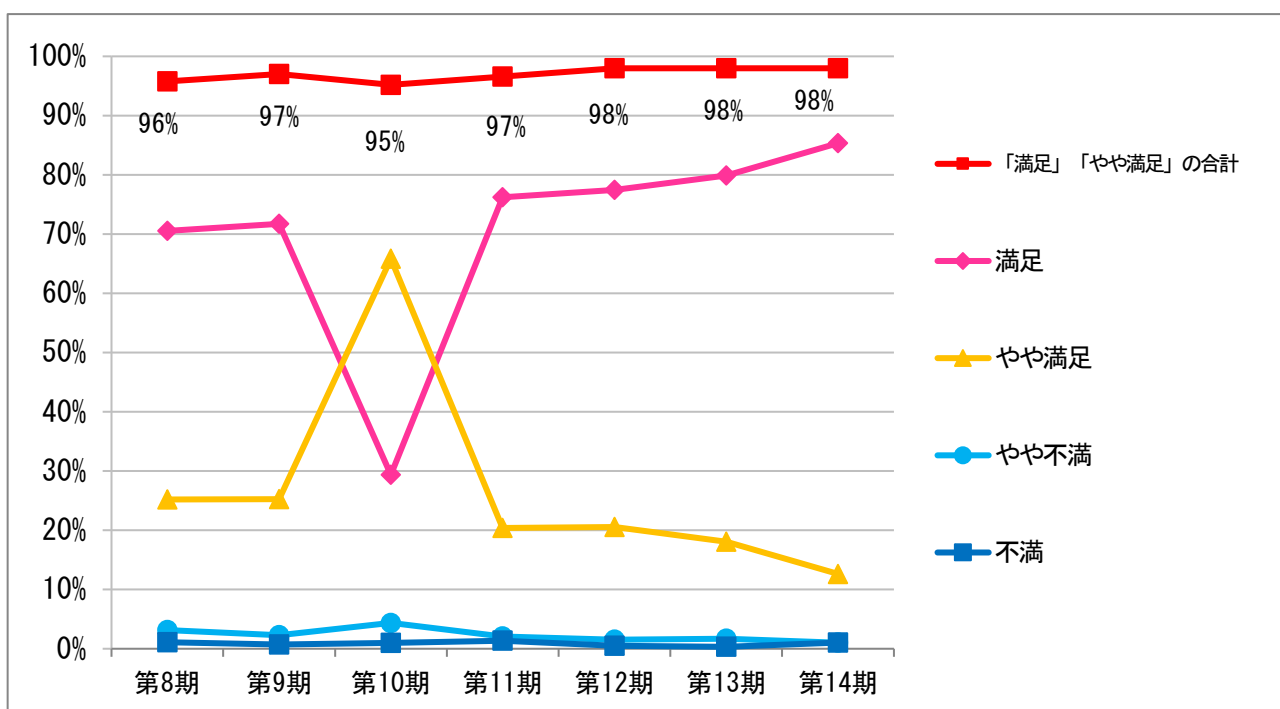


「満足」「やや満足」の割合は、前年度と同じく全体の98%と、多くの市民の方に満足していただけています。

その中でも、「満足」の割合は5%増加しており、市職員の対応に、より満足していただけていることが分かる結果となりました。

今後も、市民の方に満足いただけるよう、職員一人一人が丁寧な対応を心掛けて頑張っていきたいと思います。

市民サービスアンケート集中回収の全体集計結果の推移



※第10期については集計方法・内容が異なるため、同じ項目を抜粋した。