

平成27年度窓口お客様納得度アンケートについて

- 1 総合的な納得度 (回答数1, 707件)
92.46%

- 2 個別の納得度

	納得度
①庁舎（施設）の案内のわかりやすさ	89.8%
②窓口開始及び終了時間（施設の利用可能時間）	92.8%
③職員の対応	96.0%
④手続や書類のわかりやすさ	92.0%
⑤用件が済むまでの時間	91.7%
総合的な納得度	92.46%

- 3 過去の結果の推移

	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
総合的な納得度	89.1%	84.0%	91.5%	92.06%	91.84%	92.20%	92.46%

- 4 分析及び対応

平成27年度の回収数は、平成26年度と比べ、1,929件から1,707件と222件減少しましたが、「総合的な納得度」は、目標値であった95%には至らなかったものの92.46%と前年度に続き過去最高を記録しました。

個別の項目別に見ると、「③職員の対応」が納得度96.0%であり、他の項目の中でも最も納得度が高く、この傾向は例年と同様であったことから、引き続き市民から評価をしていただいた結果であると考えます。

反対に「①庁舎（施設）の案内のわかりやすさ」及び「⑥施設や設備の使いやすさ」は順に89.8%、82.7%と他の項目で納得度90%を超えている中、90%を下回る結果となり、この傾向もまた、例年と同様であることから、課題が引き続き残っていることがうかがえます。また、平成28年度には、組織改正及び新第二庁舎のオープンもありこれまで以上にわかりやすい庁舎案内が求められます。

今後は、上記の2項目についても納得度90%を超えることを目標に、次の項目に重点的に取り組むとともに、全体的な納得度向上を目指します。

- (1) お客様に気持ちよくご利用いただくために

「3S（整理・整頓・清潔）運動」を定期的を実施し、日頃から整理整頓の意識付けを図る。

- (2) 庁舎案内をわかりやすく

複雑な庁舎（建物）の問題点を補うため、来庁者に対して職員が積極的に声をかけ窓口まで案内をするよう全庁的に意識を高めるとともに、案内表示のわかりやすさの向上を図る。

- 5 更なる取組

更に納得度の向上を図るため、次の事項を実施していきます。

- (1) 職場内研修を実施していない所属にはその実施を促し、更なる職員の意識改革を

図る。

- (2) 窓口対応向上委員会の会議を通じて、納得度を向上させるための方策の検討を行うとともに職員間の情報共有、意思統一を図る。
- (3) 庁舎案内者の増員、各課業務を明示した組織のレイアウトのポスター掲示などを行い、来庁者の目的とする窓口への案内への速やかな案内の工夫を図る。
- (4) 各課から発送される通知文書に窓口案内図等を同封し、庁舎案内について周知を図る。