

平成23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1774件)
91.5%

2 個別の納得度

	納得度
①庁舎の案内のわかりやすさ	88.6%
②窓口開始及び終了時間	92.8%
③職員の応対	95.5%
④手続や書類のわかりやすさ	90.2%
⑤用件が済むまでの時間	90.5%
総合的な納得度	91.5%

3 過去の結果の推移

	H18	H19	H20	H21	H22	H23
総合的な納得度	78.5%	81.0%	90.3%	89.1%	84.0%	91.5%

4 分析と対応

今回は、駐車場利用券の裏面をアンケート用紙として利用したことにより、回収数が前年対比約1.1倍になるなど、過去のアンケート結果に比べより信憑性の高いものとなりました。

このような中、総合的な納得度において、窓口お客様アンケート開始以来の最高水準の評価が得られました。

これは、草加市職員応対研修及び市民応対向上に向けた所属内研修等の実施により職員一人ひとりが気持ちのこもった対応を行った成果であると考えます。

今後も、更なる納得度向上に向けた取組を行いますが、特に次の項目については重点的に取り組みます。

- (1) お客様に気持ちよくご利用いただくために
「3S運動」を定期的実施し、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、庁内掲示板等を通じて徹底を図る。
- (3) 手続や書類をわかりやすく
申請者の立場に立ち、わかりやすい手続や書式となるよう見直しを行う。
- (4) 用件が済むまでの時間を短く
来庁者を分散させるため、時間外窓口の開設を広報等により積極的に周知する。

5 職員の意識向上

更なる納得度向上のため次の事項を実施していきます。

- (1) 職員研修のほかに職場内研修を促し、更なる職員の意識改革を図る。
- (2) 「行政サービス向上週間」を設け、職員の意識向上を図る。