

平成 2 5 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, 6 6 4 件)
9 1 . 8 4 %

- 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	8 8 . 3 %
②窓口開始及び終了時間（施設の利用可能時間）	9 3 . 8 %
③職員の応対	9 6 . 3 %
④手続や書類のわかりやすさ	9 2 . 0 %
⑤用件が済むまでの時間	8 8 . 9 %
総合的な納得度	9 1 . 8 4 %

- 3 過去の結果の推移

	H20	H21	H22	H23	H24	H25
総合的な納得度	90.3%	89.1%	84.0%	91.5%	92.06%	91.84%

- 4 分析及び対応

平成 2 5 年度は、公共施設の利用の際にアンケート協力への呼びかけを強化して実施したところ、主に公民館での回収数が増加しました。

結果として、庁舎以外の公共施設の回収数は昨年より 2 倍以上になり、市役所に来庁する機会がなかった方からも幅広く意見をいただくことができました。

「総合的な納得度」は、平成 2 5 年度の目標値 9 3 . 5 % には及ばなかったものの、過去最高であった昨年度とほぼ同じ数値でした。

個別の項目別に見ると、「総合的な納得度」は過去最高であったものの目標値を超えた項目が②「職員の対応」の 1 項目のみだった昨年（同じく目標値 9 3 . 5 % で実質値 9 2 . 0 6 %）と比較すると、②「窓口開始及び終了時間（施設の利用可能時間）」と③「職員の対応」の 2 項目で目標値を超えていたことから、施設利用者の回答内容が反映された結果と考えられます。

今後は、目標値を超える項目を一つでも多く増やすため、また、1 ポイントを超えて下降していた①「庁舎（施設）の案内のわかりやすさ」、⑤「用件が済むまでの時間」の改善を図るため、引き続き次の項目について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

「3 S（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、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

申請手続等の分散を図るため、夜間窓口・日曜窓口の開設を市ホームページ、広

報等により積極的に周知する。

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) 階層別職員研修のほかに職場内研修を実施していない課所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。