

## 平成24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2891件)  
92.06%

- 2 個別の納得度

	納得度
①庁舎の案内のわかりやすさ	89.5%
②窓口開始及び終了時間	92.0%
③職員の応対	96.7%
④手続や書類のわかりやすさ	91.5%
⑤用件が済むまでの時間	90.4%
総合的な納得度	92.06%

- 3 過去の結果の推移

	H19	H20	H21	H22	H23	H24
総合的な納得度	81.0%	90.3%	89.1%	84.0%	91.5%	92.06%

- 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や窓口での呼びかけを行ったことにより、回収数、総合的な納得度ともに過去最高となりました。

項目別の納得度では、「① 庁舎の案内のわかりやすさ」の納得度は平成23年度の88.6%から0.9%上がり89.5%との結果になったものの、ハード面での整備や職員の案内などソフト面双方の改善が求められていることがわかりました。

一方「③ 職員の応対」については昨年度の95.5%から1.2%上がり96.7%の評価をいただいたことから、研修等を通じて引き続き職員の意識の向上を行います。

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(市役所内の整理、整頓、清潔を目指す運動)」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

同一時間に窓口に来庁者が集中しないよう、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実施していきます。