

## 平成26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1,929件)  
92.20%

- 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	88.4%
②窓口開始及び終了時間(施設の利用可能時間)	93.6%
③職員の対応	96.1%
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	90.9%
総合的な納得度	92.20%

- 3 過去の結果の推移

	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
総合的な納得度	90.3%	89.1%	84.0%	91.5%	92.06%	91.84%	92.20%

- 4 分析及び対応

平成26年度の回収数は、一番多かった平成24年度の2,891件を下回るものの、平成25年度と比べ、1,664件から265件増の1,929件となりました。

「総合的な納得度」は、92.20%と過去最高を記録したものの、平成26年度の目標値94.6%を下回る結果となりました。

個別の項目別に見ると、「③職員の対応」が納得度96.1%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庁内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88.4%、84.3%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。

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。