

## 市民モニターアンケート結果 活用状況

担当課	人事課職員研修所
アンケート名	市民満足度(CS)向上運動について
アンケート実施期間	平成31年2月8日～2月18日

### アンケート活用状況

現在、市民満足度(CS)向上運動を各所属で実施しており、その取組の成果の確認及び次年度の目標を検討するための資料としてこのアンケート結果を活用しました。

「職員の対応の全体的な印象は」との問いについては、「満足」「まあ満足」と答えた方が86.5%でした。これは、前年では88.5%だったのに対し、評価が下がっていることがわかりました。

「サービス向上のために、今後すべきことは」との問いについては、「迅速で丁寧な対応」が28.5%、「わかりやすい説明」が24.3%の順となっております。この評価等を参考に、次年度に所属で行う取組内容について、「丁寧で迅速正確な窓口・電話対応」を挙げて取り組んでいる所属もあります。

また、市職員の接遇等の研修を行うにあたり、同様にアンケート結果を現状の確認の資料として活用しました。

なお、アンケート内容は、毎年同じ設問で行っており、過去の回答との変化を確認し、今後の市民満足度(CS)向上運動の取組の参考にしております。今後とも市民サービスの向上を目指し、引き続き市民満足度(CS)向上運動に取り組んでまいります。