

「市民満足度(CS)向上運動について」(令和5年2月3日～2月13日実施)

送付数:1,349人
 回答数:593人
 回答率:44.0%
 担当課:人事課職員研修所(086-426-3151)

【アンケートの目的】

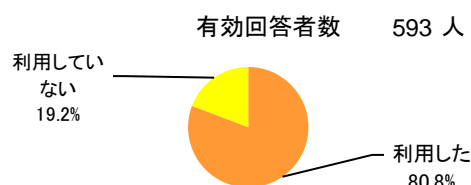
市職員の対応について毎年同時期にお尋ねし、過去の回答との変化を確認することで、今後の市民満足度(CS)向上運動の取組の参考とさせていただくため実施しました。

【担当課のコメント】

- 施設の利便性として、目的の窓口や問い合わせ先がすぐにわかった方、そうではなかった方が昨年と同じ割合となっており、引き続き、利便性向上の工夫が必要と考えます。
- 職員の対応では、「満足」の回答割合が1つの項目を除いて昨を下回り、「まあ満足」の回答割合が増えました。一方で、「やや不満」「不満」の回答割合は昨年より下回った項目がほとんどとなっています。「満足」の回答割合を増やすために、接遇についての見直しが必要と考えました。
- 「サービス向上のために、今後すべきこと」については、待ち時間の短縮が昨年の17.5%人から29.2%人に増加しています。マイナンバーカードの申請や受け取りなどで手続きする方の増加に伴い、待ち時間が増加したものと考えます。市民満足度向上のため、業務改善にも取り組みながら、サービス向上を目指したいと思います。
- 今回いただきましたご意見をもとに、市民満足度(CS)向上運動を効果的なものとしていけるよう、今後も取り組みを続けてまいります。ご協力ありがとうございました。

問1 昨年は、市役所を利用されましたか？(電話での問い合わせ等も含む)

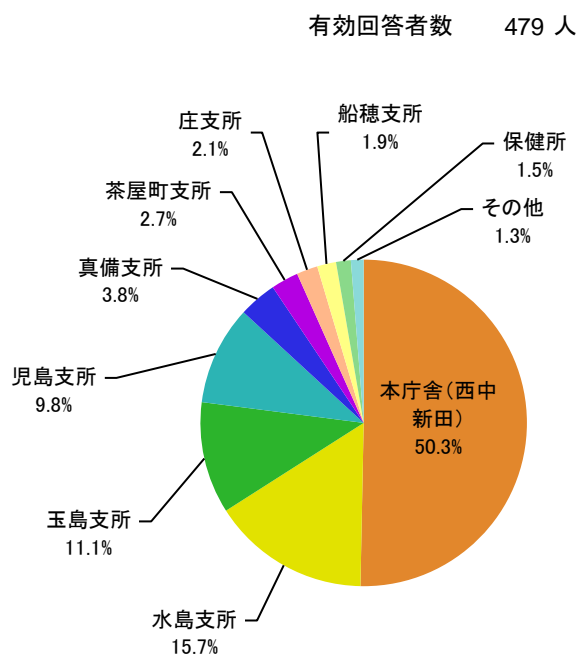
選択肢	回答者数
利用した	479人
利用していない	114人



※問2～問7は、問1で「利用した」と回答した方にお聞きしています。

問2 昨年、最も多く利用された市の施設はどこですか？

選択肢	回答者数
本庁舎(西中新田)	241人
水島支所	75人
玉島支所	53人
児島支所	47人
真備支所	18人
茶屋町支所	13人
庄支所	10人
船穂支所	9人
保健所	7人
その他	6人

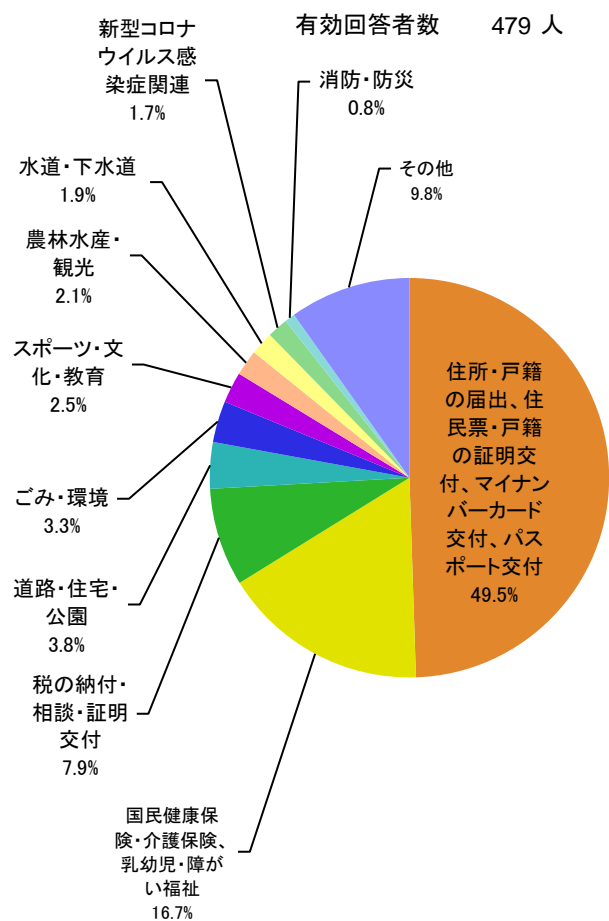


その他(抜粋)
 倉敷駅前連絡所 など

「市民満足度(CS)向上運動について」(令和5年2月3日～2月13日実施)

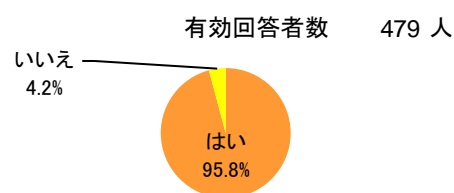
問3 問2で選んだ施設は、主にどのような用件で利用されましたか？

選択肢	回答者数
住所・戸籍の届出、住民票・戸籍の証明交付、マイナンバーカード交付、パスポート交付	237 人
国民健康保険・介護保険、乳幼児・障がい福祉	80 人
税の納付・相談・証明交付	38 人
道路・住宅・公園	18 人
ごみ・環境	16 人
スポーツ・文化・教育	12 人
農林水産・観光	10 人
水道・下水道	9 人
新型コロナウイルス感染症関連	8 人
消防・防災	4 人
その他	47 人
その他(抜粋) 選挙投票、マイナポイント申請、法律相談 など	



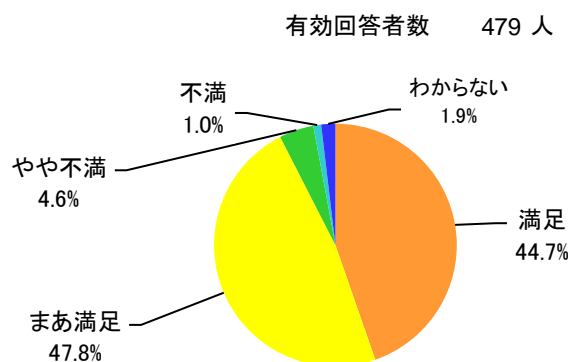
問4 目的の窓口や問い合わせ先は、すぐにわかりましたか？

選択肢	回答者数
はい	459 人
いいえ	20 人



問5-1 職員の声かけ・ご案内はどうでしたか？

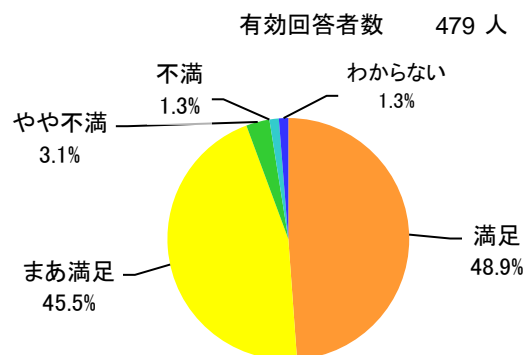
選択肢	回答者数
満足	214 人
まあ満足	229 人
やや不満	22 人
不満	5 人
わからない	9 人



「市民満足度(CS)向上運動について」(令和5年2月3日～2月13日実施)

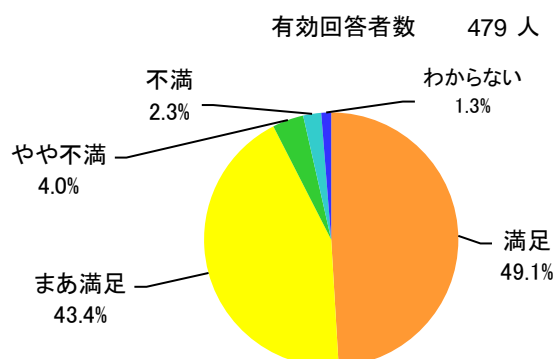
問5-2 職員の言葉づかい・態度はどうでしたか？

選択肢	回答者数
満足	234 人
まあ満足	218 人
やや不満	15 人
不満	6 人
わからない	6 人



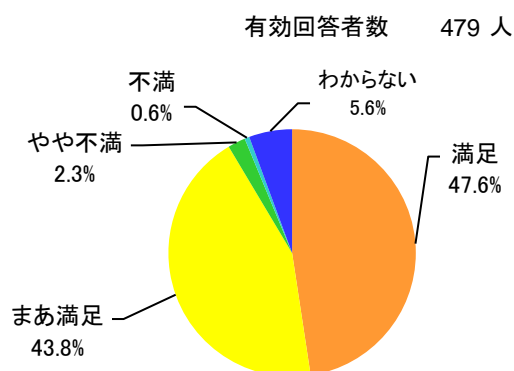
問5-3 職員の説明のわかりやすさ・正確さはどうでしたか？

選択肢	回答者数
満足	235 人
まあ満足	208 人
やや不満	19 人
不満	11 人
わからない	6 人



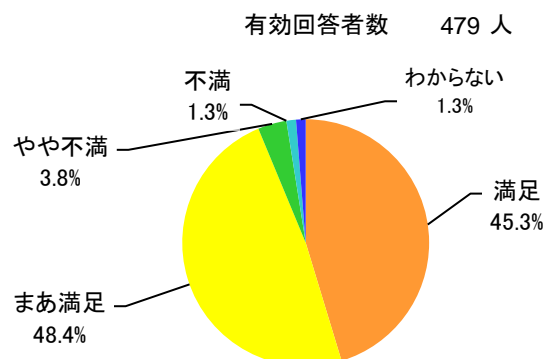
問5-4 職員の身だしなみはどうでしたか？

選択肢	回答者数
満足	228 人
まあ満足	210 人
やや不満	11 人
不満	3 人
わからない	27 人



問5-5 職員の対応の全体的な印象はどうでしたか？

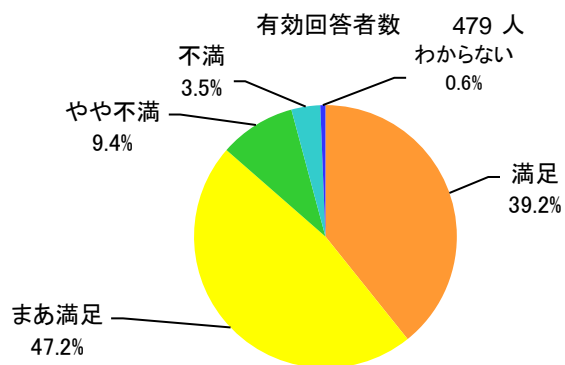
選択肢	回答者数
満足	217 人
まあ満足	232 人
やや不満	18 人
不満	6 人
わからない	6 人



「市民満足度(CS)向上運動について」(令和5年2月3日～2月13日実施)

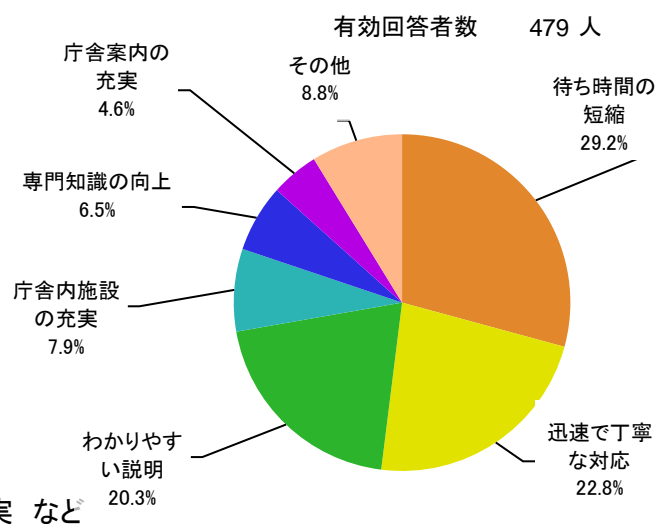
問6 その時の対応の早さについては？

選択肢	回答者数
満足	188 人
まあ満足	226 人
やや不満	45 人
不満	17 人
わからない	3 人



問7 サービス向上のために、今後すべきことは？

選択肢	回答者数
待ち時間の短縮	140 人
迅速で丁寧な対応	109 人
わかりやすい説明	97 人
庁舎内施設の充実	38 人
専門知識の向上	31 人
庁舎案内の充実	22 人
その他	42 人



その他(抜粋)

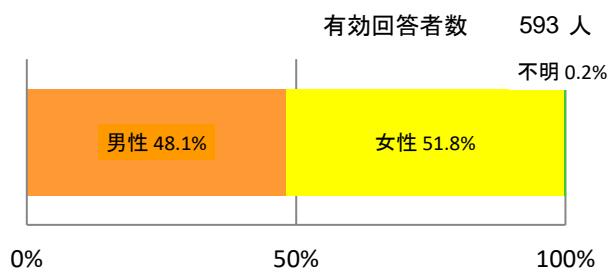
土曜・日曜日の開庁、オンライン申請・決済の拡充、駐車場の充実 など

(次ページにモニター属性の内訳あり)

「市民満足度(CS)向上運動について」(令和5年2月3日~2月13日実施)

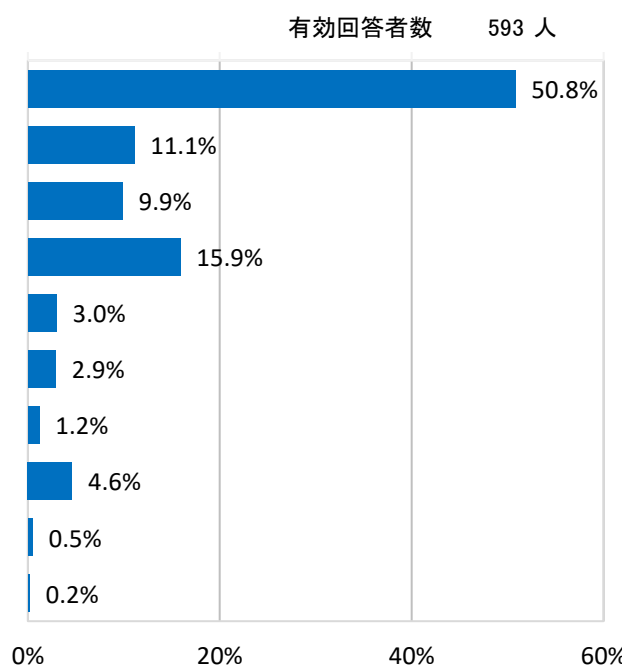
モニターの属性(性別)

選択肢	回答者数
男性	285 人
女性	307 人
不明	1 人



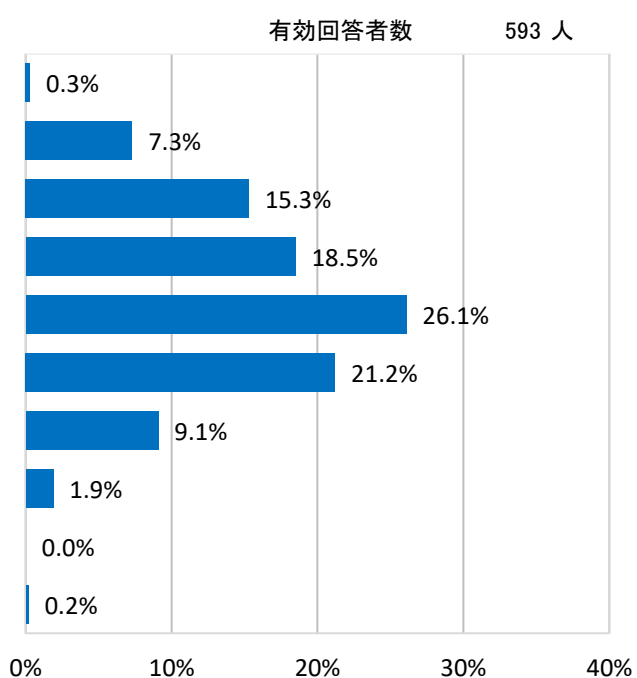
モニターの属性(地区)

選択肢	回答者数
倉敷	301 人
児島	66 人
玉島	59 人
水島	94 人
庄	18 人
茶屋町	17 人
船穂	7 人
真備	27 人
市外(在勤)	3 人
不明	1 人



モニターの属性(年代)

選択肢	回答者数
90代	2 人
80代	43 人
70代	91 人
60代	110 人
50代	155 人
40代	126 人
30代	54 人
20代	11 人
10代	0 人
不明	1 人



(注)各回答項目の割合(%)は、端数処理の関係上、合計が100%にならない場合があります。