

「市民満足度(CS)向上運動について」(令和7年2月7日～2月17日実施)

送付数: 1,416人
 回答数: 650人
 回答率: 45.9%
 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)向上運動の取り組み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】

●全体的に「満足」の回答割合が減少し、「まあ満足」、「やや不満」の割合が増加しています。「職員の対応の全体的な印象」については、「満足」、「まあ満足」が減少し、「やや不満」、「不満」が増加しています。言葉づかいや身だしなみなど基本的な部分について、整えることはもちろんですが、業務についてのスキルアップを図りながら、全体的な印象について「満足」していただけるように、職員に対してアンケート結果を示しながら、CSへの意識を高めていきたいと考えます。

●「サービス向上のために、今後すべきこと」については、「迅速で丁寧な対応」、「わかりやすい説明」、「庁舎内施設の充実」についての要望が増加しています。施設の充実については、すぐに改善することは難しいところですが、迅速で丁寧な対応やわかりやすい説明は、個々の職員が意識することで改善が可能ですので、職員研修の中で市民の皆さまからの要望として伝えたいと思います。

●いただいたご意見をもとに、市民満足度(CS)の向上に取り組んでまいります。ご協力ありがとうございました。

問1 去年は、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)

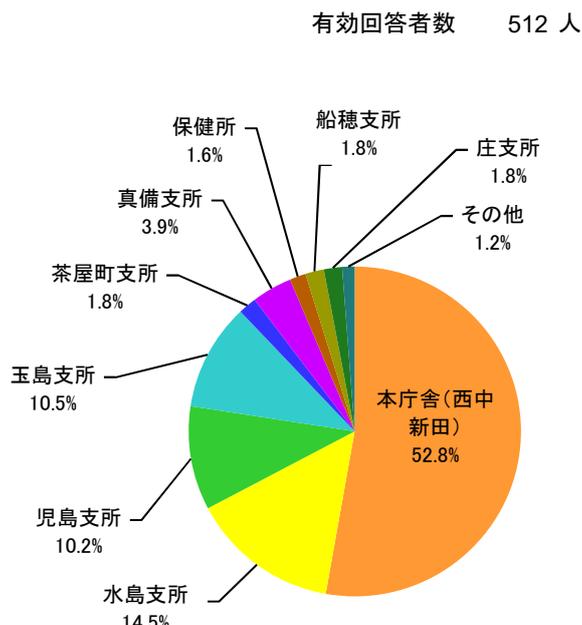
選択肢	回答者数
利用した	512人
利用していない	138人



※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 去年、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)	271人
水島支所	74人
児島支所	52人
玉島支所	54人
茶屋町支所	9人
真備支所	20人
保健所	8人
船穂支所	9人
庄支所	9人
その他	6人



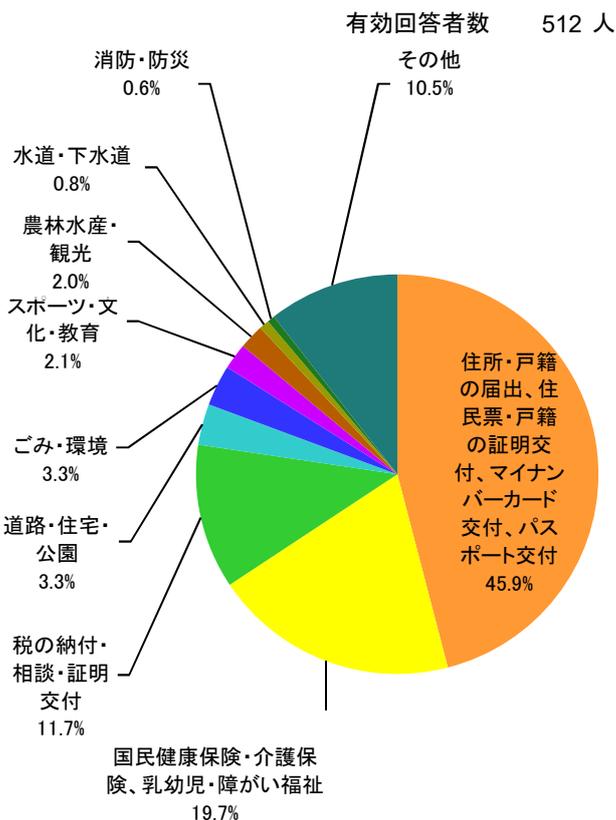
その他(抜粋)

・公民館、環境センター、ライフパーク など

「市民満足度(CS)向上運動について」(令和7年2月7日～2月17日実施)

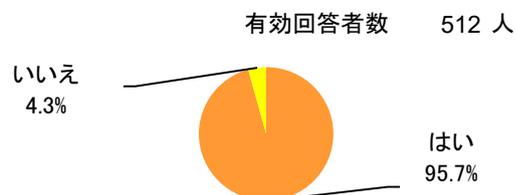
問3 問2で選んだ施設は、主にどのような要件で利用されましたか？

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	235 人
国民健康保険・介護保険、乳幼児・障がい福祉	101 人
税の納付・相談・証明交付	60 人
道路・住宅・公園	17 人
ごみ・環境	17 人
スポーツ・文化・教育	11 人
農林水産・観光	10 人
水道・下水道	4 人
消防・防災	3 人
その他	54 人
その他(抜粋) 選挙投票、税の手続 など	



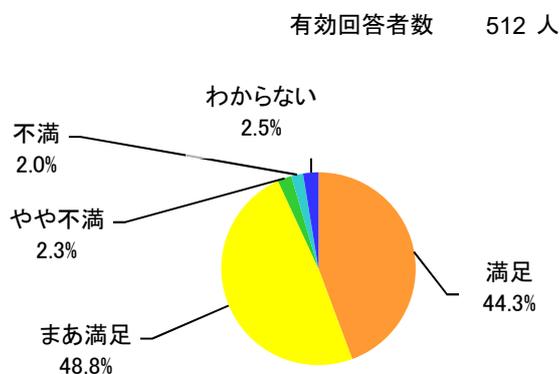
問4 目的の窓口や問い合わせ先は、すぐにわかりましたか？

選択肢	回答者数
はい	490 人
いいえ	22 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	227 人
まあ満足	250 人
やや不満	12 人
不満	10 人
わからない	13 人

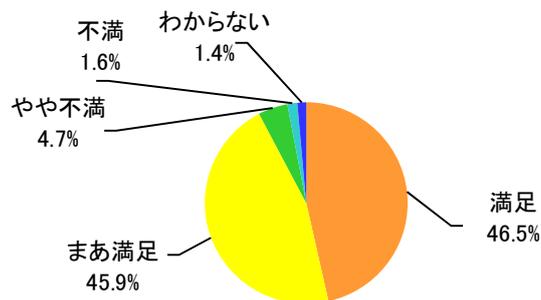


「市民満足度(CS)向上運動について」(令和7年2月7日～2月17日実施)

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	238 人
まあ満足	235 人
やや不満	24 人
不満	8 人
わからない	7 人

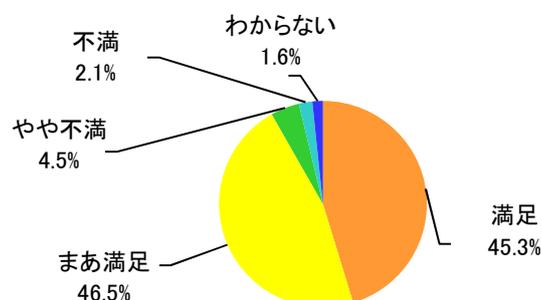
有効回答者数 512 人



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	232 人
まあ満足	238 人
やや不満	23 人
不満	11 人
わからない	8 人

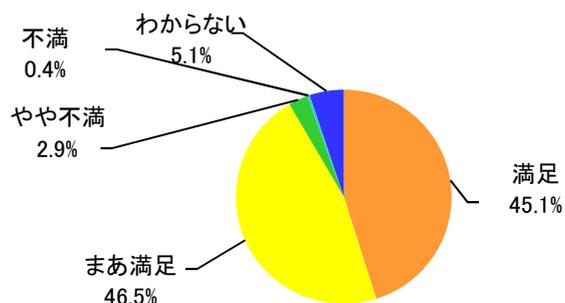
有効回答者数 512 人



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	231 人
まあ満足	238 人
やや不満	15 人
不満	2 人
わからない	26 人

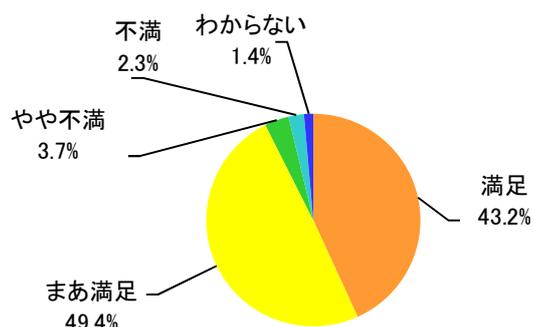
有効回答者数 512 人



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	221 人
まあ満足	253 人
やや不満	19 人
不満	12 人
わからない	7 人

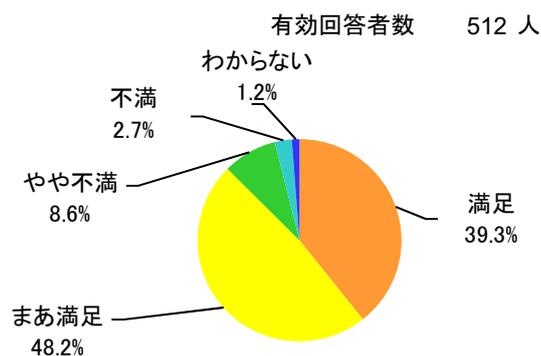
有効回答者数 512 人



「市民満足度(CS)向上運動について」(令和7年2月7日～2月17日実施)

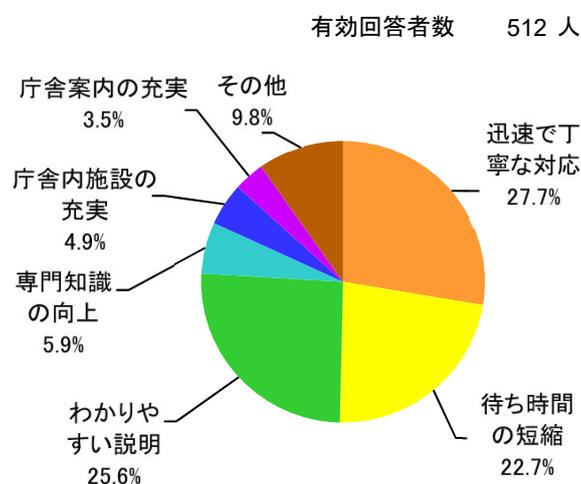
問6 その時の対応の早さについては？

選択肢	回答者数
満足	201 人
まあ満足	247 人
やや不満	44 人
不満	14 人
わからない	6 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
迅速で丁寧な対応	142 人
待ち時間の短縮	116 人
わかりやすい説明	131 人
専門知識の向上	30 人
庁舎内施設の充実	25 人
庁舎案内の充実	18 人
その他	50 人



その他(抜粋)

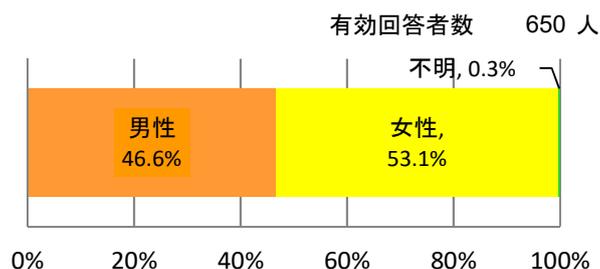
・問い合わせへの理解不足、土日の開庁の希望 など

(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7年2月7日～2月17日実施)

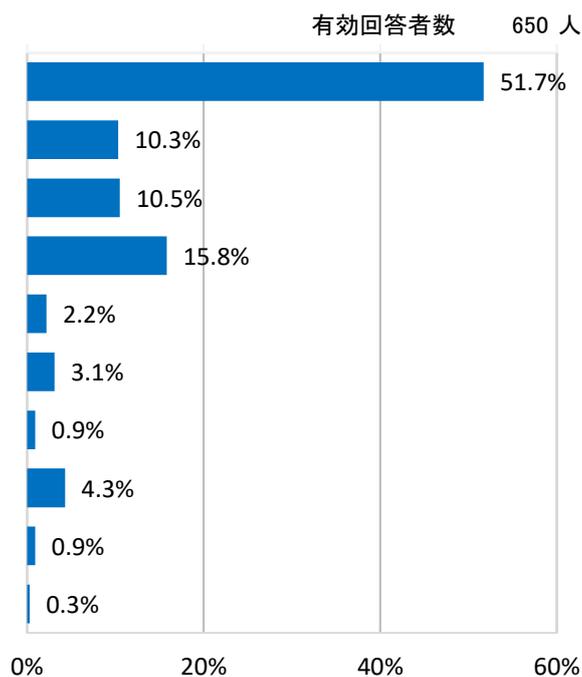
モニターの属性(性別)

選択肢	回答者数
男性	303 人
女性	345 人
不明	2 人



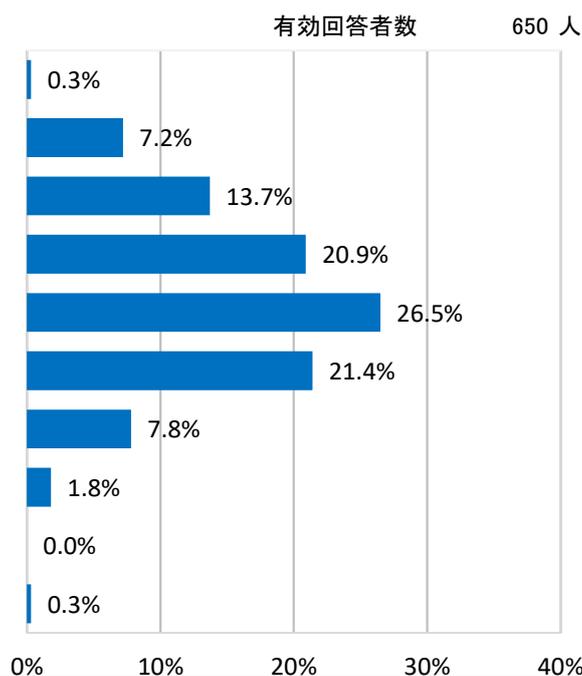
モニターの属性(地区)

選択肢	回答者数
倉敷	336 人
児島	67 人
玉島	68 人
水島	103 人
庄	14 人
茶屋町	20 人
船穂	6 人
真備	28 人
市外(在勤)	6 人
不明	2 人



モニターの属性(年代)

選択肢	回答者数
90代	2 人
80代	47 人
70代	89 人
60代	136 人
50代	172 人
40代	139 人
30代	51 人
20代	12 人
10代	0 人
不明	2 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。