

## 市民モニターアンケート結果 活用状況

担当部署	人事課職員研修所
アンケート名	市民満足度(CS)向上運動
アンケート実施期間	令和5年2月3日～2月13日

### アンケート活用状況

このアンケート結果は、CS向上運動を各所属で実施しており、そのCS向上運動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活用しました。

また、CS向上運動について、職員研修を実施しており、その中で市民の声として紹介し、市民満足度を高めるためにはどうしたらよいかを考えるための材料としております。

「サービス向上のために、今後すべきことは？」のアンケート結果の問いについて、「待ち時間の短縮」が前年度より増加し、それ以外については、減少か横ばいでした。そのため、研修の中では、市民の皆様が一番求めていることとして、今年度の目標としてはどうかと提案しました。そういった形で、この評価等を参考にしながら、全所属がCS向上運動への取り組みを進めています。

また、市職員の接遇等の研修を行う際にも、研修講師にアンケートデータをお渡しし、それを踏まえて、研修を実施しております。

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向上運動に取り組んでまいります。