

## 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)向上運動について
アンケート実施期間	令和4年1月28日～2月7日

### アンケート活用状況

このアンケート結果は、各所属で実施している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。

「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、「迅速で丁寧な対応」が27.1%、「わかりやすい説明」が24.8%の順となっております。「待ち時間の短縮」が前年度より減少し、「わかりやすい説明」が増加しています。前年度のアンケート結果を踏まえ、各所属が対応した結果が出たものと考えます。また、国民健康保険・介護保険、乳幼児・障がい福祉など、専門分野への用件で来庁した方が増加したため、「わかりやすい説明」が増加したものと考えます。

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向上運動に取り組んでまいります。