

## 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2年2月21日～3月2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向上運動の取り組み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28.3%、「わかりやすい説明」が21.8%の順となっております。この評価等を参考に、次年度に所属で取り組む内容について、「丁寧で迅速正確な窓口・電話対応」「窓口・電話対応でのマナー向上」を挙げて取り組んでいる所属もございます。また、新型コロナウイルス感染予防として窓口等でアクリル板を設置していますが、声がききとりにくいことがないよう大きな声でしっかりと伝える、ということを実践内容にし、取り組んでいる所属もございます。

また、市職員の待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。