

# 「市民満足度(CS)向上運動について」(令和6年2月2日～2月13日実施)

送付数: 1,389人  
 回答数: 623人  
 回答率: 44.9%  
 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】

- 職員の声かけや案内については、昨年と比べ、「満足」の回答割合が増えましたが、「不満」の回答割合も増えています。また、職員の言葉づかいや対応等では、昨年と比べ、おおむね「満足」の回答割合が減り、「不満」の回答割合が増えています。基本的な接遇についての研修や、各所属においてより一層の取り組みが必要と考えます。
- 「サービス向上のために、今後すべきこと」については、昨年に比べると「迅速で丁寧な対応」と「専門知識の向上」が増加し、対応時の素早さや正確性が求められていると感じました。それには、所属ごとにマニュアル作成や業務への知識を深めるための工夫が必要と感じています。
- 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)

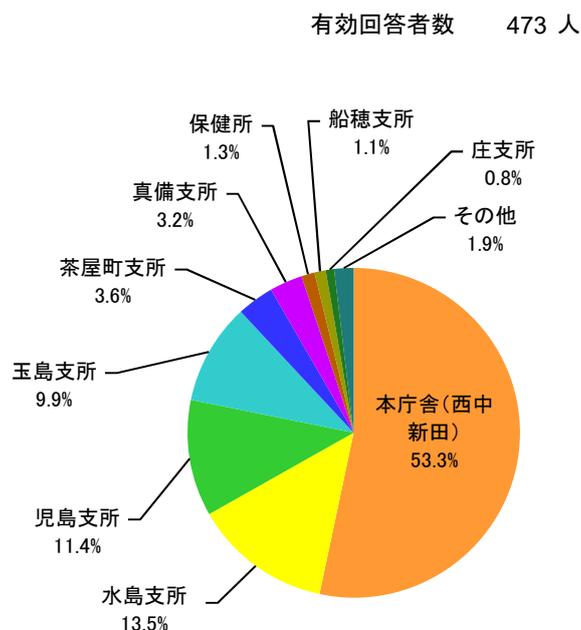
選択肢	回答者数
利用した	473 人
利用していない	150 人



※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)	252 人
水島支所	64 人
児島支所	54 人
玉島支所	47 人
茶屋町支所	17 人
真備支所	15 人
保健所	6 人
船穂支所	5 人
庄支所	4 人
その他	9 人



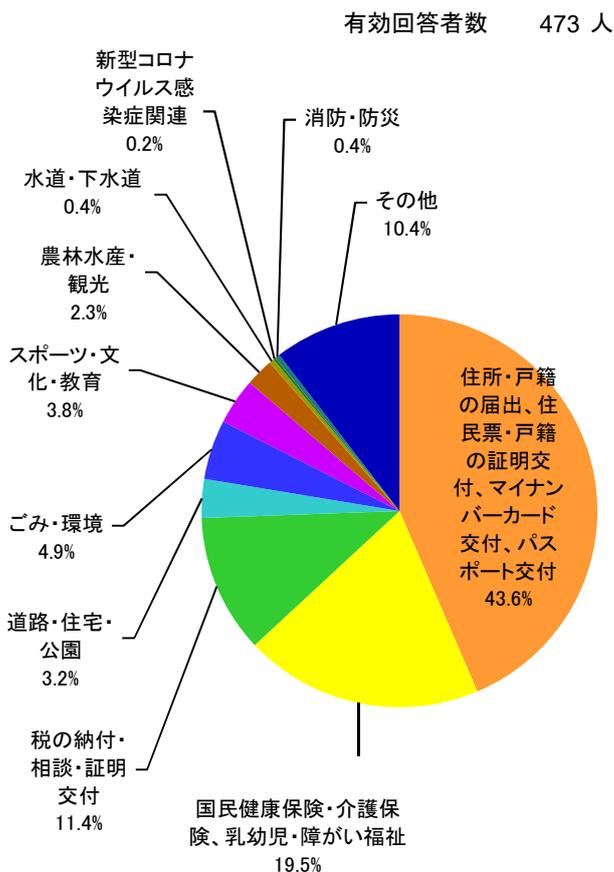
### その他(抜粋)

- ・環境学習センター、環境センター など

# 「市民満足度(CS)向上運動について」(令和6年2月2日～2月13日実施)

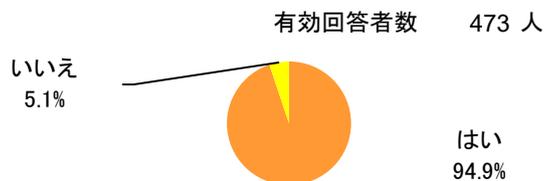
## 問3 問2で選んだ施設は、主にどのような要件で利用されましたか？

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	206 人
国民健康保険・介護保険、乳幼児・障がい福祉	92 人
税の納付・相談・証明交付	54 人
道路・住宅・公園	15 人
ごみ・環境	23 人
スポーツ・文化・教育	18 人
農林水産・観光	11 人
水道・下水道	2 人
新型コロナウイルス感染症関連	1 人
消防・防災	2 人
その他	49 人
その他(抜粋) 選挙投票、税の手続 など	



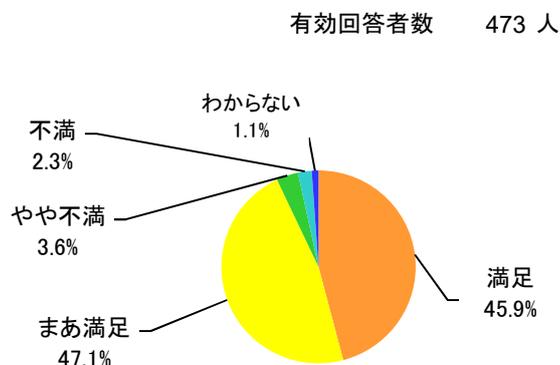
## 問4 目的の窓口や問い合わせ先は、すぐにわかりましたか？

選択肢	回答者数
はい	449 人
いいえ	24 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	217 人
まあ満足	223 人
やや不満	17 人
不満	11 人
わからない	5 人

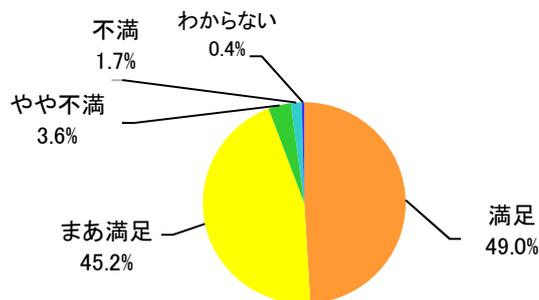


## 「市民満足度(CS)向上運動について」(令和6年2月2日～2月13日実施)

### 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	232 人
まあ満足	214 人
やや不満	17 人
不満	8 人
わからない	2 人

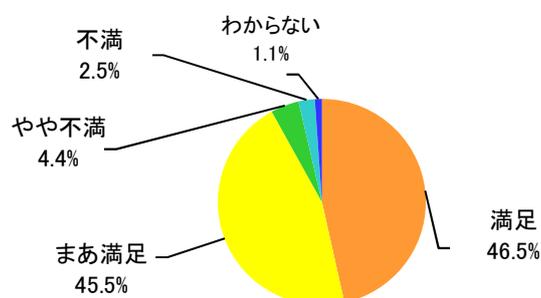
有効回答者数 473 人



### 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	220 人
まあ満足	215 人
やや不満	21 人
不満	12 人
わからない	5 人

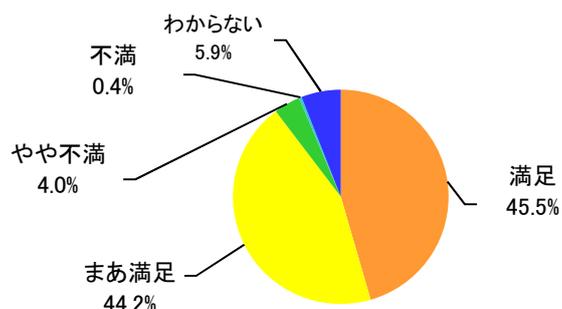
有効回答者数 473 人



### 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	215 人
まあ満足	209 人
やや不満	19 人
不満	2 人
わからない	28 人

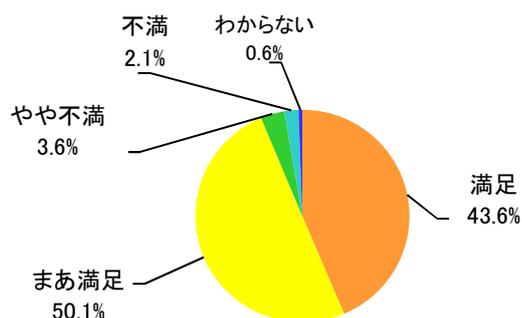
有効回答者数 473 人



### 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	206 人
まあ満足	237 人
やや不満	17 人
不満	10 人
わからない	3 人

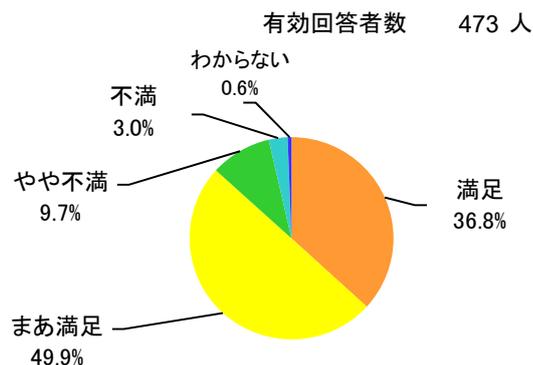
有効回答者数 473 人



## 「市民満足度(CS)向上運動について」(令和6年2月2日～2月13日実施)

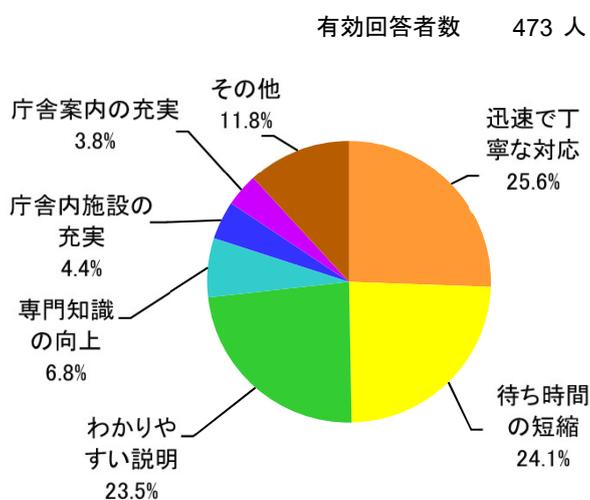
### 問6 その時の対応の早さについては？

選択肢	回答者数
満足	174 人
まあ満足	236 人
やや不満	46 人
不満	14 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
迅速で丁寧な対応	121 人
待ち時間の短縮	114 人
わかりやすい説明	111 人
専門知識の向上	32 人
庁舎内施設の充実	21 人
庁舎案内の充実	18 人
その他	56 人



その他(抜粋)

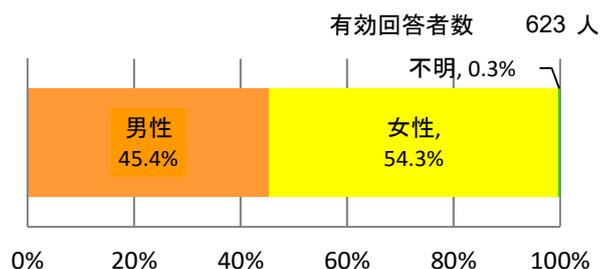
大きな声でゆっくり説明してほしい、駐車場の充実、トイレの洋式化 など

(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6年2月2日～2月13日実施)

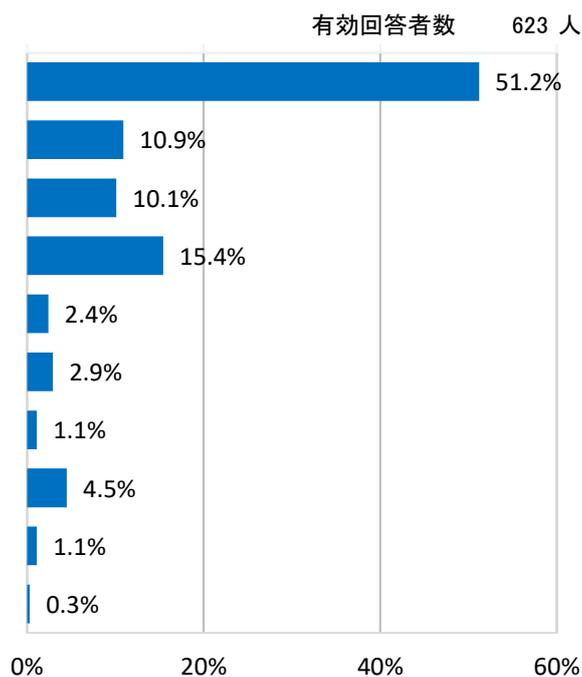
### モニターの属性(性別)

選択肢	回答者数
男性	283 人
女性	338 人
不明	2 人



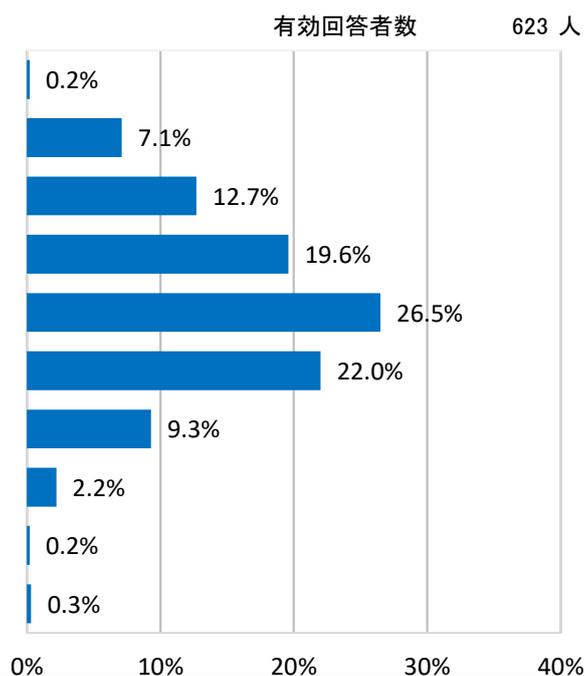
### モニターの属性(地区)

選択肢	回答者数
倉敷	319 人
児島	68 人
玉島	63 人
水島	96 人
庄	15 人
茶屋町	18 人
船穂	7 人
真備	28 人
市外(在勤)	7 人
不明	2 人



### モニターの属性(年代)

選択肢	回答者数
90代	1 人
80代	44 人
70代	79 人
60代	122 人
50代	165 人
40代	137 人
30代	58 人
20代	14 人
10代	1 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。