



## 令和5年度「市民への約束」評価月間アンケートの結果について

本市では、「市民への約束」を掲げるとともに「接遇センスアップ運動」を展開し、全市を挙げて市民満足度の向上に取り組んでいます。その一環として、毎年11月を「市民への約束」評価月間として、日ごろの取り組みの成果を市民の皆さまに評価していただくため、アンケート調査を実施しています。

このたび、令和5年度の評価結果がまとまりましたので、下記のとおり報告いたします。この結果を踏まえ、今後も市民の皆さまにご満足いただけるよう、市民サービスの向上と職員意識改革の推進を図ってまいります。

## 記

1 件名 「市民への約束」評価月間アンケート調査

## 2 調査概要

- (1) 実施期間 令和5年11月1日(水)～11月30日(木)  
(2) 調査対象 市のサービスを御利用になったすべてのお客様  
(3) 実施対象 原則として、すべての課

## 3 調査結果

回答数7,450件(内訳:紙/7,101件 Web/349件)  
「満足」 86.1% 「やや満足」 12.5% 計 98.6%  
「やや不満」 0.7% 「不満」 0.7% 計 1.4%

## (1) 各設問の回答状況

区分	満足	やや満足	やや不満	不満	計
【設問1】 寄り添った対応でしたか?	85.7%	12.9%	0.7%	0.7%	100.0%
【設問2】 わかりやすい説明でしたか?	85.3%	13.4%	0.7%	0.6%	100.0%
【設問3】 親切でていねいな対応でしたか?	87.3%	11.2%	0.7%	0.8%	100.0%
全回答の割合	86.1%	12.5%	0.7%	0.7%	100.0%



## (2) 寄せられた主な意見

### <良かった点>

- ・笑顔で接していただき安心感があった
- ・関連する他のサービスも教えてくれた
- ・とても親切な対応だった
- ・聞き取りやすいスピードで説明してくれた
- ・丁寧で迅速な対応をしていただき助かった

### <改善すべき点>

- ・あいさつ、声かけしても返事もしない職員がいる
- ・市民に寄り添う姿勢がない
- ・威圧的な話し方だった
- ・どのくらい待つのか説明がほしい

## 4 今後の取り組み

- ・アンケートに寄せられた改善すべき意見を各所属へフィードバックし、各職場では、当該内容を確認したうえで「市民対応重点取組計画書」を作成し、実践する。
- ・「接遇研修」等を通じて、市民に寄り添った対応や、明るいあいさつ、速やかな対応などについて指導し、引き続き本市全体の接遇向上に努める。
- ・高評価をいただいた対応事例については、「接遇センスアップ運動」等を通じて全職員へ浸透させることで、より一層の市民サービスの向上を目指す。
- ・新たな3区体制においても、職員間の情報共有や意思疎通を円滑に行うよう特に留意する。

### <市民への約束>

- 1 市民の皆様に寄り添って仕事をします。
- 2 市民の皆様にわかりやすく説明し、親切・ていねいに対応します。
- 3 創意工夫しながら、コスト意識とスピード感をもって取り組みます。