

令和7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7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7年11月1日(土)～11月30日(日)
 (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 6,532件(内訳 / 紙:5,853件 Web:679件)
 「満足:87.7%」、「やや満足:11.1%」 計98.8%
 「やや不満:0.7%」、「不満:0.5%」 計1.2%

(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？	87.5%	11.1%	0.8%	0.6%	100.0%
【設問2】 わかりやすい説明でしたか？	86.4%	12.5%	0.7%	0.4%	100.0%
【設問3】 親切でていねいな対応でしたか？	89.2%	9.7%	0.5%	0.5%	100.0%
計	87.7%	11.1%	0.7%	0.5%	100.0%

(2) 寄せられた主な意見

<良かった点>	<改善すべき点>
<ul style="list-style-type: none"> ・優しく丁寧に対応してくれた ・分かりやすく納得できる説明をしてくれた ・すぐに声かけしてもらえた ・各世代の気持ちを汲んでくれる 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員によってやる気や接客対応に差がある ・対応が横柄で謝罪が不十分 ・早口で分かりにくい ・混雑している窓口付近に職員がおらず聞くに聞けない ・手続き方法を把握していない

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分析して全庁へ横展開し、各所属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、明るいあいさつ、市民に寄り添った対応や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。
- ・指定管理施設に対して、所管課を通じ、「市民への約束」や接遇の重要性についてあらためて周知を行う。

<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。

