

政策会議報告書

平成31年3月26日

報告者 経営企画部長

件名	「窓口サービス満足度アンケート」の結果報告について																																			
要旨	<p>窓口サービスの向上を図るとともに、庁内活性化につなげていくことを目的として、「窓口サービス満足度アンケート」を実施しましたので、報告します。</p> <p>【概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成31年2月25日（月）～2月27日（水） ・実施場所 市役所1階窓口ロビー（低層棟・高層棟）及び市民ホール 平成30年度有言実行推進委員会委員の協力により実施 ・回収枚数 200枚 ・目 標 満足度96%以上の維持 ・総合評価 満足度99.0% （「よい」が80.6%、「ややよい」が18.4%） <p>【総合評価結果の推移】</p> <table border="1" data-bbox="427 1402 1406 1682"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30(今回)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">総合評価 結果</td> <td>よい</td> <td>72.9%</td> <td>72.0%</td> <td>77.7%</td> <td>76.5%</td> <td>80.6%</td> </tr> <tr> <td>ややよい</td> <td>23.6%</td> <td>25.7%</td> <td>22.0%</td> <td>20.9%</td> <td>18.4%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>96.5%</td> <td>97.7%</td> <td>99.7%</td> <td>97.4%</td> <td>99.0%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">回収枚数</td> <td>235枚</td> <td>181枚</td> <td>326枚</td> <td>237枚</td> <td>200枚</td> </tr> </tbody> </table> <p>アンケート結果につきましては、庁内に周知し、共有化させていただきます。なお、自由意見欄の内容などを踏まえ、窓口業務の一層の改善に努めていただきますようお願いいたします。</p>					H26	H27	H28	H29	H30(今回)	総合評価 結果	よい	72.9%	72.0%	77.7%	76.5%	80.6%	ややよい	23.6%	25.7%	22.0%	20.9%	18.4%	合計	96.5%	97.7%	99.7%	97.4%	99.0%	回収枚数		235枚	181枚	326枚	237枚	200枚
		H26	H27	H28	H29	H30(今回)																														
総合評価 結果	よい	72.9%	72.0%	77.7%	76.5%	80.6%																														
	ややよい	23.6%	25.7%	22.0%	20.9%	18.4%																														
	合計	96.5%	97.7%	99.7%	97.4%	99.0%																														
回収枚数		235枚	181枚	326枚	237枚	200枚																														
所管名	経営企画部 経営企画課	電話番号	04-2998-9027																																	

※ 会議の7日前までに関係資料を添え、32部提出してください。

※ 報告書（関係資料を除く）のデータもメールで送付してください。