

平成 22 年度 市民満足度調査結果

市では、更なる行政サービスの向上を図るため、行政委員会などを除く市役所各課と出先機関等に対する市民の満足度を調査しました。

この調査は、課の取組等に対する満足度を 5 段階評価する「所属別総合評価調査」と窓口サービスに対する満足度を 5 段階評価する「窓口サービス調査」の 2 種類で、平成 22 年度は延べ 1,331 人から回答をいただきました。

調査結果は以下のとおりで、これらを業務等の改善に生かし、行政サービスの向上に努めてまいります。

※ 5 段階評価の点数

(5 : 大変満足、4 : まあまあ満足、3 : 普通、2 : やや満足、1 : 大変不満)

所属別総合評価調査の結果

調査項目	満足度平均点
①課が取り組んだ事務事業	3.9
②課が取り組んでいる施策の方向	3.9
③業務上の案内・連絡等の分かりやすさ、便利さ	3.9
④所属職員の業務への取組状況（一生懸命さ等）	4.1
⑤所属職員の対応（あいさつ、態度、説明等）	4.2
総平均点数	4.0

※ 15 課等で実施

市長公室、総務課、防災対策推進課、健康長寿課、環境対策課、農業振興課、林業振興課、水産・商工振興課、産業基盤整備課、観光スポーツ交流課、建設課、地域振興課、消防本部、水道課、社会教育課

窓口サービス調査の結果

調査項目	満足度平均点
ア 職員のあいさつ	4.2
イ 職員のみだしなみ	4.2
ウ 職員の言葉づかい	4.3
エ 職員の態度	4.3
オ 職員の説明	4.2
カ 用件がすむまでの時間	4.0
総平均点数	4.2

※ 21 課・出先機関等で実施

市民保険課、税務課、福祉事務所、地域総合課、荒坂出張所、新鹿出張所、育生出張所、神上出張所、五郷出張所、飛鳥出張所、上川出張所、西山出張所、市民会館、文化交流センター、図書館、歴史民族資料館、山崎運動公園、市営体育館、鉱山資料館、B&G 海洋センター、保育所