

令和2年度 市民応対に関するアンケート結果

市民の皆さんと市職員にむけて、「クレド（市職員が市民の皆さんに接するときの行動指針）」に沿った市民応対ができてきているか検証するためにアンケートを実施しました。市民意識調査と市職員向けの市民応対に関するアンケートの結果を紹介します。

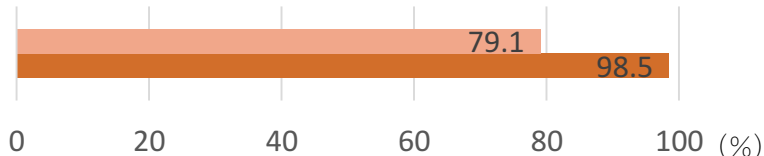
市民から見た職員の市民応対への満足（市民意識調査より）
「全体として、応対に満足している」に、「そう思う+ある程度、そう思う」と答えた人の割合

平成26年度	平成29年度	令和2年度
69.6%	71.0%	79.1%

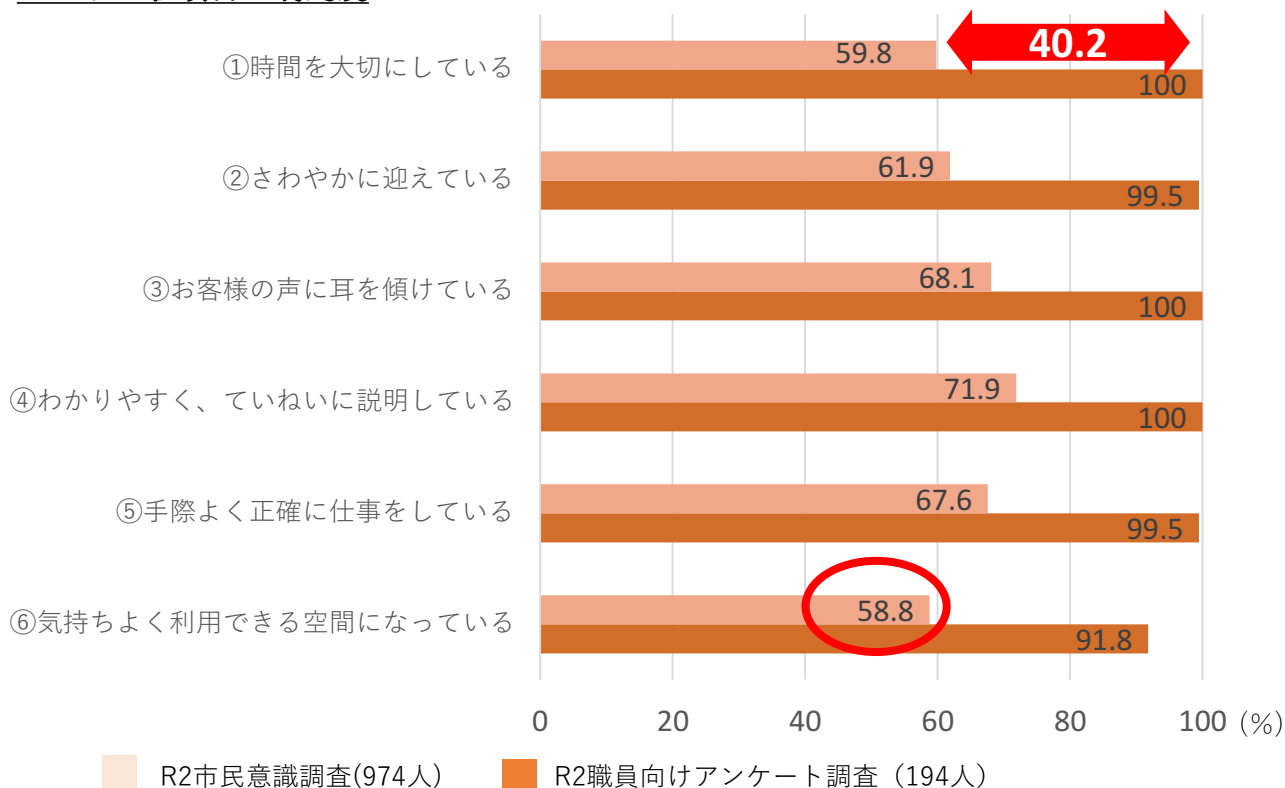
市民意識調査と職員向けアンケートの比較（「そう思う」+「ある程度、そう思う」の合計）

市民応対全体の満足度

全体として、応対に満足している
（応対に満足してもらえている）



クレドの各項目の満足度



クレドを意識した行動や市民応対向上運動により、市民から見た職員の市民応対の満足度は年々上がっていますが、市民と市職員との市民応対への認識には隔たりがあります。
市民一人ひとりに満足していただける応対ができるよう、引き続き努めていきます。