

加東市行政サービス評価アンケートの結果について

顧客満足度(CS)の調査として、8月1日から10月31日までの3か月間にわたり、市役所の3庁舎において「加東市行政サービス評価アンケート」を実施しました。市民のみなさんからは126件の回答があり、また、市長への意見も50件が寄せられました。

行政サービスの評価

行政サービスの評価については、職員の接遇態度などを市民の目で評価してもらうため、あいさつ 身だしなみ 言葉使い 職務態度 説明の分かりやすさの5つの観点から5段階評価(5:とてもよかった 4:よかった 3:ふつう 2:悪かった 1:とても悪かった)で評価していただきました。項目ごとの評点(平均点)は右のとおりで、5段階でほぼ4点に近い評価をいただいております、これを励みにして、今後ともより質の高い行政サービスに努めてまいります。

行政サービス評価アンケート評点



市長に対する意見

また、市長への意見については、右の内訳のように、職員の執務態度などを中心に、多くの分野にわたり様々なご意見が寄せられました。

市長に対する意見

区 分	件数	区 分	件数
職員の執務態度など	26	まちづくり全般	2
道路・交通	7	教育	2
イベント・観光	3	市税	1
広報	2	都市計画	1
医療・福祉	2	その他(分庁方式の感想等)	4

職員の執務態度などに対するご意見には厳しいものもありますが、合併して

窓口サービスが良くなったなどの励ましのお言葉も多数いただいております。厳しいご批判やまちづくりへの要望については真摯に受け止め、回答を希望された方には文書などで回答をさせていただきます。そして、対応可能なご要望については、すぐにでも対応し、改善を図っているところです。

市民に評価していただくという今回のアンケートは日ごろ職員が気づかないことでも、市民のみなさんからの指摘を受けて改めて気づかされる面もあり、職員にとっては職務を遂行する上で、良い意味での緊張感にもつながってきました。したがって、このアンケートは今後も継続していくことにしましたので、庁舎へお越しの際には、これまでと同様に協力いただきますようお願いいたします。

問い合わせ 加東市総務課(社庁舎) 総務係 ☎ 43-0412

人事異動

<異動>(平成18年11月1日付)

委員会事務局主幹
(会計課主幹) 岸本 慶子
会計課主幹
(総務部滝野窓口センター主幹) 宮田 純子
市民生活部市民課主査
(上下水道部工務課主査) 堀田 敬文
福祉部地域福祉課主査
(委員会事務局主査) 長田 徹
福祉部社会福祉課主査
(教育委員会市民スポーツ課主査) 原田 幸広

()は異動前

加東市総合計画策定にむけて

市民アンケート調査にご協力をお願いします!

加東市では、市政運営の基本となる「総合計画」の策定に取り組むことになりました。

この計画は、この先10年間の加東市としてのまちづくりの方針を決めるものです。これからのまちづくりは地方分権時代を踏まえ、市民のみなさまと行政の協働(協力)のもとに、知恵を出し合い進めていくことが必要です。

そこで、本計画の策定にあたって、広く市民のみなさまのご意見をお聞きするため、市内在住の18歳以上、約4,500人の方々にアンケートの調査票をお送りしています。

師走を迎え、お忙しいところ恐れいりますが、調査の趣旨についてご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。

なお、ご回答いただいた調査票は、今月18日(月)までにご返送願います。

問い合わせ 加東市企画政策課(社庁舎) ☎ 43-0389