

行政改革推進プラン取組項目 進行管理台帳

大 項 目	(2) 市民視点による行政サービスと透明性の向上		3			再掲			
中 項 目	ア 窓口サービスの向上		33						
項 目 名	区役所窓口アンケートの実施		達成度	○	所 管 課	総務局総務部人材育成課 中央区役所区役所業務改善推進室			
取組内容	市民との接点における職員の応接の改善を図るため、区役所窓口アンケートを実施し、窓口サービスの向上に役立てます。								
目 標	窓口アンケートで「とても良い」「良い」の評価		現 状 (H22年度)	77.4%		目 標 (H26年度)	85%		
工 程 表	項 目				H22	H23	H24	H25	H26
	区役所窓口アンケートの実施				実施	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施
具 体 的 取 組 み 結 果	平 成 22 年 度	平成22年度の区役所窓口アンケートの実施結果は、以下のとおりとなりました。 期間:平成22年12月6日～12日 回答者数:1,908名 設問数:5問 回答数:9,508件 結果:「とても良い」39.9% 「良い」37.5% 「普通」21.6% 「悪い」0.8% 「非常に悪い」0.2%				数値目標 進捗状況	「とても良い」「良い」の評価 77.4%		
	平 成 23 年 度	平成23年度の区役所窓口アンケートの実施結果は、以下のとおりとなりました。 期間:平成23年11月7日～13日 回答者数:1,844名 設問数:5問 回答数:9,196件 結果:「とても良い」39.8% 「良い」38.6% 「普通」20.7% 「悪い」0.8% 「非常に悪い」0.2%				数値目標 進捗状況	「とても良い」「良い」の評価 78.3%		
	平 成 24 年 度	平成24年度の区役所窓口アンケートの実施結果は、以下のとおりとなりました。 期間:平成24年12月3日～9日 回答者数:1,621名 設問数:5問 回答数:8,099件 結果:「とても良い」41.1% 「良い」38.2% 「普通」19.0% 「悪い」1.4% 「非常に悪い」0.3%				数値目標 進捗状況	区役所窓口アンケート 「とても良い」「良い」の評価 79.3%		
	平 成 25 年 度	平成25年度の区役所窓口アンケートの実施結果は、以下のとおりとなりました。 期間:平成25年12月2日～13日 回答者数:1,819名 設問数:5問 回答数:9,070件 結果:「とても良い」48.5% 「良い」36.1% 「普通」14.6% 「悪い」0.5% 「非常に悪い」0.2%				数値目標 進捗状況	区役所窓口アンケート 「とても良い」「良い」の評価 84.6%		
	平 成 26 年 度	平成26年度の窓口満足度調査の実施結果は、以下のとおりとなりました。 1回目:平成26年7月28日～30日 回答数:1,015(税・他を除く) 設問数:7問 2回目:平成27年1月19日～21日 回答数:1,393(税・他を除く) 設問数:7問				数値目標 進捗状況	<指標変更のため参考値> 1回目:「満足」「どちらかといえ ば満足」71.8% 2回目:「満足」「どちらかといえ ば満足」78.9%		