

鳥取市では、市役所駅南庁舎にある市民税課、市民課（行政サービスセンター含む）、高齢社会課、児童家庭課、生活福祉課、保険年金課といった市民のみなさんと接する機会が特に多い部署で、市の行政サービスについての満足度や要望などをお聞きするためのアンケートを実施しています。これは、平成16年3月に認証取得したISO9001により、品質のよい行政サービスの提供に向けた目標の設定や、市民の満足度を一層高めるための指標の一つとして行っているもので、このアンケート結果は、各部署で改善策の検討や市民のみなさんにわかりやすい説明など、さまざまな改善に役立てています。アンケート用紙は、各課窓口に設置していますので協力をお願いいたします。

なお、「接遇・説明」の目標指標とこれまでのアンケート結果による回答状況は、次のとおりです。



「接遇・説明」の目標指数と回答状況

市民税課

業 務	接 遇 ・ 説 明 の 目 標 指 標	回答状況
個人住民税（当初・例月）、法人住民税の賦課	職員の窓口対応・説明について、「よくわかった、大体わかった」との回答を80%以上にする。	99%
軽自動車税の賦課	窓口対応について、「まあよかった」および「よかった」との回答を85%以上にする。	86%

市民課

業 務	接 遇 ・ 説 明 の 目 標 指 標	回答状況
住民異動受付	職員の窓口対応・説明について、市民の満足度「大変よい」との回答を40%以上にする。	47%
税証明交付		35%
出生届・死亡届・婚姻届・離婚届受付	職員の窓口対応・説明について、市民の満足度「大変よい」と「よい」との回答を合わせて86.3%以上にする。	93%
行政サービスセンターの各種業務	職員の窓口対応・説明について、市民の満足度「大変よい」との回答を35%以上にする。	34%
来庁者へのあいさつ	職員のアいさつが「大変よい」と感じる市民の割合を30%以上とする。	29%

高齢社会課

業 務	接 遇 ・ 説 明 の 目 標 指 標	回 答 状 況
介護保険料の賦課・徴収	職員の窓口対応・説明について「大変よい」「よい」との回答を75%以上にする。	窓口対応：84% 説明：80%
要介護認定	職員の窓口対応・説明について「大変よい」「よい」との回答を90%以上にする。	窓口対応：87% 説明：84%

児童家庭課

業 務	接 遇 ・ 説 明 の 目 標 指 標	回答状況
児童手当申請受付	届出時の説明のわかりやすさに対する満足度「よくわかった、大体わかった」との回答を80%以上にする。	92%
児童扶養手当申請受付	届出時の説明のわかりやすさに対する満足度「よくわかった、大体わかった」との回答を75%以上にする。	83%
保育所入所申し込み	相談、申込受付時での職員の説明に対する満足度「よくわかった、大体わかった」との回答を80%以上にする。	83%
保育料の賦課・徴収	相談・事前の保育料確認時での職員の説明に対する満足度「よくわかった、大体わかった」との回答を80%以上にする。	88%

生活福祉課

業 務	接 遇 ・ 説 明 の 目 標 指 標	回答状況
生活保護による保護の決定	相談面接時の職員の対応・説明について「まあよかった・まあわかった」という回答を85%以上にする。	89%
生活保護費の給付	訪問面接時における職員の対応・説明について「まあよかった・まあわかった」という回答を70%以上にする。	69%

保険年金課

業 務	接 遇 ・ 説 明 の 目 標 指 標	回答状況
国保資格異動届受付	窓口対応および説明の満足度について「普通」以上の回答を90%以上にする。	85%
老人高額医療支給申請受付		85%
国民健康保険料の賦課	窓口対応および説明の満足度について「普通」以上の回答を85%以上にする。	83%