

6. 鳥取市の市民サービスについての重要度・満足度

質問3 鳥取市の市民サービスについてうかがいます。

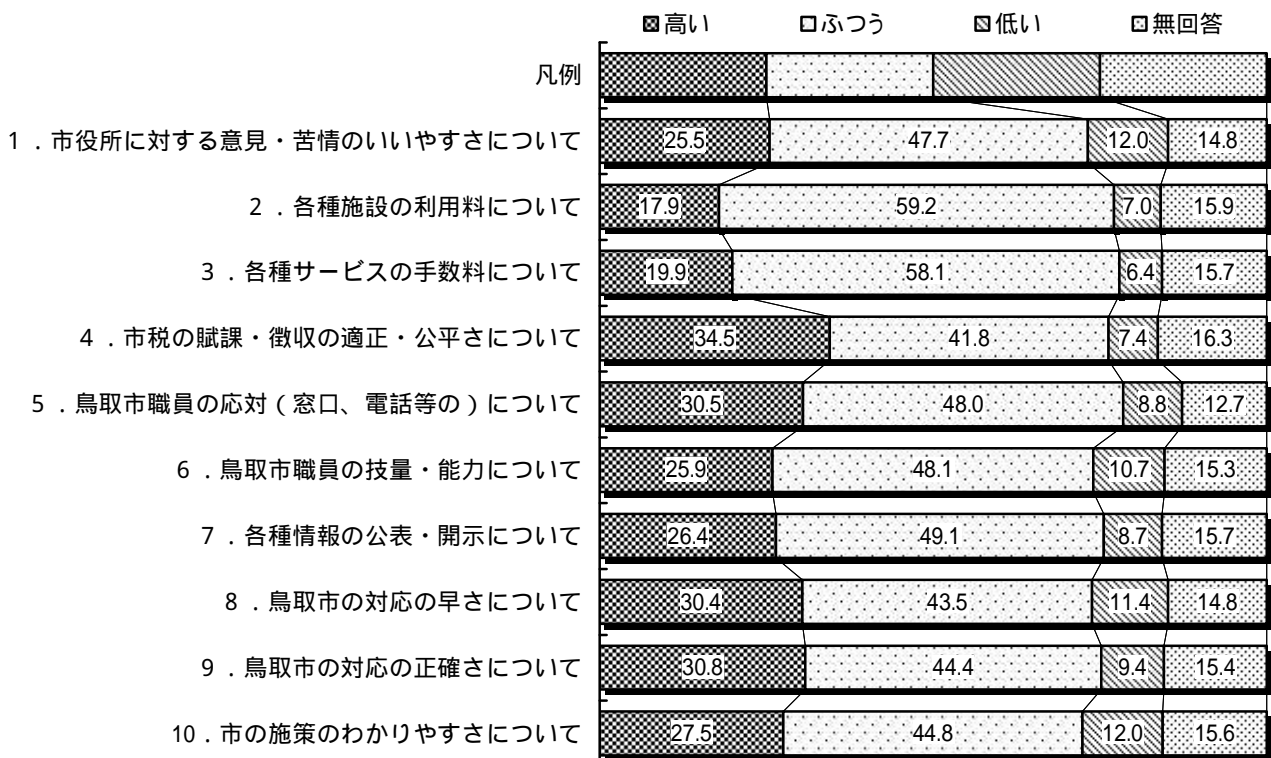
1～10までの鳥取市の市民サービスについて、利用した場合の「満足度」、サービス提供の「重要度」について、項目ごとにあてはまるものの番号を1つだけ選んでをつけてください。

(1) 重要度

鳥取市の市民サービスについての「重要度」について、全体傾向としてみると、「高い」への回答が最も多いのが「4. 市税の賦課・徴収の適正・公平さについて」で34.5%。以下「9. 鳥取市の対応の正確さについて」(30.8%)、「5. 鳥取市職員の応対(窓口、電話等の)について」(30.5%)、「8. 鳥取市の対応の早さについて」(30.4%)などの順となっている。

一方「低い」への回答が最も多いのが「1. 市役所に対する意見・苦情のいやすさについて」「10. 市の施策のわかりやすさについて」で各12.0%。以下「8. 鳥取市の対応の早さについて」(11.4%)、「6. 鳥取市職員の技量・能力について」(10.7%)、「9. 鳥取市の対応の正確さについて」(9.4%)などの順となっている。

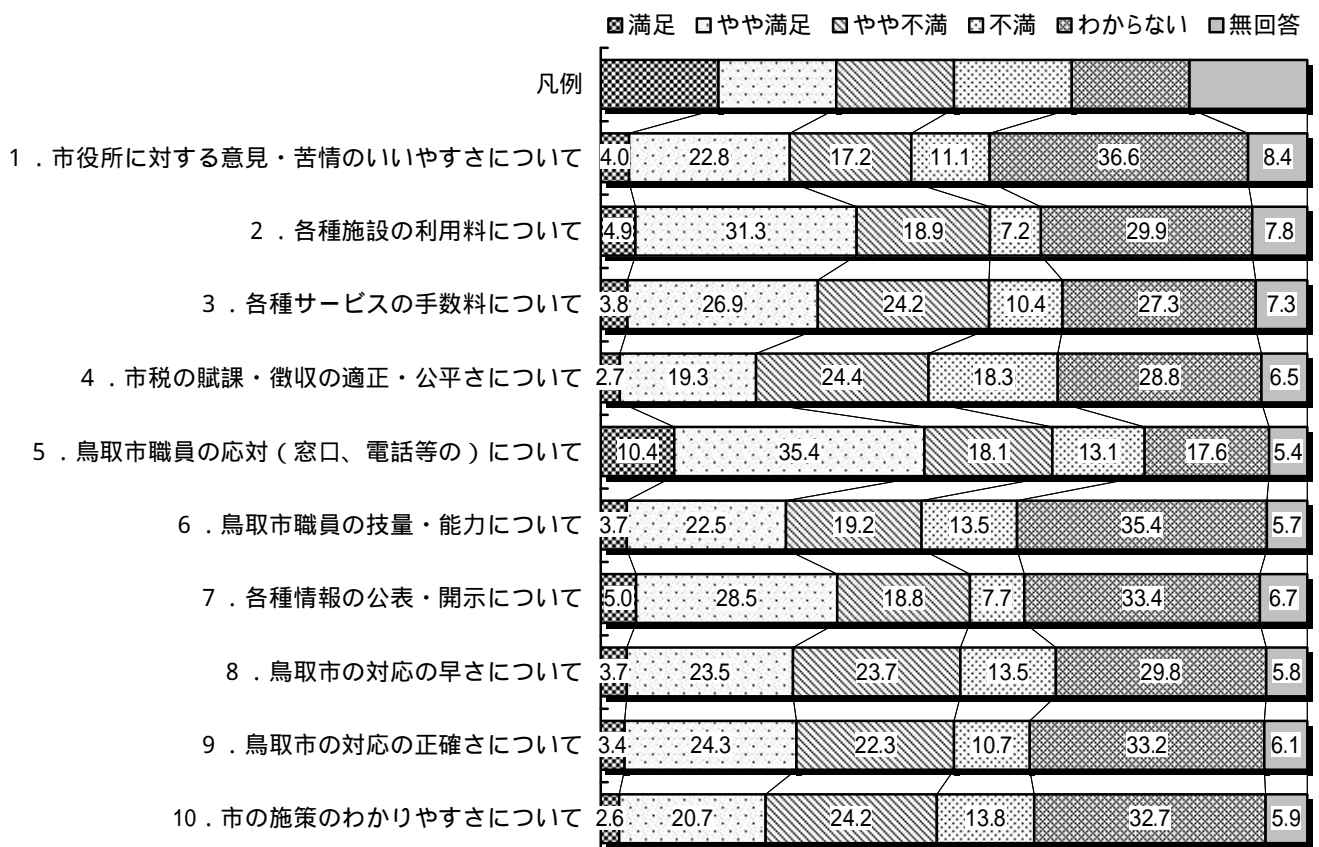
質問3. 鳥取市の市民サービスについての重要度(%)



(2) 満足度

鳥取市の市民サービスについての「満足度」については、「満足」と「やや満足」への合計回答が最も多いのが「5.鳥取市職員の応対(窓口、電話等の)について」で45.8%、次いで「2.各種施設の利用料について」(36.2%)、「7.各種情報の公表・開示について」(33.5%)、「3.各種サービスの手数料について」(30.7%)などの順となっている。一方、「不満」「やや不満」の合計で最も多いのは「4.市税の賦課・徴収の適正・公平さについて」で42.7%、次いで「10.市の施策のわかりやすさについて」(38.0%)、「8.鳥取市の対応の早さについて」(37.2%)、「3.各種サービスの手数料について」(34.6%)などの順となっている。

質問3.鳥取市の市民サービスについての満足度(%)



質問3. 鳥取市の市民サービスについての満足度(%)
全体(N=2298)

