

7、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。

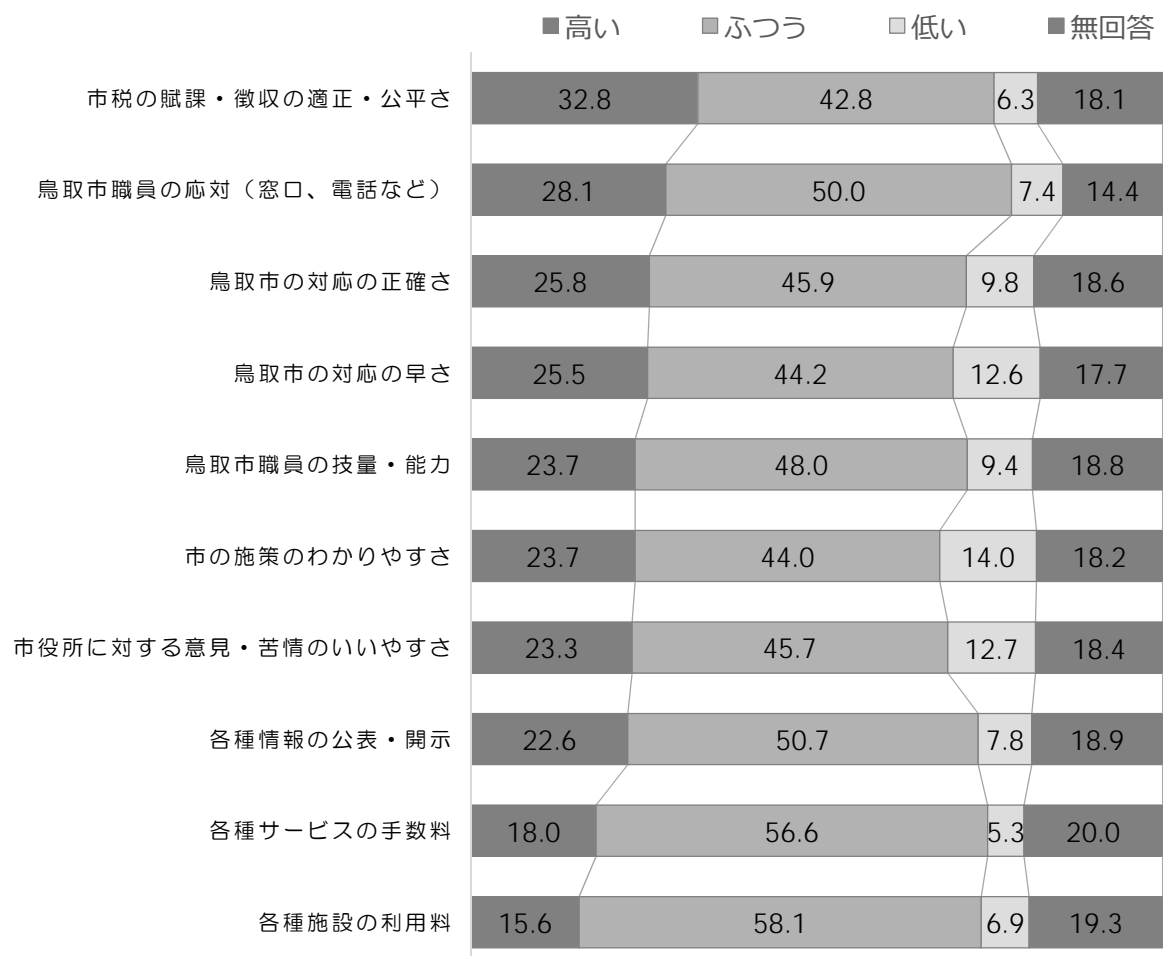
【重要度】

◇鳥取市の市民サービスについての「重要度」について

「高い」の回答数の上位3位は、

- ①「市税の賦課・徴収の適正・公平さ」32.8%
 - ②「鳥取市職員の応対（窓口、電話など）」28.1%
 - ③「鳥取市の対応の正確さについて」25.8%
- となっている。

鳥取市の市民サービスについての重要度（%） 全体（N=2050）



【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

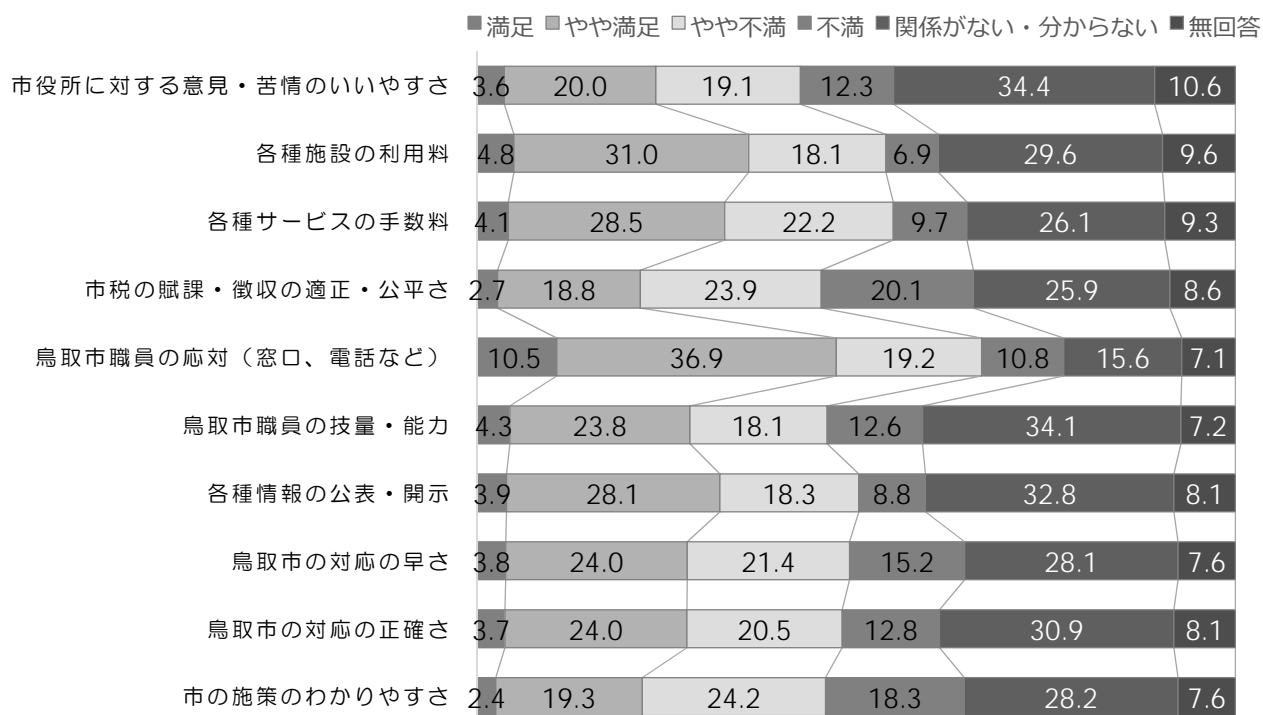
「満足」と「やや満足」の合計回答数の上位3位は、

- ①「鳥取市職員の対応（窓口、電話など）」 47.4%
- ②「各種施設の利用料」 35.8%
- ③「各種サービスの手数料」 32.6%

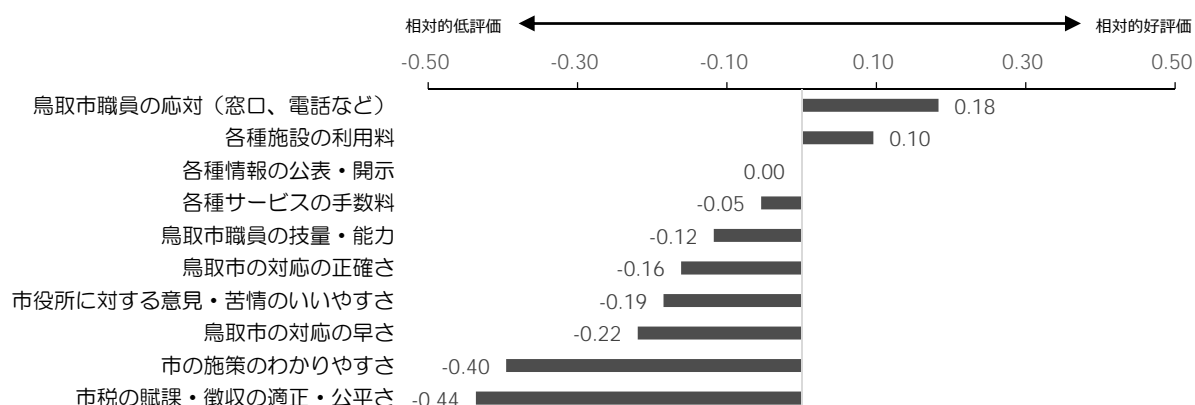
「不満」「やや不満」の合計回答数の上位3位は、

- ①「市税の賦課・徴収の適正・公平さ」 44.0%
 - ②「市の施策のわかりやすさ」 42.5%
 - ③「鳥取市の対応の早さ」 36.6 %
- となっている。

鳥取市の市民サービスについての満足度（%） 全体（N = 2050）



鳥取市の市民サービスについての満足度（加重平均得点） 全体（N = 2050）



※「加重平均得点」の算出方法については3ページを参照してください。