

## 6. 鳥取市の市民サービスについての市民満足度

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) 市民サービスの「重要度」、「満足度」の評価

### ①市民サービスの「重要度」の評価

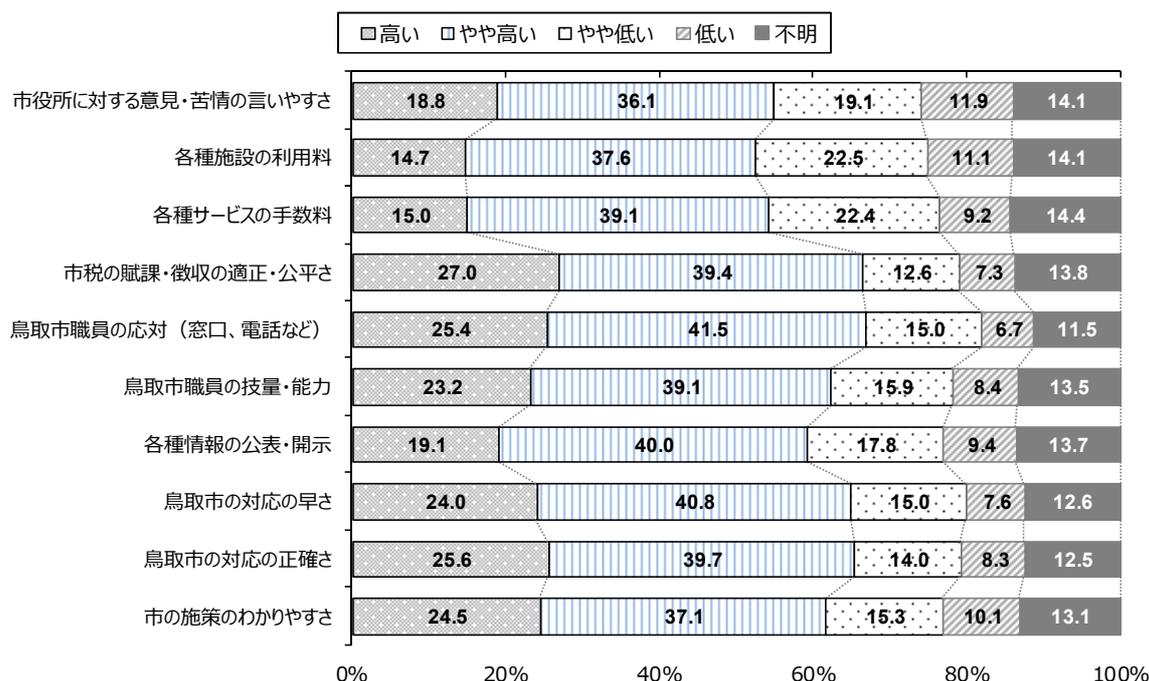
◇鳥取市の市民サービスについての「重要度」で、「高い」と「やや高い」を合計した回答の上位3項目は、

- ①「鳥取市職員の応対（窓口、電話など）」66.9%
- ②「市税の賦課・徴収の適正・公平さ」66.4%
- ③「鳥取市の対応の正確さ」65.3%

となっている。

なお、重要度の合計（高い、やや高い）はいずれの項目も50%を超えている。

図表 市民サービスについての「重要度」／全体（%）



## ②市民サービスの「満足度」の評価

◇鳥取市の市民サービスについての「満足度」で、「満足」と「やや満足」の合計回答数の上位3項目は、

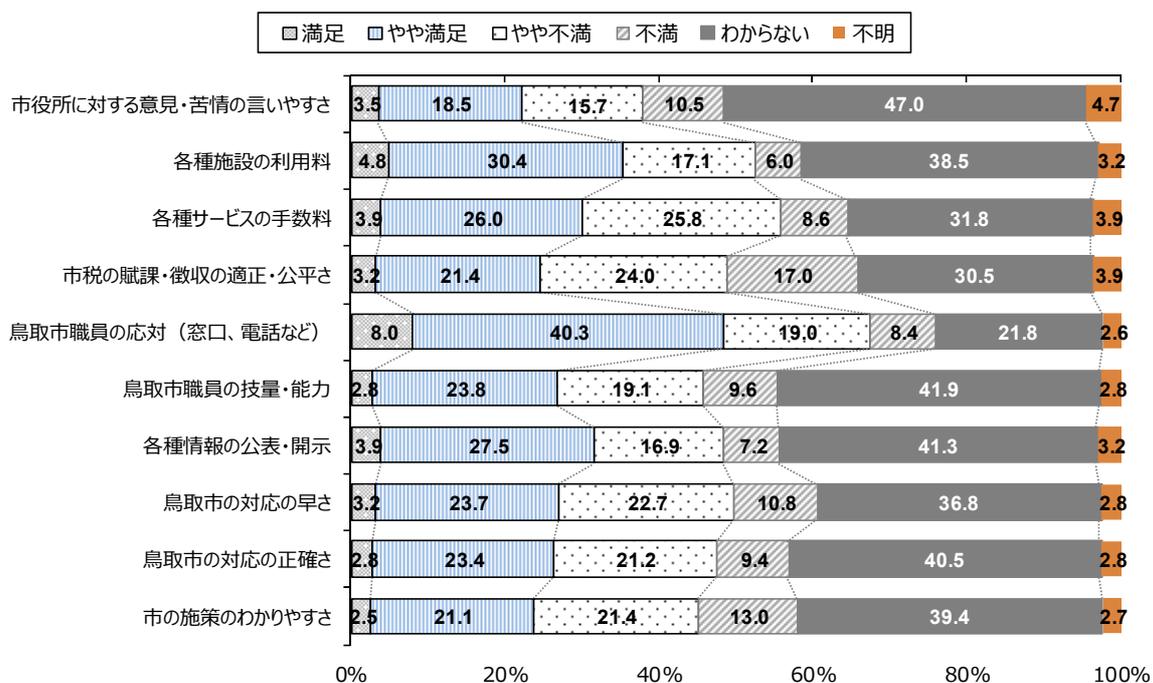
- ①「鳥取市職員の応対（窓口、電話など）」48.3%
- ②「各種施設の利用料」35.2%
- ③「各種情報の公表・開示」31.4%

「不満」と「やや不満」の合計回答数の上位4項目は、

- ①「市税の賦課・徴収の適正・公平さ」41.0%
- ②「各種サービスの手数料」、「市の施策のわかりやすさ」とともに34.4%
- ④「鳥取市の対応の早さ」33.5%

となっている。

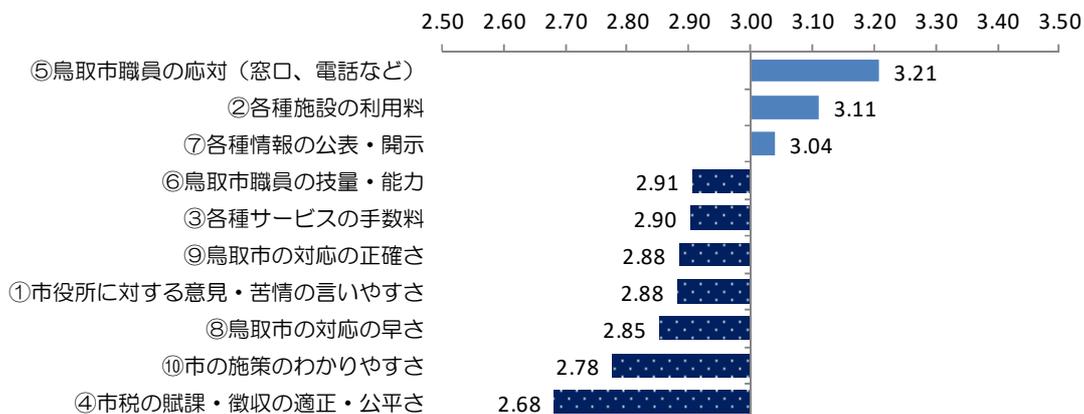
図表 市民サービスについての「満足度」／全体（%）



### ③市民サービスの「満足度」の数値化

◇鳥取市の市民サービスについての満足度を p.16 の算出方法で数値化すると、「鳥取市職員の応対」、「各種施設の利用料」の評価が高い。一方で、「市税の賦課・徴収の適正・公平さ」、「市の施策のわかりやすさ」などの評価が低くなっている。

図表 市民サービスについての「満足度」の数値化



### (2) 市民満足度 (CS 分析) の算出

◇鳥取市の市民サービスについての市民満足度を算出すると、「重点改善分野」の項目として「市税の賦課・徴収の適正・公平さ」、「市の施策のわかりやすさ」、「鳥取市の対応の早さ」、「鳥取市の対応の正確さ」、「市職員の技量・能力」があがっている。

図表 市民サービスに関する市民満足度 (CS 分析)

