

## 窓口サービスアンケートの 総合評価の結果について

平成24年度～27年度の窓口サービスアンケートにおいて、総合評価の指標となる「本日の窓口サービスはいかがでしたか」の結果（割合）は下記のとおりです。

※平成24年度は調査方法・対象部署が異なるので参考指標

| 回答項目 | 平成24年 | 平成25年 | 平成26年 | 平成27年                 |
|------|-------|-------|-------|-----------------------|
| 満足   | 70.8% | 66.0% | 76.5% | <b>82.6%</b><br>(最高値) |
| やや満足 | 15.6% | 12.3% | 9.2%  | 7.8%                  |
| 普通   | 12.5% | 19.9% | 13.1% | 8.3%                  |
| やや不満 | 0.8%  | 1.0%  | 0.7%  | 0.9%                  |
| 不満   | 0.2%  | 0.7%  | 0.4%  | 0.4%                  |

