

## 職員の接遇に関するアンケート実施要項

### 1 目的

来客者への対応やサービスに対する利用者の満足度を把握し、住民の視点に立った業務の質の向上を図ることを目的とする。

### 2 概要

#### (1) 調査対象者

調査実施期間中に調査対象箇所へ来庁された方

#### (2) 調査対象箇所

| 施 設       | 関 係 部 署 名            |
|-----------|----------------------|
| 久賀庁舎      | 産業建設部・久賀総合支所         |
| 久賀東庁舎     | 環境生活部                |
| 大島庁舎      | 議会事務局・会計課・総務部・大島総合支所 |
| 東和庁舎      | 東和総合支所               |
| 橘庁舎       | 健康福祉部・橘総合支所          |
| たちばなケアプラザ | 健康福祉部                |
| 東和総合センター  | 教育委員会                |

#### (3) 調査方法

調査対象者に対し、質問紙法によるアンケート調査を行う。

#### (4) 調査実施期間

平成 24 年 4 月 16 日(月)から平成 24 年 4 月 20 日(金)まで

#### (5) 調査結果の活用

調査結果の検証を行ったうえで、業務の改善やサービス及び質の向上に向けた取り組みを行う。

(案)

このアンケートは、利用者の方々により良いサービスが提供できるよう、皆様のご意見をいただくものです。

**お急ぎのところ大変恐縮ですが、是非ともお声をお聞かせください。**

問1 性別、年齢をお聞かせください。(○で囲んでください。)

|      |     |     |     |     |     |     |     |       |  |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--|
| [性別] | 男性  | 女性  |     |     |     |     |     |       |  |
| [年齡] | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80歲以上 |  |

問2 今日はこちらで何の用件をされましたか？

|       |       |               |
|-------|-------|---------------|
| 【どこで】 | _____ | （記入例：政策企画課）   |
| 【なにを】 | _____ | （記入例：パスポート申請） |

問3 職員の対応と施設や設備の満足度についてお聞かせください。

(項目ごとにあてはまる番号一つに○をつけてください。)

|            | 大変満足 | 満 足 | 普 通 | 不 満 | 大変不満 |
|------------|------|-----|-----|-----|------|
| 身だしなみ      | 5    | 4   | 3   | 2   | 1    |
| あいさつ       | 5    | 4   | 3   | 2   | 1    |
| 言葉づかい(態度)  | 5    | 4   | 3   | 2   | 1    |
| 聴き取り方      | 5    | 4   | 3   | 2   | 1    |
| 説明の仕方      | 5    | 4   | 3   | 2   | 1    |
| 用件が済むまでの時間 | 5    | 4   | 3   | 2   | 1    |
| 庁舎内の案内表示   | 5    | 4   | 3   | 2   | 1    |
| 窓口の整理整頓    | 5    | 4   | 3   | 2   | 1    |

問4 職員の対応や利用された窓口について、ご意見・ご要望・気になる点がございましたら下記の欄へご記入ください。（以前に気が付いたことでも結構です。）

|  |
|--|
|  |
|--|

記入後は「アンケート回収箱」へ投函してください。ご協力ありがとうございました。