

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します。

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

施設名	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実施します。

(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

アンケートの回収が著しく少ない場合は、4月27日(金)まで期間を延長します。

(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います。

(6) 調査結果の公表

アンケートの集計結果については、ホームページ等により公表します。

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。

アンケート実施期間：平成24年4月16日(月)～4月20日(金)

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						
[年齢]	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上

問2 今日ど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。