

## 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26年4月21日(月)から平成26年4月25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こうとするものです。

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26年4月21日(月)～4月25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。