

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	橘総合支所
日良居庁舎	健康福祉部
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 27 年 5 月 25 日 (月) から平成 27 年 5 月 29 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。

アンケート実施期間：平成27年5月25日(月)～5月29日(金)

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。

平成 27 年度「職員の接遇に関するアンケート」集計結果表（実施期間：5/25(月)～5/29(金)）

問 1										問 3				問 4				
性別	年 齢									身だしなみ	あいさつ	はげつかない (普通)	聞き取り 易い説明の仕方	用件が済む までの時間	庁舎内の 案内がよい	窓口の 整理整頓	意見要望等 (自由記述)	
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	↑									
男																		
女																		
28	33	3	4	5	10	6	14	16	4	4.15	4.33	4.37	4.31	4.38	4.21	3.93	4.10	【良い評価の意見】 ・特に何も気になることはありません。 ・大変親切だと思います。 ・今回は大変お世話になりました。 ・数名が反応して下さり、すぐに担当の方につないでいただき、助かりました。 ・大変親切、丁寧に 対応いただきありがとうございました。 ・言葉づかい、態度、大変好意がもてました。 ・建物が新しく明るくなったのほい、ことです。ね。(目にやさしい) ・いつも良くしていただき感謝しています。 【反省及び改善すべき意見】 ・職員の方はたばこばかりすっている。町民はみえています。 ・支所の事です が職員同志の私語(ふざけ合い)が違和感をかんじました。 【その他の意見】※接遇以外の意見 ・ケアプラザと日良居庁舎が別々となって不便。

合計 62 人（「問1性別」欄に1人の未記入者あり）

※[5:大変満足、4:満足、3:普通、2:不満、1:大変不満]の5段階評価

【平均はインド】

1.22