

第15回（令和3年度）来庁者アンケート実施要領

1 実施目的

本市では、平成22年度から、親切で真心のこもった応対やサービスの定着に向けて、「さわやかサービス推進運動」を実施し、市民満足度の向上に全庁的に取り組んでいる。

この取組を検証し、今後の接遇改善や設備の改善、職場内研修等に生かすため、来庁者アンケートを実施する。

2 アンケート実施期間

令和3年11月15日（月）～11月29日（月）

ただし、図書館、学びの森くすのきは、11月16日（火）～11月26日（金）

※10開庁（館）日

3 調査対象施設

市役所本庁舎、港町庁舎、楠庁舎（北部総合支所）、各市民センター（7か所）、各ふれあいセンター（24か所）、多世代ふれあいセンター、保健センター、図書館、学びの森くすのき

4 調査方法

- (1) 各施設の出入口等にアンケート用紙、記載台、回収箱を設置し、来庁した市民に記載してもらおう。また、スマートフォン等により回答可能なQRコードを掲示すると共にアンケート用紙にも添付し、非接触や持ち帰っての回答も出来るようにする。
- (2) 各課等で受付時・用務終了時等にアンケート用紙を手渡し、回答を依頼する。
 - ① 手続きに待ち時間が伴う場合等にはその間に記入していただくようお願いし、アンケート用紙とバインダー、使い捨ての鉛筆をお渡しし、記入された用紙を回収する。
 - ② 待ち時間での回答を断られた場合や、手続きがすぐに終了する場合等には、アンケート用紙を持ち帰ってもらい、QRコードにより回答していただくよう依頼する。

【各課等における対応例】

①受付時や待ち時間中にアンケート用紙とバインダー、鉛筆を渡して依頼。

「記入の上、職員へ手渡すかボックスへお願いします。」

②①で断られた場合や、手続きがすぐに終了する場合等には、アンケート用紙を持ち帰ってもらい、QRコードにより回答していただくよう依頼。

「ご帰宅後、添付されているQRコードをお手持ちのスマートフォン等で読み取っていただき、回答をお願いします。」

※ 来庁者が希望されたら、職員が記入するなど対応をお願いします。

※ 各職場の状況、来庁者の状況に応じて、対応をお願いします。

※ **新型コロナウイルス感染症まん延防止に伴い、昨年度同様、推進委員による直接の記入依頼を行わないため、各職場においては特に意識的に記入依頼をお願いします。記入いただけない場合でも、帰宅後の回答をお願いしますQRコードのついた依頼用紙の配布をお願いします。**

5 調査結果の活用方法等

- (1) アンケート項目ごとの結果を取りまとめ、傾向・問題点などの現状を把握した上で、各部署との共通認識を図る。
- (2) 該当課の調査結果については個別にフィードバックし、各課等で接遇の取組を振り返り、必要に応じて今後の接遇対応や設備の改善に生かす。
- (3) 「宇部市さわやかサービス推進協議会」においては、今後の推進運動に生かす。

6 実施及び結果の公表

アンケートの実施については、市ホームページと報道発表を通じて市民へ周知し、結果については、集計後公表する。