

第18回(令和6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、今後の窓口応対や庁内設備、環境の改善、職場内研修等に活かすため、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6年11月29日(金)～12月20日(金)

3 調査対象施設

市役所本庁舎(全課)、楠総合センター(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、電子回答フォームのQRコードを生成し、施設内への掲示と、アンケート用紙への表示を行うことで、スマートフォン等を用いた電子回答を推進する。
- (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、筆記用具を渡し、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、紙面のQRコードにより電子回答していただくよう依頼する。

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) 調査結果については、該当課へ個別にフィードバックし、各課等での取組を振り返り、必要に応じて今後の接遇応対や設備の改善に活かす。
- (3) 「宇部市さわやかサービス推進協議会」においては、今後の推進運動に活かす。

6 結果の公表

アンケートの結果については、回収・集計後、広報うべ及び市ウェブサイトへの掲載並びに報道発表により公表を行う。