

「おもてなし窓口アンケート」等の実施について

1 目的

本市窓口サービスに対する利用者の評価や意見を把握することにより、窓口サービスの向上に向けた継続的な点検、改善に活用するとともに、職員の接客能力の向上を図る。

2 基本的な考え方

窓口サービスをより多角的に検証するため、本市窓口の利用者及び第三者双方から本市窓口サービスに対する評価を行う。

3 実施概要

(1) おもてなし窓口アンケート

ア 実施方法

- ・ アンケート用紙を窓口利用者本人に直接配布し、利用者は記入後、回収箱へ投函
- ・ 本庁舎正面玄関等、各階エレベータホール、出先機関においては玄関など利用者の往来がある場所に回収箱を設置

イ 実施期間

平成22年2月1日（月）～平成22年2月28日（日）

ウ 実施場所

本庁全課（73課）及び出先機関（88窓口）

※ これらの課・窓口は、おもてなしの心あふれる窓口サービスのより一層の推進を目指す「窓口サービス向上宣言」を表明している窓口である。

エ 主な設問項目

(7) 下記の設問項目について、「良い・おおむね良い・普通・やや悪い・悪い」の5段階で評価する。

- ・ 職員の接客態度に関すること（あいさつ、身だしなみ、分かりやすい説明 等）
- ・ 窓口環境に関すること（待合スペースの清掃 等）

(4) 自由意見

オ 評価結果の公表

市ホームページ等において評価結果を公表する。

(2) 外部モニター調査

ア 実施方法

- ・ おもてなしモニター（おもてなし推進委員会※）を調査員とし、職員には調査日時や調査員の身分を知らせず調査を実施
- ・ 同一窓口に対して複数の調査員により複数回の調査を実施

※ おもてなし推進委員会とは、宇都宮商工会議所及び青年部、宇都宮まちづくり推進機構、うつのみやシティガイド協会、宇都宮観光コンベンション協会、宇都宮おもてなし会及び宇都宮市から構成される本市産業振興、観光振興、まちづくりを目的とした組織

イ 実施期間

平成22年2月1日（月）～平成22年3月31日（水）

ウ 実施場所

- ・ 市民の利用が多い本庁舎1・2階窓口、地域自治センター・地区市民センター・出張所など
- ・ 上記窓口以外にも、庁舎案内時の対応など、窓口以外での接遇態度も含める。

エ 主な調査項目

下記の調査項目について、「良い・おおむね良い・普通・やや悪い・悪い」の5段階で評価する。

- ・ 基本マナーに関すること（言葉づかい、身だしなみ 等）
- ・ 接遇対応に関すること（あいさつ、手続等の内容説明 等）
- ・ 清掃に関すること（待合スペースの清掃 等） 等

オ 評価結果の公表

調査終了後、おもてなし推進委員会から報告書により公表するとともに、市ホームページにおいても公表する。

4 今後のスケジュール

平成22年2月	おもてなし窓口アンケートの実施（2月1日～2月28日） 外部モニター調査の実施（2月1日～3月31日）
5月	評価結果の公表 評価結果を踏まえ、必要に応じて改善策を実施