

「市民への約束」評価月間について

11月1日から30日までの1か月間、「市民への約束」評価月間を実施します。

当該評価月間では、市民サービス向上に向けて全職員で取り組んでいる「市民への約束」について、日ごろの実践度合いを把握するため、市のサービスをご利用いただいたお客様を対象にアンケートを実施するものです。

なお、この取組は、平成12年度から実施しており、今年で24回目です。

昨年度は、7,564件の回答をいただきました。今年度も、できる限り多くのお客様に御協力をいただきたく存じます。

記

- 1 件名 「市民への約束」評価月間アンケート調査
- 2 実施期間 令和5年11月1日（水）～11月30日（木）の1か月間
- 3 対象 浜松市の各課・施設を利用したお客様
※来所だけでなく、電話・メールなどでの対応を含む
- 4 調査内容 別紙「アンケート用紙」を参照
(用紙は英語、ポルトガル語版も用意)
- 5 回答方法 (1) 市公式ホームページでのWeb回答
(2) アンケート用紙による回答

※令和2年度から、市公式ホームページ内『「市民への約束」評価月間アンケート』にてWeb回答できるようになりました。
(アンケートページは、右掲載のQRコード参照)

※アンケート用紙は、市役所、区役所、協働センターの各課及び職員が常駐しお客様に直接サービスを提供する施設(指定管理者管理施設を含む計649箇所)で配布します。



6 接遇向上への取組

お客様対応の基本を身につける接遇研修のほか、課ごとに選任する「接遇センスアップ運動推進員」を中心に接遇の向上に取り組んでいます。