

利用者満足度調査実施要領

(目的)

第1条 この要領は、公益財団法人世田谷区保健センターが提供するサービスの利用及び職員の対応について、利用者がどれだけ満足しているか、どのような点に不満を持っているか調査し、改善点を見出し、より良いサービスの向上を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この要領において顧客満足度調査とは、公益財団法人世田谷区保健センターが提供するサービスの立案や点検を行う過程で、多様な意見を広く集めるとともに、提出された意見を反映し、利用者に公表する制度をいう。

(調査対象者)

第3条 この要領に基づき、顧客満足度調査の対象となるものは次に掲げるものとする。

- (1) 区立保健センター及び区立総合福祉センターのサービスを利用した者
- (2) 区内に住所を有する個人及び法人その他の団体

(実施機関)

第4条 この要領に基づき顧客満足度調査を実施する機関は、公益財団法人世田谷区保健センターとする。

(実施方法)

第5条 この要領に基づく顧客満足度調査は、公益財団法人世田谷区保健センターの利用者に対するアンケートにより実施するものとする。

(実施時期)

第6条 実施機関は、年間計画の作成前等に、調査母集団（顧客全体）の傾向を把握できる調査期間を設定し、利用者の意見を求めるものとする。

(対象となる事業)

第7条 実施機関は、要領に基づく顧客満足度調査の実施期間に行うすべての事業の利用者に対して、調査を行うものとする。

(公表資料)

第8条 実施機関は当要領に基づく調査結果の内容を公表するときには、次に掲げる資料も合わせて公表するよう努めるものとする。

- (1) 公益財団法人世田谷区保険センターの顧客満足度調査の趣旨、目的及び背景
- (2) その他当調査に関連する資料

(公表方法)

第9条 実施機関は前条の資料を次の方法により公表する。ただし、要領に基づく顧客満足度調査の中に、個人、法人その他の団体等の権利利益を害する恐れがある情報と公表することが不適切と判断される情報が含まれている場合や、医療法等の法令等に抵触する恐れのある場合においては、その全部または一部を公表しない。

- (1) 公益財団法人世田谷区保健センター及び同総合福祉センター事業概要
- (2) 公益財団法人世田谷区保健センター評議員会及び理事会
- (3) 公益財団法人世田谷区保健センター情報誌「げんき人」
- (4) 公益財団法人世田谷区保健センターホームページ

附 則

(実施時期)

この要領は平成19年4月1日から実施する

附 則 (平成22年12月1日財世保発第437号)

この要領は平成23年2月1日から施行する。