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健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）世田谷区保健センター事業概要
（２）世田谷区保健センター評議員会及び理事会
（３）世田谷区保健センター情報紙「げんき人」
（４）世田谷区保健センターホームページ
（事務局）
第１０条　この要領に係る業務は、管理課広報・企画調整担当係長が掌握し、事務については管理課事業係が処理する。

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
この要領は平成 23 年 2 月 1 日から施行する。
附　則
この要領は平成 31 年 4 月 1 日から施行する。
附　則
この要領は令和 4 年 4 月 1 日から施行する。
附　則
この要領は令和 6 年 4 月 1 日から施行する。