

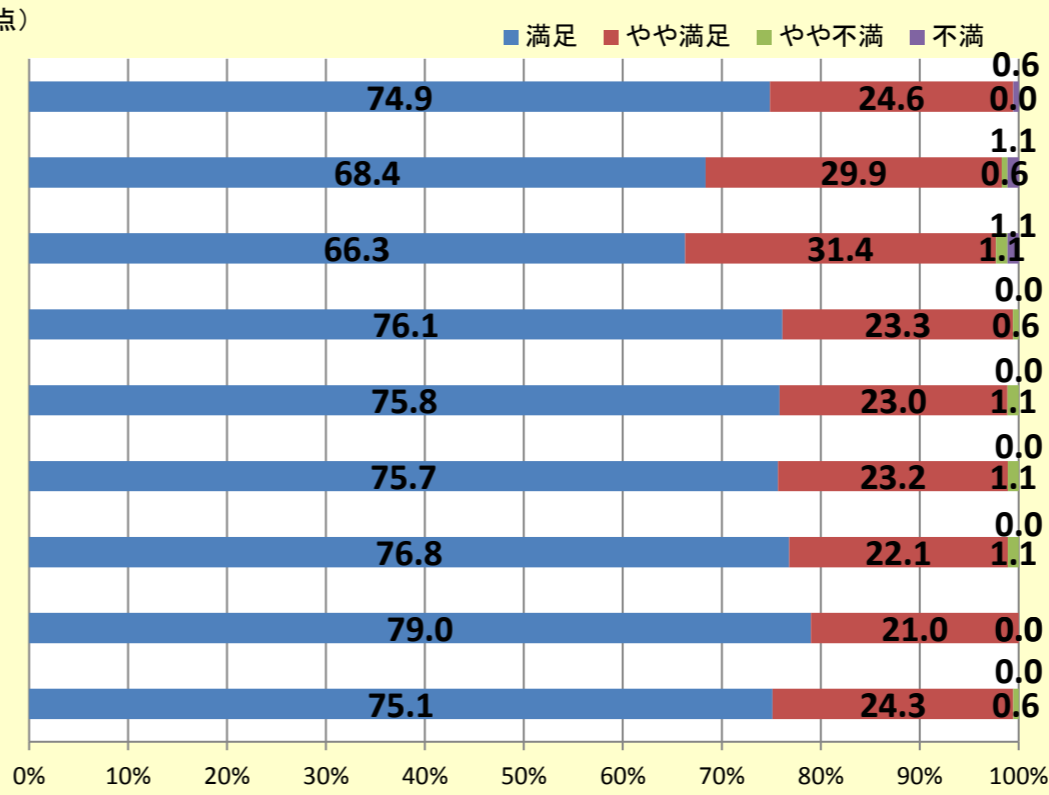


# 平成28年度【金沢区社会福祉協議会】 窓口満足度調査 集計結果

実施期間：平成28年11月1日～11月30日

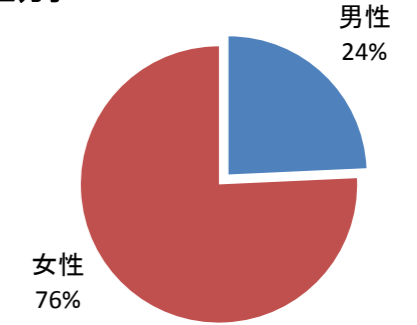
平均値(4点満点)

窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.7
職員に気軽に不満や要望を伝えられる雰囲気がありますか	3.7
窓口はプライバシーに配慮され話しやすく工夫されていませんか	3.6
職員の説明はわかりやすかったですか	3.8
職員はあなたの話を十分に伺い、誠実な対応をしていますか	3.7
職員はお待たせすることなくすぐに対応しましたか	3.7
職員の言葉遣いはいかがですか	3.8
職員の身だしなみはいかがですか	3.8
職員のあいさつはいかがですか	3.7

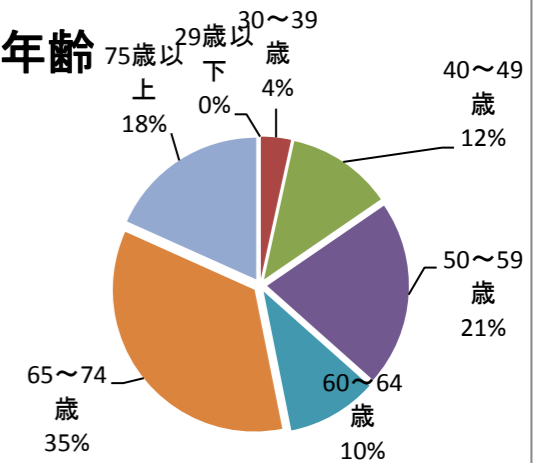


回答者数： 181 名

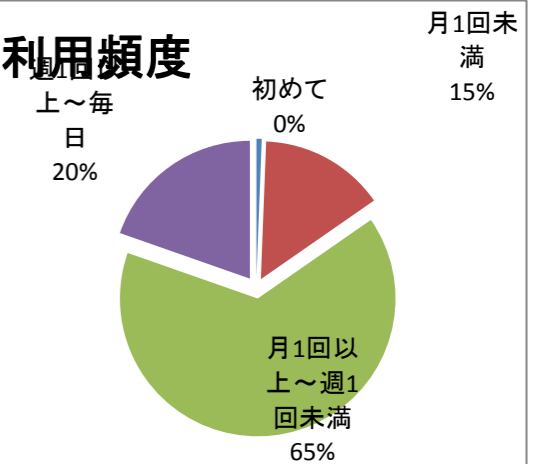
## 性別



## 年齢



## 利用頻度



## いただいたご意見等

- ・パーテーションの開閉に苦労しています。
- ・机、イスは出し入れが大変なので必要な分だけ出して使いたいです。
- ・施設の性格上、施設前での喫煙にはシビアになって頂きたい。出入り口付近に喫煙者が多いのが気になります。全体的にお年寄りが多い。若い方を呼び込む努力をして欲しい。
- ・会場を使う際に机を拭くと汚れている。
- ・小さなロッカーが当たった年は不自由します。
- ・窓口に小さな衝立があると良いかなと思います。
- ・当事者グループなので障害者手帳を持っている人が多い。駐車場が利用できると助かります。

## 改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①パーテーションの動きが悪い等、経年劣化による施設設備の不具合はこれからも適宜、修繕を実施し、利用しやすい施設の維持に努めます。
- ②会場の机・イスの配置については、各団体が必要数だけを倉庫から出して使用したいというご意見を頂いていましたが、アンケートを実施した結果、現在の教室形式での利用希望が68件、必要数だけ団体が倉庫等から出して利用が30件でした。この結果を受け、これまでの教室形式での机・イス配置とさせていただきます。

調査にご協力いただきありがとうございました。  
 調査期間以外でもお気づきの点がありましたら  
 お気軽に窓口へお申し出ください。  
 また、館内にご意見箱を設置しておりますので  
 あわせてご活用ください。