

平成 28 年度 窓口満足度調査を実施しました

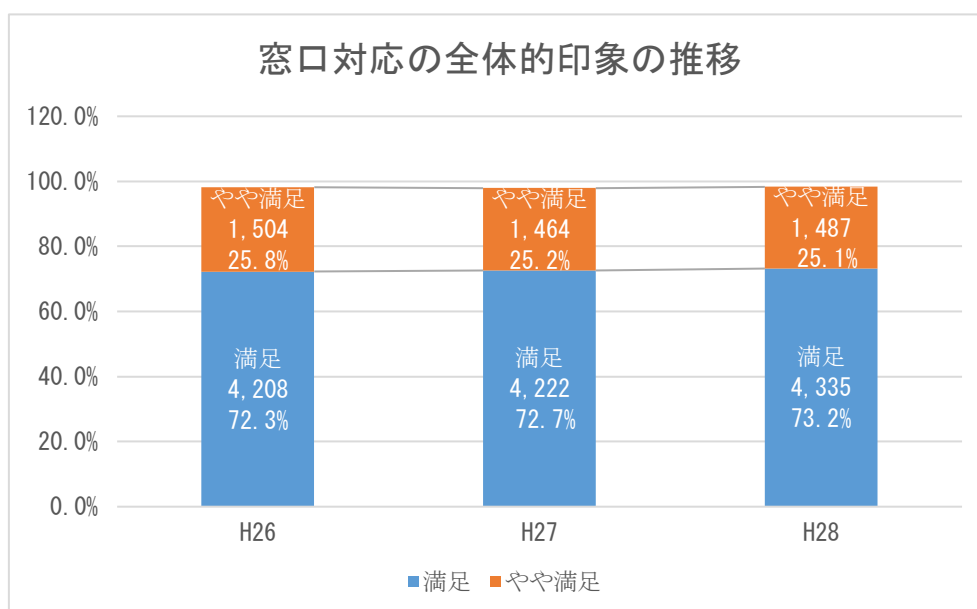
横浜市社会福祉協議会では、毎年、各部署および運営施設・区社会福祉協議会に来所された方を対象に「窓口満足度調査」を実施しています。平成 28 年度の結果は次のとおりです。

調査結果

実施時期 平成 28 年 10 月～12 月（各部署任意の期間）

調査回収状況 7,204 人（47 部署）

総合評価となる「窓口対応の全体的な印象」では、「満足」とお答えいただいた方が、73.2%（前年度比 0.5%増加）となりました。「満足」「やや満足」の合計の割合は 98.3%（前年度比 0.4%増加）ですが、過去 3 年間ほぼ横ばいの評価をいただいています。



今後に向けて

改善点の指摘・要望などのご意見も多くいただきました。

<主なご意見>

まず笑顔を向けて対応してほしい

入りにくいとよく聞くので、案内はしっかり、わかりやすく出してほしい

なるべくはっきり大きな声で利用者との会話を心がけてほしい

結果をもとに各部署にて改善策を作成し、これからも一層の対応の向上をめざしてまいります。