

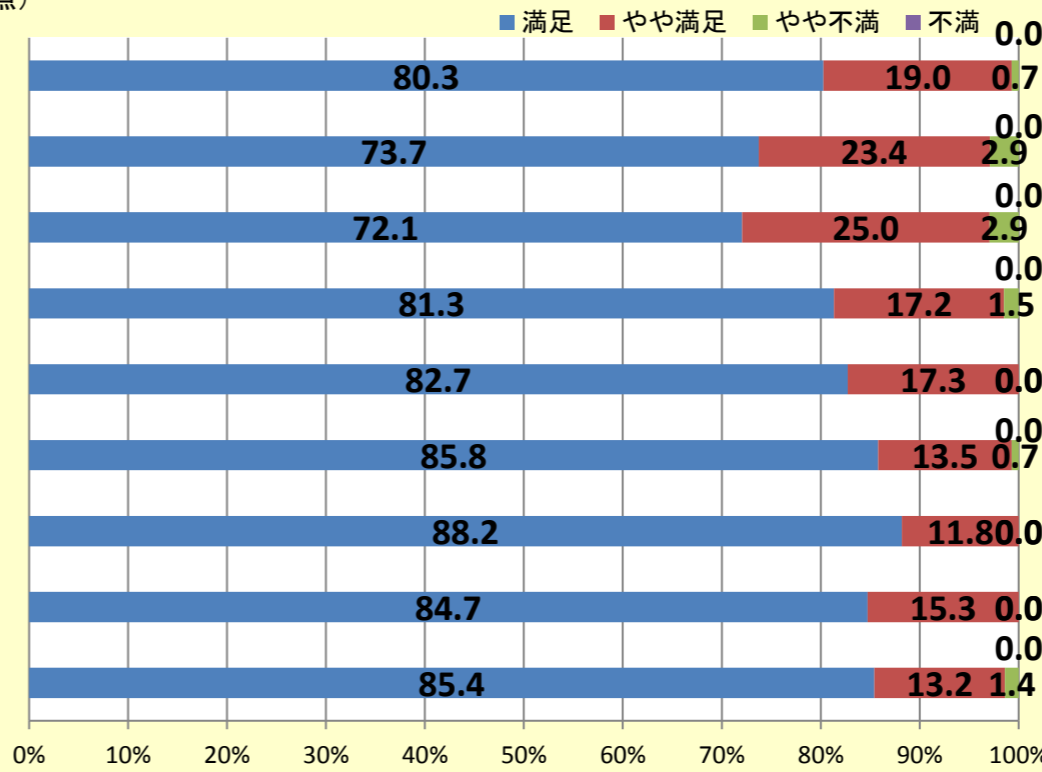


# 平成28年度【港北区社会福祉協議会】 窓口満足度調査 集計結果

実施期間：平成28年11月1日～11月30日

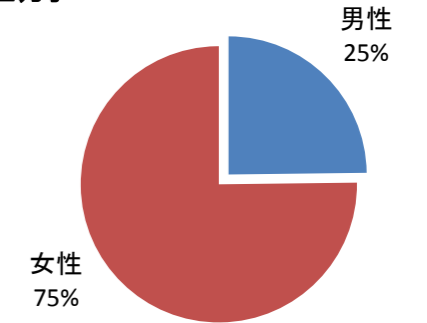
平均値(4点満点)

窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.8
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	3.7
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	3.8
職員はお待たせすることなくすぐに対応しましたか	3.9
職員の言葉遣いはいかがですか	3.9
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	3.8

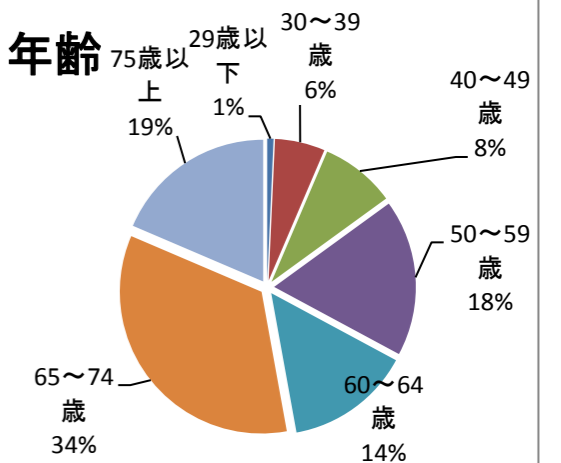


回答者数： 名

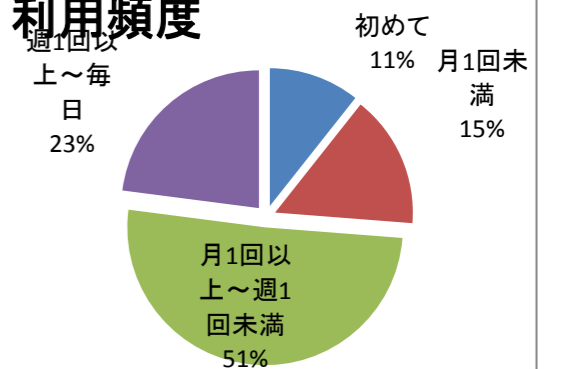
## 性別



## 年齢



## 利用頻度



## いただいたご意見等

- ①省エネルギーで消灯しているところもあると思いますが、多目的研修室の蛍光灯が切れていたり暗くなったりしていることがあります。
- ②事務室職員の机は全員カウンター向きがいいのではないのでしょうか。
- ③窓口のカウンターに座って対応して頂いていた時、先に、お隣りで相談されている方がいました。私の用事はすぐ終わったし、お話がこちらまで聞こえては来るけれど、大声でもないし穏やかに話されていたので、問題はありませんでした。
- ④窓口も電話も誠実な対応にいつも感謝しています。

## 改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①ご指摘ありがとうございます。照明等のビル内設備については、経年劣化等で不具合が生じた場合は、ビルの管理会社とも相談しながら修繕等を行っています。これからもこのような場合は迅速に対応してまいります。
- ②ご意見ありがとうございます。限りある事務室空間で、効率よく職員が業務を行えるように現在の机の配置となっております。今後も迅速、正確な窓口対応ができるよう、検討してまいります。
- ③ありがとうございます。落ち着いて相談をお受けできるよう窓口のレイアウトを一部変更した結果だと考えておりますが、これに満足することなく今後もより良い窓口環境となるよう一層努力していきます。
- ④ありがとうございます。これからも定期的な職員研修等を通じて、よりよい接遇を行える体制を作っていきます。

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。