



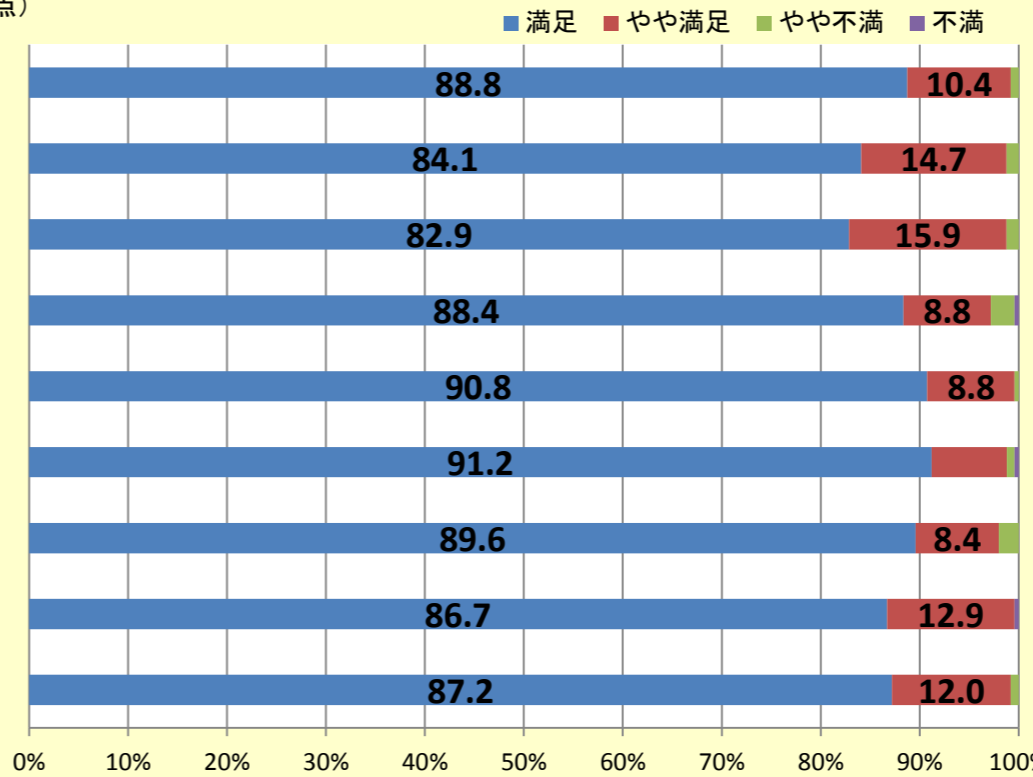
平成27年度【横浜市社会福祉協議会】窓口満足度調査 集計結果

- 総務部・社会福祉部・地域活動部(市民利用受付窓口)・横浜生活あんしんセンター・障害者支援センター -

実施期間:平成27年11月2日～11月30日

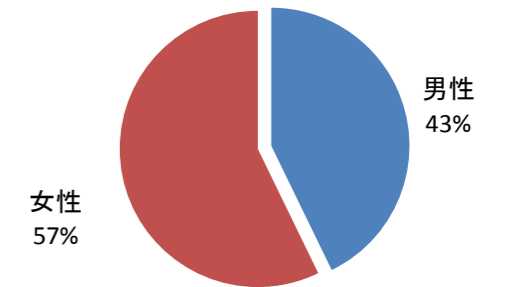
平均値(4点満点)

窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.9
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	3.8
窓口はプライバシーに配慮され話しやすく工夫されておりましたか	3.8
職員の説明はわかりやすかったですか	3.9
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	3.9
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	3.9
職員のあいさつはいかがですか	3.9

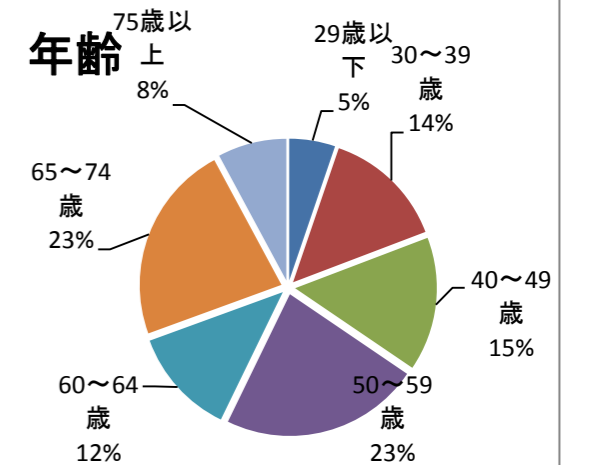


回答者数: 251名

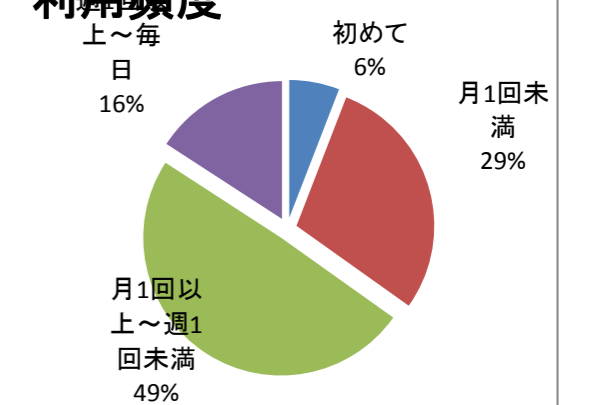
性別



年齢



利用頻度



いただいたご意見等

- ・筆談器が小さくて書きにくい。大きいものに変えてください。
- ・スピーカーにノイズが入るので修理をお願いいたします。
- ・職員に要望を伝えられる雰囲気があるかは、職員によります。空調ではいつも細々とお願いしますが、丁寧に対応していただき感謝しております。

改善宣言!

~皆様のご意見をもとに次の改善を行います~

- ①筆談器については、これまでのものよりサイズの大きいホワイトボードを設置しました。また、スピーカーや各種機材の点検・修理を行うことで、より利用のしやすい施設をめざします。
- ②職場での活用を想定し、より実践的な研修を行うなど、全職員で接遇・マナーを徹底することで、お客様への誠実な対応を心がけます。

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。