

# 令和3年度【青葉区社会福祉協議会】窓口満足度調査 集計結果

実施期間：令和3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	3.6
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したか	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	3.8
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	3.8

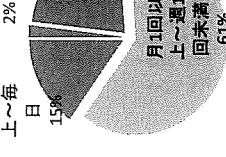
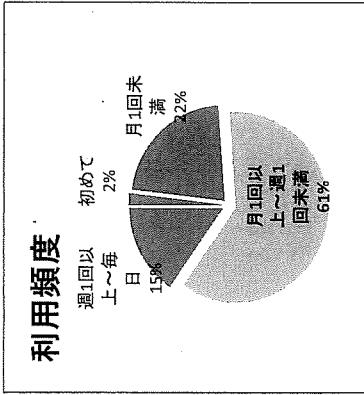
## いただいたご意見等

- ・気持ちよく利用させていただいている職員の方々には親切にしていただき感謝しています。
- ・電話の問い合わせの時、いつもわかりやすくて助かります。
- ・全般的な様子は伺えませんが感じが悪いことは全くありません。自分の家にいるように気楽に過ごせています。
- ・部屋の申し込み用紙の書き方の説明が職員によつて異なることがあります。
- ・部屋の使用のみで職員の方とはあまり接触がありません。
- ・窓口対応の印象は職員さんは職員さんにより2～4点にばらつきます。

## 改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①ご利用の皆様に更に気持ちよく利用していただきけるよう、引き続き窓口に職員を配置し、あいさつやお声がけに努めます。
- ②お部屋の申請書の書き方や説明について、職員全体で統一します。
- ③雨漏りの修繕について、令和3年度中に実施します。



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軽にお口へお申し出ください。  
お気軽に窓口へお申しあげ下さい。  
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。