

## 令和3年度【横浜市ニッ橋第二地域ケアプラザ】利用者アンケート集計結果

実施期間：令和3年10月1日～11月19日

	満足	やや満足	やや不満	不満
窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.8	76.0	24.0	0.0
職員に気軽に不満や希望を伝えられる雰囲気がありますか	3.7	77.4	22.0	0.0
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	3.8	82.0	16.1	1.7%
職員の説明はわかりやすかったですか	3.8	78.7	21.3	0.0
職員はあなたの話を十分に伺い、誠実な対応をしていましたか	3.8	83.6	16.4	0.0
職員はお待たせすることなくすぐに応対しましたか	3.8	78.4	21.6	0.0
職員の言葉遣いはいかがですか	3.8	85.2	13.1	1.6%
職員の身だしなみはいかがですか	3.9	86.9	11.5	1.6%
職員のあいさつはいかがですか	3.8	83.6	14.8	1.6%

## いただいたご意見等

(皆様からの声)・申し込みによるカウンセリングの組入れ

・これから利用回数を増やしていくこうと思ってます。

・窓口は笑顔が大事。ハッキリした発話で対応してほしい。

・自分なりに理解しております。

・1枚目も2枚目も言葉的にお世話を成りますが、満足以外に普通の箇所も有れば良いと思いました。  
(アンケート結果より)職員への話しかけやすさ、要望等の伝えやすさに賛する項目で、『不満』『やや不満』と回答された方が多いという結果となりました。

## 改善宣言!

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

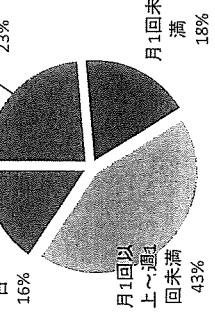
- 定期的な研修等により接遇の向上に取り組むだけではなく、落ち着いて話ができる施設環境の整備に取り組みます。
- 働き世代にあたる方の利用が少ないことから、時流に合わせたテーマを事業を行う際に取り入れるほか、近隣の施設と連携することを幅広い世代の利用を促します。
- 広報紙や事業に関するお知らせが広く地域の皆様へ届くよう、これまでのご依頼先だけではなく、地域の店舗等へのご依頼を積極的に行っていきます。

## 平均値(4点満点)

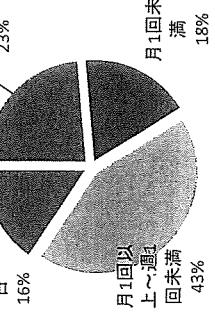
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

## 利用頻度

週1回以上～毎日



初めめて



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付きの点があればお申し出ください。  
お気軽に窓口へお申しください。  
また、館内にご意見箱を設置しておりますので  
あわせてご利用ください。