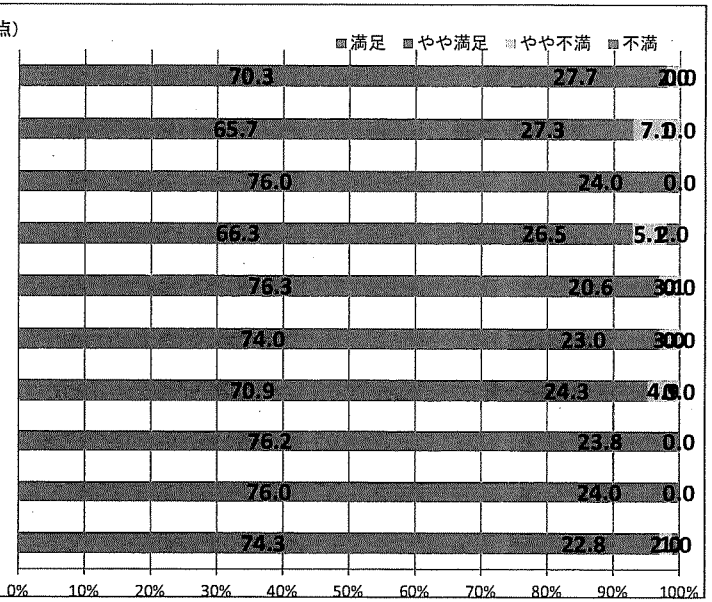
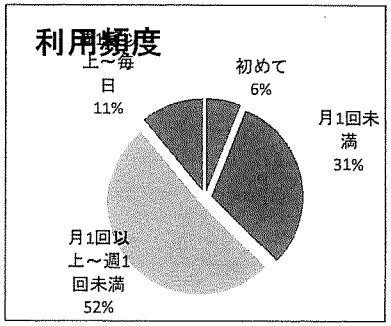
令和3年度【神奈川区社会福祉協議会】窓口満足度調査　集計結果

実施期間：令和3年11月1日～11月30日

回答者数：　112 名

	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	3.7
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
窓口は感染対策がとられていましたか	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いましたか	3.6
職員の説明はわかりやすかったですか	3.7
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	3.7
職員はお待たせすることなくすぐに応対しましたか	3.7
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	3.7





いただいたご意見等

①窓口で相談されている方の話が聞こえてしまう。相談スペース（仕切り等）があった方が相談者も話しやすいと思う。
1階の窓口で相談対応しているのは、プライバシーの配慮に欠ける。

②通りすがりにあいさつしてくれなかった。入口に入ったところであいさつしていただければ。

③予約するのが大変で苦労しています。

改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

①状況に応じて他のスペースも利用するなど、極力プライバシーにも配慮しながら対応します。

②窓口等に目を配り、迅速な対応を心がけるとともに、接遇の質の向上に努めます。

③利用予約については、電話・来所等により先着順で受け付けています。本会ホームページに公開している空き状況の更新作業、不要となった利用予約の速やかなキャンセル手続きへの協力依頼など、引き続き利便性の向上に努めます。

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付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。