

# 令和3年度【西区社会福祉協議会】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：202名

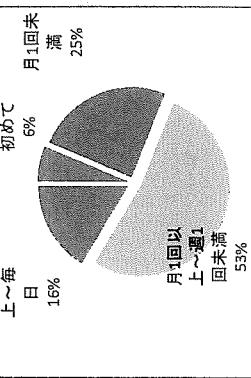
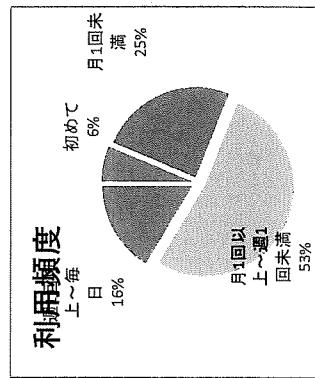
	平均値(4点満点)	満足	やや満足	やや不満	不満
窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.8	84.8	14.6	0.8	0.8
職員に気軽に不満や要望を伝えられる雰囲気がありますか	3.8	75.6	23.9	0.8	0.8
窓口は感染対策がとられていましたか	3.9	87.0	12.5	0.8	0.8
窓口はプライバシーに配慮され話やすく工夫されていましたか	3.7	72.7	26.3	1.0	0.8
職員の説明はわかりやすかったですか	3.8	79.4	20.1	0.8	0.8
職員はあなたの話を十分に伺い、誠実な対応をしていますか	3.8	82.1	17.4	0.8	0.8
職員はお待たせすることなくすぐに応対しましたか	3.8	83.2	16.8	0.8	0.8
職員の言葉遣いはいかがですか	3.8	84.4	15.1	0.8	0.8
職員の身だしなみはいかがですか	3.8	81.1	18.9	0.8	0.8
職員のあいさつはいかがですか	3.8	84.6	15.4	0.8	0.8

## いたいたご意見等

- 皆さんとても感じよく話しやすいです。混んでいる時も少し受付の人を増やしていただけた方がよいと思います。
- いつも丁寧に対応して頂き、気持ちよく利用させて頂いています。
- ・ついでに大変お世話になつております。コロナが収まつたら、またご利用させていただきます。
- ・みんな静かにお仕事をしておられ、私もあいさつをせねば会場に入りました。
- ・私たちを信頼して対応してくださっていることが感じられ、いつも気持ち良く使わせていただき感謝しております。
- ・お世話になつております。電話での取つき、応対もいつも丁寧に暖かく接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相談者のプライバシーが配慮された相談スペースに努めます。
- ②職員同士で声をかけあい、受付にいらっしゃった方をお待たせすることなくスムーズに対応します。
- ③皆様が快適にご利用いただけるよう、コミュニケーションボードや筆談ボードを配置します。



調査にご協力いただいたありがとうございます。  
調査期間以外でもお気付きの点があれば  
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  
あわせてご活用ください。