

令和3年度【横浜市篠原地域ケアプラザ】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15日

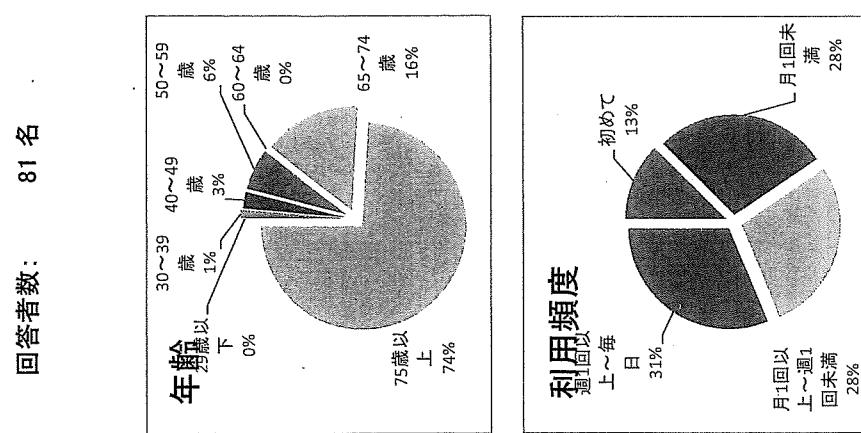
	平均値(4点満点)	満足	やや満足	やや不満	不満
窓口対応の全体的な印象はいかがですか	4.0	96.4	3.6	0	0
職員に気軽に不満や要望を伝えられる雰囲気がありますか	3.9	93.5	3.8	1.3	1.3
窓口はプライバシーに配慮され話しやすく工夫されましたか	3.9	90.7	9.3	0	0
職員の説明はわかりやすかったですか	3.9	92.2	7.8	0	0
職員はあなたの話を十分に伺い、誠実な対応をしていますか	3.9	94.7	5.3	0	0
職員はお待たせすることなくすぐに応対しましたか	3.9	94.8	5.2	0	0
職員の言葉遣いはいかがですか	3.9	93.6	6.4	0	0
職員の身だしなみはいかがですか	3.9	92.4	7.6	0	0
職員のあいさつはいかがですか	3.9	93.7	6.3	0	0
	86%	88%	90%	92%	94%
	96%	98%	99%	99%	100%

いただいたご意見等

- ・軽い運動が出来る物があるといいです。(自主事業参加者)
- ・毎週1回一服亭に来て楽しんでいますが、少しでもコロナも過ぎ去ってもっと長い時間を楽しめさせていただければうれしいです。(自主事業参加者)
- ・いつも優しい笑顔で対応してくださりありがとうございます。(貸出施設利用)
- ・FREE SPOT利用しています。とてもありがたいです。(貸出施設利用)
- ・親切に対応して頂いた。お忙しい所ありがとうございます。(窓口相談者の方)
- ・リハビリに消極的な母のために、いろいろ考えて頂いています。(介護予防支援)
- ・大変満足しています。楽しく過ごさせて頂きました。(通所介護)

改善宣言!

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～



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
あわせてご利用ください。

個人情報保護や苦情の周知が十分でないとお答えを頂きました。
○個人情報保護、苦情に關しては案内チラシを貼り出し、利用者への周知を図ります。