

令和3年度【都筑区社会福祉協議会】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)	□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	3.9	85.4	14.6	0.0	0.0
職員に気軽に不満や要望を伝える雰囲気がありますか	3.8	73.4	21.6	0.0	0.0
窓口は感染対策がとられましたか	3.8	84.3	15.7	0.0	0.0
窓口はプライバシーに配慮され話しゃべく工夫されていましたか	3.8	79.3	20.7	0.0	0.0
職員の説明はわかりやすかったですか	3.8	82.8	16.1	1.0	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	3.8	84.1	15.9	0.0	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	83.0	15.9	1.0	0.0
職員の言葉遣いはいかがですか	3.8	84.3	15.7	0.0	0.0
職員の身だしなみはいかがですか	3.8	84.3	15.7	0.0	0.0
職員のあいさつはいかがですか	3.8	83.0	17.0	0.0	0.0

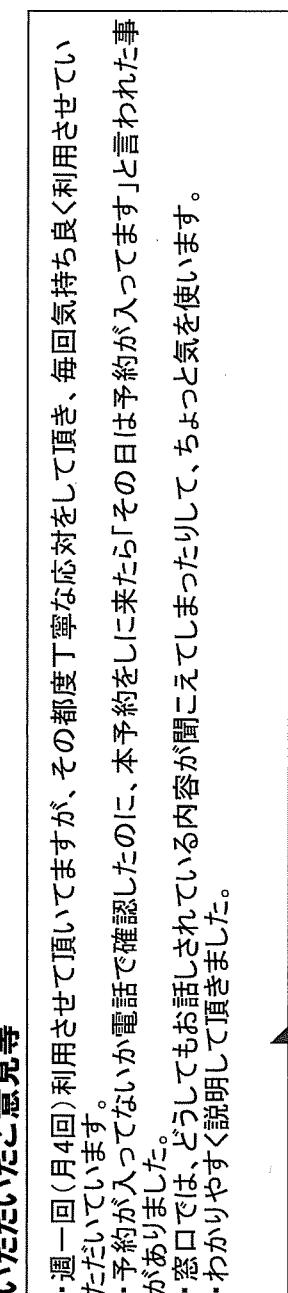
回答者数： 89名

いただいたご意見等

- ・週一回(月4回)利用させて頂きですが、その都度丁寧な応対をして頂き、毎回気持ち良く利用させていただいています。
- ・予約が入ってないか電話で確認したのに、本予約をしに来たら「その日は予約が入っています」と言われた事がありました。
- ・窓口では、どうしてもお話ししている内容が聞こえてしまったりして、ちょっと気を使います。
- ・わかりやすく説明して頂きました。

改善宣言！

- ～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～
- ①窓口、電話での会場予約の受付方法について、職員間で再度確認をし、ご利用者さまへご不便をおかけしないよう徹底します。
 - ②マナー研修等を通して、相談しやすい環境づくりに努めます。
 - ③プライバシーへの配慮の一環として、窓口にパーテーションを設置しておりますが、これからも利用者の立場や視点に立つことを忘れず、皆様への誠実な対応をここがけます。



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、館内にて意見箱を設置しておりますので
おわせてご利用ください。