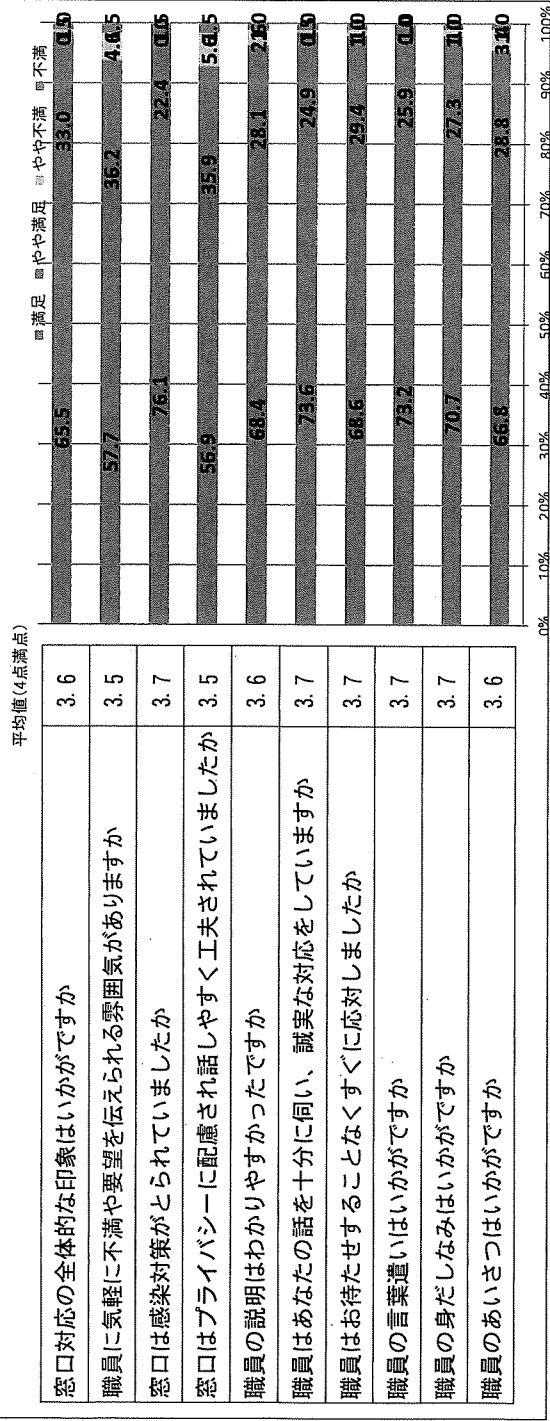


令和3年度【鶴見区社会福祉協議会】窓口満足度調査 集計結果

実施期間：令和3年11月1日～11月30日

回答者数： 212 名



いただいたご意見等(一部抜粋・要約)

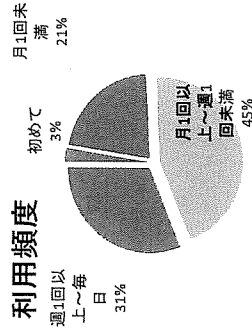
- ・とてもお世話になっています。何でも相談しやすいので、担当スタッフの方にはいつも感謝しています。
- ・週一回の利用ですが、その都度挨拶をしてくださるので、とても印象が良いです。
- ・いつも気持ちよく使用させて頂いております。ありがとうございます。
- ・早くコロナが収束することを願うばかりです。平常にもどって活動がらんだん通りますように。
- ・部屋を利用した後の清掃について、全団体が必ず実施するよう周知徹底をしていただきたいです。(汚れている時がある)
- ・窓口で声掛けをしても、事務所スタッフに気づいてもらえないことがあります。

改善策

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①各部屋の清掃について、いつもきれいにご利用いただきありがとうございます。引き続き本会のスタッフがきめ細やかに清掃・消毒を行うとともに、ご利用団体の皆さまにもご協力いただけるよう改めてご依頼いたします。
- ②ご利用者の皆さんを窓口にて長時間お待たせすることがないよう、全職員に対して意識向上のための接遇研修を行います。また座席レイアウト等の変更について検討します。
- ③相談対応では、昨年度の本調査でいただいたご意見を参考に相談ブース(相談室)を設置しました。今後も可能なかぎりご利用者(ご相談者)のプライバシーに配慮した窓口対応に努めます。

利用頻度



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。