

## 令和3年度 窓口満足度調査を実施しました

横浜市社会福祉協議会では、毎年、各部署および運営施設・区社会福祉協議会に来所された方を対象に「窓口満足度調査」を実施しています。令和3年度の結果は次のとおりです。

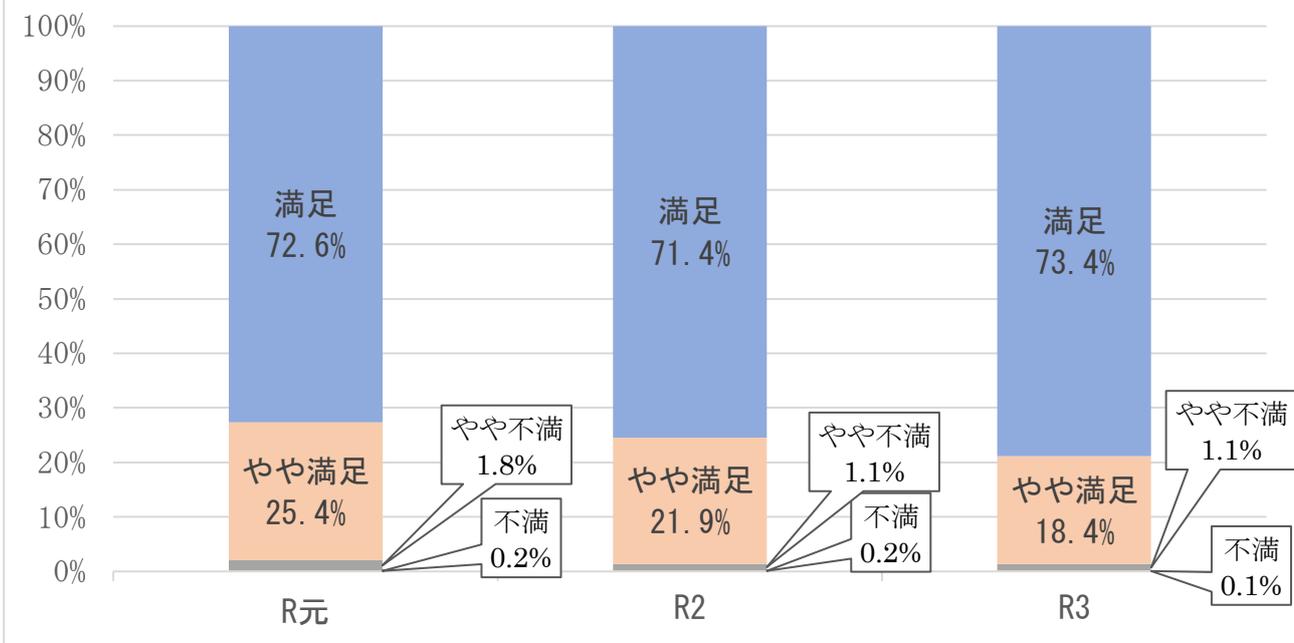
### 調査結果

実施時期 令和3年11月1日～令和3年11月30日

調査回収状況 6,055人（42部署）

総合評価となる「窓口対応の全体的な印象」では、「やや満足」とお答えいただいた方が、18.4%（前年度比 3.5%減）となったものの、「満足」とお答えいただいた方が、73.4%（前年度比 2.0%増）となり、前年度と比べ合計は高い評価となっています。

### 窓口対応の全体的印象の推移



### 今後に向けて

改善点の指摘・要望などのご意見も多くいただきました。

<主なご意見>

- ・イレギュラーな相談などにも親身になって対応いただき、ありがとうございます。
- ・いつも明るく丁寧な対応に感謝です。
- ・コロナ禍で利用制限がある中で、感染防止のために努力していただいている。
- ・相談スペースを確保した方が話しやすい。窓口での相談対応はプライバシーに欠ける。
- ・窓口の職員によって対応が異なるのが気になります。

結果をもとに各部署にて改善策を作成し、これからも一層の対応の向上をめざしてまいります。