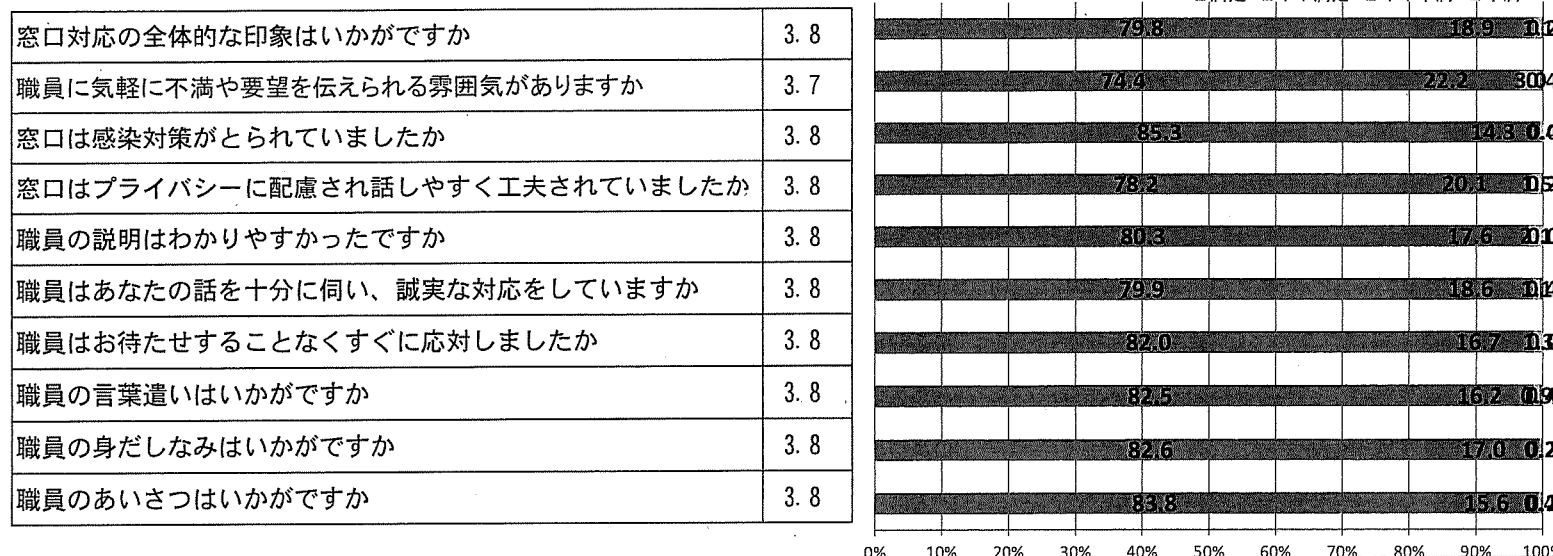


令和3年度【老人福祉センター横浜市福寿荘】 窓口満足度調査 集計結果

実施期間：令和3年11月1日～11月30日

回答者数： 534 名

平均値(4点満点)



いただいたご意見等

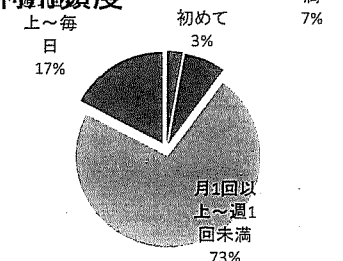
- ①傘立てを用意してください。新聞を購入してください。
- ②職員さんが利用者に対する利用者に対して上から目線的な言い方が気になる。
- ③帰りはバスの時間まで中で待たせていただくと、これから寒くなるのでありがたい。
- ④内部職員の横の連携ができていない。
- ⑤スタッフの皆さんの方もとでも話やすく、親切丁寧な対応ですばらしい。
- ⑥初めて利用しました。「知って得する教養講座」参加聴力障害のため充分にお話しにも関わらずとてもいい対応に感謝。これからのいろんなプログラムに参加させていただこうと思います。

改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①傘立てについては現在と同じ鍵式は鍵の紛失が懸念されるため導入は困難ですが、傘を差し込みやすいタイプに交換します。また新聞は感染症予防のため当面休止いたします。ご不便をおかけいたします。
- ②ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員研修や会議等を通じて接遇についての意識啓発を図ってまいります。
- ③お部屋のご使用後は、時間調整に1階ロビーをご利用いただけますので職員へお声がけください。
- ④ローテーション勤務となっておりますが、直接の伝達ができおりませんが、メモや日誌などを活用して漏れの無いように努めてまいります。

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づ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。