



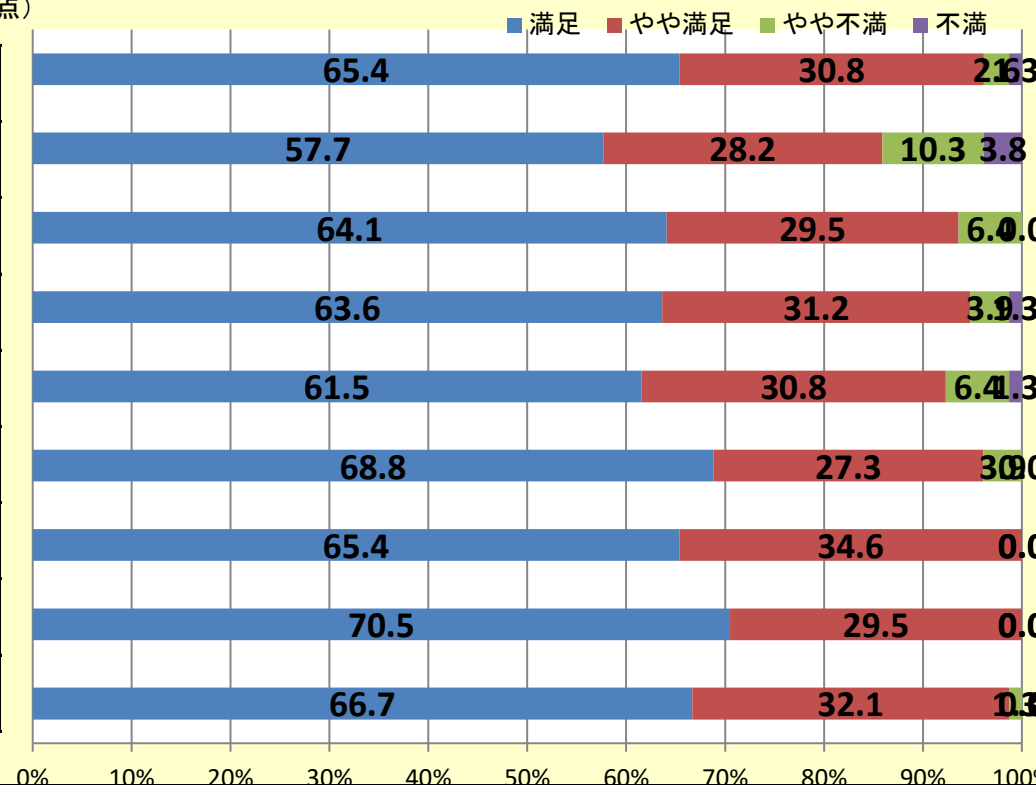
令和5年度【保土ヶ谷区社会福祉協議会】 窓口満足度調査 集計結果

実施期間: 令和5年11月1日～11月30日

回答者数: 79 名

平均値(4点満点)

窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.6
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	3.4
窓口はプライバシーに配慮され話しやすく工夫されていませんか	3.6
職員の説明はわかりやすかったですか	3.6
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	3.5
職員はお待たせすることなくすぐに対応しましたか	3.6
職員の言葉遣いはいかがですか	3.7
職員の身だしなみはいかがですか	3.7
職員のあいさつはいかがですか	3.7



いただいたご意見等

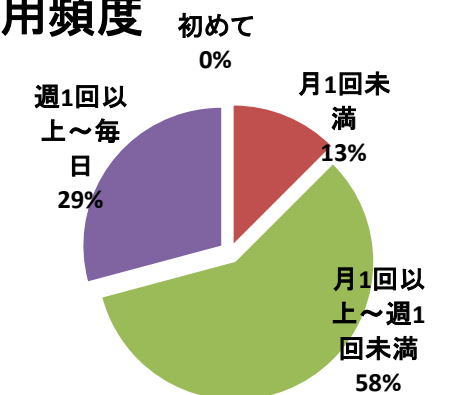
- ・利用ルールなどで職員の方の対応が統一していないことがある。
- ・部屋の外に振動や音楽などが聞こえるグループの使用は、考慮して欲しい。
- ・部屋の予約方法を電話ではなくオンライン予約(抽選)に変えて欲しい。

改善宣言!

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①対応が職員により異なることが無いよう、社内グループウェアを活用してルールの再確認を行うとともに、ご意見を頂戴した際は、つど事務所内で共有し改善につなげていきます。
- ②音や振動が発生する可能性がある活動については、音の大きさや振動について調整いただくよう個別にご相談させていただきます。
- ③オンラインでの予約方法について、他区の状況や取り組みを確認し検討をしていきます。

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。