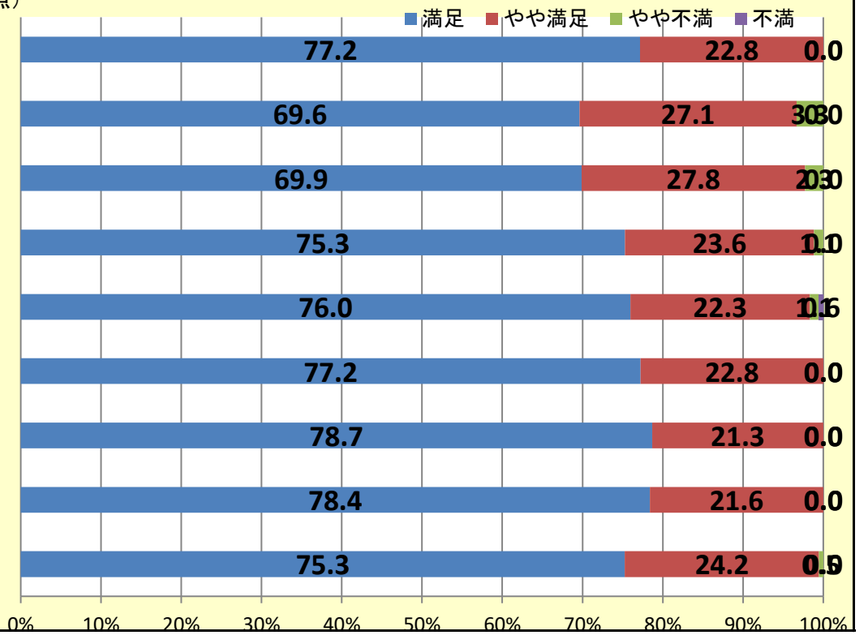
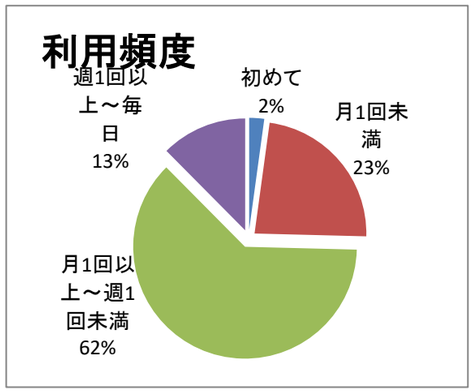
令和5年度【戸塚区社会福祉協議会】 窓口満足度調査　集計結果

実施期間：令和5年11月1日～11月30日

回答者数：　186 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	3.8
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	3.7
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したか	3.7
職員の説明はわかりやすかったですか	3.7
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	3.7
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
職員の言葉遣いはいかがですか	3.8
職員の身だしなみはいかがですか	3.8
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

①手洗い石けんがいつも満杯のためか、出ないので不便を感じています。
　3階のトイレのセッケン液がでません。改善よろしくお願いします。
②テーブルのアルコール拭きは、なくても良いと思います。（2件）
③トイレの電気がわかりづらいです。
④コピー機が使いづらい。
⑤業務のデジタル化（例　ネット予約等）をやらないのですか？
⑥いつもていねいな対応をしていただいています。ありがとうございます。（複数）

改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

①利用の少ないトイレの石鹸水入れは、石鹸水が流れにくくなっているようです。適宜清掃しておりますが、出にくい場合は何回かお試しくださるか、別途石鹸水のポンプを用意いたしましたので、こちらをご利用ください。
②アルコールによるテーブル拭きは任意とします。ただ、利用時に汚れやごみが出た場合は、清掃をお願いします。
③照明スイッチの場所をわかりやすく掲示します。
④コピー機の基本的な操作方法を掲示します。また、操作方法がわからない場合は事務室職員にお声がけください。
⑤ネット予約については、横浜市に要望していきます。

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。