

**2019 年度仙台市障害者就労支援センター  
窓口サービスアンケート結果について（報告）**

令和 2 年 4 月 1 日  
仙台市障害者就労支援センター

当センターの窓口サービスの向上を図るために、アンケート調査を実施致しました。

アンケート結果といただいたご意見に対する回答は、公表（所内掲示、ホームページ掲載）するとともに、職員会議において全職員への周知を図り一層の接遇向上に取り組んでまいります。

1 期 間：平成 31 年 4 月 1 日 ～ 令和 2 年 3 月 31 日

2 回答数：47 件

3 アンケートの集計結果及びご意見

①アンケート集計結果

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	無回答	計
職員の挨拶はいかがでしたか	26 件	13 件	7 件	0 件	0 件	1 件	47 件
職員の言葉づかいはいかがでしたか	30 件	11 件	6 件	0 件	0 件	0 件	47 件
職員の説明はわかりやすいものでしたか	25 件	11 件	11 件	0 件	0 件	0 件	47 件
職員の身だしなみは清潔でしたか	29 件	9 件	7 件	1 件	0 件	1 件	47 件
施設内は清潔に保たれていましたか	26 件	13 件	7 件	0 件	0 件	1 件	47 件
施設を利用したの印象はいかがでしたか	21 件	17 件	7 件	0 件	1 件	1 件	47 件
評価件数	157 件	74 件	45 件	1 件	1 件	4 件	282 件
比率	55.7%	26.2%	16.0%	0.4%	0.4%	1.4%	100.0%

②ご意見等と回答

ご意見等	お答え
・やわらかく対応していただけるので、安心できました。ありがとうございます。	ご意見ありがとうございます。 職員一同、心を込めて大きくあいさつするよう心がけてまいります。
・もう少しあいさつは大きくして下さい。もう少し広く部屋を作って下さい。お茶おいしかったです。もう少し CD（明るい曲）にして下さい。暗い曲だとねむくなりそうですよ！！	部屋については他の面談室も確保するため、広くすることはできませんが、圧迫感を与えず、ご相談しやすい環境に心がけます。
・明るくする事。私からは以上です。	書籍は現在も置いておりますのでご自由にご覧下さい。ご希望の書籍がない時は、就職に役立つ書籍であれば購入を検討いたしますので、お声がけください。
・もう少し大きな声であいさつをして下さい。本を置いてください。TV,DVD もあった方がいいな。音楽は暗いよ。若い人達が多くいた方がいいな。	テレビ、DVD については相談の妨げになるため設置しておりません。また音楽につきましては音量を最小限にして流しております。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
・音楽とエアコンの音がうるさい	ご意見ありがとうございます。
・赤いしきりが苦手。グレーだけにしてください。	音楽については、ご相談の妨げにならない程度の音量の設定を心がけておりますが、気になる場合はスタッフまでお声がけください。しきりについては設備上、変更ができませんのでご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
・コーヒーがあったらうれしいな。水、つめたいお茶があればいいな。占いコーナーがあればいいな。もう少し、広くへやに	ご意見ありがとうございます。 嗜好的なお飲みものにつきましては、お出ししておりませんし

<p>して欲しいな。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コーヒー、水、お茶（冷めたい）があったらいいな。もう少し明るい部屋があったらいいな。</li> </ul>	<p>た。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・このような相談、説明会があり、力になりました。</li> <li>・わかりやすく説明頂きました！（現在相談している機関と話しをして）その後どのようになるか…ですが、サポートが必要な時は、利用させて頂きたいと思います。本日は、ありがとうございました！</li> </ul>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>これからも皆様にご理解いただけるよう丁寧な説明に努めて参ります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の機関にサポートしてもらおうと思っておりますが、今後もよろしくお願いいたします。何かあれば連絡相談いたしますのでサポートいたします。</li> </ul>	