

令和4年度 ご利用者アンケート集計結果

東松山市社会福祉協議会では、サービスの改善・向上を目的に、令和4年4月から7月までの間に各事業をご利用された方を対象にアンケートを実施致しました。多くの皆さまにご協力いただき、誠にありがとうございました。

結果につきましては、以下のとおり報告させていただきます。

○実施期間： 令和4年8月25日（木）～9月10日（土）

○回答数： 725名 ○配布 1,339名

1. 職員のあいさつや言葉使いはいかがですか

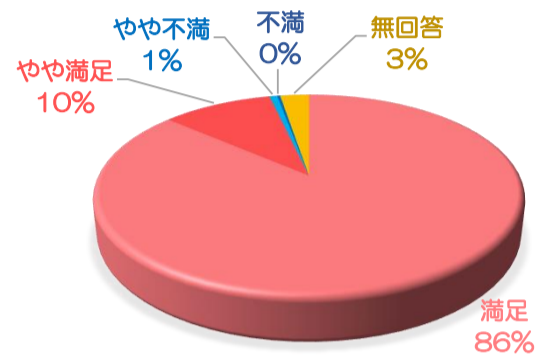
満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
626	73	5	2	19	725

【ご意見・ご要望】

- ・あいさつしない職員、そっけない対応の方もいます。
- ・言葉使いが不適切な方がいます。

【感謝の言葉】

- ・1人1人の職員の皆様が利用の際、声をかけていただき安心して利用しています。
- ・接客態度は日頃よりすばらしいと感じております。



2. 日頃の相談受付や電話対応はいかがですか

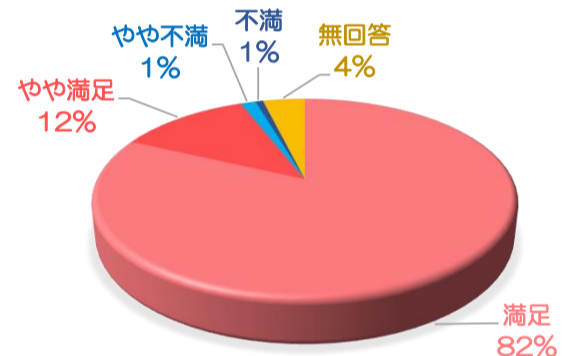
満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
594	88	10	5	28	725

【ご意見・ご要望】

- ・利用者の立場に立って言動してくれるといい。
- ・電話がなかなか通じない。

【感謝の言葉】

- ・いつも親切にしてくださり、ありがとうございます。
- ・いつも親身になって丁寧に聞いて下さり感謝しております。



3. 職員の身だしなみはいかがですか

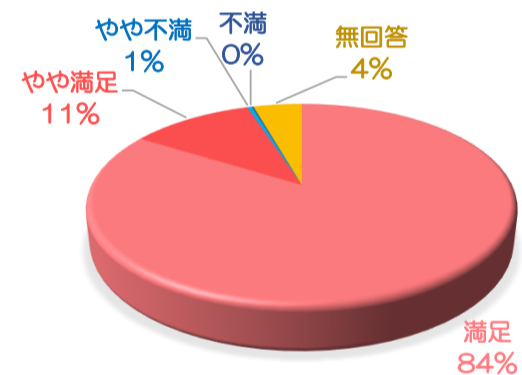
満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
608	81	3	1	32	725

【ご意見・ご要望】

- ・職員さんの名前がなかなか覚えられないので名札をつけていただきたい。

【感謝の言葉】

- ・いつも感謝しております。
- ・いつも感じ良く接してくれます。

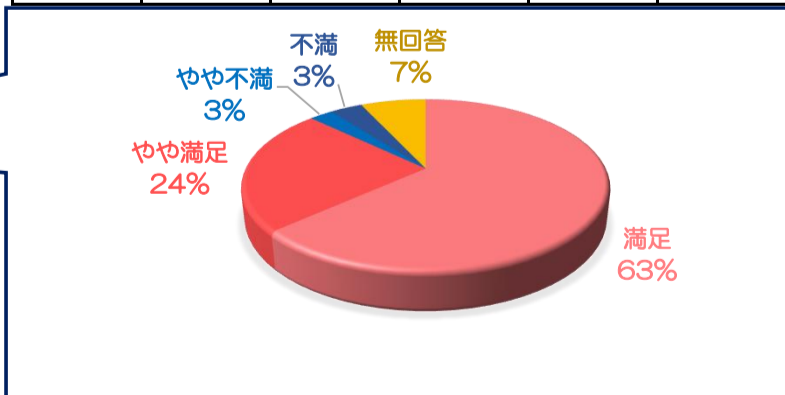
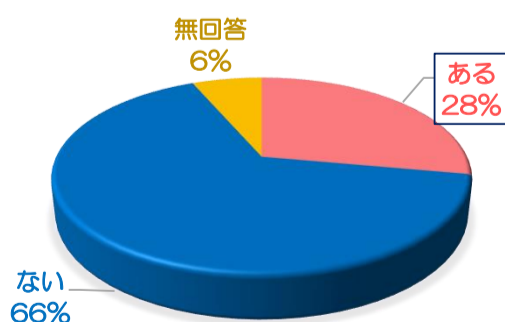


4. サービス利用に関して、ご意見やご要望をお話されたことはありますか

ある	ない	無回答	合計
202	476	47	725

4-1. 「ある」とご回答の方へ、その時の職員の対応はいかがでしたか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
128	48	5	7	14	202



【ご意見・ご要望】

- ・利用できる時間や曜日について柔軟に対応してもらいたい。
- ・コロナ社会で行くところが限られていてイベントとかしてもらえたらうれしいです。

【感謝の言葉】

- ・とても対応も良く、利用させていただいております。
- ・早急にご手配いただき施設を利用させていただいております。

5. サービスをご利用の際、プライバシーが守られていると思いますか

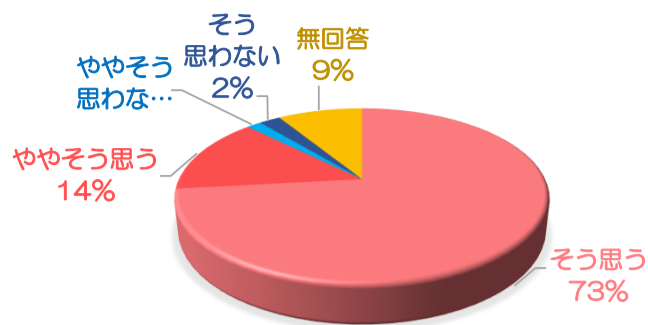
そう思う	ややそう思う	ややそう思わない	そう思わない	無回答	合計
531	103	11	16	64	725

【ご意見・ご要望】

・現在、コロナウイルス予防の為、仕方がないと思うがドアを開けて話をするので、声が外に聞こえているのではないかと気になりました。

【感謝の言葉】

・プライバシーが守られています。
 ・これまでを振り替えて思うに、担当者それぞれの言葉や態度に心がこもっていると思っています。



6. 個人情報の取り扱いについて説明がありましたか

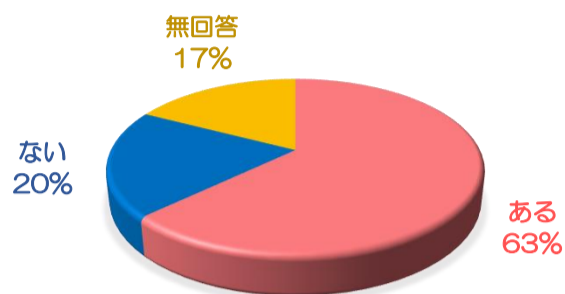
ある	ない	無回答	合計
456	143	126	725

【ご意見・ご要望】

・利用者個人の内容は個室を使ってほしい。
 ・覚えていない。

【感謝の言葉】

・職員さんが常識の範囲で取り扱ってくださっていると思いますから不満を持った事はありません。今後もよろしくお願い致します。



7. ご利用にあたり、希望に沿った支援を受けることができていると思いますか？

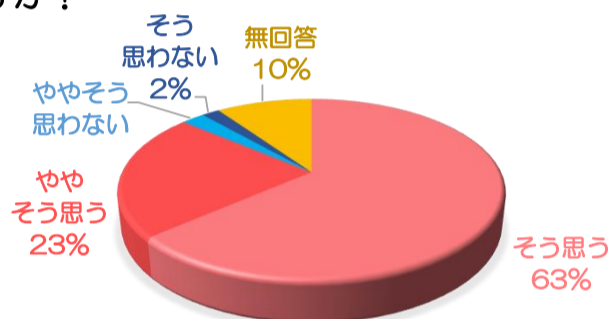
そう思う	ややそう思う	ややそう思わない	そう思わない	無回答	合計
461	164	17	13	70	725

【ご意見・ご要望】

・職員が少なく、要望を言うにも遠慮してしまう。
 ・予約が取れない。

【感謝の言葉】

・状況に応じた適正な提案をしていただき、より多くの選択肢があるとわかりやすいので非常に助かります。



8. 職員から言動を制限されるようなことはありましたか

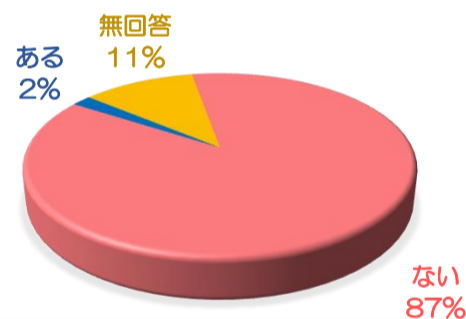
ない	ある	無回答	合計
630	14	81	725

【ご意見・ご要望】

・強い言葉で注意されたことがある。
 ・会話で多少の硬い言葉等を強く悪気ある意味に受けるのかもしれない。

【感謝の言葉】

・職員が親切に対応してくれているので非常に助かっている。



9. 自らの意思に反して、動けないような環境に置かれたり、苦痛と感じられるような行為や言葉がありましたか

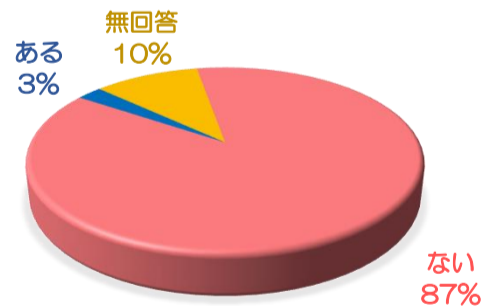
ない	ある	無回答	合計
632	18	75	725

【ご意見・ご要望】

・本人の希望と異なるサービスの提供がありました。
 ・元気なのに元気じゃないと言われました。

【感謝の言葉】

・職員1人1人が親切である。



10. 東松山市社会福祉協議会のサービスについて

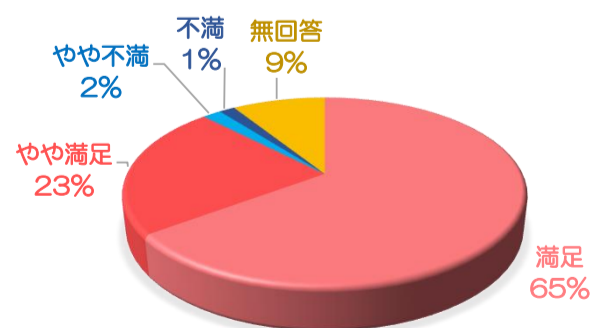
満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
470	166	13	11	65	725

【ご意見・ご要望】

・予約を取りやすいようにしてください。
 ・引き続き安心して預けられる環境であることを期待しています。

【感謝の言葉】

・コロナの下、職員の皆様には大変丁寧な対応をしていただき感謝しております。



皆様から頂いたご意見・ご要望をふまえ、当協議会では、今後のサービス向上に取り組んでまいります。今後とも東松山市社会福祉協議会をどうぞよろしくお願い申し上げます。