

## 葛飾区福祉総合窓口アンケート調査結果について

- 1 調査期間 平成23年9月28日（水）～9月29日（木）
- 2 調査場所 葛飾区総合庁舎新館2階福祉総合窓口
- 3 調査対象 福祉総合窓口利用者（事業者、介護保険料の支払の方を除く）
- 4 調査項目（1）窓口のわかりやすさ  
（2）職員のあいさつ  
（3）職員の説明のわかりやすさ  
（4）プライバシーへの配慮  
（5）全体的な印象  
【回答者全員】  
満足 やや満足 普通 やや不満 不満の5段階評価
- 5 調査票 葛飾区福祉総合窓口アンケート調査票 別紙のとおり
- 6 回答数 112件

### 7 調査結果

#### （1）窓口のわかりやすさ

「満足」「やや満足」の合計が78.6%で、前回調査と比較して5.8ポイント増加している。「やや不満」「不満」の合計が5.4%で、前回調査と比較して3.3ポイント減少している。

#### （2）職員のあいさつ

「満足」「やや満足」の合計が86.7%で、前回調査と比較して3.5ポイント減少している。「普通」の割合が13.4%で、前回調査と比較して3.6ポイント増加している。「やや不満」「不満」はなかった。

#### （3）職員の説明のわかりやすさ

「満足」「やや満足」の合計が93.7%で、前回調査と比較して0.2ポイント増加している。「やや不満」「不満」はなかった。

#### （4）プライバシーへの配慮

「満足」「やや満足」の合計が84.7%で、前回調査と比較して7.5ポイント増加している。「やや不満」「不満」はなかった。

(5) 全体的な印象

「満足」「やや満足」の合計が 86.5%で、前回調査と比較して 2.1 ポイント増加している。「やや不満」「不満」はなく、概ね肯定的な評価を得ている。

(6) 自由意見

アンケート回答者のうち、約 3 割の方が自由意見を述べている。

肯定的な主な意見

- ・職員対応のよさ
- ・受付・案内を設置したことによるわかりやすさ
- ・プライバシーへの配慮への満足
- ・各課（高齢者支援課・障害福祉課・介護保険課）の連携のよさ

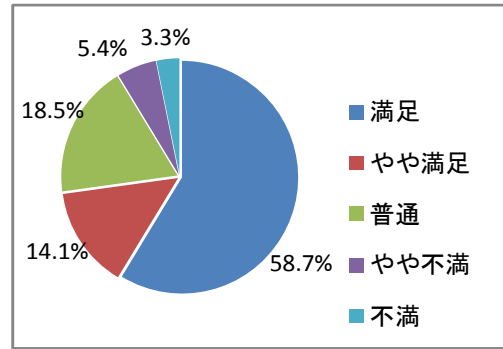
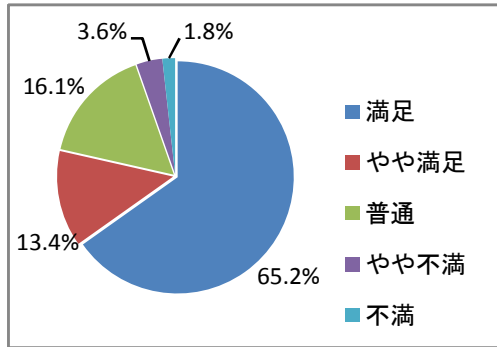
改善が望まれるという主な意見

- ・総合庁舎の構造的なわかりづらさ
- ・福祉総合窓口の障害者等用駐車場からの距離
- ・総合庁舎出入口のスロープの位置

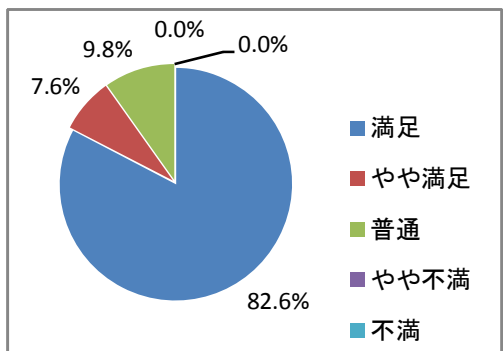
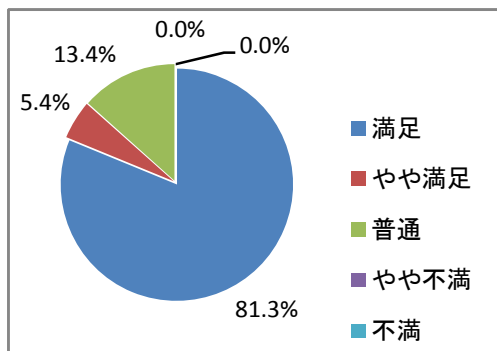
【 今回結果 】

【 前回結果 】

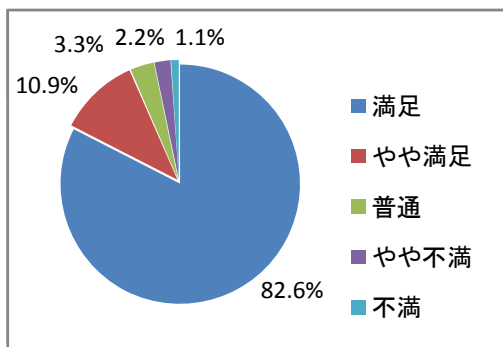
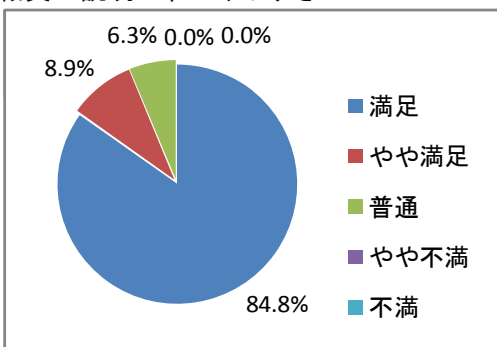
◇窓口のわかりやすさ



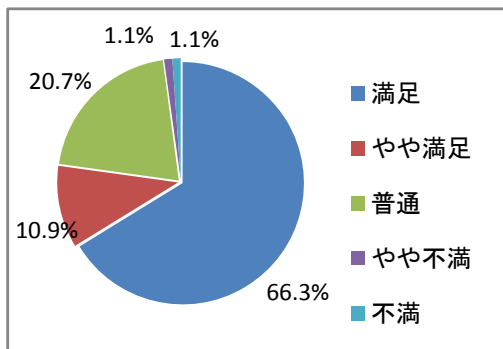
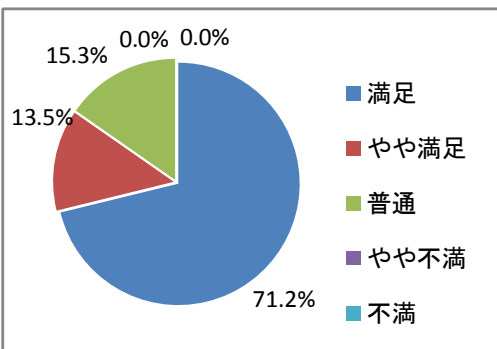
◇職員のあいさつ



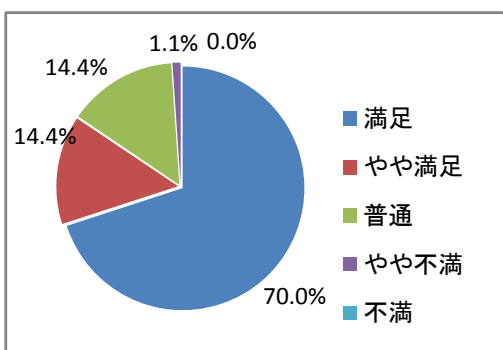
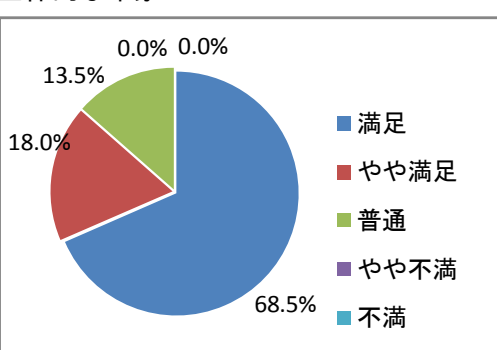
◇職員の説明のわかりやすさ



◇プライバシーへの配慮



◇全体的な印象



## 葛飾区福祉総合窓口アンケート

葛飾区では、平成23年1月4日に福祉総合窓口を開設しました。今後のサービスの参考とするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

◇福祉総合窓口の対応はいかがでしたか？

2階のこの窓口のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員のあいさつ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員の説明のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
プライバシーへの配慮	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
全体的な印象	満足	やや満足	普通	やや不満	不満

◇福祉総合窓口について、お気づきの点がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。