

平成 24 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）

仙台市障害者就労支援センター

期間：平成 24 年 4 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日

回収件数：25 件

1 アンケート結果

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	計
職員の挨拶はいかがでしたか	14 件	5 件	6 件	0 件	0 件	25 件
職員の言葉づかいはいかがでしたか	15 件	4 件	6 件	0 件	0 件	25 件
職員の説明はわかりやすいものでしたか	14 件	6 件	5 件	0 件	0 件	25 件
職員の身だしなみは清潔でしたか	16 件	3 件	5 件	0 件	1 件	25 件
施設内は清潔に保たれていましたか	14 件	6 件	5 件	0 件	0 件	25 件
施設を利用しての印象はいかがでしたか	15 件	7 件	3 件	0 件	0 件	25 件
その他、施設のサービスについて、ご意見がございましたらお聞かせください（自由記述）						7 件

2 ご意見

- ① ハンディキャップを持つ人の中には、一芸（あるいは磨けば一芸になり得る特技）を持つ人も少なくないので、そうした面を活かせるようにする支援もこれからはあったほうが良いと考えます。
- ② 一緒に同行した利用者さんが落ち着いて話ができているのでよかったです。ありがとうございました。
- ③ 電話の対応もすごく感じが良くありがたいです。
- ④ お忙しい中ありがとうございました。これからもよろしくお願いします。
- ⑤ 気付いたことは職員の方に直接お伝えしています。
- ⑥ 支援事業所リストの部数を増やしてほしいです。
- ⑦ こちらの事情を考えないで、上から目線でものを言うのは、やめてください。

3 対応

- アンケート結果といただいたご意見に対する回答を公表（所内掲示，ホームページ掲載）するとともに，接遇に関する内部研修を行い意識向上を図った。
- ご意見⑦への回答
不快な思いをさせてしまい，大変申し訳ありませんでした。
アセスメントの中で，ご提案させていただく際の話の仕方に配慮が欠けていたと思います。今後は，みなさまに不快な思いを与えないよう，職員一同心掛けてまいります。
ご意見ありがとうございます。