

## 「窓口環境について」アンケート実施結果

### よりよい相談環境をめざして ～旭区社会福祉協議会窓口環境改善アンケート結果報告～

旭区社会福祉協議会では、日頃の受付や相談などの窓口での職員対応についてより来所者の方々に満足いただける対応を目指し検討を行っています。

この度その一環として現在の窓口での対応状況や来所者の方々よりのご意見ご希望を把握するためアンケートを実施しました。

その中で何らかの対応を要するものは「回答」とおり早速実行しました。

私どもは、さらに皆様の利用しやすい「社協」をめざし職員一同努力してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

1 アンケート実施期間	平成15年9月1日～30日
2 対象者	同期間中、区社協窓口来所者
3 同 回収件数	40件
4 まとめ	

**意見:**受付での対応であいまいだったので、担当職員がいたら、すぐ呼んでほしかった。

**意見:**職員の対応について、今年度より、職員の数が多くなったことあるでしょうが、もう少し笑顔の対応がほしいと思います。

**意見:**窓口の印象について、オープンな感じがしないのが残念。入口を入ったら、すぐに職員の顔が見えて「こんにちは」「いらっしゃいませ」との声が聞けたらいいのに。

**回答:**普段から、ご希望のような対応を職員は心がけておりますが、引き続き、内部努力に努め、笑顔の窓口対応を心がけていきます。

**意見:**職員の対応について、言葉遣いは良好で問題なし。夏の服装がラフに感じたのは、こちらが老齢のための古くさい考えかも知れない。

**回答:**社協の場合には、入りやすい、聞きやすい、相談しやすい、堅苦しくない等々、区民と身近に接する場として、状況にあった服務規律があっても良いと思われそうですが、少なくとも来所者から「ラフ」と感じられるような身だしなみは慎みたいと思います。

**意見:**拠点の使用手続きが厳しすぎる。

**回答:**横浜市から管理受託している業務であり、最低限度の手続きを定めているものと考えます。申し訳ございませんがご協力お願いします。

**意見:**事務所の受付カウンターについて、2席しかないが、増やせないか。

**意見:**窓口環境について、もう少し広いスペースがあってもよいのでは。

**回答:**ドアの取付位置調整等により改善できるか検討してみます。(改善済)

**意見:**職務表示が来所者によくわかるようにしてください。

**回答:**業務案内、相談受付等の表示板を設置しました。

**意見:**送迎ボランティアですが、送迎を終えて戻ってきた時に、お茶を出してくれますが、うれしい時とそうでない時があるので、一言、要不要を聞いてくれたらと思います。

**回答:**日頃よりボランティアご協力感謝いたします。今後も状況によってお出しするよう心がけます。

**意見:**施設・作業所製品展示コーナーについて、展示棚等工夫してください。

**回答:**10月31日に横浜市在宅障害者援護協会のご協力により、展示ケースを設置しました。区民の障害者への理解促進のために、また、自主製品の販売の拡大を図るために展示していきます。

**意見:**いして云えば、もう少し声を大きくして話をしてほしいと思います。

**回答:**状況にあわせて気をつけます。

**意見:**近くに駐車場があればよいが。

**回答:**全く同感です。近くに空き駐車場情報があれば教えてください。

**意見:**照明が明るい方がいいのでは。

**回答:**おそらく拠点の照明についてと思われそうですが、利用者がいない場合は経費削減のため、消灯しております。横浜市からの指示でもあり、ご理解のほどお願いいたします。

**意見:**送迎ボラの交通安全講習について、講師の話の内容が乏しい、レベルが低い。研修は系統だてて実施してください。

**回答:**ご意見が反映されるように考えます。

**意見:**ボランティアの人数確保と受ける人の取捨選択に努めてください。

**回答:**調整の仕方の問題があったケースではないかと思われます。本会業務の機能強化に努めます。

## おしらせ

### ★ボランティアセンターより

<平成16年度、下記講座を実施予定です!皆さん奮ってご参加下さい>

1. ボランティア入門講座
2. ボランティア講座(知的障害、自閉症者編)
3. ボランティア講座(精神障害者編)
4. バリアフリーってなあに?(体験講座)
5. ボランティアミニ講座(高齢者疑似体験、車椅子体験、手話など)

### <善意銀行について>

いつも皆さまからのご寄付、ありがとうございます。さて、現在まで寄付先を指定したご寄付も預らせていただいていたのですが、今後は本会にて一度預らせていただく場合は、ご寄付金額の1割を「社会福祉のためにご寄付いただく」という手続きを取らせていただきたいと思いますので、よろしくお願い申し上げます。また、今後は大きな感謝状を廃止し、お礼状にかえさせていただきます。

◎ボランティアをしてみたい!なにか活動してみたい!と思われる方。  
旭区社協内旭区ボランティアセンターにお越しください!様々な情報

を用意してお待ちしています。

### 子育ての援助をして下さる方(提供会員)大募集

#### 「横浜子育てサポートシステム」3月説明会

「横浜子育てサポートシステム」は、孤独に陥りがちな子育てを地域ぐるみで支援する仕組みとして実施されています。子育ての援助を受けたい人と子育ての援助を提供したい人が会員として登録し、会員同士の信頼関係のもとに子育てを援助する活動です。入会希望の人は、説明会に参加してください。※両方会員もあります。

日時:3月18日(木)午前10時30分～11時30分

会場:旭区福祉保健活動拠点「ばれっと旭」2階多目的研修室

### 「健康マージャン教室」

「健全なマージャンの正しい発展を目指す」ことを目的に、賭けない!(お金)飲まない!(お酒)吸わない!(たばこ)をモットーに一人でも多くの人達が参加され、また、老化防止の予防と愛好者の親睦と交流を図っています。お問い合わせは 旭ドリームセンター 045-951-5661(櫻井)まで

## 編集委員

編集委員長 若松 重孝(旭中央) 副委員長 樋口 丑次(希望が丘南)  
大藤 則子(鶴ヶ峰) 小澤 美津枝(旭北) 大矢 靖子(今宿) 栗原 道善(笹野台) 磯部 すみ子(さが丘)  
青木 義久(二俣川) 梶 政 史(左近山) 前田 茂興(若葉台) 加藤 千佳(旭区社協)