

施設利用者アンケート結果

令和2年11月12日から12月11日に実施しました施設利用者アンケート結果について、以下のとおりでした。
この結果を参考に、窓口サービスの一層の向上に取り組んでまいります。
ご協力ありがとうございました。

令和3年1月
エル・ソーラ仙台 館長

*このアンケートは、窓口での職員のあいさつや言葉づかいなどの接遇、施設の利用のしやすさ等について、市民の皆さまより3段階評価（良い・普通・悪い）でお答えいただいたものです。

○ アンケート結果 回答数 232枚

■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 無回答

	評価	回答数	構成比	
a.あいさつ・職員からの声かけ	良い	182	78.5%	
	普通	33	14.2%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	17	7.3%	
b.言葉づかいや説明のわかりやすさ	良い	184	79.3%	
	普通	28	12.1%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	20	8.6%	
c.応対時の印象 (感じの良さ、親切さなど)	良い	186	80.2%	
	普通	26	11.2%	
	悪い	1	0.4%	
	無回答	19	8.2%	
d.身だしなみ	良い	185	79.7%	
	普通	29	12.5%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	18	7.8%	
e.案内表示のわかりやすさ (目的地への行きやすさ)	良い	158	68.1%	
	普通	63	27.2%	
	悪い	1	0.4%	
	無回答	10	4.3%	
f.フロアの印象 (レイアウト・整理整頓など)	良い	168	72.4%	
	普通	44	19.0%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	20	8.6%	
g.申請書等の書き方や手続きのわかりやすさ	良い	3	27.3%	
	普通	6	54.5%	
	悪い	0	0.0%	
	無回答	2	18.2%	

構成比については、小数点第2位で四捨五入しているため合計が100%にならない場合があります

施設利用者アンケートでのご提案等について

令和3年1月
エル・ソーラ仙台 館長

今回のアンケートにおいて、窓口サービス等の改善に対するご提案・ご意見・ご感想をいただきましたので、お答えいたします。

	ご提案・ご意見・ご感想	回 答
1	<p>新型コロナウイルス感染症対策で密室を避けるようにとされているなか、相談の際、個室という場が守られながらも、空気循環への対応がなされていて、とても安心した。</p> <p>除菌シートなど設置していて、安心して利用できた。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染防止対策のため、皆さまにはご不便をおかけしております。</p> <p>現在、職員のマスク着用、受付カウンターへのパネル設置、消毒液の設置、定期的な施設や備品の消毒、フリースペースの休止など、さまざまな対策を行っております。</p> <p>今後も感染症に関する情勢を注視しながら、皆さまに安心してご利用いただけるよう、必要な対策を実施してまいります。</p>
2	<p>時々、接し方が冷たく感じることもある。</p> <p>職員の説明が、声が小さく聞き取りづらかった。</p>	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>職員の対応に至らぬ点があり、誠に申し訳ございません。職員間で共有し改善に努めてまいります。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策のため、職員のマスク着用やパネル設置等によりご不便をおかけしている面があるかもしれません。お気づきの点などございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。</p>
3	<p>28階を利用する際に、誤って29階に行ってしまった。目的によって何階に行けばよいか分かるように表示や案内があると助かる。</p>	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>エル・ソーラ仙台は28階に研修室等の貸室と市民交流・図書資料スペース、29階には女性相談等を行う相談室がございます。</p> <p>施設案内やイベント情報等のご案内、エレベーターや館内の表示について、より分かりやすいものになるよう工夫に努めてまいります。</p>
4	<p>相談に来るたび、自分は1人ではない。味方があるのだと勇気づけられる。</p> <p>小さい子どもを預かってもらえるため、安心してゆっくり相談できる。</p> <p>初めて相談を利用し緊張していたが、職員が親切で安心した。</p>	<p>ご感想をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>エル・ソーラ仙台の女性相談では、夫婦、男女の問題、家族、子育て、こころの問題、仕事、人間関係、DV（ドメスティック・バイオレンス）、デートDV、セクシュアル・ハラスメントなど、さまざまな問題に女性相談員が応じています。</p> <p>また、女性の自立を応援するイベントや講座を開催しております。詳しくは、ホームページや館内のチラシ等でご確認くださいか、職員にお尋ねください。</p>