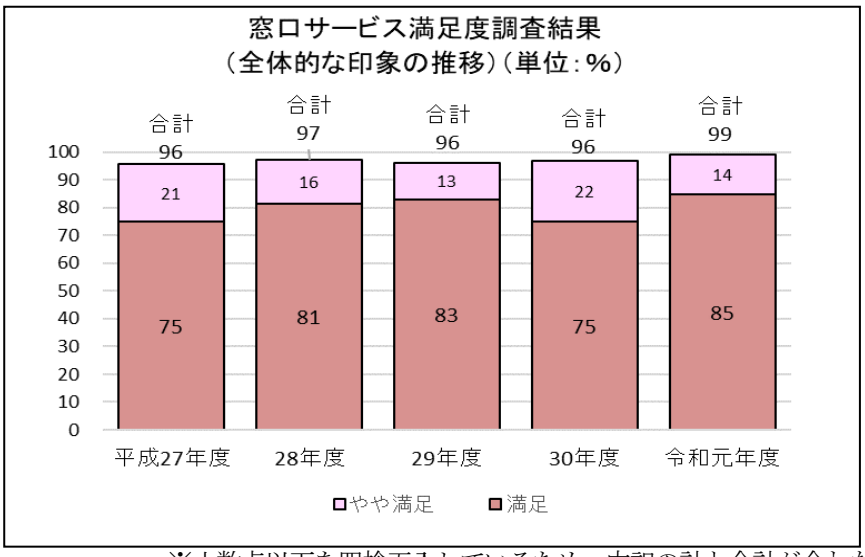
令和元年度　神奈川区窓口サービス満足度調査の結果について

横浜市では、窓口サービスの改善に役立てるため、毎年、区役所に来庁された方を対象に、窓口サービスについてどのようにお感じになったかを伺っています。今年度の調査結果は次のとおりです。

1　調査結果

総合評価となる「窓口サービスの全体的な印象」で、「満足」「やや満足」とお答えいただいた方の割合が合わせて 99%となりました。自由意見では、「説明のとき早口で分かりにくかった」といったご意見のほか、「職員の皆さんが親切なのでよい。」「じっくり話を聞いてくれてよかった。」などのお褒めの言葉が多数寄せられました。



※小数点以下を四捨五入しているため、内訳の計と合計が合わないことがあります。

≪自由意見≫（一部抜粋）

お褒めの言葉	・職員の皆さんが親切なのでよい。 ・じっくり話を聞いてくれてよかった。 ・プライバシーが気になる場面は小声で周りの人に聞こえないように話してくれてよかったです。　など
ご意見	・説明のとき早口で分かりにくかった。 ・最初に挨拶がなかった。 ・隣との仕切りがあると良いと思う。　など

2　今回の結果を受けて　～ご意見を今後の窓口サービス向上につなげます～

総合評価では昨年度よりも高い評価をいただき、大変うれしく思っております。また、自由意見ではお褒めの言葉を多くいただくことができました。引き続き、お客様が快適にご利用いただけるよう、満足度の高い窓口サービスを目指してまいります。

お客様からいただいたご意見を参考にした職員向けの研修の継続的な実施に加え、ご意見を多くいただいた案内表示について改善を図るなど、より一層の窓口サービス向上に努めてまいります。