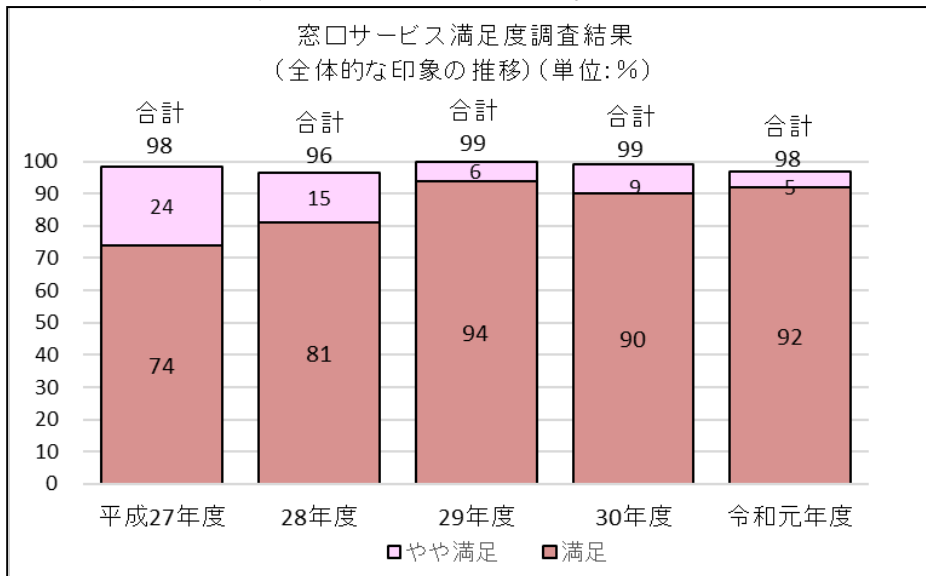


令和元年度 保土ヶ谷区窓口サービス満足度調査の結果について

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98%となりました。自由意見では、「記入台に仕切りがない。」といったご意見のほか、「親切にしてもらいスムーズにすんだ。」「とても分かりやすく説明していただきました。」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	<ul style="list-style-type: none"> ・親切にしてもらいスムーズにすんだ。 ・とても分かりやすく説明していただきました。 ・案内の方がとても良かったです。 <p style="text-align: right;">など</p>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・記入台に仕切りがない。 ・後ろに並んでいるので声が聞こえてしまう。 ・丁寧な言葉づかいではなかったことが気になる。 <p style="text-align: right;">など</p>

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~

今回の評価を励みに、引き続き、区役所に来庁された方に気持ち良く利用していただけるよう、いただいた貴重な御意見をふまえ、窓口サービスの更なる向上に取り組んでまいります。

- ・職員一人ひとりのホスピタリティ (おもてなし) の意識や業務知識の向上を一層図っていくために、職員向け研修の回数や内容を充実させてまいります。
- ・記入台の仕切りなど、来庁される方のプライバシー確保については、改善策を検討してまいります。