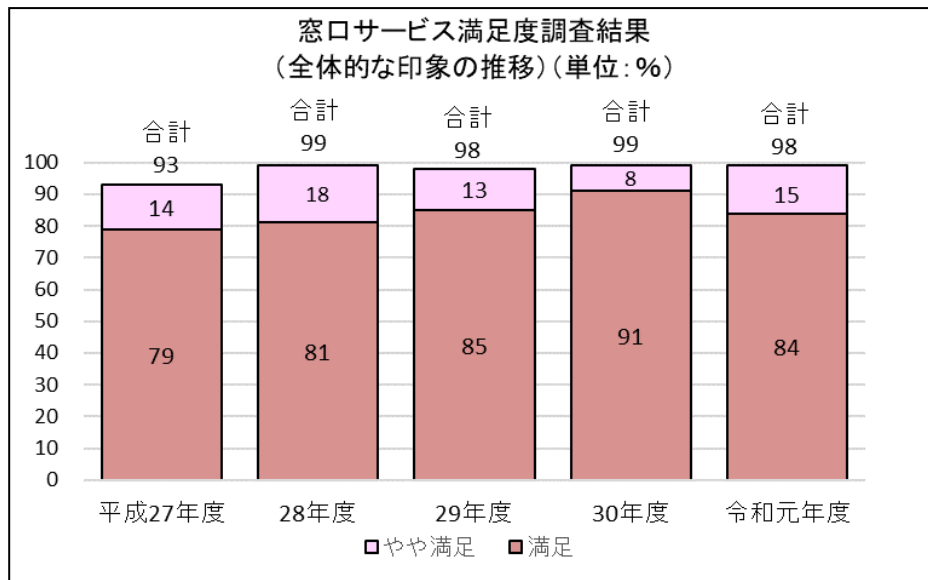


## 令和元年度 旭区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「あいさつがなかった。」といったご意見のほか、「書類を書くとき、机がぬれているのを職員さんが拭いてくれたりととても親切でした。」「待ち時間に子どもと遊んでくれたり、とても親切で良かったです。」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"> <li>書類を書くとき、机がぬれているのを職員さんが拭いてくれたりととても親切でした。</li> <li>待ち時間に子どもと遊んでくれたり、とても親切で良かったです。</li> <li>親切に説明してもらい助かりました。 など</li> </ul>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>あいさつがなかった。</li> <li>窓口で声をかけてもらえなかった。</li> <li>説明がよくわからないことがある。 など</li> </ul>

### 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~

昨年度に引き続き、今年度も満足度98%という非常に高い評価をいただき、職員一同の自信と励みにつながっています。いただいたご意見は真摯に受け止め、正確で親切かつ丁寧な窓口サービスに努めることで、さらなる共感と信頼の旭区を目指します。