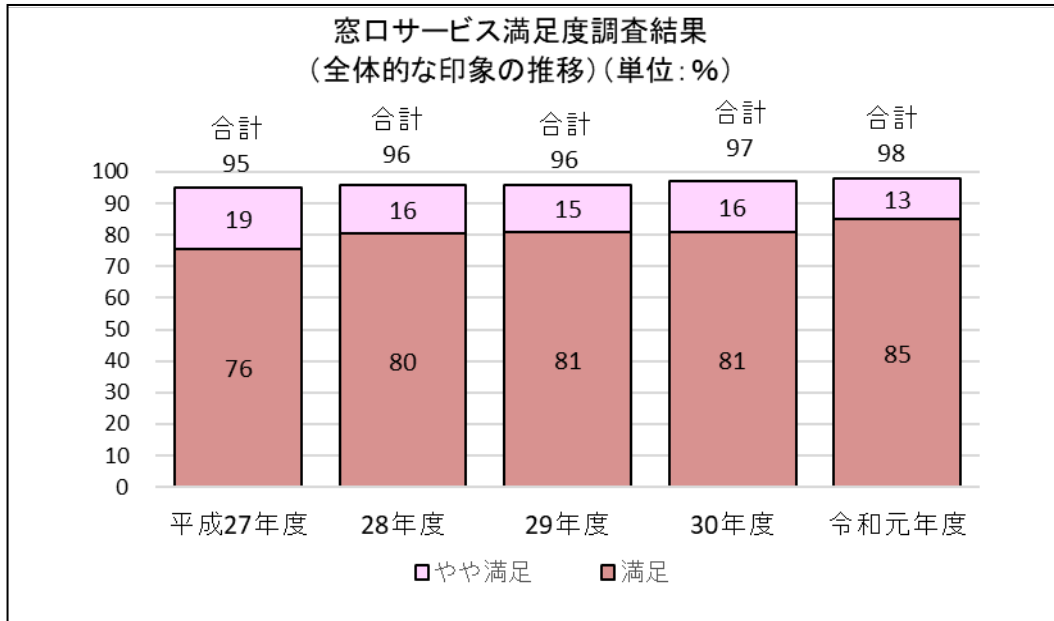


令和元年度 鶴見区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「混雑していて待ち時間が長かった。」といったご意見のほか、「きちんとした説明があり、大変親切な対応で満足できた。」「外国人にも親切にしてもらえ、丁寧な対応が嬉しかった。」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	<ul style="list-style-type: none"> ・きちんとした説明があり、大変親切な対応で満足できた。 ・外国人にも親切にしてもらえ、丁寧な対応が嬉しかった。 ・申請書類への質問回答が分かりやすく、手続きがスムーズだった。など
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・混雑していて待ち時間が長かった。 ・待合場所の椅子を増やして欲しい。(人が多く椅子が足りない。) ・案内表示を見るより、聞いた方が早かった。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~

鶴見区では、引越しシーズン等の窓口混雑期に合わせ、待ち時間短縮を図るための応援体制を強化するなど、全課総力を挙げて課題解決に向けた取組を行っています。また、市内で2番目に外国人人口が多い区として、職員向け「やさしい日本語研修」を行うなど、外国人の皆様にも配慮した窓口サービスも心掛けていくところであり、今回のお褒めの言葉は大変励みになります。

引き続き、お客様に寄り添った対応を行い、質の高い窓口サービスを提供できるよう努めてまいります。