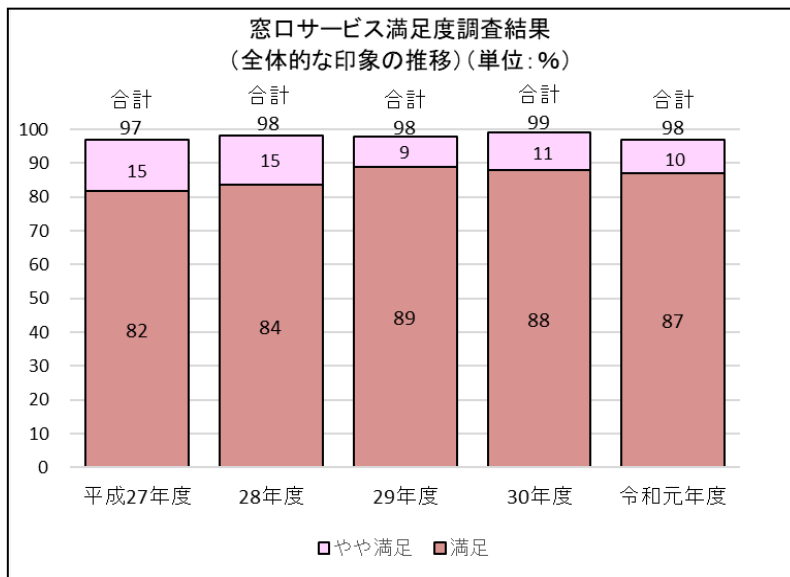


# 令和元年度 港南区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「説明が分かりにくかった。」といったご意見のほか、「初めて来たのですがとても親切に教えていただきました。」「言葉遣いも丁寧で好感が持てました。」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"><li>・初めて来たのですがとても親切に教えていただきました。</li><li>・言葉遣いも丁寧で好感が持てました。</li><li>・きれいで広くて場所も案内板が色分けされていて見やすかった。 など</li></ul>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"><li>・説明が分かりにくかった。</li><li>・対応のあり方にもバラつきが見えるときがある。</li><li>・初めての利用者にはより丁寧な説明をするとよかったです。 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~

港南区役所では区民の皆さまを心をこめて温かくお迎えし、「来てよかった」と感じていただける区役所づくりを目指しています。

昨年度に引き続き「親切・丁寧」というお褒めの言葉を多くいただき、大変嬉しく思っています。一方で、いただいたご意見については真摯に受け止め、区民生活の基本となる行政サービスを、お一人おひとりの気持ちに寄り添いながら正確・丁寧に提供し、満足いただける窓口サービスを目指してまいります。