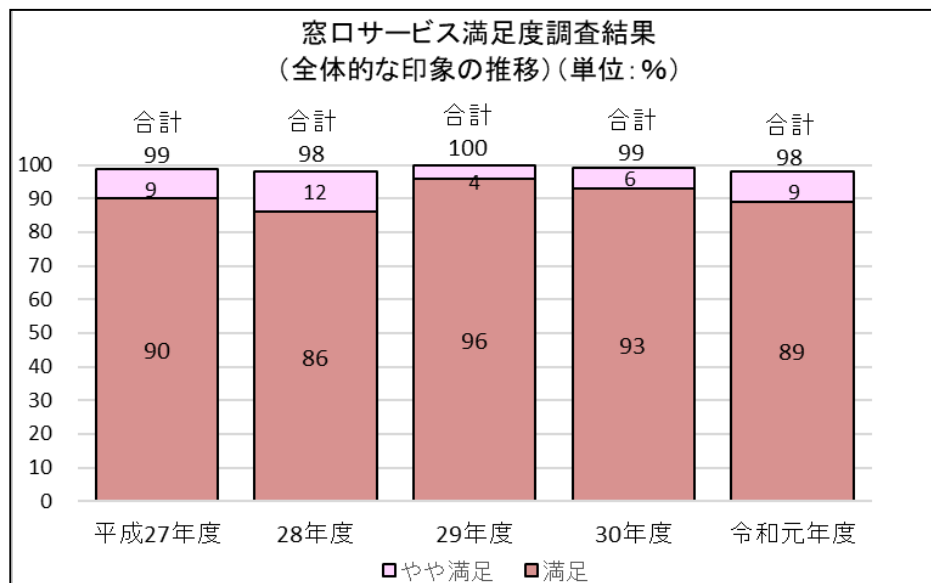


令和元年度 栄区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「もう少し笑顔があるとなお良い。」といったご意見のほか、「とても丁寧で、自分の行きたいところをスムーズに教えて案内してくださった。」「とても感じが良かったです。」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"> ・とても丁寧で自分の行きたいところをスムーズに教えて案内してくださった。 ・とても感じが良かったです。 ・迅速にやっていただいて良かった。 など
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し笑顔があるとなお良い。 ・知りたいことが分からなかった。 ・職員の対応の声が周りに聞こえてしまうのでプライバシーを重視してあげてほしいと思った。 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~

今年度も多くのご意見をいただきありがとうございました。お褒めをいただいた内容については、それを励みとしてまいります。ご意見としていただいた内容については全職員でしっかりと共有し、研修等の充実により改善していくとともに、栄区の「職員行動基準」である「スマイルガイド」を引き続き実践して、ホスピタリティあふれる栄区役所を目指してまいります。