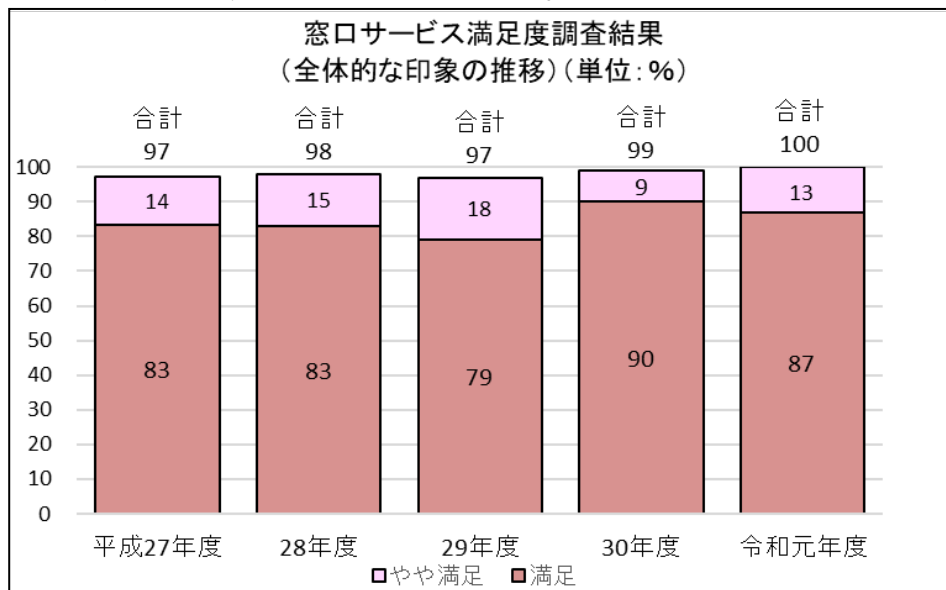


令和元年度 金沢区窓口サービス満足度調査の結果について

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100%となりました。自由意見では、「説明が足りない。」といったご意見のほか、「質問したことを分かり易くていねいに説明してくれました。」「気持ち良く対応してくれました。」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"> ・質問したことを分かりやすく丁寧に説明してくれた。 ・気持ち良く対応してくれた。 ・親切に相談に乗って、アドバイスしてくれた。 <p style="text-align: right;">など</p>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し詳しく説明してもらえるとよかった。 ・前の人に時間がかかり、少し待たされた。 ・元号・西暦のどちらで書くのか日付の書き方で迷った。 <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~

貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。大変高い評価とたくさんのお褒めの言葉をいただき、励みになっております。金沢区では「区民の皆さまへの『まごころ』あふれる区役所づくり」を目標に掲げ、窓口連絡会を通じた情報共有、プロジェクトチームによるお客様満足度向上の取組や職員研修などを通じて、職員のスキル・意識の向上を図っております。今後も、職員一同、区民の皆さまにご満足いただけるサービスを目指してまいります。