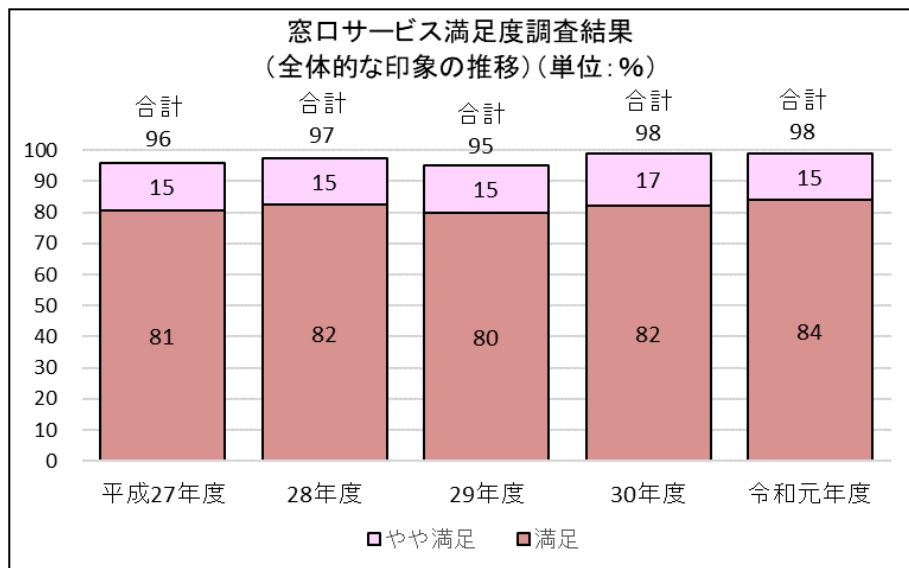


令和元年度 港北区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「案内板等が少し見にくく感じられました。」といったご意見のほか、「丁寧に対応してくださり本当にありがたかったです。」「初めてだったが親切に聞いてもらってよかった。」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"> ・丁寧に対応してくださり本当にありがたかったです。 ・初めてだったが親切に聞いてもらってよかった。 ・先に声をかけていただいて助かりました。 など
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・案内板等が少し見にくく感じられました。 ・書類記入の仕方が分かりづらく戸惑った。 ・受付に誰もいないので誰に声をかけていいかが分からなかった。 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~

総合評価では、多くの方に「満足」「やや満足」とお答えいただき、自由意見でもお褒めの言葉が多く寄せられました。これを励みに、今後もより良い窓口サービスを目指します。

一方で、「案内表示の改善」などご意見をいただきましたので、区役所全体で共有するとともに、OJT や研修を通じて、改善に努めてまいります。