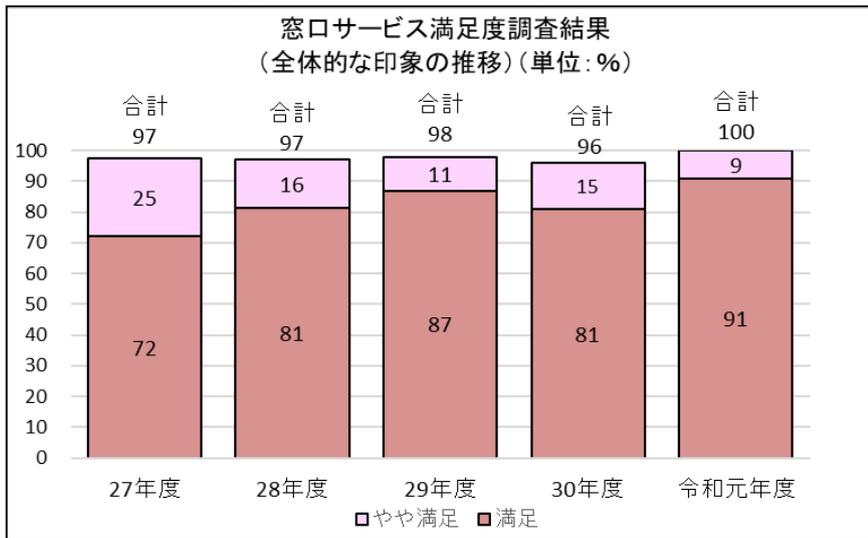


# 令和元年度 都筑区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「窓口担当者の対応、説明に人によって差がある。」といったご意見のほか、「託児コーナーがあるのが助かります。」「窓口サービスが大変丁寧で感動しました。」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>・ 託児コーナーがあるのが助かります。</li> <li>・ 窓口サービスが大変丁寧で感動しました。</li> <li>・ 言葉遣いがとても良かったです。 など</li> </ul>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口担当者の対応、説明に人によって差がある。</li> <li>・ 待っている椅子から前の人の話が聞こえる。自分の話も聞こえていると思った。</li> <li>・ 案内表示が下のほうに書いてあってわかりづらいです。 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～

都筑区役所では、区民の皆さまの満足度を向上させ協働を推進するため、その基盤となる私たち職員の姿勢を「あったかハートつづき」宣言として示しています。その宣言に基づき、区民の皆さまの目線に立った窓口対応を目指しています。

今回の調査では、「窓口サービスが丁寧」、「言葉遣いが良かった」といった言葉をいただき、大変励みになっております。一方で、「対応、説明に個人差がある」、「他の来庁者の話が聞こえる」といったご指摘もいただいておりますので、更なる改善を目指し、今後も窓口サービス向上に取り組んでまいります。