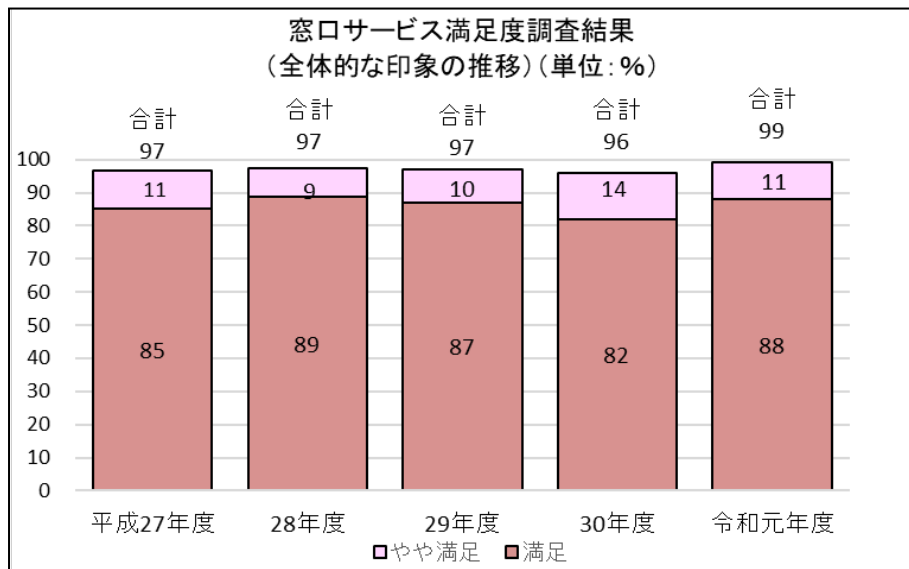


# 令和元年度 戸塚区窓口サービス満足度調査の結果について

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99%となりました。自由意見では、「案内表示が色分けしてあると良い。」といったご意見のほか、「とても感じが良かったです。」「親切に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"> <li>・とても感じが良かったです。</li> <li>・親切に対応してくれました。</li> <li>・とても清潔感があって良い。駅から近いので助かります。 など</li> </ul>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・案内表示が色分けしてあると良い。</li> <li>・書類の分別がもう少し分かりやすく置いてくれるとありがたい</li> <li>・職員の連携をお願いしたい 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~

戸塚区では、お客様の立場や気持ちに寄り添ったおもてなしの心でお客様をお迎えすることを目標に掲げて、区役所全体でサービスの向上に取り組んでいます。

今回の調査では、過去最高の評価を頂くことができました。また自由記載欄へたくさんのご意見をいただきました。お客様からのお褒めの言葉が職員の励みになっております。

案内表示の改善や職員連携強化など、いただいたご意見を踏まえて、より一層のサービス向上と、利用しやすい庁舎づくりに取り組んでまいります。