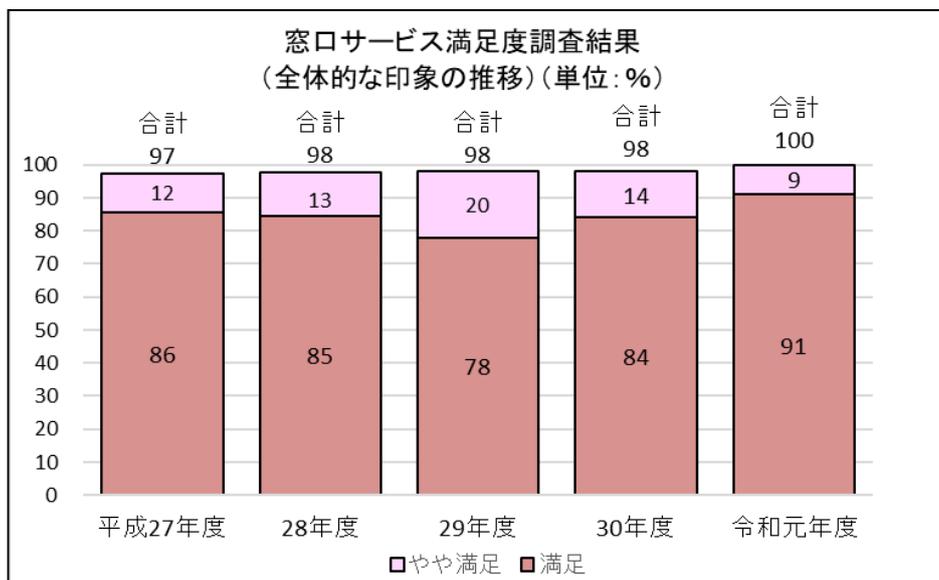


## 令和元年度 泉区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「こちらの思いが伝わらず困った。」といったご意見のほか、「親切に説明していただきました。良かったです。」「大変スピーディーで良かったです。」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"> <li>・親切に説明していただきました。良かったです。</li> <li>・大変スピーディーで良かったです。</li> <li>・色々なことを詳しく説明していただけて良かったです。 など</li> </ul>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こちらの思いが伝わらず困った。</li> <li>・職員の愛想が良くなかった。</li> <li>・申請書類の記入のとき、つい立てがほしい。 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~

お客様から高い評価をいただくことができました。引き続きご満足いただける窓口対応に努めてまいります。

今回いただいたご意見は庁内で共有いたしました。今後も、職員一人ひとりがお客様の立場に立った対応ができるよう、より効果的な研修方法等を検討し、窓口サービス向上の取組を進めてまいります。