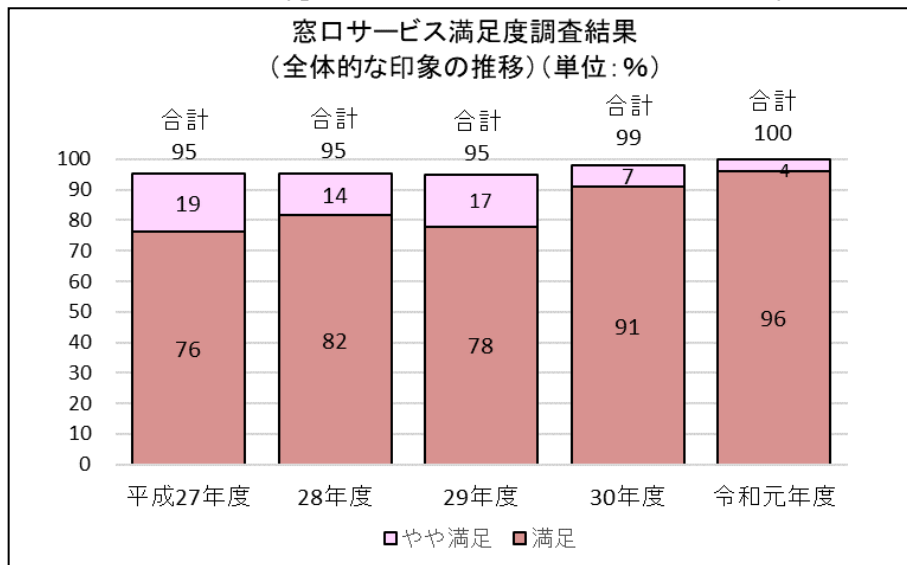


## 令和元年度 南区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「親切にいただきました。」「職員から声かけがあり分かりやすかった。」などのお褒めの言葉が多数寄せられたほか、「早口で分かりにくいところがあった。」といったご意見もいただきました。



※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>・親切にいただきました。</li> <li>・職員から声かけがあり分かりやすかった。</li> <li>・説明がとても分かりやすくスムーズに進んだ。</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・早口で分かりにくいところがあった。</li> <li>・人により対応に差があるが満足している。</li> <li>・説明時、的確に手短かにしてもらえたらなお良い。</li> </ul> <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~

昨年度に引き続き、全体的に非常に高い評価をいただくとともに、多くのお褒めの言葉をいただき大変嬉しく思います。

一方、いただいたご意見につきましては、区役所全体で共有するとともに、研修等を通じて、より質の高い窓口サービスを提供できるよう努めてまいります。