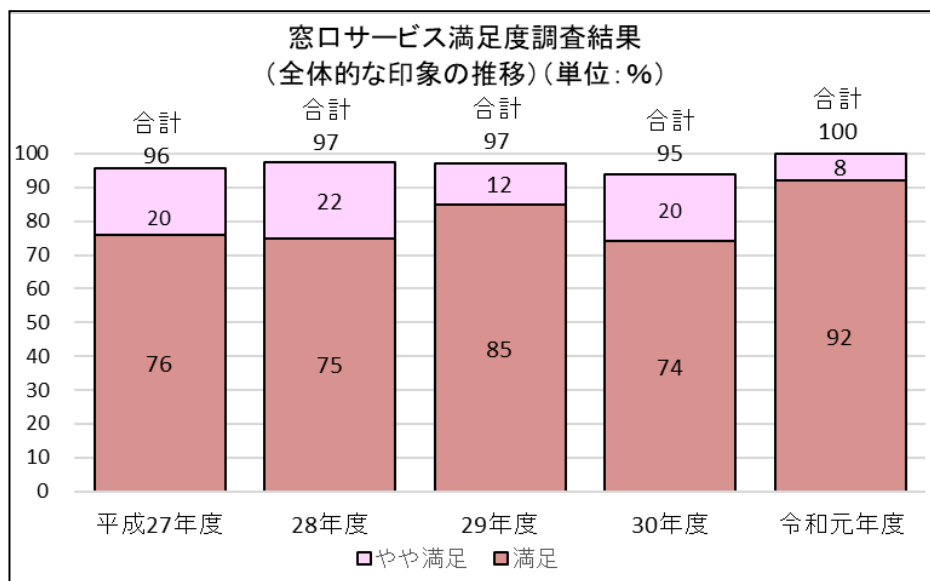


## 令和元年度 磯子区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「言葉づかいはもう少し丁寧にしてほしい。」といったご意見のほか、「とても親切にしてくれ説明も分かりやすい。」「笑顔での対応がありがたかった。」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"> <li>・窓口毎に案内を親切にしてくれるのでありがたい。</li> <li>・たいした相談でないのに、熱心にアドバイスを受けてスッキリした。</li> <li>・素早い対応をしてくれ、優しく説明してくれた。 など</li> </ul>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どんな人に対応するときでも優しい対応を心掛けてほしい。</li> <li>・説明ももう少しわかりやすいとよかった。</li> <li>・案内板は目につきにくく、少しわかりづらい。 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~

案内板は多言語対応のほか、ユニバーサルデザインを取り入れ、見やすくわかりやすい表示に改修を進めてまいります。

引き続き、来庁されたお客様のお話をしっかりとお聴きするとともに、わかりやすい言葉で説明し、親切・丁寧・正確・迅速な窓口サービスを提供してまいります。