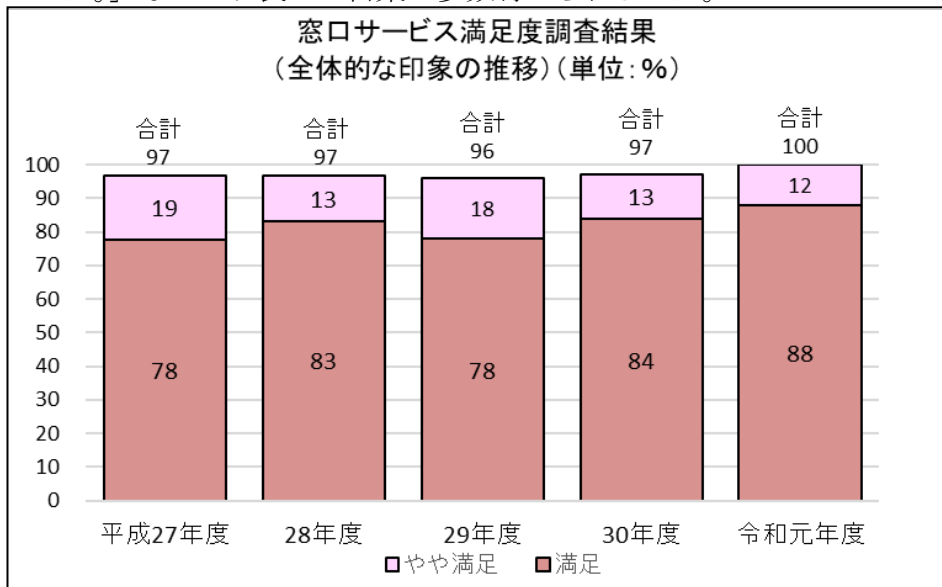


令和元年度 緑区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「番号で呼んでほしかった。」といったご意見のほか、「初めてだったが詳しく丁寧に説明してもらった。」「子どもへ声かけしてもらってうれしかった。」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"> ・初めてだったが詳しく丁寧に説明してもらった。 ・子どもへ声かけしてもらってうれしかった。 ・案内が早くてよかった。 <p style="text-align: right;">など</p>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・番号で呼んでほしかった。 ・挨拶がなかった。 ・表示がわかりにくい。 <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~

全体的には高い評価をいただきましたが、改善すべきご意見もいただいております。引き続き、基本マナーの実践や職員のスキル向上に取り組み、窓口サービス向上に努めます。