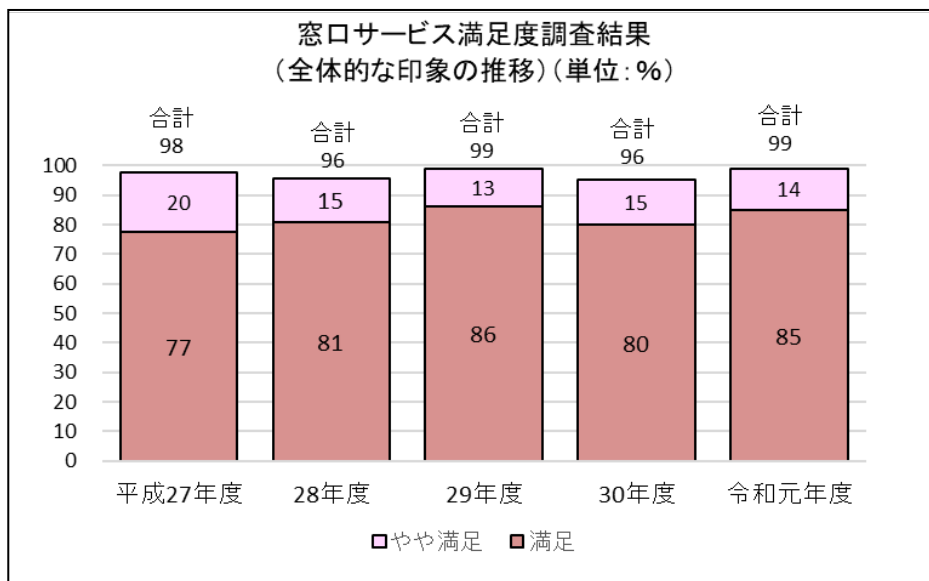


令和元年度 中区窓口サービス満足度調査の結果について

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、「隣の方の話声が聞こえる」といったご意見のほか、「分からないことを分かりやすく説明いただき、とてもスムーズに手続きができた。」「不安もあったが、とても親切で安心した。」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"> ・説明が分かりやすかった。 ・質問に丁寧に答えてもらった。 ・親切に対応してもらえた。 など
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・声が小さく、聞き直すことがたびたびあった。 ・職員により対応の差を感じる。 ・待ち時間が長かった。 など

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~

中区役所では区民の皆様から信頼され、満足いただけるサービスの提供を目指し、区役所全体で「CS向上プロジェクト」に取り組んでいます。今回の調査では、「満足」と「やや満足」を合わせ、99%という高い評価をいただきました。今後も引き続き、「満足」という回答が増えるよう、窓口対応マナーの向上や迅速かつ正確な事務手続きの徹底、区民の皆様寄り添った窓口対応を目指し、取組を進めてまいります。