



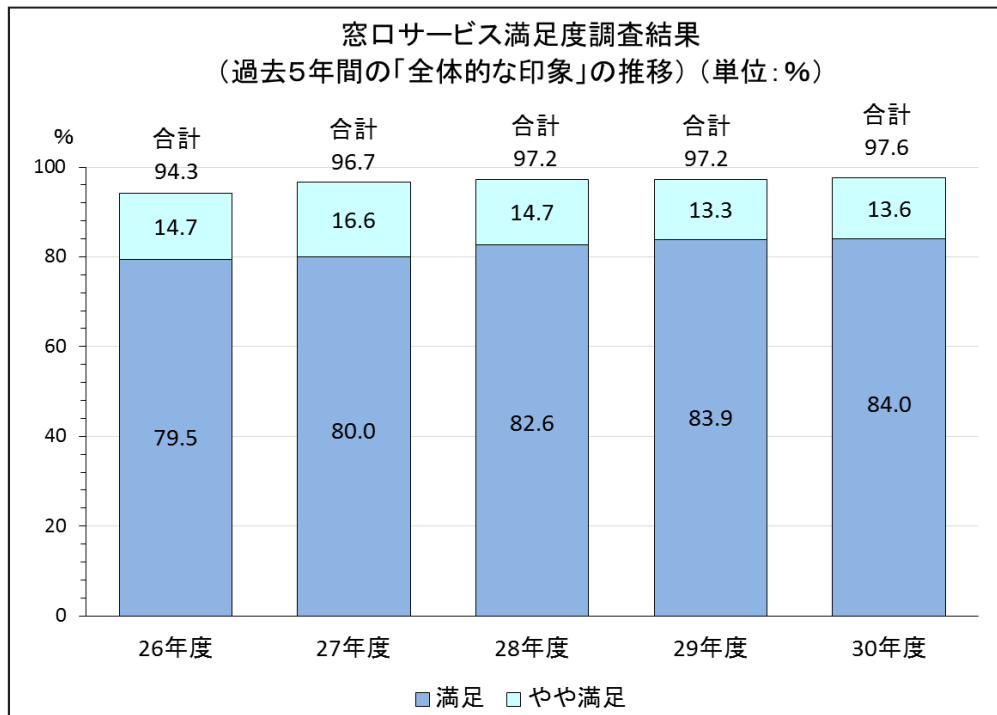
平成30年度窓口サービス満足度調査の結果をお知らせいたします

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

(1) 窓口サービスの全体的な印象について

- ・総合評価となる「窓口サービスの全体的な印象」では、「満足」「やや満足」とお答えいただいた方の割合が、これまでの調査で最も高い97.6%となりました。
- ・「満足」とお答えいただいた方の割合も、昨年度に比べ0.1ポイント増加し、これまでで最も高い評価をいただきました。



(2) 個別の質問項目について

全ての項目で「満足」「やや満足」の割合が90%以上と高い評価をいただき、「あいさつ」や「業務知識」など10項目で、これまでで最も高い評価となりました。

《「満足」「やや満足」がこれまでで最も高い評価となった項目》

- ・「窓口サービスの全体的な印象」(97.6%)
- ・「あいさつ」(97.6%)
- ・「身だしなみ」(98.3%)
- ・「言葉づかいのていねいさ」(98.9%)
- ・「話を聞く態度」(98.1%)
- ・「説明のわかりやすさ」(97.6%)
- ・「業務知識」(94.3%)
- ・「申請書類等の記入のしやすさ」(97.4%)
- ・「待ち時間」(95.4%)
- ・「案内表示のわかりやすさ」(94.2%)

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～

総合評価で高い評価をいただき、自由意見ではたくさんのお褒めの言葉が寄せられました。

その一方、改善点に関するご指摘もいただきました。

ご意見を踏まえ、引き続き窓口サービス向上に向けた改善に取り組んでまいります。

《参考》窓口サービス満足度調査結果（平成28～30年度）

	平成30年度調査結果 (5,400枚)						平成29年度調査結果 (5,400枚)						平成28年度調査結果 (5,400枚)					
	満足+やや満足		やや不満	不満	どちらともいえない	どちらともいえない	満足+やや満足		やや不満	不満	どちらともいえない	どちらともいえない	満足+やや満足		やや不満	不満	どちらともいえない	どちらともいえない
	満足	やや満足					満足	やや満足					満足	やや満足				
問1 窓口サービスの全体的な印象	84.0%	13.6%	97.6%	1.5%	0.5%	0.5%	83.9%	13.3%	97.2%	1.1%	0.8%	0.9%	82.6%	14.7%	97.2%	1.3%	0.8%	0.7%
問2 職員のあいさつ	85.4%	12.2%	97.6%	1.4%	0.4%	0.7%	83.2%	13.5%	96.7%	1.2%	0.6%	1.5%	82.9%	14.1%	97.0%	1.3%	0.6%	1.2%
問3 職員の身だしなみ	85.4%	12.9%	98.3%	0.6%	0.1%	0.9%	83.7%	13.6%	97.2%	0.5%	0.2%	2.0%	81.2%	15.9%	97.1%	0.7%	0.2%	2.0%
問4 職員の言葉づかいのていねいさ	89.5%	9.3%	98.9%	0.7%	0.2%	0.2%	88.1%	10.1%	98.2%	0.7%	0.4%	0.6%	85.9%	12.3%	98.2%	0.9%	0.4%	0.5%
問5 職員の話聞く態度	88.1%	9.9%	98.1%	1.3%	0.4%	0.3%	87.0%	10.2%	97.2%	1.5%	0.6%	0.7%	85.9%	11.5%	97.4%	1.6%	0.5%	0.5%
問6 職員の説明のわかりやすさ	87.6%	9.9%	97.6%	1.4%	0.4%	0.7%	85.8%	10.6%	96.5%	1.9%	0.5%	1.1%	83.1%	13.1%	96.2%	1.9%	0.8%	1.2%
問7 職員の業務知識	82.4%	11.9%	94.3%	1.4%	0.5%	3.8%	83.1%	10.6%	93.7%	1.6%	0.5%	4.2%	79.9%	14.1%	94.0%	1.4%	0.6%	3.9%
問8 申請書類等の記入のしやすさ	89.9%	7.6%	97.4%	1.3%	0.3%	0.9%	86.6%	9.3%	95.8%	1.4%	0.5%	2.3%	83.2%	13.2%	96.4%	1.8%	0.4%	1.5%
問9 待ち時間	81.2%	14.1%	95.4%	3.6%	0.9%	0.2%	80.5%	13.2%	93.7%	4.4%	1.2%	0.7%	79.1%	15.1%	94.3%	4.1%	1.1%	0.5%
問10 待合場所の快適さ	83.6%	13.2%	96.8%	1.8%	0.5%	0.9%	83.0%	13.9%	96.8%	1.6%	0.3%	1.2%	79.7%	16.2%	95.9%	2.3%	0.6%	1.2%
問11 案内表示のわかりやすさ	79.8%	14.4%	94.2%	4.5%	0.6%	0.6%	79.4%	14.2%	93.6%	4.0%	0.7%	1.6%	74.6%	17.8%	92.3%	5.3%	1.1%	1.3%
問12 プライバシーへの配慮	85.4%	9.7%	95.1%	1.3%	0.5%	3.1%	85.2%	10.9%	96.1%	1.3%	0.4%	2.2%	80.9%	14.1%	95.0%	1.9%	0.7%	2.5%

※赤枠の項目は、これまでで最も高い評価をいただいた項目となります。

《参考》自由記載欄に寄せられた意見（一部）

窓口に対するお褒めの声	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口で職員が番号札を読み上げる際、「おはようございます」と挨拶してくれて気持ちよかったです。 ・窓口で用件を伝えると、すぐに詳しい職員に引き継いでくれました。職員間のコミュニケーションができていて、初めから用件を伝えなくてもすぐに本題の話ができて嬉しかったです。 ・区役所にあまり来る機会がないので、分からないことばかりで不安でしたが、親切に教えていただき助かりました。
改善点のご指摘	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の声が早口で聞き取りづらいことがありました。 ・応対がてきぱきしていて良かったのですが、できれば待ち時間を短縮してほしいです。 ・プライバシーに関する事柄は、声の大きさを小さくしてほしいです。

【調査方法】

市内18区の区役所において、民間の委託先から派遣された調査員が窓口を利用された方に聞き取り調査を実施しました。各区それぞれ300人、全市で5,400人の方にご協力いただきました。

- ・実施期間：平成30年10月15日（月）～11月9日（金）（この期間のうち各区4日間）
- ・対象：全区役所
- ・質問項目：「本日の窓口サービスの全体的な印象」「職員のあいさつ」「職員の話聞く態度」「待ち時間」「プライバシーへの配慮」など全12項目
- ・評価：「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」「どちらともいえない」の5段階

お問合せ先

市民局窓口サービス課長 武 規和 Tel 045-671-3621