



# 「満足」の回答が過去最高を更新 平成 29 年度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

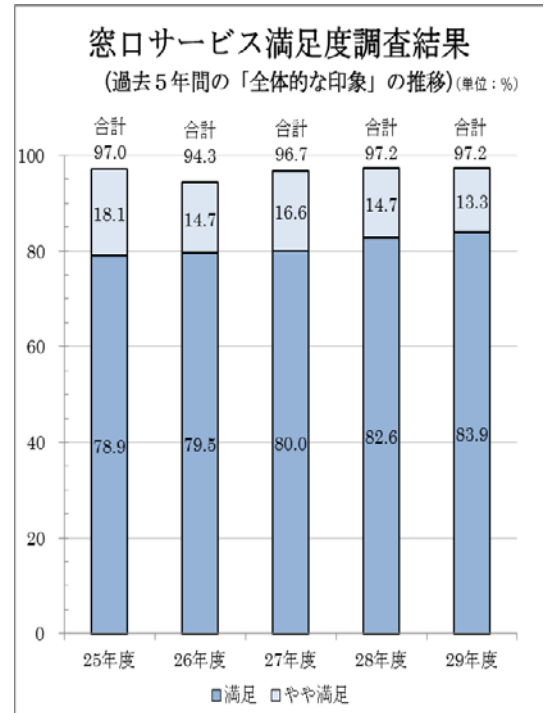
総合評価となる「窓口サービスの全体的な印象」では、「満足」「やや満足」とお答えいただいた方の割合が、97.2%となりました（過去最高を記録した昨年度と同率）。

「満足」とお答えいただいた方の割合も、昨年度に比べ1.3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。

また、全ての項目で90%以上の高い評価をいただき、これまでの調査で最高評価となった項目が4項目ありました。（裏面参照）

### 「満足」「やや満足」の割合がこれまでで最も高かった項目

- ・「職員の説明のわかりやすさ」（96.5%）
- ・「待合場所の快適さ」（96.8%）
- ・「案内表示のわかりやすさ」（93.6%）
- ・「プライバシーへの配慮」（96.1%）



※3か年（平成27～29年度）の調査結果等については裏面をご参照ください。

## 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2,000件を超える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》自由記載欄に寄せられた意見（一部）

(※は速報値)

<p>窓口に対するお褒めの声 (2,527件※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どこへ行けばいいのかわからなかった時、職員の方から声をかけてくれました。早く気付いてくれてすばやく終わることが出来ました(10代)</li> <li>・とても親身に相談に乗っていただきました。保育園の入所申込で入れるか不安でしたが、アドバイスをいただき少し気持ちが楽になりました(40代)</li> <li>・外国生まれで言葉が不自由ですが、大変分かりやすく対応して頂き、大変満足です(70代以上)</li> </ul>
<p>改善点のご指摘 (1,242件※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧に説明してくれたが、メモ、簡単なQ&amp;Aなどの資料が必要と感じた(40代)</li> <li>・申請書類の記入例をもう少し分かりやすくしてほしい(40代)</li> <li>・話し声がもう少し大きいと良かった(60代)</li> </ul>

お問合せ先

市民局窓口サービス課長 松永 朋美 Tel 045-671-3621

【裏面あり】

《参考》窓口サービス満足度調査結果（平成 27～29 年度）

	平成29年度調査結果 (5,400枚)						平成28年度調査結果 (5,400枚)						平成27年度調査結果 (5,400名)					
	満足	やや満足	満足+ やや満足	やや不満	不満	どちらとも いえない	満足	やや満足	満足+ やや満足	やや不満	不満	どちらとも いえない	満足	やや満足	満足+ やや満足	やや不満	不満	どちらとも いえない
問1 窓口サービスの全体的な印象	83.9%	13.3%	97.2%	1.1%	0.8%	0.9%	82.6%	14.7%	97.2%	1.3%	0.8%	0.7%	80.0%	16.6%	96.7%	1.9%	0.6%	0.8%
問2 職員のあいさつ	83.2%	13.5%	96.7%	1.2%	0.6%	1.5%	82.9%	14.1%	97.0%	1.3%	0.6%	1.2%	83.7%	13.6%	97.3%	1.1%	0.6%	1.1%
問3 職員の身だしなみ	83.7%	13.6%	97.2%	0.5%	0.2%	2.0%	81.2%	15.9%	97.1%	0.7%	0.2%	2.0%	81.1%	16.2%	97.3%	0.7%	0.2%	1.8%
問4 職員の言葉づかいのていねいさ	88.1%	10.1%	98.2%	0.7%	0.4%	0.6%	85.9%	12.3%	98.2%	0.9%	0.4%	0.5%	87.4%	11.2%	98.6%	0.8%	0.3%	0.4%
問5 職員の話聞く態度	87.0%	10.2%	97.2%	1.5%	0.6%	0.7%	85.9%	11.5%	97.4%	1.6%	0.5%	0.5%	86.5%	11.1%	97.6%	1.4%	0.5%	0.5%
問6 職員の説明のわかりやすさ	85.8%	10.6%	96.5%	0.0%	0.0%	0.0%	83.1%	13.1%	96.2%	1.9%	0.8%	1.2%	84.2%	12.1%	96.3%	1.9%	0.6%	1.3%
問7 職員の業務知識	83.1%	10.6%	93.7%	1.6%	0.5%	4.2%	79.9%	14.1%	94.0%	1.4%	0.6%	3.9%	80.9%	12.9%	93.8%	1.4%	0.5%	4.2%
問8 申請書類等の記入のしやすさ	86.6%	9.3%	95.8%	1.4%	0.5%	2.3%	83.2%	13.2%	96.4%	1.8%	0.4%	1.5%	70.9%	16.2%	87.1%	3.5%	0.9%	8.6%
問9 待ち時間	80.5%	13.2%	93.7%	4.4%	1.2%	0.7%	79.1%	15.1%	94.3%	4.1%	1.1%	0.5%	78.6%	14.5%	93.0%	5.0%	1.4%	0.6%
問10 待合場所の快適さ	83.0%	13.9%	96.8%	1.6%	0.3%	1.2%	79.7%	16.2%	95.9%	2.3%	0.6%	1.2%	77.6%	17.6%	95.1%	2.6%	0.6%	1.6%
問11 案内表示のわかりやすさ	79.4%	14.2%	93.6%	4.0%	0.7%	1.6%	74.6%	17.8%	92.3%	5.3%	1.1%	1.3%	74.4%	18.4%	92.9%	4.8%	0.9%	1.5%
問12 プライバシーへの配慮	85.2%	10.9%	96.1%	1.3%	0.4%	2.2%	80.9%	14.1%	95.0%	1.9%	0.7%	2.5%	78.9%	15.3%	94.2%	1.7%	0.5%	3.6%

※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。

【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 29 年 10 月 16 日（月）～11 月 10 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