



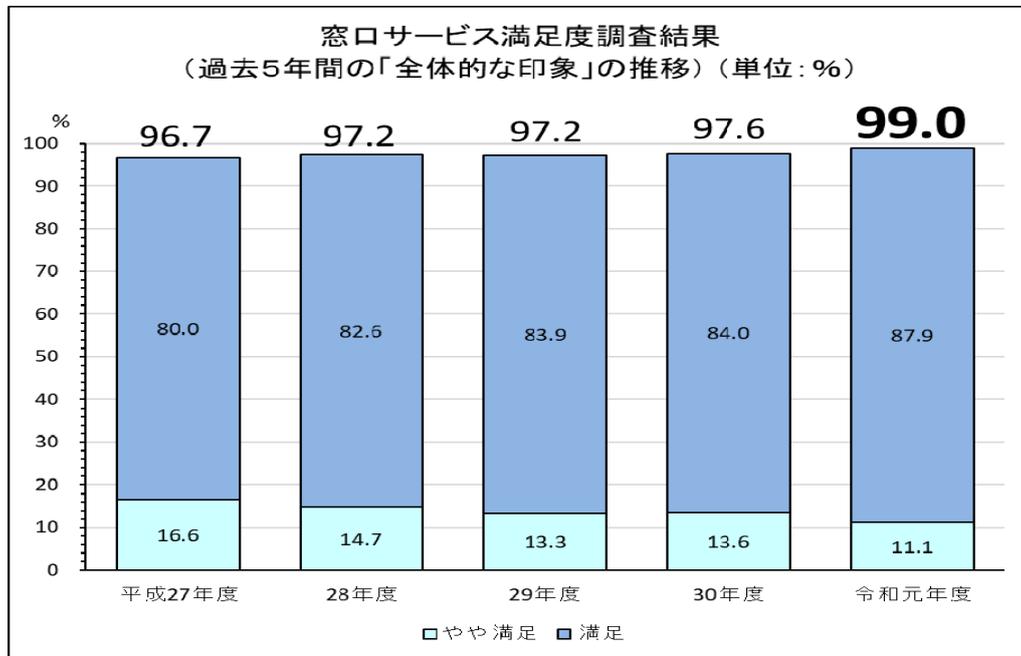
令和元年度窓口サービス満足度調査の結果について ～過去最高の評価をいただきました～

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99.0%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3.9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95%以上と高い評価をいただき、これまでで最も高い評価となりました。

《各項目の「満足」「やや満足」の結果》

- ・「窓口サービスの全体的な印象」(99.0%)
- ・「あいさつ」(99.1%)
- ・「身だしなみ」(99.7%)
- ・「言葉づかいのていねいさ」(99.5%)
- ・「話を聞く態度」(99.0%)
- ・「説明のわかりやすさ」(98.8%)
- ・「業務知識」(98.9%)
- ・「申請書類等の記入のしやすさ」(99.3%)
- ・「待ち時間」(98.0%)
- ・「待合場所の快適さ」(98.9%)
- ・「案内表示のわかりやすさ」(98.0%)
- ・「プライバシーへの配慮」(99.1%)

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

	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				
問1 窓口サービスの全体的な印象	87.9%	11.1%	99.0%	0.8%	0.2%	0.0%
問2 職員のあいさつ	89.4%	9.6%	99.1%	0.8%	0.1%	0.0%
問3 職員の身だしなみ	90.4%	9.4%	99.7%	0.2%	0.1%	0.0%
問4 職員の言葉づかいのていねいさ	92.7%	6.8%	99.5%	0.4%	0.1%	0.0%
問5 職員の話聞く態度	91.6%	7.4%	99.0%	0.7%	0.2%	0.0%
問6 職員の説明のわかりやすさ	91.2%	7.6%	98.8%	1.0%	0.3%	0.0%
問7 職員の業務知識	90.1%	8.8%	98.9%	1.0%	0.1%	0.0%
問8 申請書類等の記入のしやすさ	93.2%	6.1%	99.3%	0.6%	0.1%	0.0%
問9 待ち時間	85.6%	12.4%	98.0%	1.7%	0.4%	0.0%
問10 待合場所の快適さ	89.2%	9.7%	98.9%	1.0%	0.1%	0.0%
問11 案内表示のわかりやすさ	84.7%	13.3%	98.0%	1.7%	0.3%	0.0%
問12 プライバシーへの配慮	92.3%	6.8%	99.1%	0.8%	0.1%	0.0%

《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"> ・初めて伺いましたが、対応して下さった皆様の笑顔が素晴らしく、遠方から伺ったことも知っているうえでの「お気をつけてお帰り下さい」の言葉が嬉しかったです。 ・他部署との連携が必要な相談内容でしたが、すぐに連絡していただき、具体的な対応方法を提案していただきました。 ・プライバシーが気になる場面は小声で周りの人に聞こえないように話してくれて良かったです。
改善点のご指摘	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し親切な説明をして欲しいです。 ・もう少し笑顔で対応してほしい。 ・窓口に行った時、こちらから声をかけなければ振り向いてくれなかった。

【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：令和元年 10 月 7 日（月）～11 月 8 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担当課長 粕谷 美路 Tel 045-671-3471