

2年連続！「満足」の回答が過去最高に！！ 平成 28 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「本日の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 97.2%となりました。

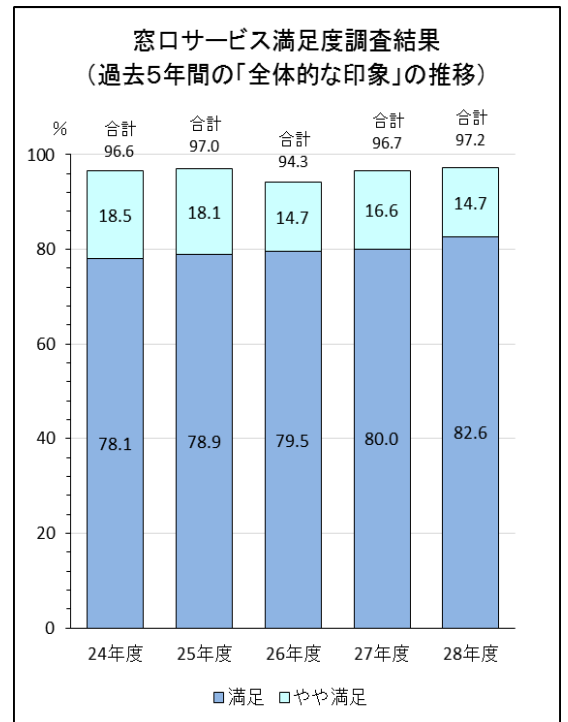
「満足」とお答えいただいた方の割合も、前年度に比べ 2.6 ポイント増加し、これまでで最も高い評価をいただきました。

また、全ての項目で 90%以上の高い評価をいただき、「本日の窓口サービスの全体的な印象」を含め、これまでの調査で最も高評価となった項目が 6 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》

- ・「全体的な印象」(97.2%)
- ・「業務知識」(94.0%)
- ・「申請書類の記入のしやすさ」(96.4%)
- ・「待ち時間」(94.3%)
- ・「待合場所の快適さ」(95.9%)
- ・「プライバシーへの配慮」(95.0%)



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～

総合評価では、引き続き、高い評価をいただくことができましたが、改善点に関するご意見もいただきました。

いただいたご意見を踏まえ、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。

《いただいたご意見》

- 案内表示をわかりやすくしてほしい
- 待合場所を快適に保ってほしい
- 施設面も含め、もう少しプライバシーに配慮してほしい

【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 28 年 10 月 17 日 (月)～11 月 11 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

※ 3 年 (平成 26～28 年度) の調査結果や質問項目別結果については裏面をご参照ください。

お問合せ先

市民局窓口サービス課長 熊坂 俊博 Tel 045-671-2176

【裏面あり】

《参考1》窓口サービス満足度調査結果（平成26～28年度）

	平成28年度調査結果 (5,400枚)						平成27年度調査結果 (5,400枚)						平成26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		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		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					満足	やや満足				
問1 本日の窓口サービスの全体的な印象	82.6%	14.7%	97.2%	1.3%	0.8%	0.7%	80.0%	16.6%	96.7%	1.9%	0.6%	0.8%	79.5%	14.7%	94.3%	1.9%	0.8%	3.0%
問2 職員のあいさつ	82.9%	14.1%	97.0%	1.3%	0.6%	1.2%	83.7%	13.6%	97.3%	1.1%	0.6%	1.1%	79.2%	11.9%	91.2%	1.9%	1.4%	5.4%
問3 職員の身だしなみ	81.2%	15.9%	97.1%	0.7%	0.2%	2.0%	81.1%	16.2%	97.3%	0.7%	0.2%	1.8%	76.4%	13.8%	90.1%	0.7%	0.4%	8.8%
問4 職員の言葉づかいのていねいさ	85.9%	12.3%	98.2%	0.9%	0.4%	0.5%	87.4%	11.2%	98.6%	0.8%	0.3%	0.4%	84.9%	9.9%	94.7%	1.0%	0.7%	3.5%
問5 職員の話聞く態度	85.9%	11.5%	97.4%	1.6%	0.5%	0.5%	86.5%	11.1%	97.6%	1.4%	0.5%	0.5%	83.1%	10.4%	93.6%	1.6%	1.1%	3.8%
問6 職員の説明のわかりやすさ	83.1%	13.1%	96.2%	1.9%	0.8%	1.2%	84.2%	12.1%	96.3%	1.9%	0.6%	1.3%	81.6%	9.7%	91.4%	2.4%	1.6%	4.7%
問7 職員の業務知識	79.9%	14.1%	94.0%	1.4%	0.6%	3.9%	80.9%	12.9%	93.8%	1.4%	0.5%	4.2%	75.0%	10.1%	85.0%	1.9%	1.2%	11.8%
問8 申請書類等の記入のしやすさ	83.2%	13.2%	96.4%	1.8%	0.4%	1.5%	70.9%	16.2%	87.1%	3.5%	0.9%	8.6%	61.1%	10.4%	71.5%	3.1%	1.2%	24.2%
問9 待ち時間	79.1%	15.1%	94.3%	4.1%	1.1%	0.5%	78.6%	14.5%	93.0%	5.0%	1.4%	0.6%	79.2%	12.4%	91.5%	4.1%	1.4%	2.9%
問10 待合場所の快適さ	79.7%	16.2%	95.9%	2.3%	0.6%	1.2%	77.6%	17.6%	95.1%	2.6%	0.6%	1.6%	72.0%	13.1%	85.1%	3.3%	1.0%	10.6%
問11 案内表示のわかりやすさ	74.6%	17.8%	92.3%	5.3%	1.1%	1.3%	74.4%	18.4%	92.9%	4.8%	0.9%	1.5%	68.0%	13.8%	81.8%	6.7%	2.3%	9.1%
問12 プライバシーへの配慮	80.9%	14.1%	95.0%	1.9%	0.7%	2.5%	78.9%	15.3%	94.2%	1.7%	0.5%	3.6%	71.9%	11.6%	83.4%	2.2%	0.9%	13.5%

※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2》平成28年度 質問項目別結果

