

窓口サービス満足度が大幅アップ!

～ 平成 22 年度「**窓口サービス満足度調査**」の結果がまとまりました  ～

○ 区役所の窓口サービスに対する総合評価がアップ 「満足」68.2%「やや満足」22.9%

横浜市では、窓口サービスの改善に役立てるため、平成 17 年度から、区役所に来庁された方を対象に窓口サービスに対する満足度をアンケート調査しています。

昨年秋に実施した 22 年度調査では、総合評価となる「全体的な印象」について、「満足」とご回答いただいた方が全体の 68.2%で、昨年度と比べ 18.3 ポイント上昇しました。「やや満足」の 22.9%と合わせると 91.1%の方々から高い評価をいただくことができました。

○ 職員の応対に関する項目で高い満足度

項目別では、「職員のあいさつ」「言葉づかい」「説明のわかりやすさ」など「職員の応対」に関わる 5 項目全てで、「満足」が 70%を超える高い評価をいただきました。

(※詳しくは、裏面の<参考>をご覧ください。)

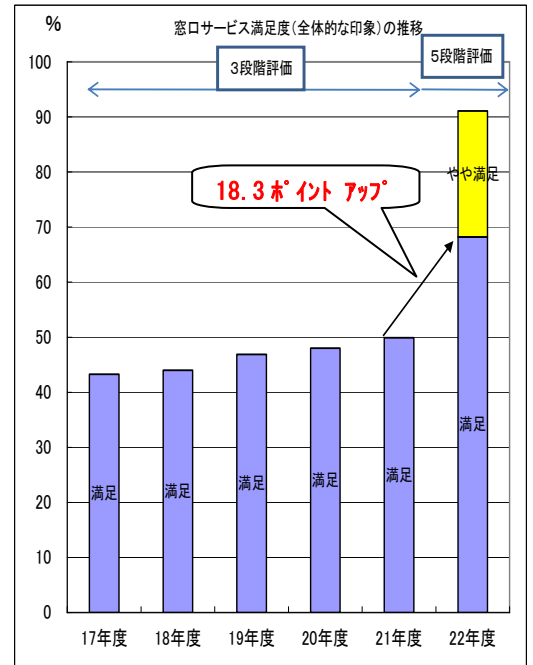
○ おもてなしの心で行政サービスを推進

区役所では、この窓口サービス満足度調査や民間コンサルタントによる外部評価の結果などを参考にして、職員研修やカウンターや待合などの環境改善、改革推進委員会などの庁内プロジェクトによる取組などを継続的に進めています。

また、昨年の 10 月にスタートした「市長と 18 区長による電話会議」でも、「CS (市民満足度)・ES (職員満足度)」をテーマに意見交換や事例の共有等を行っています。

市民との最も身近な接点である区役所を中心に、おもてなし

の心で行政サービスを提供していくよう、引き続き窓口サービスの向上に取り組んでいきます。



窓口サービス満足度調査の概要

- ・実施日：平成 22 年 10 月～11 月（各区任意の期間で実施）
- ・対象：全区役所
- ・質問項目：「職員のあいさつ」「職員の説明」「待ち時間の長さ」など 11 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 段階評価
※中期 4 か年計画の開始にあわせ、本年度より、従来の 3 段階評価（「満足」「普通」「不満」）から 5 段階評価に見直しています。
- ・回収枚数：4,279 枚

※3 年間（平成 20～22 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。

お問い合わせ先

市民局窓口サービス課 窓口サービス改革担当課長 出口 洋一 Tel 045-671-2089

<参考1>窓口サービス満足度調査結果（平成20～22年度）

	平成22年度調査結果(4279通)						21年度調査結果(4,969通)				20年度調査結果(4,759通)			
	満足	やや満足	やや不満	不満	どちらともいえない	無回答	満足している	普通である	不満である	無回答	満足している	普通である	不満である	無回答
問1 職員のあいさつ	73.7	20.1	1.7	1.0	2.6	0.9	55.8	40.1	2.6	1.5	54.3	42.0	1.7	2.0
問2 職員の身だしなみ	71.7	22.0	1.4	0.5	3.1	1.2	48.3	47.9	1.6	2.2	45.9	50.4	1.3	2.5
問3 職員の「言葉づかい」のていねいさ	77.0	18.0	1.7	0.7	1.4	1.1	60.8	34.6	2.3	2.3	59.0	36.7	1.7	2.6
問4 職員の話を聞く態度	77.0	17.1	1.9	0.9	1.8	1.5								
問5 職員の「説明」のわかりやすさ	74.2	18.0	2.5	1.0	1.9	2.3	60.3	33.5	3.4	2.7	58.3	35.1	3.4	3.2
問6 申請書類等の記入のしやすさ	56.8	23.5	4.8	1.3	5.2	8.4	41.2	47.4	5.9	5.5	37.5	49.6	6.3	6.6
問7 待ち時間	62.7	21.7	6.3	2.2	2.8	4.3	42.3	45.0	8.1	4.6	39.7	46.7	8.8	4.8
問8 待合場所の過ごしやすさ	60.1	26.3	4.6	1.3	3.8	3.9	38.5	52.8	4.3	4.3	37.0	53.6	4.8	4.6
問9 案内表示のわかりやすさ	59.2	25.6	7.3	1.4	2.9	3.7	41.6	49.4	5.4	3.6	39.8	50.7	5.7	3.7
問10 プライバシーへの配慮	64.5	21.1	2.6	1.2	5.6	5.0	37.2	53.4	4.8	4.7	34.2	56.2	4.2	5.4
問11 全体的な印象	68.2	22.9	2.2	0.9	2.5	3.3	49.9	44.9	2.6	2.6	48.0	47.1	2.1	2.8

※問4は平成22年度から

<参考2>22年度 質問項目別結果（グラフ）

