

# 令和4年度区役所窓口サービスアンケート結果 ～市民の皆様にご意見を伺いました。～

横浜市では、区役所における窓口サービスの更なる向上のため、全18区役所に来庁された方を対象に、今年度から、「区役所窓口サービスアンケート」を実施しました。

※令和元年度まで行っていた「窓口サービス満足度調査」から、内容等をリニューアルして実施

## 1 調査概要

調査方法：全18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アンケート用紙を配付し、調査しました。加えて、横浜市電子申請システムを利用したデジタルアンケートの二次元コードを掲載したポスター等も設置し、調査を行いました。  
実施期間：令和4年10月17日(月)～11月18日(金)（紙配付は、この期間のうち各区4日間）  
※なお、本調査は2年に1回実施することとし、次回は、令和6年度の実施を予定しています。  
回収結果（回答数）：4,536（全18区役所）

## 2 調査結果

(1) アンケート調査結果（全15項目） ※別紙も併せて御参照ください。

質問項目	回答率
(1) 対応した職員の印象について	
手を挙げたり声をかけるなど、職員から窓口に案内してくれた。	71.8%
「こんにちは」「お待たせしました」などのあいさつがあった。	69.4%
清潔感のある身だしなみをしていた。	61.1%
(2) 説明時の職員の印象について	
丁寧でわかりやすい言葉遣いだった。	85.6%
聞き取りやすいスピードで話していた。	59.2%
あいづちやうなずき、メモを取る等話をしっかり聞いていた。	33.9%
手続に対して、親切で的確な説明があった。	58.8%
(3) 待ち時間や待合スペース等、案内表示について	
待ち時間は少なかった。	77.8%
待合スペースやカウンター、記載台の上では整理整頓されていた。	54.6%
ポスターやパンフレットなどの掲示は整然としていた。	34.1%
窓口を探すための案内表示がわかりやすかった。	43.0%
ベビーカーや車いすの方が通りやすいよう動線が確保されていた。	18.6%
(4) プライバシーへの配慮について	
隣席との間について立やパーテーションがある等、配慮されていた。	73.9%
他の来庁者に個人情報が聞こえないよう、声の大きさに配慮があった。	42.6%
個人情報が記載された書類を他の来庁者に見えないよう配慮があった。	40.4%

## (2) 調査結果のポイント

(1) 応対した職員の印象について	6～7割の方から評価をいただいております、各項目で大きな差はありませんでした。
(2) 説明時の職員の印象について	「丁寧でわかりやすい言葉遣いだった」は 85.6%と全項目で最も高い評価となりました。 一方で、「あいづちやうなずき、メモを取る等話をしっかり聞いていた」は 33.9%となるなど、項目によって評価に差が出ました。
(3) 待ち時間や待合スペース、案内表示の印象について	「待ち時間が少なかった」は 77.8%となりました。 一方で、「ポスターやパンフレットなどの掲示は整然としていた。」や「窓口を探すための案内表示がわかりやすかった」などは、4割以下となり、項目によって評価に差が出ました。
(4) プライバシーへの配慮について	「隣席との間について立てやパーテーションがあるなど、配慮されていた。」は 73.9%となりました。 一方で、「他の来庁者に個人情報がかえらないよう、声の大きさに配慮があった。」などは4割程度となり、評価に差が出ました。

## 3 今回の調査結果を受けて

全体を通して、市民の皆様から7～8割の評価をいただいた項目もあれば、他に比べ評価が低かった項目もあり、現状の課題を具体的に把握することができました。

併せて、自由記載欄において、市民の皆様から多くのお褒めや感謝のお言葉、また、改善点の御指摘や御要望もいただいております。

一つひとつの御意見を大切に、今後も区役所における窓口サービスの向上に努めてまいります。

### 《参考》

#### 自由記載欄に寄せられた御意見（一部抜粋）

お褒め・感謝の言葉	<ul style="list-style-type: none"><li>・案内がスムーズで好印象でした。</li><li>・係の方がすぐに声をかけて案内してくださり、ありがたかったです。</li><li>・いつも丁寧な対応をしていただき、ありがとうございます。</li><li>・大変丁寧でわかりやすい説明で、素晴らしいと思います。</li></ul>
改善点の御指摘・御要望	<ul style="list-style-type: none"><li>・最初のあいさつに元気がない。</li><li>・窓口対応が悪く、無視されるようでした。</li><li>・案内をもう少しわかりやすくしてほしい。</li><li>・用語や仕組みがわからないのに説明がなく、不親切に感じました。</li></ul>

#### お問合せ先

市民局窓口サービス課担当課長 吉田 誠 Tel 045-671-3471

# 横浜市区役所 窓口サービスアンケート結果

令和4年度実施

# アンケートの実施概要

## 1 実施目的

市内18区役所において、来庁された市民の皆様に区役所窓口の応対等に関するアンケートを行い、課題を抽出することで更なる区役所の窓口サービス向上につなげていくことを目的としています。

## 2 実施期間

令和4年10月17日（月）～11月18日（金）（紙配付での調査は、1区あたり4日間で収集）

## 3 調査方法

各区役所入口等において、アンケート用紙の配付を行い、回答を回収しました。

また、来庁者が帰宅後等にアンケートに回答できるよう、デジタルアンケートの二次元コードを掲載したポスターなどを設置し、スマートフォン等で回答できるようにしました。

## 4 回収結果

市内全18区役所での回答数：4,536

【内訳】紙配付：4,500（1区役所あたり250）


デジタルアンケート：36

# 使用したアンケート用紙

**区役所窓口サービスアンケート**  
～横浜市は、窓口サービスの向上を目指しています～

区役所窓口をご利用された皆様のご意見を今後の改善に役立てますので、アンケートへのご協力をお願いいたします。(回答時間：1～2分程度)

本アンケートは右記二次元バーコードを読み取り、スマートフォンでも回答ができます。



次の内容について、該当するものにチェックを入れてください。

**(1) 応対した職員の印象はいかがでしたか。(複数選択可)**

- 手を挙げたり声をかけるなど、職員から窓口以案内してくれた。
- 「こんにちは」「お待たせしました」などのあいさつがあった。
- 清潔感のある身だしなみをしていた。

**(2) 説明時の職員の印象はいかがでしたか。(複数選択可)**

- 丁寧でわかりやすい言葉遣いだった。
- 聞き取りやすいスピードで話していた。
- あいづちやうなずき、メモを取る等話をしっかり聞いていた。
- 手続に対して、親切で的確な説明や案内があった。

**(3) 待ち時間や待合スペース、案内表示はいかがでしたか。(複数選択可)**

- 待ち時間が少なかった。
- 待合スペースやカウンター、記載台の上では整理整頓されていた。
- ポスターやパンフレットなどの掲示は整然としていた。
- 窓口を探するための案内表示がわかりやすかった。
- ペビーカーや車いすの方が通りやすいよう動線が確保されていた。

**(4) プライバシーへの配慮はいかがでしたか。(複数選択可)**

- 隣席との間について立てやパーテーションがある等、配慮されていた。
- 他の来庁者に個人情報に関心しないよう、声の大きさに配慮があった。
- 個人情報が記載された書類を他の来庁者に見えないよう配慮があった。

●差し支えなければ、ご回答いただいた方の年齢について教えていただけると幸いです。  
(任意) 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

●本日手続をした窓口を教えてください。(複数ある場合は、主な課を選択)  
(任意) 総務課 区政推進課 地域振興課 戸籍課 税務課 区会計室  
福祉保健課 生活衛生課 高齢・障害支援課 子ども家庭支援課  
生活支援課 保険年金課 土木事務所  
その他(例:マイナポイント特別給付金・ワタシ相談等ブース)

(裏面にもご意見を伺う項目がございます。)

●窓口応対等に関するご意見・ご要望等がございましたらご自由にご記入ください。  
いただいたご意見・ご要望は今後の窓口サービス改善につなげていきます。

アンケートは以上となります。  
ご協力ありがとうございました。

# アンケート結果

## (1) 応対した職員の印象について

手を挙げたり、声をかけるなど、職員から気づいて窓口に案内してくれた。

71.8%

「こんにちは」「お待たせしました」など、職員からあいさつがあった。

69.4%

清潔感のある身だしなみをしていた。

61.1%

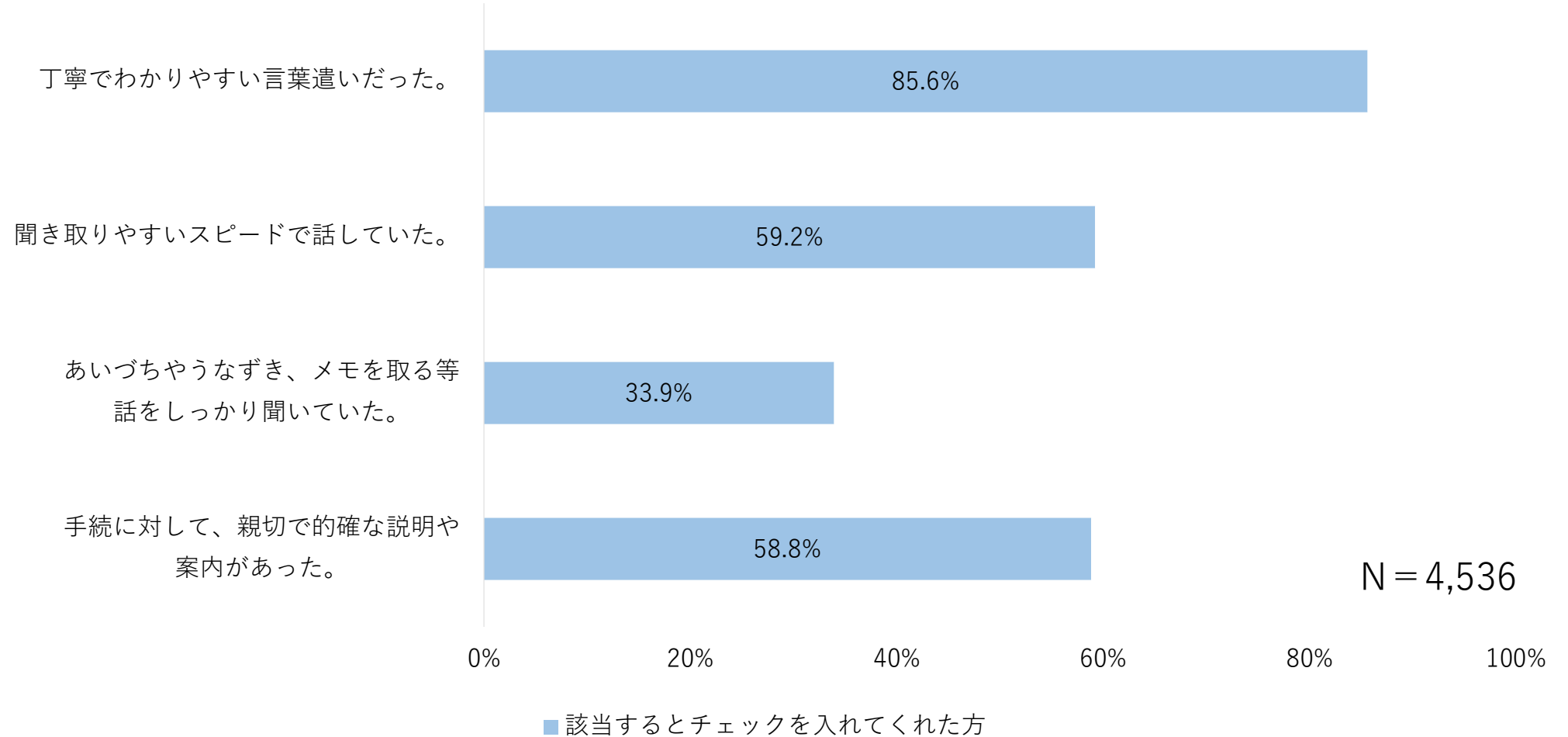
N = 4,536

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ 該当するとチェックを入れてくれた方

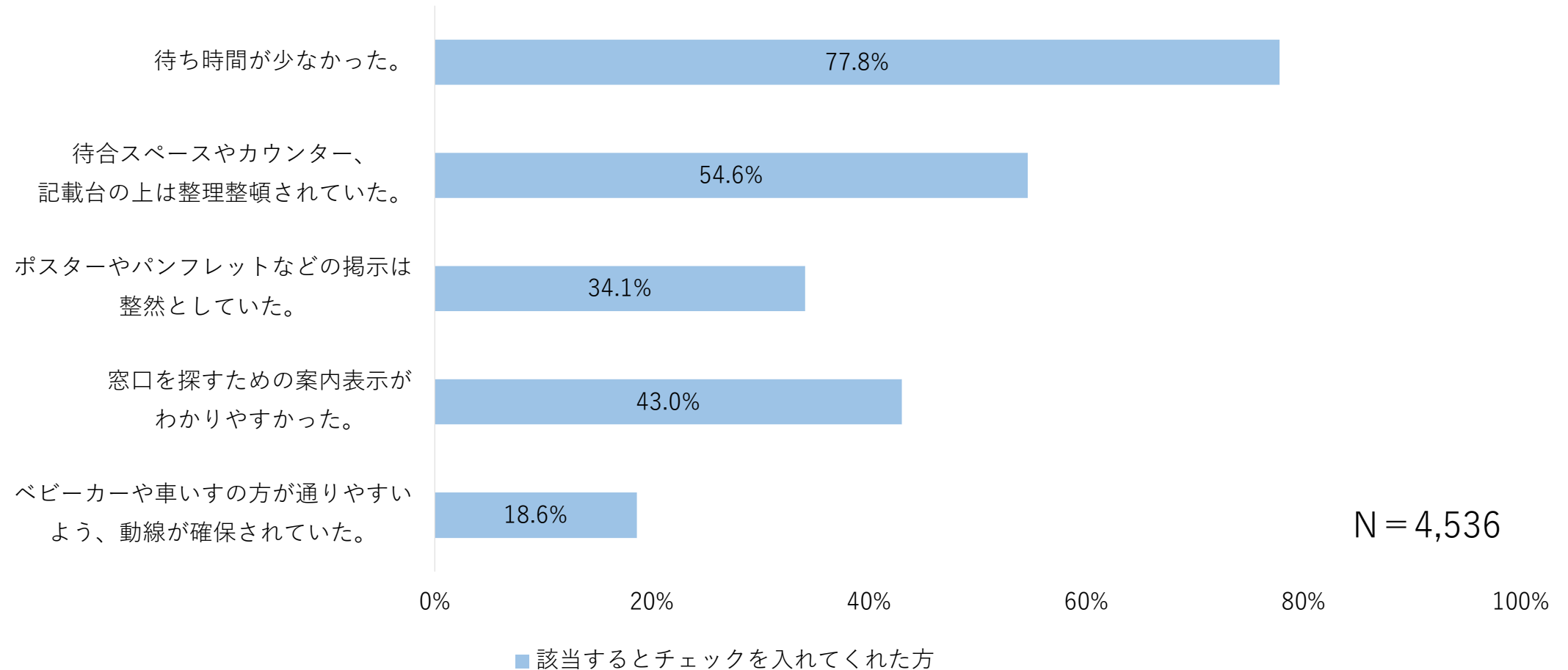
# アンケート結果

## (2) 説明時の職員の印象について



# アンケート結果

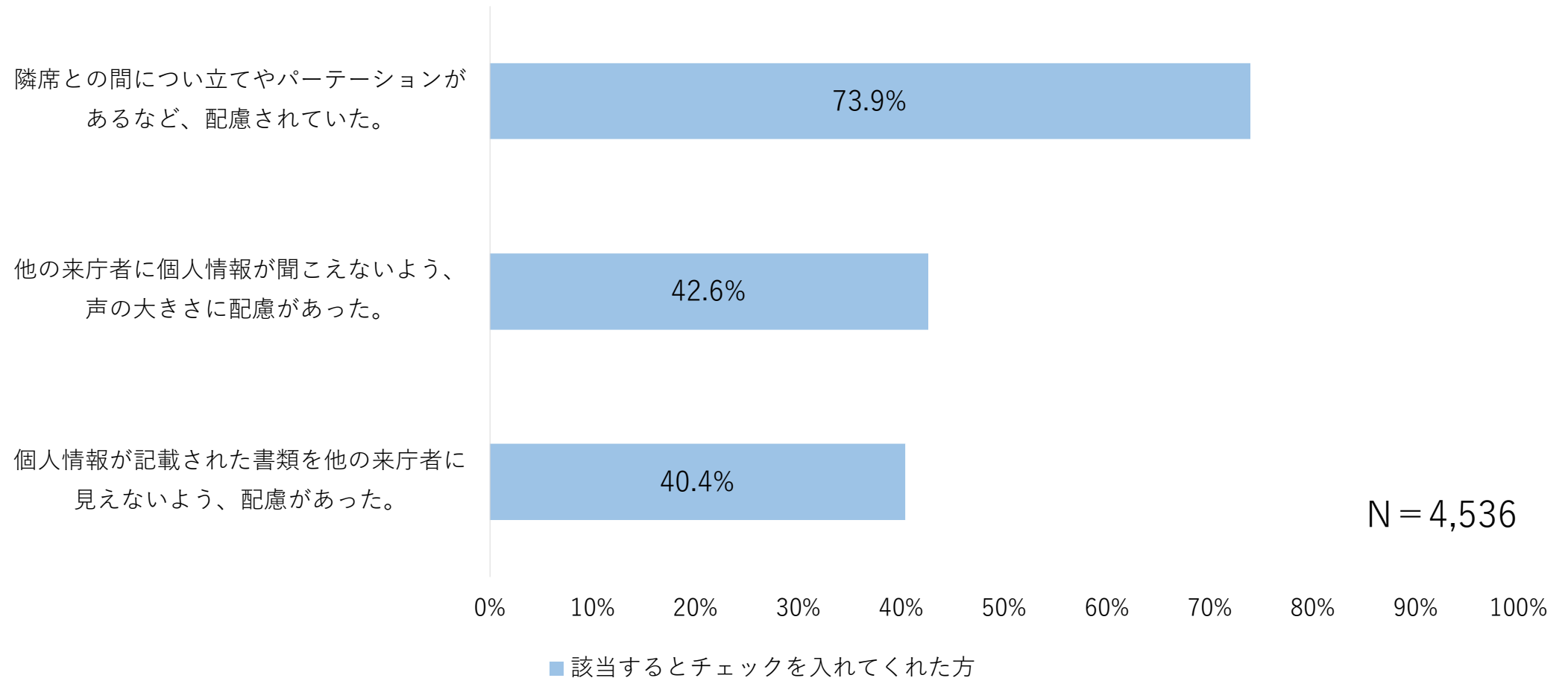
## (3) 待ち時間や待合スペース、案内表示の印象について





# アンケート結果

## (4) プライバシーへの配慮について



# アンケート結果

## (5) 窓口対応等に関するご意見・ご要望（自由記載欄）

### 【お褒め・感謝のお言葉】（一部抜粋）

- ・案内がスムーズで好印象でした。
- ・係の方がすぐに声をかけて案内してくださり、ありがたかったです。
- ・いつも丁寧な対応をしていただき、ありがとうございます。
- ・大変丁寧でわかりやすい説明で、素晴らしいと思います。

### 【改善点の御意見・御要望】（一部抜粋）

- ・最初のあいさつに元気がない。
- ・窓口対応が悪く、無視されるようでした。
- ・案内をもう少しわかりやすくしてほしい。
- ・用語や仕組みがわからないのに説明がなく、不親切に感じました。

**引き続き、市民の皆様に寄り添った  
区役所窓口サービスに努めてまいります。**

市民局区政支援部窓口サービス課

