

区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果について

平成 30 年度の各区役所の来庁者等に対するサービスの調査・評価による格付け結果について、次のとおりまとめた。

1 区役所来庁者サービスの格付け結果について

区役所の来庁者に対するサービスの内容について、次のとおり格付けを行った。

☆☆☆（3つ星）：全国に誇れる極めて高度なレベル

☆☆（2つ星）：民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル

☆（1つ星）：民間の窓口サービスの平均的なレベル

（星なし）：1つ星に達しないレベル

◆区役所来庁者サービス格付け結果一覧表

区役所名	来庁者サービス 格付け						
	H30	H29	H28	H27	H26	H25	H24
北区	☆☆	☆☆	☆	☆	☆	☆	-
都島区	☆☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
福島区	☆☆	☆☆	☆	☆☆	☆	☆	☆
此花区	☆	☆	☆	☆	-	☆	-
中央区	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆
西区	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆	☆	☆
港区	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆	☆	☆☆
大正区	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆☆	☆	☆
天王寺区	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆	☆	☆
浪速区	☆☆	☆☆	☆	☆	☆	☆	☆
西淀川区	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
淀川区	☆	☆☆	☆	☆	☆	☆	☆

区役所名	来庁者サービス 格付け						
	H30	H29	H28	H27	H26	H25	H24
東淀川区	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆	-	-
東成区	☆☆	☆	☆	☆	☆	☆	-
生野区	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	-
旭区	☆	☆	☆	☆	-	-	-
城東区	☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆	☆	☆
鶴見区	☆☆	☆	☆	☆	-	-	☆
阿倍野区	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆	-
住之江区	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆	-
住吉区	☆☆	☆☆	☆	☆	☆	-	☆
東住吉区	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆	☆	-	-
平野区	☆	☆	☆	☆	☆	-	☆
西成区	☆	☆	☆	☆	☆	-	-

区役所来庁者サービスの格付けを行った結果、民間の窓口サービスの平均的なレベルである星1つ以上をすべての区において獲得した。とりわけ民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベルである星2つを獲得した区についても、17区と年々増加しており、格付けの実施以降、窓口サービスの向上が進んでいる。

<参考：これまでの格付け結果>

格付け	平成 30 年度	平成 29 年度	平成 28 年度	平成 27 年度	平成 26 年度	平成 25 年度	平成 24 年度
☆☆☆	—	—	—	—	—	—	—
☆☆	17 区	16 区	11 区	7 区	5 区	1 区	1 区
☆	7 区	8 区	13 区	17 区	16 区	16 区	13 区
星なし	—	—	—	—	3 区	7 区	10 区

2 区役所来庁者サービスの調査・評価方法について

(1) 調査手法

- ◎調査員による訪問調査及び電話調査について、民間事業者への事業委託により実施した。
- ◎調査の際は、調査趣旨及び調査員であることは明かさずに調査を実施した。

(2) 調査対象

- ◎各区役所の全体的なサービス対応について調査し評価を行うため、区役所の各課からそれぞれ抽出した4窓口を調査対象とするとともに、区庁舎内における案内表示等の取組の状況についても調査を行った。
- ◎区役所間での評価の公平性に配慮し、各区役所における調査対象窓口は共通とした。
なお、訪問調査及び電話調査は、それぞれ3名の調査員により実施し、調査員がそれぞれ全区役所の調査を行うことにより、1窓口あたり3回の調査を行った。

(調査対象窓口)

- ・電話調査 広聴関係の業務を行う窓口（総務業務担当課）
- ・訪問調査 防災等の業務を行う窓口（市民協働業務担当課）
国民健康保険の資格等の業務を行う窓口（窓口サービス業務担当課）
地域福祉関係（障がい者支援）の業務を行う窓口（保健福祉業務担当課）
区庁舎内における案内表示等の取組の状況

(3) 評価項目

- ◎本市の接遇研修の内容等にもとづき、評価項目を設定した。（別表1「評価項目について」参照）
評価項目は、平成24年度の開始以降、毎年同じ内容で実施している。

(4) 評価基準

- ◎調査員ごとに、各評価項目について、1から5の5段階で評価を行い、3名の評価の平均を各評価項目の評価点とした。

- 5：全国に誇れる極めて高度なレベル
- 4：民間の同種のサービスと比較して上回るレベル
- 3：民間の同種のサービスと比較して平均的なレベル
- 2：民間の同種のサービスと比較してやや下回るレベル
- 1：民間の同種のサービスと比較して下回るレベル

※「民間と同種のサービスとの比較」による評価は、具体的には、次の考え方に基いて行った。

- ・電話調査：問い合わせ業務を行っている百貨店、私鉄乗車券等の販売・案内所などを民間の同種のサービスとみなし、それらを平均したレベルを評価「3」として評価を行った。
- ・訪問調査：窓口業務を行っている銀行、私鉄乗車券等の販売・案内所、旅行会社などを民間の同種のサービスとみなし、それらを平均したレベルを評価「3」として評価を行った。

(5) 調査結果・評価点の算出

- ◎調査対象窓口ごとに各評価項目の評価点の平均点を算出し、小数第2位以下を四捨五入した点数を、調査対象窓口の評価点とする。
- ◎区役所の各調査対象窓口の評価点の平均点を算出し、小数第2位以下を四捨五入した点数を、区役所の評価点とする。

※具体的な調査結果・評価点は、別表2「区役所来庁者等サービスの調査・評価結果」参照

(6) 調査結果に基づく格付け

◎区役所の評価点の算出

- ・調査対象窓口ごとに各評価項目の評価点の平均点を算出し、小数第2位以下を四捨五入した点数を、調査対象窓口の評価点とする。
- ・区役所の各調査対象窓口の評価点の平均点を算出し、小数第2位以下を四捨五入した点数を、区役所の評価点とする。

◎区役所の評価点による区役所来庁者サービスの格付け

- ・区役所の評価点をもとに、次の基準により、3つ星～星なしまでの4段階で、各区役所における来庁者に対するサービスの格付けを行った。

※具体的な調査結果・評価点は、別表3「区役所の評価点の算出について」参照

区役所の 評価点	格付け	理由
4.5～5	☆☆☆	各調査対象窓口についての来庁者サービスの評価が、平均的に全国に誇れる極めて高度なレベルであるといえることから、当該区役所の来庁者サービスは「全国に誇れる極めて高度なレベル」であると考えられるため、3つ星とする。
3.5～4.4	☆☆	各調査対象窓口についての来庁者サービスの評価が、平均的に民間の同種のサービスを上回るレベルであるといえることから、当該区役所の来庁者サービスは「民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル」であると考えられるため、2つ星とする。
3.0～3.4	☆	各調査対象窓口についての来庁者サービスの評価が、平均的に民間の同種のサービスの平均的なレベルであるといえることから、当該区役所の来庁者サービスは「民間の窓口サービスの平均的なレベル」であると考えられるため、1つ星とする。
0～2.9	-	各調査対象窓口についての来庁者サービスの評価が、平均的に民間の同種のサービスを下回るレベルであるといえることから、当該区役所の来庁者サービスは「1つ星に達しないレベル」であると考えられるため、星なしとする。

(別表1) 評価項目について

◆電話調査における評価項目

○電話対応の状況について

(8項目：総務業務担当課)

1 挨拶	A	部署や名前を名乗りコール数に応じた、適切な挨拶ができている
	B	感じのよい挨拶（ことば・声のトーン）をしている
2 話し方	C	適切な敬語を使っている
	D	丁寧でわかりやすく聞き取りやすい話し方である
	E	親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢である
3 対応についての印象	F	目的や質問に対して満足のいく分かりやすい説明であった
	G	安心・信頼・誠実さを感じられる親しみやすい対応であった
4 総合評価	H	総合的に電話をかけてきた人（調査員）の満足度を高めている印象を受ける

◆訪問調査における評価項目

○個々の窓口の接遇等について

(16項目：市民協働業務担当課、窓口サービス業務担当課、保健福祉業務担当課)

1 挨拶	A	積極的に市民の様子や時間帯に応じた挨拶をしている
	B	印象のよい挨拶（表情・声のトーン・姿勢）をしている
2 身だしなみ	C	職員証・名札などが市民から見えるところに付けており、わかりやすい
	D	職務や職場にあった清潔感が感じられる髪型・顔・手・服装である
3 態度・所作	E	姿勢正しく、状況に応じた所作で対応をしている
	F	書類の受け渡しなど、物の取り扱いが丁寧である
	G	安心・信頼・積極性を感じる態度である
4 説明・話し方	H	適切な敬語を使っている
	I	丁寧でわかりやすく、聞き取りやすい話し方である
	J	親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢である
5 対応についての印象	K	目的や質問に対して満足のいく分かりやすい説明であった
	L	安心・信頼・誠実さを感じられる親しみやすい対応であった
6 部署全体の印象	M	部署全体の職員の勤務態度に好感が持てた
	N	手続きのための動線が効率的でわかりやすい
	O	清掃が行き届き、整理整頓ができている
7 総合評価	P	総合的に来庁者の満足度を高めている印象を受ける

○区庁舎内における取組の状況について

(8項目)

1 手続きへのスムーズな案内	A	関連する手続きの案内・説明がわかりやすい
	B	関連する手続きが同一ないし近接の窓口であるためスムーズに手続きを行える
2 庁舎の快適性	C	待ち時間を快適に過ごすことができる
3 窓口までのわかりやすさ	D	目的の窓口までの庁舎の案内やサインなどがわかりやすい
4 バリアフリー	E	庁舎や窓口がバリアフリーに配慮されている
5 プライバシー	F	窓口や対応スペースにプライバシーが配慮されている
6 庁舎等を活用した周知	G	庁舎等を有効に活用し、市の制度や施策の周知が適切になされている
	H	掲示物・ポスター・什器・備品等が整理・整頓されている。