



全 24 区において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 10 年連続で獲得した。中でも全国に誇れる極めて高度なレベルである星 3 つは 1 区において獲得した。

<参考：これまでの格付け結果>

格付け	R6	R5	R4	R3	R2	R1	H30	H29	H28	H27	H26	H25	H24
☆☆☆	<b>1区</b>	3区	3区	2区	—	—	—	—	—	—	—	—	—
☆☆	<b>22区</b>	21区	17区	18区	19区	15区	17区	16区	11区	7区	5区	1区	1区
☆	<b>1区</b>	—	4区	4区	5区	9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 防災関係業務を行う窓口
- ・訪問調査 広聴関係業務を行う窓口  
国民健康保険の資格等業務を行う窓口  
障がい者福祉関係業務を行う窓口  
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

- ◎「(5) 調査結果・評価点の算出」に記載の方法により算出した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。