（別表１）評価項目について

◆電話調査における評価項目

○電話応対の状況について

（８項目：防災関係業務を行う窓口）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | 丁寧で分かりやすく、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 応対についての印象 | 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応対であった |
| 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

（13項目：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）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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つけており、分かりやすい |
| 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応対をしている |
| Ｆ | 書類の受け渡しなど、物の取り扱いが丁寧である |
| ４ 説明・話し方 | G | 適切な敬語を使っている |
| H | 丁寧で分かりやすく、聞き取りやすい話し方である |
| I | 親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢である |
| ５ 応対についての印象 | J | 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 |
| K | 安心・信頼・誠実さを感じられる親しみやすい応対であった |
| ６ 部署全体の印象 | L | 部署全体の職員の勤務態度に好感が持てた |
| ７ 総合評価 | M | 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| １ 窓口までの分かりやすさ | Ａ | 目的の窓口までの庁舎の案内やサインなどが分かりやすい |
| ２ 庁舎の快適性 | B | 待ち時間を快適に過ごすことができる |
| ３ 整理整頓 | C | 清掃が行き届き、整理整頓ができている |
| ４ バリアフリー | D | 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 | E | 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 | F | 市の制度や施策のポスターや掲示物が、見やすく貼られている |

（６項目）