

（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：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 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

（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
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 対応についての印象	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対応であった
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

（６項目）

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