

平成 27 年度 区役所業務の格付け結果について

1 「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果

○港区の評価点と格付け結果（総合評価） ☆

平成 27 年度 3.4 点 ☆

平成 26 年度 3.2 点 ☆

平成 25 年度 3.0 点 ☆

平成 24 年度 3.6 点 ☆☆

☆☆☆ (4.5～5点)	: 全国に誇れる極めて高度なレベル
☆☆ (3.5～4.4点)	: 民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル
☆ (3.0～3.4点)	: 民間の窓口サービスの平均的なレベル
— (0～2.9点)	: 1つ星に達しないレベル

参考：☆☆ 7区、☆ 17区

○調査方法

平成27年11月から12月にかけて調査。民間事業者の3名の調査員が実施。1窓口あたり3回の電話調査と訪問調査を行った。

- ・電話調査：広聴担当（総務担当課）
- ・訪問調査：生涯学習・人権啓発の業務担当（市民協働業務担当課）
国民健康保険の業務担当（窓口サービス業務担当課）
身体障がい者・精神障がい者等の業務担当（保健福祉業務担当課）
庁舎内の取組状況

○調査項目

- ・挨拶、身だしなみ、態度・所作、説明・話し方、応対についての印象、部署全体の印象、総合評価
- ・手続きへのスムーズな案内、庁舎の快適性、窓口までのわかりやすさ、バリアフリー、プライバシー、庁舎等を活用した周知

2 「各区に共通する区政運営に関する事項」の格付け結果

○港区の格付け結果（総合評価） A

平成 27 年度 A （平均点数：0.88 点 24 区中 1 位）

平成 26 年度 B

平成 25 年度 B

格付け基準は、A A AからCまでの6段階

参考：A 4区、A(-) 1区、B 9区、C 10区

○調査方法

「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」（平成 27 年 2 月策定）の成果指標と連動した設問を設定し、無作為抽出した 20 歳以上の区民、各区 1,500 人を対象に平成 27 年 12 月から 28 年 1 月にかけてアンケートを行った。

H27年度 各区に共通する区政運営に関する事項についてのアンケート結果

	問2		問3		問4	
	あなたは、区役所が、区民の様々な意見や要望を聞くなど、区政の運営に反映するよう努めていると思いますか。		あなたは、区役所が、様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、企画・計画段階から、区民の参画や協働を得るよう努めていると思いますか。		あなたは、区役所が様々な取組について、それらの終了後に意見を聞くなど区民からの評価を受けて、区政の運営の改善につなげるよう努めていると思いますか。	
	肯定的意見の割合	判定	肯定的意見の割合	判定	肯定的意見の割合	判定
27年度	③ 35.2%	1	⑧ 31.1%	1	④ 24.0%	0

	問6		問7		問9	
	区役所が(重点的に取り組むべきと思う)取組を積極的におこなっていると思いますか。		区の様々な取組(施策・事業・イベントなど)について、区の広報紙、ホームページ、ツイッター・facebookなどにより、区役所から情報発信をおこなっていますが、その内容は十分だと思いますか。		(過去1年間に区役所を利用した人に)あなたは、区役所を利用した際、案内サービスや窓口や電話の対応について、良いと感じましたか。	
	肯定的意見の割合	判定	肯定的意見の割合	判定	肯定的意見の割合	判定
27年度	⑤ 30.3%	1	⑩ 31.7%	1	③ 81.2%	2

	問11		問12			
	(過去1年間に区役所に相談や要望を行った人に)あなたは、その際、区役所は区民に身近な窓口として、責任を持って、適切に対応したと感じましたか。		あなたは、区役所が、効果的・効率的な業務運営をめざして、様々な取組をおこなっていることを知っていますか。			
	肯定的意見の割合	判定	肯定的意見の割合	判定		
27年度	⑭ 70.5%	1	② 26.9%	0		

丸数字は、24区順位

【港区 総合評価】 A

平均点数 :0.88点(H26 0.56)
点なし設問: 2 (H26 4)
(24区中 1位)

総合評価「A」は4区

港区、福島区、大正区、鶴見区

Aは、

平均点数が 0.75以上

点なし設問が2つ以下

(参考)

肯定的意見の平均	24区順位
41.4%	4

福島区 大正区 東成区
(43.0%) (41.8%) (41.6%)

各区に共通する区政運営に関する事項についての アンケート調査の格付け結果について

平成 27 年度のアンケート調査による格付け結果について、次のとおりとりまとめた。

1 格付け結果（総合評価）について

2 に記載の基準により格付け（総合評価）を行った結果、以下の表のとおり、A を獲得した区が 4 区、A(-) が 1 区、B が 9 区、C が 10 区となった。

（AAA、AA については該当区なし）

区役所名	格付け結果		
	H27	H27 と同様の表記とした場合	
		H26	H25
北区	C	C	C
都島区	C	C	C
福島区	A	B	B
此花区	B	C	C
中央区	C	C	C
西区	C	C	C
港区	A	B	B
大正区	A	A(-)	B
天王寺区	B	B	C
浪速区	C	C	C
西淀川区	B	C	C
淀川区	C	C	C

区役所名	格付け結果		
	H27	H27 と同様の表記とした場合	
		H26	H25
東淀川区	C	C	C
東成区	A(-)	C	C
生野区	B	C	C
旭区	C	C	C
城東区	B	C	C
鶴見区	A	B	B
阿倍野区	B	C	C
住之江区	B	C	C
住吉区	B	C	C
東住吉区	C	C	C
平野区	C	C	C
西成区	B	C	C

注 1) 「各区に共通する区政運営に関する事項」の格付けについては、平成 24 年度から実施しているが、上の表においてはアンケートの調査手法等について現在と同様に全区統一的に実施した平成 25 年度以降について記載している。

注 2) 平成 25 年度及び平成 26 年度は、平成 27 年度の表記方法とは異なり、「☆☆☆」～「星なし」の 4 段階で格付けを実施していたが、上の表においては今回の格付け結果との比較を行うため、平成 27 年度の表記方法（「AAA」～「C」）に基づき記載している。（平成 26 年度以前の表記方法との対応については、P 5 を参照）