

平成 28 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（総合結果）

平成 28 年度 3.5 点

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

星なし : 1 つ星に達しないレベル

【参考】 : 11 区 : 13 区

調査方法

平成 28 年 10 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 : 広聴関係の業務を行う窓口（総務業務担当課）
- ・ 訪問調査 : 地域振興・地域安全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）
児童手当・乳幼児医療等の業務を行う窓口（保健福祉業務担当課）
区庁舎内における取組の状況

調査項目

- ・ 挨拶、身だしなみ、態度・所作、説明・話し方、対応についての印象、
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

港区の評価点と格付け結果（総合結果）

平成 28 年度	0.75 点	A (-)
平成 27 年度	0.88 点	A
平成 26 年度	0.56 点	B
平成 25 年度	0.56 点	B

A A A	: 平均点数が 2.75 以上で、かつ設問すべてが 2 点以上
A A	: 平均点数が 1.75 以上 2.75 未満で、かつ設問すべてが 1 点以上
A	: 平均点数が 0.75 以上 1.75 未満で、かつ 0 点の設問が 2 つ以下
A (-)	: 平均点数が 0.75 以上 1.75 未満で、0 点の設問が 3 つ以上ある
B	: 平均点数が 0.50 以上 0.75 未満
C	: 平均点数が 0.50 未満

【参考】 A : 4 区 A (-) : 3 区 B : 5 区 C : 12 区

調査方法

平成 29 年 1 月に、無作為抽出した 20 歳以上の区民 2,000 人に対してアンケート調査を行った。

アンケート設問は、「豊かな地域社会の形成に向けた区政運営基本方針」の「自律した自治体型の区政運営」に掲げる各項目とし、項目の目標値に応じて、アンケートにより得た肯定的な回答の割合について、「3 点」から「0 点」までの 4 段階の基準を設定した。

H28 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	
	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
	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に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に努めていると思いますか。	
28年度	38.7%	1	29.9%	0	26.5%	0
	問6		問7		問9	
	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
	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。	
28年度	30.6%	1	31.3%	1	84.7%	2
	問11		問12			
	肯定的意見の割合	判定	肯定的意見の割合	判定		
	(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。		丸数字は、24区順位	
28年度	73.1%	1	27.7%	0		

【港区 総合評価】 A(-)

平均点数 :0.75 点(H27 0.88)

点なし設問: 3 (H27 2) (24区中 5位)

総合評価「A」は4区

福島区、大正区、鶴見区、住吉区

「A(-)」は3区

港区、生野区、東成区

Aは、

平均点数が 0.75 以上
点なし設問が2つ以下

A(-)は、

平均点数が 0.75 以上
点なし設問が3つ以上

(参考)

肯定的意見の平均	24区順位	福島区	大正区	東成区
41.4%	4	(43.0%)	(41.8%)	(41.6%)