

平成 29 年度区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果について

「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 29 年度	3. 6 点	☆☆
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】 24 区の結果 ☆☆ : 16 区 ☆ : 8 区
 (昨年度 ☆☆ : 11 区 ☆ : 13 区)

○ 調査方法

- ・ 民間事業者 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 回の訪問調査及び電話調査を行った。
- ・ 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。

○ 調査対象窓口

- ・ 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 : 防災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)
 介護保険等の業務を行う窓口 (保健福祉業務担当課)
 区庁舎内における案内表示等の取組の状況

○ 調査項目

- ・ 挨拶、身だしなみ、態度・所作、説明・話し方、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