

## 令和元年度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について、次のとおり、格付けを行った。

### 【目的】

平成 24 年度より、区役所来庁者等に対する窓口サービスについて民間の事業者による覆面調査を行い、その結果を各区役所にフィードバックすることにより、各区役所における窓口サービス向上につなげることをしている。

あわせて、調査結果を基に格付け（～星なし）を行い、公表することによって、各区役所間の切磋琢磨を促進し、来庁者等に対する窓口サービスのより一層の向上を図る。

### 【調査方法】

民間の事業者により、各区役所の来庁者等に対する窓口サービスの覆面調査を実施した。

### 【調査期間】

令和元年 10 月 28 日～令和元年 12 月 6 日

### 【格付け結果（総合評価）】

民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベルである星 2 つを獲得した区は 15 区と昨年度より 2 区減少したが、民間の窓口サービスの平均的なレベルである星 1 つ以上は、平成 27 年度から 5 年連続で 24 区すべての区において獲得している。

< : 該当なし : 15 区 : 9 区 星なし : 該当なし >

調査内容及び格付け基準等については、別紙（区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果について）のとおり。

### 【結果の活用】

格付け結果について、それぞれの区における項目ごとの評価結果などの詳細を各区にフィードバックし、その結果を踏まえ、各区が自らの区の改善点を見出し、区長のリーダーシップのもと切磋琢磨し、住民サービスのより一層の向上につなげていく。