

令和3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3年11月10日～令和3年12月9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である星1つ以上は、平成27年度から7年連続で24区すべての区で獲得し、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18区が獲得した。さらに、昨年まで獲得できていなかった全国に誇れる極めて高度なレベルとなる星3つを2区で獲得し、星2つ以上の区が昨年度より1区増え、これまでで最も多い結果となった。

< 星3つ : 2区 星2つ : 18区 星1つ : 4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。

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7年連続で24区すべての区において獲得し、平成24年の調査開始以来獲得できていなかった、全国に誇れる極めて高度なレベルとなる星3つを2区で獲得し、星2つ以上を獲得した区が昨年度より1区増え、これまでで最も多い結果となった。

<参考：これまでの格付け結果>

格付け	R3	R2	R1	H30	H29	H28	H27	H26	H25	H24
	2区									
	18区	19区	15区	17区	16区	11区	7区	5区	1区	1区
	4区	5区	9区	7区	8区	13区	17区	16区	16区	13区
星なし								3区	7区	10区

2 区役所来庁者サービスの調査・評価方法について

(1) 調査手法

調査員による訪問調査及び電話調査について、民間事業者への事業委託により実施した。
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した。

(2) 調査対象

各区役所の全体的なサービス対応について調査し評価を行うため、区役所の各課からそれぞれ抽出した4窓口を調査対象とするとともに、区庁舎内における案内表示等の取組の状況についても調査を行った。

区役所間での評価の公平性に配慮し、各区役所における調査対象窓口は共通とした。

なお、訪問調査及び電話調査は、それぞれ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回の調査を行った。

(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・防犯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・高齢者福祉の業務を行う窓口（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

(3) 評価項目

本市の接遇研修の内容等にもとづき、評価項目を設定した。（別表1「評価項目について」参照）
評価項目は、平成24年度の開始以降、毎年同じ内容で実施している。

(4) 評価基準

調査員ごとに、各評価項目について、1から5の5段階で評価を行い、3名の評価の平均を各評価項目の評価点とした。

- 5：全国に誇れる極めて高度なレベル
- 4：民間の同種のサービスと比較して上回るレベル
- 3：民間の同種のサービスと比較して平均的なレベル
- 2：民間の同種のサービスと比較してやや下回るレベル
- 1：民間の同種のサービスと比較して下回るレベル

「民間と同種のサービスとの比較」による評価は、具体的には、次の考え方に基いて行った。

- ・電話調査：問い合わせ業務を行っている百貨店、私鉄乗車券等の販売・案内所などを民間の同種のサービスとみなし、それらを平均したレベルを評価「3」として評価を行った。
- ・訪問調査：窓口業務を行っている銀行、私鉄乗車券等の販売・案内所、旅行会社などを民間の同種のサービスとみなし、それらを平均したレベルを評価「3」として評価を行った。

(5) 調査結果・評価点の算出

調査対象窓口ごとに各評価項目の評価点の平均点を算出し、小数第2位以下を四捨五入した点数を、調査対象窓口の評価点とする。

区役所の各調査対象窓口の評価点の平均点を算出し、小数第2位以下を四捨五入した点数を、区役所の評価点とする。

具体的な調査結果・評価点は、別表2「区役所来庁者等サービスの調査・評価結果」参照

(6) 調査結果に基づく格付け

区役所の評価点の算出

- ・調査対象窓口ごとに各評価項目の評価点の平均点を算出し、小数第2位以下を四捨五入した点数を、調査対象窓口の評価点とする。
- ・区役所の各調査対象窓口の評価点の平均点を算出し、小数第2位以下を四捨五入した点数を、区役所の評価点とする。

区役所の評価点による区役所来庁者サービスの格付け

- ・区役所の評価点をもとに、次の基準により、3つ星～星なしまでの4段階で、各区役所における来庁者に対するサービスの格付けを行った。

具体的な調査結果・評価点は、別表3「区役所の評価点の算出について」参照

区役所の 評価点	格付け	理由
4.5～5		各調査対象窓口についての来庁者サービスの評価が、平均的に全国に誇れる極めて高度なレベルであるといえることから、当該区役所の来庁者サービスは「全国に誇れる極めて高度なレベル」であると考えられるため、3つ星とする。
3.5～4.4		各調査対象窓口についての来庁者サービスの評価が、平均的に民間の同種のサービスを上回るレベルであるといえることから、当該区役所の来庁者サービスは「民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル」であると考えられるため、2つ星とする。
3.0～3.4		各調査対象窓口についての来庁者サービスの評価が、平均的に民間の同種のサービスの平均的なレベルであるといえることから、当該区役所の来庁者サービスは「民間の窓口サービスの平均的なレベル」であると考えられるため、1つ星とする。
0～2.9		各調査対象窓口についての来庁者サービスの評価が、平均的に民間の同種のサービスを下回るレベルであるといえることから、当該区役所の来庁者サービスは「1つ星に達しないレベル」であると考えられるため、星なしとする。

(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：総務業務担当課)

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ます
	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	丁寧でわ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

(16項目：市民協働業務担当課、窓口サービス業務担当課、保健福祉業務担当課)

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るところにつけており、わかりやすい
	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
	G	安心・信頼・積極性を感じる態度である
4 説明・話し方	H	適切な敬語を使っている
	I	丁寧でわかりやすく、聞き取りやすい話し方である
	J	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	K	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
	L	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	M	部署全体の職員の勤務態度に好感が持てた
	N	手続きのための動線が効率的でわかりやすい
	O	清掃が行き届き、整理整頓ができています
7 総合評価	P	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

(8項目)

1 手続きへのスムーズな案内	A	関連する手続きの案内・説明がわかりやすい
	B	関連する手続きが同一ないし近接の窓口であるためスムーズに手続きを行える
2 庁舎の快適性	C	待ち時間を快適に過ごすことができる
3 窓口までのわかりやすさ	D	目的の窓口までの庁舎の案内やサインなどがわかりやすい
4 バリアフリー	E	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	F	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	G	庁舎等を有効に活用し、市の制度や施策の周知が適切になされている
	H	掲示物・ポスター・什器・備品等が整理・整頓されている。

調査対象窓口：介護・高齢者福祉の業務を行う窓口（保健福祉業務担当課）＜訪問調査＞

調査項目		北区	都島区	福島区	此花区	中央区	西区	港区	大正区	天王寺区	浪速区	西淀川区	淀川区	東淀川区	東成区	生野区	旭区	城東区	鶴見区	阿倍野区	住之江区	住吉区	東住吉区	平野区	西成区	平均		
個々の窓口における接遇等	1 挨拶	A	2.7	2.3	3.0	2.7	3.0	4.0	3.7	3.3	2.3	3.3	3.0	3.0	2.3	3.7	3.7	3.3	3.7	3.0	3.7	3.0	3.7	2.7	2.7	3.1		
		B	3.3	3.3	3.3	2.3	3.3	2.7	4.0	3.7	2.7	4.0	2.0	2.7	3.0	4.0	4.0	4.0	4.3	4.3	3.3	3.3	3.3	3.7	3.7	3.0	3.4	
	2 身だしなみ	C	4.0	3.3	3.7	4.3	4.3	3.3	4.0	4.7	4.0	4.0	4.3	4.0	3.7	2.7	4.0	4.0	4.0	3.7	3.0	3.7	3.7	3.3	3.3	3.0	3.8	
		D	3.3	2.7	3.0	3.0	3.3	3.0	3.3	3.7	3.7	3.3	3.0	3.3	3.7	4.0	3.7	3.3	4.0	3.0	2.7	3.3	2.7	3.0	3.3	3.3	3.3	
		E	3.7	3.3	4.0	3.0	3.0	3.7	4.3	4.0	4.0	4.0	3.0	3.7	3.0	3.7	3.7	4.0	4.0	4.0	2.7	3.3	3.3	3.3	3.7	3.0	3.6	
	3 態度・所作	F	4.0	3.3	3.0	2.7	2.3	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.7	4.0	3.3	3.3	4.0	3.7	4.0	4.0	4.0	3.7	2.7	2.7	3.7	3.7	3.5	
		G	3.7	4.0	4.0	3.0	3.0	3.7	4.0	4.3	4.0	4.7	2.7	3.7	3.7	3.7	3.7	4.0	4.0	4.0	3.3	3.7	3.0	3.7	3.7	3.3	3.7	
		H	3.7	3.7	3.3	3.0	2.7	4.0	3.7	4.0	4.0	4.3	3.3	4.0	3.3	3.7	4.7	3.7	5.0	3.3	4.0	3.3	3.3	3.3	3.7	3.7	3.7	
	4 説明・話し方	I	4.0	3.0	3.3	3.0	3.7	3.7	4.3	3.3	3.0	4.0	3.0	3.7	3.3	4.0	4.3	3.7	5.0	5.0	4.0	4.0	3.3	3.7	4.0	3.7	3.8	
		J	4.0	3.3	4.0	3.0	3.7	4.3	4.0	4.7	3.0	4.3	3.0	3.7	4.0	3.7	4.3	3.7	5.0	4.7	4.3	4.0	4.0	4.0	4.3	3.7	3.9	
		K	4.3	4.0	4.3	3.3	3.7	4.0	4.7	4.7	2.7	4.3	3.3	4.0	4.0	3.3	4.3	4.0	5.0	5.0	4.3	4.0	4.3	4.0	4.7	4.0	4.1	
	5 対応についての印象	L	3.7	4.0	3.7	3.0	3.7	4.0	4.7	4.7	3.0	4.7	2.7	3.7	4.0	3.3	4.7	3.3	5.0	4.3	4.0	4.0	3.7	4.3	4.7	3.3	3.9	
		M	3.3	3.3	3.3	3.0	3.3	3.0	3.7	4.0	3.0	4.3	2.7	3.7	3.0	3.0	4.0	3.3	4.0	4.0	3.7	4.0	3.0	3.3	4.7	3.0	3.5	
		N	4.0	3.7	4.0	4.3	4.7	3.7	4.7	3.0	4.0	4.3	3.0	3.7	3.7	4.7	4.0	3.3	4.3	4.0	4.0	3.7	3.3	3.3	4.7	3.7	3.9	
	6 部署全体の印象	O	3.3	3.0	3.0	3.3	3.3	3.7	4.0	4.0	3.3	3.3	2.7	3.0	3.3	3.3	4.0	3.3	4.0	4.0	4.0	3.3	2.7	4.0	4.0	3.3	3.5	
		P	4.0	3.7	4.0	3.0	3.7	3.7	4.7	4.0	3.0	4.3	2.7	3.7	3.3	3.7	4.3	3.3	5.0	4.7	4.0	4.0	3.7	4.0	4.0	3.3	3.8	
	平均(調査対象窓口の評価点)			3.7	3.4	3.6	3.1	3.4	3.6	4.1	4.0	3.4	4.1	2.9	3.6	3.4	3.6	4.1	3.6	4.4	4.1	3.6	3.7	3.3	3.6	3.9	3.4	3.7

調査対象窓口：区庁舎内における取組の状況＜訪問調査＞

調査項目		北区	都島区	福島区	此花区	中央区	西区	港区	大正区	天王寺区	浪速区	西淀川区	淀川区	東淀川区	東成区	生野区	旭区	城東区	鶴見区	阿倍野区	住之江区	住吉区	東住吉区	平野区	西成区	平均	
区庁舎内における取組	1 手続きへのスムーズな案内	A	4.0	3.0	4.0	4.3	2.7	4.0	5.0	4.3	3.0	3.7	3.3	4.0	3.7	4.3	4.3	4.3	4.0	4.0	3.7	4.0	3.7	4.0	2.7	2.7	3.8
		B	3.3	3.3	3.3	4.7	3.3	3.3	4.7	4.0	3.0	4.0	3.3	3.0	3.0	4.0	3.3	4.0	3.3	3.3	3.7	3.3	3.7	3.0	2.7	3.5	
	2 庁舎の快適性	C	4.0	3.7	4.0	4.0	3.3	4.0	4.0	3.7	3.7	3.3	4.7	3.3	4.0	4.3	4.3	4.0	4.3	4.0	3.3	3.7	4.7	3.7	3.7	3.0	3.9
		D	4.0	3.3	4.0	4.7	3.7	4.0	5.0	3.7	4.0	3.7	4.0	4.0	4.0	4.3	4.0	4.0	4.0	4.0	4.3	4.0	4.3	4.7	3.7	2.7	4.0
	3 窓口までのわかりやすさ	E	3.7	3.0	3.7	4.0	4.3	4.0	4.0	3.3	3.3	3.3	4.0	3.7	3.3	4.0	4.0	3.7	5.0	4.0	3.7	4.3	4.7	4.0	3.7	4.0	3.9
		F	4.0	3.0	4.0	4.7	3.7	4.0	4.0	3.3	3.7	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.3	3.7	4.7	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	2.7	3.3	3.7
	4 バリアフリー	G	3.7	3.3	4.0	4.0	3.3	3.0	4.3	4.0	4.0	3.7	3.7	3.3	3.0	4.0	4.0	3.3	4.7	4.0	4.0	3.3	3.7	3.3	3.0	3.0	3.7
		H	4.0	3.7	4.0	4.3	3.7	3.0	4.3	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.7	4.7	4.0	4.0	4.0	4.0	3.7	3.7	3.0	3.9
	5 プライバシー																										
	6 庁舎等を活用した周知																										
平均(調査対象窓口の評価点)			3.8	3.3	3.9	4.3	3.5	3.7	4.4	3.8	3.6	3.6	3.9	3.5	3.5	4.1	4.0	3.8	4.3	3.9	3.7	3.9	4.0	3.9	3.3	3.1	3.8

(別表3)区役所の評価点の算出について

黄色・オレンジ網掛けは平均点以上

調査対象窓口	北区	都島区	福島区	此花区	中央区	西区	港区	大正区	天王寺区	浪速区	西淀川区	淀川区	東淀川区	東成区	生野区	旭区	城東区	鶴見区	阿倍野区	住之江区	住吉区	東住吉区	平野区	西成区	平均
総務業務担当課	4.1	3.5	3.5	3.9	3.8	3.4	4.8	4.0	4.0	3.4	2.9	3.8	4.0	3.5	4.1	3.7	4.7	4.3	3.9	3.8	3.2	3.6	4.3	3.5	3.8
市民協働業務担当課	3.4	2.9	3.4	3.8	3.5	2.9	4.5	3.7	3.5	3.8	3.3	3.5	3.4	3.9	4.0	3.2	4.4	4.3	3.6	3.8	3.2	3.6	4.1	3.8	3.6
窓口サービス業務担当課	4.0	2.9	3.4	2.8	3.2	3.5	4.5	3.8	3.8	3.4	2.7	3.4	3.5	3.7	4.2	4.0	4.5	3.7	3.6	3.6	3.9	3.9	3.7	3.3	3.6
保健福祉業務担当課	3.7	3.4	3.6	3.1	3.4	3.6	4.1	4.0	3.4	4.1	2.9	3.6	3.4	3.6	4.1	3.6	4.4	4.1	3.6	3.7	3.3	3.6	3.9	3.4	3.7
庁舎内取組	3.8	3.3	3.9	4.3	3.5	3.7	4.4	3.8	3.6	3.6	3.9	3.5	3.5	4.1	4.0	3.8	4.3	3.9	3.7	3.9	4.0	3.9	3.3	3.1	3.8
平均 (区役所の評価点)	3.8	3.2	3.6	3.6	3.5	3.4	4.5	3.9	3.7	3.7	3.1	3.6	3.6	3.8	4.1	3.7	4.5	4.1	3.7	3.8	3.5	3.7	3.9	3.4	3.7
格付け																									

格付け基準: …4.5～5 …3.5～4.4 …3.0～3.4 無…0～2.9