

令和元年度 神戸市区役所来庁者等サービス状況調査 評価結果

施設毎の評価点

 : 3.5以上

 : 3.0未満

調査対象窓口等	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	北神区	長田区	須磨区	北須磨支所	垂水区	西区	西神中央出張所	平均
市民課	3.2	3.1	2.5	2.5	3.6	3.5	3.5	3.6	3.0	2.7	2.6	3.0	3.1
保険年金医療課	3.6	2.9	3.1	3.2	3.1	3.3	3.2	3.2	3.1	2.9	3.5	2.4	3.1
健康福祉課	3.1	2.4	3.1	3.2	3.2	3.4	3.3	3.0	3.0	3.1	2.7	3.0	3.0
こども家庭支援課	2.6	2.9	2.8	2.7	3.5	3.0	3.0	2.9	2.9	3.7	2.6	2.6	2.9
庁舎内取組 (ハード面)	3.3	3.3	3.1	3.4	3.6	3.3	3.3	3.5	3.2	3.2	2.5	2.8	3.2
<b>総合評価 (全項目の平均)</b>	<b>3.2</b>	<b>2.9</b>	<b>2.9</b>	<b>3.0</b>	<b>3.4</b>	<b>3.3</b>	<b>3.3</b>	<b>3.2</b>	<b>3.0</b>	<b>3.1</b>	<b>2.8</b>	<b>2.8</b>	<b>3.1</b>
<b>格付け (総合評価に基づく)</b>	☆			☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆			☆

※北神区役所、北須磨支所、西神中央出張所については、それぞれ対応する業務窓口

- ☆☆☆ (3つ星) : 評価点4.5～5.0、全国区に誇れる極めて高度なレベル
- ☆☆ (2つ星) : 評価点3.5～4.4、民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル
- ☆ (1つ星) : 評価点3.0～3.4、民間の窓口サービスの平均的なレベル
- (星なし) : 評価点0～2.9、1つ星に達しないレベル

- 5点: 全国に誇れる極めて高度なレベル
- 4点: 民間のサービスと比較して上回るレベル
- 3点: 民間のサービスと比較して同等のレベル
- 2点: 民間のサービスと比較してやや下回るレベル
- 1点: 民間のサービスと比較して下回るレベル

## 各評価項目における評価点の考え方について

## 【「民間の同種のサービス」の考え方について】

## 1) 電話調査

本調査の実施にあたっては、区役所等行政における電話窓口と同等程度のサービスを行っている民間事業者の総合案内、代表電話受付と比較するため、不特定多数のお客様が、様々な目的を持って電話を掛ける、問い合わせ番号・代表番号等がある百貨店、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基準として実施する。

## 2) 訪問調査

本調査の実施にあたっては、区役所等行政の窓口と同等程度のサービスを行っている民間事業者の窓口サービスと比較するため、不特定多数のお客様が、様々な目的を持って訪れる、窓口業務のある銀行、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基準として実施する。

## 《1》電話調査

## I：電話対応の状況について

## 1. 挨拶

## A) 部署や名前を名乗り、適切な挨拶ができています

1点	挨拶の言葉がなく、区役所名・部署名・名前のいずれも名乗らない場合
2点	挨拶の言葉がなく、区役所名・部署名・名前のいずれかを名乗った場合
3点	「お待たせしました」「お電話代わりました」など、適切な挨拶があった場合
4点	「〇〇の件でお問い合わせですね」など、3点よりさらに誠実、積極性などが感じられる場合
5点	3点の要素と4点の要素が重なり、より誠実さや積極性が感じられるような挨拶の場合

## B) 感じの良い挨拶（ことば・声のトーン）をしている

1点	声が小さすぎる、声に積極性がなさすぎる、早口で何を言ってるか分からないなど、印象が悪い場合
2点	トーンが低い声、元気のない声、早口などあまり印象が良くない場合
3点	相手の状況に配慮した声のトーン、はきはきしている、適切な声の大きさなど印象が良い場合
4点	3点の要素がいくつも重なり、さらに良い印象の場合
5点	3点の要素がいくつも重なる上、電話口での笑顔が想像でき、誠実さや積極性を感じるなど、素晴らしく良い印象の場合

## 2. 話し方

## C) 適切な敬語やクッション言葉を使っている

1点	敬語やクッション言葉がほとんど使えず、社会人としての話し方が全くできていない場合
2点	丁寧語中心での会話をしている場合
3点	尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉などを使って会話をしている場合
4点	相手に合わせた敬語やクッション言葉が適切に使っている場合
5点	相手に合わせた敬語やクッション言葉が適切に使えており、信頼感がある場合

D) 丁寧で分かりやすく聞き取りやすい話し方である

1点	声がとても小さい、早口過ぎるなど、とても聞き取りにくい話し方の場合
2点	声が小さい、早口などで、聞き取りにくい話し方の場合
3点	丁寧、分かりやすい、はきはきしている、適度なスピードなど、聞き取りやすい話し方の場合
4点	3点の要素がいくつも重なり、より聞きやすい場合
5点	丁寧、分かりやすい、声の大きさ、声のトーン、スピード、心地よさなど、全てにおいて大変聞き取りやすい場合

E) 親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢である

1点	面倒くさい、時間がないなどが伝わり、全く親身さを感じない場合
2点	急いでいる様子が伺える、相槌や返事が少ないなど、あまり親身さを感じない場合
3点	話し方、間の取り方、相槌などで、親身に聞いてくれていると感じる場合
4点	しっかりした相槌、きっちりした復唱、こちらの意向を酌む問いかけなど、3点よりさらに親身さを感じる場合
5点	4点を超える、話し方、間の取り方、相槌、復唱、問いかけなど、全てにおいて完璧な傾聴であると感じる場合

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

1点	聞いたことと違う内容であったり、役所言葉で説明をしたりするなど、全く満足した回答が得られなかった場合
2点	専門用語の補足がなく説明が分かりにくい、情報量がとても少なく物足りない、 unnecessaryな説明がある、情報量が多すぎ理解できないなど、あまり満足できなかった場合
3点	分かりやすく、的確な説明で、満足した回答が得られた場合
4点	自主的に代替案の提案や詳細情報の提供がある、調査員側の理解度を確認しながらの説明があるなど、3点よりさらに満足した場合
5点	4点の要素がいくつも重なり、大変満足した場合

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

1点	電話をたらいましにされた、話している途中で電話を保留、転送されたなど、安心・信頼・誠実さを感じられず、全く親しみのない対応であった場合
2点	電話を保留する際の説明が不十分、長時間電話を保留された、担当者が変わった際に引き継ぎがされていないなど、調査員を思いやる様子や誠実さを感じない対応などにより、親しみやすい印象をあまり受けない場合
3点	電話の保留や転送時に説明や、担当者間の引継ぎがあったなど、話し方、聞き方、説明の仕方において、安心や信頼、誠実さなどを感じ、親しみやすい印象を受けた場合
4点	3点の要素が重なり、また何らかの+aの個々の要素があるなど、3点よりさらに親しみやすいと感じた場合
5点	安心感、信頼感、誠実さ、全てにおいて完璧な対応であった場合

#### 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

1点	サービス業としての意識や心を感じず、かなり不満足であった場合
2点	対応にあまり満足でない、もしくは積極的に市民を受け入れる姿勢や意識を感じなかった場合
3点	総合的に見て対応に満足である、または積極的に市民を受け入れる姿勢があるなど、満足度を高めている姿勢を感じる場合
4点	3点の要素が重なり、さらに丁寧さや一生懸命さなどが伝わり好印象である、または3点よりさらに前向き、親身に取り組んでいると感じる場合
5点	対応に大満足である、またはサービス業として完璧な対応ができていると感じる場合

※上記で示した考え方（代表的な例）を基準として判断し、点数を付けるが、同じ調査項目内においても、TPO に合わせた対応の状況により、調査員の感覚で感じる加点要素や減点要素が生じることがある。実際の報告書では、それらを反映した点数となる。

#### 《2》訪問調査

##### II：個々の窓口における接遇等について

##### 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

1点	返事や言葉も無い、来庁者を迎え入れようとする様子が全くうかがえない場合
2点	「どうぞ」「はい」などという言葉だけで、適切な挨拶や配慮の言葉がない場合
3点	「お待たせしました」「おはようございます」「お疲れ様でした」などの、適切な挨拶や配慮の言葉がある場合
4点	相手に合わせた適切な挨拶や配慮の言葉に加え、案内の言葉（「こちらにどうぞ」「こちらでお伺いします」）やお辞儀、起立など、誠実さやより積極性を感じる場合
5点	4点よりさらに誠実さや積極性が感じられるような、立ち居振る舞い（身振り手振りを交えて招く・深々としたお辞儀など）や、より丁寧な案内の言葉などがある場合

##### B) 印象の良い挨拶（表情・声のトーン・姿勢）をしている

1点	無口・無表情など、来庁者を迎え入れようとする様子がうかがえない場合
2点	表情が硬く、声に張りがないなど、あまり印象が良くない場合
3点	笑顔や相手の状況に配慮した声のトーンなど、印象が良い場合
4点	笑顔や相手の状況に配慮した声のトーン、姿勢の良さなどから、より良い印象である場合
5点	4点の要素に加え、相手の状況にあわせて表情を使い分けるなど、とても気持ちの良い印象である場合

##### 2. 身だしなみ

##### C) 名札などが市民から見えるところに付けており、わかりやすい

1点	名札を身につけていない、上着などで全く見えない場合
2点	名札を身につけているが、机で隠れて見えにくい、裏返っている、字が小さくて見えにくいなどの場合
3点	名札が見えやすい場合
4点	より名前が分かりやすいような工夫がある場合
5点	4点の要素が重なるなど、とても名前を認識しやすい場合

D) 職務や職場にあった清潔感が感じられる髪型・服装である

1点	清潔感がない、華美すぎる、カジュアルすぎるなど、社会人としての身だしなみができていないと感じる場合
2点	清潔感が足りない髪型や服装であるなど、職場に少し不似合いだと感じる場合
3点	派手すぎず、清潔感のある髪型や服装などであり、職場に合っていると感じる場合
4点	とても清潔感があり、全体的な雰囲気、とても好感や信頼が持てる場合
5点	4点よりさらに、好感・信頼が持てる場合

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

1点	腕を組む、こちらに体を向けないなど、全く積極性を感じない、もしくはとてもだらしく見える態度・所作である場合
2点	背筋が曲がっている、身振り手振りが少ない、手を後ろで組むなど、態度・所作に積極性を感じにくい場合、もしくは態度・所作にだらしなさを感じる場合
3点	背筋が伸びている、身振り手振りで説明するなど、状況に応じた所作での対応の場合
4点	3点の要素が重なるうえに、さらに丁寧な所作であると感じる場合
5点	完璧な所作でかつ非常に丁寧に対応している場合

F) 書類の受け渡しなど、物の取り扱いが丁寧である

1点	直接手渡ししない、書類を開かずに説明するなど、来庁者への配慮を感じない場合
2点	書類の受け渡しや指し示し方が雑であるなど、丁寧さをあまり感じない場合
3点	丁寧に書類や筆記用具を受け渡すなど、物の取り扱いが丁寧だと感じる場合
4点	両手でゆっくりと手渡し、受け取りやすい位置に差し出す、丁寧に書類を指し示すなど、3点よりさらに丁寧さを感じる物の扱い方の場合
5点	4点の要素が重なり、指を揃えてとても丁寧に指し示す、別の袋に入れて両手で丁寧に手渡しなど、より来庁者が心地よいと感じる扱い方の場合

G) 安心・信頼・積極性を感じる態度である

1点	安心・信頼・積極性が全く感じない態度である場合
2点	笑顔が少ない、しっかりしたアイコンタクトがないなど、信頼感や積極性を感じない対応
3点	笑顔がある、アイコンタクトがしっかりしている、キビキビしている、自発的な対応であるなど、安心・信頼・積極性があると感じる場合
4点	3点の要素がいくつも重なり、3点よりさらに安心・信頼・積極性があると感じる場合
5点	安心感、信頼感、積極性、全てにおいて完璧な対応であった場合

4. 説明・話し方

H) 適切な敬語やクッション言葉を使っている

1点	敬語やクッション言葉がほとんど使えず、社会人としての話し方が全くできていない場合
2点	丁寧語中心での会話をしている場合
3点	尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉などを使って会話をしている場合

4点	相手に合わせた敬語やクッション言葉が適切に使えている場合
5点	相手に合わせた敬語やクッション言葉が適切に使えており、信頼感がある場合

I) 丁寧で分かりやすく聞き取りやすい話し方である

1点	声がとても小さい、早口過ぎるなど、とても聞き取りにくい話し方の場合
2点	声が小さい、早口などで、聞き取りにくい話し方の場合
3点	丁寧、分かりやすい、はきはきしている、適度なスピードなど、聞き取りやすい話し方の場合
4点	3点の要素がいくつも重なり、より聞きやすい場合
5点	丁寧、分かりやすい、声の大きさ、声のトーン、スピード、心地よさなど、全てにおいて大変聞き取りやすい場合

J) 親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢である

1点	面倒くさい、時間がないなどが伝わり、全く親身さを感じない場合
2点	急いでいる様子が伺える、相槌や返事が少ないなど、あまり親身さを感じない場合
3点	アイコンタクト、笑顔、前傾姿勢、相槌などがあり、親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢がある場合
4点	3点の要素がいくつも重なり、3点よりさらに親身さを感じる傾聴姿勢が取れている場合
5点	4点を超える、笑顔、姿勢、相槌、復唱、ペーシングなど、全てにおいて完璧な傾聴であると感じる場合

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

1点	聞いたことと違う内容であったり、役所言葉で説明をしたりするなど、全く満足した回答が得られなかった場合
2点	専門用語の補足がなく説明が分かりにくい、情報量がとても少なく物足りない、不必要な説明がある、情報量が多すぎ理解できないなど、あまり満足できなかった場合
3点	分かりやすく、的確な説明で、満足した回答が得られた場合
4点	自主的に代替案の提案や詳細情報の提供がある、調査員側の理解度を確認しながらの説明があるなど、3点よりさらに満足した場合
5点	4点の要素がいくつも重なり、大変満足した場合

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

1点	安心・信頼・誠実さを感じられず、全く親しみのない対応であった場合
2点	調査員を思いやる様子や誠実さを感じない対応などにより、親しみやすい印象をあまり受けない場合
3点	話し方、聞き方、説明の仕方、笑顔などにおいて、安心や信頼、誠実さなどを感じ、親しみやすい印象を受けた場合
4点	3点の要素が重なり、また何らかの+aの個々の要素があるなど、3点よりさらに親しみやすいと感じた場合
5点	安心感、信頼感、誠実さ、全てにおいて完璧な対応であった場合

## 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

1点	職員が無愛想である、周りへの配慮が全くない、スマホを触ってばかりいる、職員同士の私語や見られている意識がないなど、部署として印象が悪い場合
2点	調査員に気づかない、部署の活気がない、待っている来庁者への配慮がないなどの場合
3点	調査員の存在に気づき自ら声を掛ける、職員同士がフォローし合っているなど、部署として来庁者への配慮や対応を心がけていると感じる場合
4点	3点の要素が重なり、3点よりさらに積極的な配慮や対応をしていると感じる場合
5点	部署全体の雰囲気から各個人の対応全てにおいて、積極性、誠実さ、活気、気配りなどがあり、部署内の協力体制もしかれており、非常に好感が持てる場合

### N) 清掃が行き届き、整理整頓ができています

1点	様々な場所でゴミが落ちていたり汚れが目立っている、記入書類が全く片付いていないなど、清掃や整理整頓がほとんどできていない場合
2点	記帳台が汚れている、パンフレットがバラバラであるなど、あまり清掃や整理整頓ができていない場合
3点	フロア、カウンター、記帳台などの清掃が行き届いている、またパンフレットや記入書類などの整理がなされている場合
4点	3点の要素が重なり、さらに清潔で、整然としている場合
5点	フロア、カウンター、記帳台などの清掃がとても行き届いており、さらにパンフレット類、記入書類も分かりやすく、きっちり整理され、非常に綺麗である場合

## 7. 総合評価

### O) 総合的に来庁者の満足度を高めている印象を受ける

1点	サービス業としての意識や心を感じず、かなり不満足であった場合
2点	対応にあまり満足でない、もしくは積極的に市民を受け入れる姿勢や意識、来庁者への配慮をあまり感じなかった場合
3点	総合的に見て対応に満足である、または積極的に市民を受け入れる姿勢がある、来庁者への配慮があるなど、満足度を高めていると感じる場合
4点	3点の要素が重なり、さらに丁寧さや一生懸命さなどが伝わり好印象である、または3点よりさらに前向き、親身に取り組んでいると感じる場合
5点	対応に大満足である、またはサービス業として完璧な対応ができていていると感じる場合

※上記で示した考え方（代表的な例）を基準として判断し、点数を付けるが、同じ調査項目内においても、TPO に合わせた対応の状況により、調査員の感覚で感じる加点要素や減点要素が生じることがある。実際の報告書では、それらを反映した点数となる。

## Ⅲ：区庁舎内における取組の状況について

### 1. 窓口案内

#### A) 必要な手続きの窓口を容易に判別できる

1点	職員などの説明が全くわからない、また庁舎内の表示が全くわからない場合
2点	職員などの説明がわかりにくい、また庁舎内の表示がわかりにくい場合
3点	職員などの説明がわかりやすい、また庁舎内の案内図・表示などもわかりやすい場合

4点	職員などの説明が的確で、また庁舎内の表示もとても分かりやすい場合
5点	4点の要素がいくつも重なったり、また+aの対応（丁寧さ、配慮さなど）があった場合

## 2. 庁舎の快適性

### B) 待ち時間を快適に過ごすことができる

1点	照明が暗く、待合椅子も不十分で、情報コーナーなども見当たらないうえに、番号カードもなく、待っていること自体が不快であると感じる場合
2点	待合椅子が不十分である、番号カードがなく待ち時間の予測ができないなど、快適に待てない場合
3点	待合椅子やスペースが十分にある、KIDS コーナーや情報コーナーがある、番号カードでの案内があるなど、待ち時間が苦にならない場合
4点	3点の要素が重なり、また待ち時間の予測案内があったり、より快適に過ごすことができる
5点	待合スペースが広い、椅子が十分にある、映像を見たり、情報を入力することができるなど、待ち時間を心地良いと感じるほどの場合

## 3. 窓口までのわかりやすさ

### C) 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

1点	案内図が汚い、見えない、間違っている、何が書いてあるか理解できないなどの場合
2点	ごちゃごちゃしている、案内が不足である、文字が小さく見えにくいなど、案内図やサインが少し分かりにくい場合
3点	庁舎全体の案内サインやフロア案内図、エレベーター付近での案内サインやカウンター番号案内などが分かりやすい
4点	3点の要素がいくつも重なり、とても分かりやすく、迷わずに目的地にたどり着ける場合
5点	4点よりさらに分かりやすい表示の仕方であり、見やすさ、美しさも兼ね備えた案内表示である場合

## 4. バリアフリー

### D) 庁舎や窓口がバリアフリーに配慮されている

1点	動線上に段差や障害物があり、バリアフリーになっていない場合
2点	動線上に段差や障害物のある箇所が少しある場合
3点	動線上に段差や障害物がない場合
4点	動線上に段差や障害物がなく、さらに低く設定している記帳台やカウンターがあるなど、より車椅子の方や身体の不自由な方が利用しやすい場合
5点	身体が不自由な方や小さな子供連れの方たちに対する配慮が優れており、全体的にバリアフリーになっている場合（車椅子対応、視・聴覚障害者対応、オストメイト、ベビーチェア、駐車場など）

## 5. プライバシー

### E) 窓口や対応スペースにプライバシーが配慮されている

1点	隣の席、待合椅子との間隔が非常に狭く、相談内容がほとんど聞こえる場合
2点	隣の席が近い、待合椅子が近いなど、相談内容が聞こえてしまう可能性がある場合
3点	隣の席との間隔や、待合椅子との間隔が適度であり、相談内容が聞こえない場合



4点	隣の席、待合椅子との間隔がしっかり取れている、別室への案内があるなど、3点よりさらに配慮を感じる場合
5点	隣の席の間に高さ・幅ともに十分な仕切りがあるうえに、待合椅子との距離もしっかり取れている、などプライバシーへの配慮が高いと感じる場合

## 6. 庁舎内の整理・整頓

### F) 掲示物・ポスター・什器・備品等が整理・整頓されている

1点	ほとんどのポスターがきちり貼られていない、いたるところに什器や備品があり、整理・整頓が全くなされていない場合
2点	ポスターが歪んでいる、目に付くところに備品やダンボールなどがある場合
3点	ポスターなどが綺麗に掲示されている、目に付くところに備品や什器などが無い、パンフレット類が綺麗に陳列されているなど、庁舎内が整理・整頓がなされている場合
4点	3点の要素が重なり、さらに整理がされており、気持ちのいい場合
5点	4点に見た目の美しさや丁寧さなどがプラスされ、庁舎全体がとても美しい場合

※上記で示した考え方（代表的な例）を基準として判断し、点数を付けるが、同じ調査項目内においても、TPO に合わせた対応の状況により、調査員の感覚で感じる加点要素や減点要素が生じることがある。実際の報告書では、それらを反映した点数となる。