

仕様書：神戸市区役所来庁者等サービス状況調査・研修業務

1. 目的

調査員が、本市内の区役所等を訪問し、民間事業者の接客サービス及び他の自治体の窓口サービスを参考に、窓口の来庁者サービスの内容について基準にあてはめて評価を行い、評価理由を付す。

評価結果について、各区役所等にフィードバックを行う。

評価結果のフィードバック後に再度区役所等に訪問し、改善状況の確認及び応対接遇研修を実施し、来庁者により質の高いサービスを提供する。

2. 調査業務

①対象窓口について

訪問調査は区役所等（10区役所2支所）の4窓口。

窓口は、各区共通とし、本市が指定する。（「〇〇の業務を行う窓口」のような形で指定。）

（※）調査対象窓口等所在地一覧は別表のとおり。

②評価項目について

本市の指定する評価項目（別紙1）のとおり。なお、本市と受注者が協議し項目を変更することもあり得る。

③評価基準について

本市の指定する各評価項目における評価点の考え方について（別紙2）のとおり。なお、本市と受注者が協議し評価基準を変更することもあり得る。

④調査員について

上記評価基準及び評価項目を十分に理解し、適切な評価を行い、評価結果についての論拠を説明することができる者を調査員とすること。なお、調査員は、本事業の調査を実施する前に、民間事業者の同種のサービス窓口及び他の自治体窓口への調査の実績を有するとともに、すべての調査員の間で評価基準について認識の共有を図ること。

⑤調査期間及び回数等について

調査期間：原則、契約日～令和6年9月30日

具体的な調査日程については、本市と受注者が協議して決定する。

調査回数：1窓口あたり5回。各回とも異なる調査員が異なる日に行うものとする。

同一窓口（12ヶ所）の調査は、同一の調査員が調査を行うこと。

⑥調査手法について

調査は、調査趣旨や調査員たる身分を明かさずに観察調査及び対話調査を実施する。調査票及び対話調査の状況設定等については、評価項目の内容を適切に評価できるものとし、本市と受注者が協議して決定する。

⑦調査結果報告について

ア. 調査結果データの提出

受注者は以下を本市へ提出すること。

（ア）調査先、調査日時、調査員名、対象者名、評価ポイントごとの評価結果及び具体

- 的な評価理由を記載した調査結果報告書
- (イ) 調査対象窓口及び区役所ごとの評価結果（調査項目ごとに、5回の調査の評価結果の平均値（小数第2位以下を四捨五入した数値）を算出したもの）
 - (ウ) 調査対象窓口ごとの評価結果を平均して算出した、区役所ごとの評価点

イ. 調査結果の説明対応

上記アで提出された調査結果データに疑義があり、本市が説明を求めた場合、受注者は本市へ十分に説明を行い、必要に応じて調査結果データの修正を行う。

ウ. 区役所等への調査結果のフィードバック

区役所等担当者へ調査結果の詳細、調査を踏まえた窓口対応の改善に向けての具体的な提案（他都市・民間事業者の取組名の紹介等）などについてフィードバックを行うこと。

- ・実施時期：原則として令和6年10月末までの間
具体的な日程については、本市と受注者が協議して決定する。
- ・実施場所：神戸市役所1号館の会議室
- ・本市出席予定者：訪問調査の対象となった区役所等（10区役所2支所）の担当者
- ・報告時間：原則1時間以内

3. 研修業務

①対象窓口について

研修対象は区役所等（10区役所2支所）の4窓口。ただし、民間委託している窓口は研修の対象から除く（詳細は本市と協議を行う。）

（※）調査対象窓口等所在地一覧は別表のとおり。

②研修内容について

ア. 窓口職員が実際に市民対応をする様子を観察し、評価基準に基づき、具体的に評価を行う。

イ. 対応等が不十分な点について、30分程度の集合研修を1日2～3回程度行う。

ウ. 評価項目、評価基準は、2. 調査業務と同一とする。ただし、調査業務を実施し、追加や修正すべき項目がある場合は協議の上、変更を行う。

エ. 各職場の評価結果については、管理職にフィードバックを行う。

オ. 研修期間は、各区役所1日間とする。各窓口の時間配分については、概ね1から2時間程度とする。ただし、市民対応を特に改善すべき職場については、講師の裁量により重点的に時間を配分する。

カ. 2. 調査業務結果を踏まえ、より効率的・効果的な研修方法について、提案ください。

※各部署での観察場所、指導場所・タイミングは別途調整すること。

③研修講師について

設定した評価項目の内容を十分に理解し、適切な評価を行い、評価結果についての論拠を説明することができる者とする。また、本事業の調査を実施する前に、民間事業者の同種のサービス窓口及び他の自治体窓口への調査の実績を有するとともに、研修にあたる講師の間で評価基準について認識の共有を図ること。

④実施時期及び回数等について

- ・実施時期：調査業務のフィードバック終了後から1月末頃まで

- ・実施回数：1区役所等につき1日、計12日
- ・研修時間：9:00~17:00（12:00~13:00までは休憩時間）

⑤研修結果報告等について

ア. 研修結果データの提出

受注者は次に掲げる内容について、本市へ提出すること。

- (ア) 調査先、調査日時、調査員名、対象者名、評価ポイントごとの評価結果及び具体的な評価理由を記載した調査結果報告書。
- (イ) 調査対象窓口ごとの評価結果を平均して算出した、区役所ごとの評価点。内容は2. 調査業務と同様とすること。

イ. 研修結果の説明対応

上記アで提出された研修結果データに疑義があり、本市が説明を求めた場合、受注者は本市へ十分に説明を行い、必要に応じて研修結果データの修正を行う。

4. 成果物、委託上限金額等について

①成果物の納品

2. 調査業務の調査結果データ、3. 研修業務の研修結果データは、本市による検収を行ったうえで、成果物として納品すること。

②上記成果物にかかる留意事項について

- ア. 成果物は特に指定がない限り電子データとし、全て日本語表記とすること。
- イ. 電子データの作成にあたっては、特に指定がない限り、本市職員が「Microsoft Office 2016 Professional」で編集できるソフトを使用すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。
- ウ. 電子データは、特に指定がない限り、電子メールの添付ファイルで送信すること。

③納品先について

神戸市行財政局職員研修所

神戸市中央区浜辺通 5-1-14 神戸商工貿易センタービル 22 階

kenshusho@office.city.kobe.lg.jp

④業務実施上の留意事項

ア. 本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずること。受注者は本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受注者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後もまた同様とする。

イ. 調査にあたる日程等については、本市と協議のうえ決定すること。

⑤委託上限金額は3,000,000円（消費税及び地方消費税込）

※なお、調査・研修に必要な経費は全て含むものとする。

⑥支払方法

業務の履行確認を行った後に、支払を行う。

⑦その他

ア. 受注者は、本仕様書に基づき、適宜本市と連絡をとり、その指示に従うこと。

イ. 本事業に係る協議、打合せ等必要な経費、その他調査に関する経費は全て受注者が負担すること。

ウ. その他、この仕様に定めのない事項又は作業内容に疑義が生じたときは、両者協議を行う。

エ. 本業務については、地域協働局区役所課と協力して行うこと。

⑧企画提案書等の提出期限：令和6年7月26日（金）17時まで

⑨選定結果の通知：令和6年8月9日（金）（予定）

⑩契約締結日：令和6年8月9日（金）以降（予定）

(別表)

調査対象窓口等所在地一覧

項番	施設名称	電話番号	所在地
1	東灘区役所	078-841-4131 (代) 078-841-2550 (時間外)	〒658-8570 東灘区住吉東町 5 丁目 2-1
2	灘区役所	078-843-7001 (代) 078-843-7002 (時間外)	〒657-8570 灘区桜口町 4 丁目 2-1
3	中央区役所	078-335-7511 (代) 078-331-4560 (時間外)	〒651-8570 中央区東町 115
4	兵庫区役所	078-511-2111 (代) 078-511-0600 (時間外)	〒652-8570 兵庫区荒田町 1 丁目 21-1
5	北区役所	078-593-1111 (代) 078-593-9888 (時間外)	〒651-1195 北区鈴蘭台北町 1 丁目 9-1
6	北神区役所	078-981-5377 (代) 078-983-0055 (時間外)	〒651-1302 北区藤原台中町 1 丁目 2-1
7	長田区役所	078-579-2311 (代) 078-579-2345 (時間外)	〒653-8570 長田区北町 3 丁目 4-3
8	須磨区役所	078-731-4341 (代) 078-731-8833 (時間外)	〒654-8570 須磨区大黒町 4 丁目 1-1
9	北須磨支所	078-793-1212	須磨区中落合 2 丁目 2-5 ※8月13日より 須磨区中落合 2 丁目 14-3 へ移転予定
10	垂水区役所	078-708-5151 (代) 078-708-5152 (時間外)	〒655-8570 垂水区日向 1 丁目 5-1
11	西区役所	078-940-9501 (代) 078-990-2511 (時間外)	〒651-2295 西区糀台 5 丁目 4-1
12	玉津支所	078-965-6400 (代)	〒651-2195 西区玉津町小山 180-3

評価項目について

<評価項目>（各評価項目における大文字アルファベットの項目を評価ポイントとする）

【Ⅰ：個々の窓口における接遇等について】

○評価項目 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

○評価項目 2 身だしなみ

- C：名札などを市民から見え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・服装である

○評価項目 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

○評価項目 4 説明・話し方

- G：適切な敬語やクッション言葉を使っている
- H：丁寧でわかりやすく、聞き取りやすい話し方である
- I：親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢である

○評価項目 5 対応についての印象

- J：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
- K：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

○評価項目 6 部署全体の印象

- L：部署全体の職員の勤務態度に好感が持てた

○評価項目 7 総合評価

- M：総合的に来庁者の満足度を高めている印象を受ける

●参考項目 1：窓口案内

- A：必要な手続きの窓口を容易に判別できる

●参考項目 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

●参考項目 3：バリアフリー

- C：庁舎や窓口がバリアフリーに配慮されている

●参考項目 4：プライバシー

- D：窓口や対応がプライバシーに配慮されている

●参考項目 5：庁舎内の整理・整頓

- E：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
- F：掲示物・ポスター・什器・備品等が整理・整頓されている

【Ⅱ：区庁舎全体における取組の状況について】

○評価項目 1：窓口案内

- A：必要な手続きの窓口を容易に判別できる

○評価項目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

○評価項目3：バリアフリー

C：庁舎や窓口がバリアフリーに配慮されている

○評価項目4：プライバシー

D：窓口や対応がプライバシーに配慮されている

○評価項目5：庁舎内の整理・整頓

E：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

F：掲示物・ポスター・什器・備品等が整理・整頓されている

評価ポイントごとに、5段階で評価する。

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

評価ポイントの評価は、調査日の異なる3以上のサンプルの平均値とする。評価項目の評価は、各項目の評価ポイントの評価の平均値の小数第2位以下を四捨五入した数値とする。

※格付けについては受注者の評価をもとに本市が4段階で行う。

【I：個々の窓口における接遇等について】の参考項目1～5については、評価項目1～7の評価には含めず、参考値として報告書に記載すること。

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】

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。

I：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、声に張りが無いなど、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、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つけており、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	名札が裏返ったり、座る際に机で隠れたりしておらず、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	派手すぎず、清潔感があり、職務や職場の雰囲気合った髪形・服装で、好感や信頼感が持てる場合
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なく見える態度・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、状況に応じて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、相手に対する配慮を感じる場合
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すなど、より来庁者が心地よいと感じる扱い方の場合

4. 説明・話し方

G) 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	相手に合わせて尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉が適切に使えている場合
5点	相手に合わせて尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉が適切に使えており、信頼感を感じられる場合

H) 丁寧に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

I) 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

J) 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	必要に応じて専門用語の説明があったり、補足説明を行ったりしており、説明や情報提供が的確で、よく理解でき、満足した回答が得られた場合
4点	自主的に代替え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

K) 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	相手に応じた話し方、聞き方で、理解しやすい説明の仕方の仕方を心がけ、相手の心情を受け止めるような表情であるなど、安心感や信頼感、誠実さなどが感じられ、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

L) 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

7. 総合評価

M) 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	市民に対する職員としての姿勢や意識を感じず、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、または市民に対応する職員として完璧な対応ができていると感じる場合

参考項目 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

参考項目 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るなど、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、映像を見ることができる、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

参考項目 3. バリアフリー

C) 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）

参考項目4. プライバシー

D) 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にあり、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

参考項目5. 庁舎内の整理・整頓

E) 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

1点	市の制度や施策の周知がなされていない場合
2点	壁、パネル、柱などを利用して提示はされているが、沢山掲示物がありすぎるなどで、見えにくい、分かりにくい場合
3点	壁、パネル、柱などを利用して、適切に掲示されている場合
4点	3点より見やすい場所で、読みやすいように掲示されている場合
5点	4点より目につきやすく、気づきやすい貼り方で掲示されている場合

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っ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。

※参考項目の調査範囲は、調査対象窓口の属する階層のみとする。

II：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わかりやすい場合
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るなど、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、映像を見ることができ、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. バリアフリー

C) 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）

4. プライバシー

D) 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にあり、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

5. 庁舎内の整理・整頓

E) 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

1点	市の制度や施策の周知がなされていない場合
2点	壁、パネル、柱などを利用して提示はされているが、沢山掲示物がありすぎるなどで、見えにくい、分かりにくい場合
3点	壁、パネル、柱などを利用して、適切に掲示されている場合
4点	3点より見やすい場所で、読みやすいように掲示されている場合
5点	4点より目につきやすく、気づきやすい貼り方で掲示されている場合

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っ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。