

(別表2)区役所来庁者等サービスの調査・評価結果(令和6年度)

調査対象:防災関係業務を行う窓口<電話調査>

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
1 挨拶	A	4.0	2.3	2.7	3.7	2.7	3.3	4.0	4.0	4.7	2.3	3.7	3.3	4.3	2.0	2.3	3.0	3.3	4.0	3.0	2.3	3.7	2.7	2.3	3.3	3.2
	B	3.3	4.0	3.7	4.0	3.7	4.0	3.7	3.7	4.3	3.7	3.7	4.0	4.0	3.7	3.7	4.0	3.7	4.3	4.0	3.0	3.0	4.0	3.7	4.0	3.8
	C	4.0	3.3	3.3	3.7	3.3	4.0	2.7	3.7	3.3	3.7	3.7	3.0	4.0	3.0	3.7	4.7	4.3	4.7	4.0	3.3	3.3	4.3	3.3	3.3	3.7
2 話し方	D	4.3	3.7	4.3	3.7	4.3	4.3	5.0	4.3	4.3	4.3	4.0	3.7	4.0	3.3	4.3	4.7	4.0	4.3	3.7	2.7	3.0	3.7	4.0	3.7	4.0
	E	4.0	4.3	3.7	4.0	4.0	4.7	4.7	5.0	4.7	4.3	5.0	3.7	4.7	3.0	4.3	4.3	5.0	4.7	4.7	2.3	4.0	4.3	3.7	3.0	4.2
	F	4.3	4.3	3.7	4.7	4.3	4.7	5.0	4.7	4.3	4.3	5.0	4.3	4.7	3.3	4.0	4.7	5.0	4.7	4.7	2.7	4.3	4.7	4.3	4.0	4.4
3 対応についての印象	G	3.7	4.3	3.3	4.3	4.0	4.7	4.7	5.0	4.7	4.7	4.7	4.3	4.7	3.7	4.3	4.7	5.0	4.7	4.7	2.3	4.3	4.7	4.0	3.7	4.3
	H	4.3	4.3	3.3	4.3	4.3	4.7	4.3	5.0	4.7	4.0	4.7	4.0	4.7	3.3	4.3	4.3	4.7	4.7	4.7	2.7	4.0	4.0	4.0	4.0	4.2
4 総合評価		4.0	3.8	3.5	4.0	3.8	4.3	4.3	4.4	4.4	3.9	4.3	3.8	4.4	3.2	3.9	4.3	4.4	4.5	4.2	2.7	3.7	4.0	3.7	3.6	4.0
平均(調査対象窓口の評価点)		4.0	3.8	3.5	4.0	3.8	4.3	4.3	4.4	4.4	3.9	4.3	3.8	4.4	3.2	3.9	4.3	4.4	4.5	4.2	2.7	3.7	4.0	3.7	3.6	4.0

調査対象:広聴関係業務を行う窓口<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
1 挨拶	A	2.7	2.3	2.7	4.3	3.0	3.7	3.7	3.7	2.7	3.3	3.7	3.0	2.7	3.7	3.3	3.3	3.3	3.7	3.3	2.7	2.7	3.7	3.3	4.0	3.3
	B	3.7	3.3	3.3	3.7	3.7	4.0	4.3	4.0	3.7	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	3.3	4.0	3.0	4.0	3.7	2.7	3.3	4.3	3.3	4.0	3.6
2 身だしなみ	C	3.0	3.0	3.0	3.3	2.7	4.0	3.0	3.3	3.7	4.0	4.0	3.3	3.0	3.7	3.7	3.0	3.7	3.7	3.7	3.0	2.7	3.3	3.0	3.0	3.3
	D	3.0	2.3	3.0	3.0	3.0	4.0	3.7	3.0	3.3	3.0	3.3	2.7	2.7	3.7	3.3	3.7	3.0	3.0	3.3	4.0	3.3	4.0	3.3	3.3	3.3
3 態度・所作	E	3.3	3.3	3.0	3.0	3.3	3.3	3.7	3.3	3.7	3.3	3.3	3.0	3.0	4.0	3.7	3.7	3.7	4.0	3.3	3.3	3.7	3.7	3.7	4.0	3.5
	F	3.0	3.7	3.3	3.3	3.3	3.0	3.7	3.3	3.7	4.0	3.3	3.0	3.0	3.3	3.3	3.3	3.7	3.3	3.3	3.0	3.3	3.3	3.7	3.3	3.4
4 説明・話し方	G	4.3	3.0	3.0	3.7	4.0	4.7	4.0	3.7	4.3	4.0	4.0	3.7	3.0	4.7	3.3	3.7	4.3	3.7	3.0	3.0	3.3	4.7	4.0	4.0	3.8
	H	4.0	4.0	4.0	3.7	4.3	4.3	4.7	4.0	4.0	3.3	4.3	4.0	3.3	4.3	3.3	4.0	4.0	4.7	3.7	3.0	4.3	4.7	3.7	3.7	4.0
5 対応についての印象	I	4.0	4.0	3.7	3.7	4.0	4.0	4.7	4.3	4.3	4.3	4.7	4.0	3.3	5.0	3.7	4.3	4.7	5.0	4.0	2.3	4.3	4.7	3.3	4.0	4.1
	J	4.0	4.7	3.7	4.3	4.0	4.0	4.7	4.0	4.0	5.0	5.0	4.3	3.3	4.0	4.7	4.7	4.7	4.7	4.7	3.3	4.3	4.7	3.7	4.3	4.3
6 部署全体の印象	K	4.0	4.0	4.0	3.7	3.7	4.3	4.7	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.3	4.0	4.7	4.7	4.3	4.0	2.7	4.3	4.3	3.3	4.3	4.1
	L	3.3	3.3	3.7	3.7	2.7	3.0	3.3	3.0	3.7	3.3	3.0	3.3	2.3	4.3	3.0	4.0	4.7	4.3	3.3	2.7	2.7	3.7	3.7	3.7	3.4
7 総合評価	M	4.0	4.0	3.7	3.7	3.7	4.0	4.7	4.0	4.0	4.3	4.3	3.3	3.0	4.3	3.7	4.0	4.7	4.3	4.0	2.7	4.0	4.3	4.0	4.0	3.9
平均(調査対象窓口の評価点)		3.6	3.5	3.4	3.6	3.5	3.9	4.1	3.7	3.8	3.9	4.0	3.4	3.0	4.1	3.6	3.9	4.0	4.1	3.6	2.9	3.6	4.1	3.5	3.8	3.7

調査対象:国民健康保険の資格等業務を行う窓口<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
1 挨拶	A	3.0	3.3	3.0	3.3	3.0	4.0	3.3	2.7	3.3	3.3	3.3	3.3	2.3	4.0	3.7	4.0	3.7	4.0	2.7	3.3	3.3	4.3	3.7	3.0	3.4
	B	3.7	4.3	3.7	3.0	3.3	4.7	3.7	3.7	4.0	3.7	3.7	3.0	3.0	4.7	3.3	4.3	4.3	5.0	3.3	4.0	3.7	4.3	3.7	3.0	3.8
2 身だしなみ	C	3.7	3.7	3.0	3.3	4.3	4.0	3.0	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.0	3.3	3.7	4.0	3.7	3.3	3.0	3.7	4.7	3.3	3.7	3.6
	D	3.3	3.7	3.0	3.0	2.3	3.3	3.7	3.0	3.3	3.0	3.7	2.7	3.3	3.7	3.3	3.3	4.0	4.7	3.3	3.0	3.7	3.7	3.0	3.0	3.3
3 態度・所作	E	4.3	3.7	3.7	3.0	2.7	4.3	4.3	3.7	4.0	3.3	3.7	2.7	3.0	4.0	4.0	4.3	4.0	5.0	2.7	3.7	3.7	4.7	4.0	3.0	3.7
	F	3.7	3.7	3.0	2.7	2.3	4.0	4.0	4.0	3.7	3.0	3.3	2.3	3.3	4.3	3.7	3.7	3.7	4.7	3.0	4.0	3.0	4.0	3.7	2.7	3.5
4 説明・話し方	G	3.3	3.3	3.7	3.3	2.3	3.7	4.0	4.0	4.3	3.3	3.7	3.0	3.0	3.7	3.7	4.0	4.0	3.7	3.7	3.3	3.0	4.0	3.3	3.0	3.5
	H	4.7	4.0	4.3	4.3	3.0	5.0	4.7	5.0	4.3	4.7	4.7	3.7	3.7	4.0	3.7	4.7	5.0	5.0	3.7	4.0	4.3	4.3	3.7	3.7	4.3
5 対応についての印象	I	4.0	4.0	4.3	5.0	3.7	5.0	5.0	5.0	3.7	4.0	4.7	3.7	3.0	3.7	4.0	4.7	4.7	5.0	3.7	4.3	4.3	4.7	4.0	3.0	4.2
	J	4.3	4.0	4.3	4.7	4.7	5.0	5.0	4.7	4.3	4.7	4.3	3.3	3.3	4.3	3.3	4.3	5.0	4.7	3.7	4.3	4.3	4.0	3.7	3.7	4.3
6 部署全体の印象	K	4.0	4.0	4.3	4.7	4.0	4.7	5.0	4.3	4.0	4.0	4.7	3.0	2.7	4.0	3.3	3.7	5.0	4.7	3.3	4.3	3.7	4.3	3.3	3.0	4.0
	L	4.7	3.7	3.7	3.7	3.3	4.3	3.7	4.3	4.0	4.0	4.0	3.3	3.7	4.0	4.0	4.0	4.7	4.3	3.0	4.0	4.0	4.7	3.7	3.3	3.9
7 総合評価	M	4.0	4.0	4.3	3.7	3.3	4.7	5.0	4.0	4.3	3.7	4.3	3.3	3.0	4.0	3.7	4.0	4.7	4.3	3.0	4.3	4.0	4.0	3.7	3.0	3.9
平均(調査対象窓口の評価点)		3.9	3.8	3.7	3.7	3.3	4.4	4.2	4.0	3.9	3.7	4.0	3.2	3.2	3.9	3.6	4.1	4.4	4.5	3.3	3.8	3.7	4.3	3.6	3.2	3.8

調査対象：障がい者福祉関係業務を行う窓口＜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
1 挨拶	A	2.7	4.3	3.0	3.0	2.7	3.7	3.3	3.7	3.3	4.3	4.0	3.3	2.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.7	4.0	2.7	3.3	3.7	3.7	3.0	3.5
	B	3.7	4.7	2.7	3.7	3.3	4.3	3.7	4.0	4.0	4.0	4.3	4.0	3.0	3.7	4.3	3.7	5.0	4.7	3.7	3.7	3.7	4.0	3.3	3.0	3.8
2 身だしなみ	C	3.3	3.7	3.3	3.0	3.7	4.7	3.0	3.0	3.3	3.7	4.0	3.7	2.7	4.0	3.3	3.7	4.0	4.0	3.3	3.3	4.3	3.7	2.7	3.0	3.5
	D	3.0	3.3	3.0	3.3	3.0	4.0	3.0	3.3	3.3	3.3	3.0	3.7	3.0	4.3	3.0	3.0	3.7	4.0	3.0	3.3	4.0	3.7	3.0	3.0	3.3
3 態度・所作	E	3.7	3.0	4.0	3.7	3.7	3.7	3.7	4.0	4.0	4.3	3.7	4.0	3.3	4.0	4.0	4.3	4.3	5.0	3.7	3.7	3.3	4.7	3.7	3.3	3.9
	F	4.0	3.3	3.0	2.7	3.7	4.0	3.3	4.3	3.0	4.0	3.0	4.0	3.7	4.3	3.7	4.0	4.3	4.7	3.3	3.0	4.0	4.0	3.0	3.3	3.7
4 説明・話し方	G	3.7	3.3	3.0	2.7	3.7	3.7	4.0	4.0	3.3	4.0	3.7	4.0	3.0	4.3	3.3	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	3.7	3.3	3.7
	H	4.3	4.0	3.7	4.0	4.3	5.0	3.7	5.0	4.7	4.3	4.0	4.3	3.7	4.7	4.0	4.3	4.7	4.3	3.7	4.0	3.7	4.3	3.7	3.7	4.2
5 応対についての印象	I	4.3	3.7	4.3	3.7	5.0	4.7	5.0	5.0	4.7	4.7	4.7	4.7	3.3	4.7	4.0	4.3	5.0	4.7	4.3	3.3	4.0	4.3	3.7	3.7	4.3
	J	4.7	4.3	4.0	4.3	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.7	4.7	5.0	3.7	4.7	4.0	4.7	5.0	5.0	4.7	4.0	5.0	4.3	3.7	4.0	4.6
6 部署全体の印象	K	4.0	4.3	3.3	3.7	5.0	5.0	4.7	4.7	4.3	4.7	4.0	5.0	3.3	4.3	4.0	4.3	5.0	4.3	4.0	3.7	4.7	4.7	3.0	3.7	4.2
	L	4.3	3.7	3.7	3.7	3.7	4.3	4.0	3.3	3.3	3.7	4.3	3.7	3.7	4.3	4.7	4.7	4.0	4.0	4.0	4.3	4.0	4.3	4.0	3.3	4.0
7 総合評価	M	4.3	4.0	3.7	3.3	4.0	5.0	4.0	4.7	4.0	4.7	4.3	4.3	3.0	4.0	4.0	4.3	5.0	4.7	4.0	3.7	4.0	4.3	3.3	3.7	4.1
平均（調査対象窓口の評価点）		3.8	3.8	3.4	3.4	3.9	4.4	3.9	4.2	3.9	4.2	4.0	4.1	3.2	4.3	3.9	4.1	4.5	4.5	3.8	3.5	4.0	4.2	3.4	3.4	3.9

調査対象：区役所庁舎＜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
1 窓口までの分かりやすさ	A	4.7	4.0	5.0	4.7	4.3	4.0	5.0	4.3	5.0	4.7	4.3	4.0	4.7	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.3	4.7	4.3	3.7	5.0	4.6
2 庁舎の快適性	B	4.0	4.0	4.0	4.3	3.3	3.3	4.3	3.0	4.3	4.7	4.0	3.3	4.7	4.0	4.7	5.0	4.3	4.3	4.0	4.7	4.7	4.3	3.7	4.0	4.1
3 整理整頓	C	4.0	4.3	4.0	4.0	4.0	4.3	4.3	4.0	4.3	4.0	5.0	4.0	4.3	4.0	4.3	4.0	4.3	5.0	4.3	3.7	4.3	4.3	3.3	2.7	4.1
4 バリアフリー	D	4.0	3.7	4.0	4.0	3.7	3.3	4.0	4.0	4.7	3.3	4.0	4.0	3.3	4.3	4.3	4.3	4.7	4.7	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
5 プライバシー	E	4.0	4.0	4.3	4.0	3.3	4.3	4.0	4.0	4.3	3.7	4.3	3.3	4.0	4.3	4.3	4.0	4.3	5.0	3.0	4.3	4.7	4.0	4.0	4.0	4.1
6 庁舎等を活用した周知	F	3.7	4.0	4.3	3.7	4.0	4.0	4.0	4.0	3.7	4.0	4.7	4.0	3.3	4.0	4.0	4.3	5.0	4.0	4.3	3.0	3.7	4.0	3.0	2.7	3.9
平均（調査対象窓口の評価点）		4.1	4.0	4.3	4.1	3.8	3.9	4.3	3.9	4.4	4.1	4.4	3.8	4.1	4.3	4.4	4.4	4.6	4.7	3.9	4.0	4.3	4.2	3.6	3.7	4.1