

令和 7 年度区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果について

区役所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としている。

あわせて、調査結果を基に格付け（星 3 つから星なし）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 7 年 11 月 4 日（火曜日）～12 月 12 日（金曜日）

【格付け結果（総合評価）】

11 年連続で全 24 区において民間の窓口サービスの平均的なレベルの星 1 つ以上を獲得している。今年度は全 24 区において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。

<★★★★（星 3 つ）：該当なし ★★（星 2 つ）：24 区 ★（星 1 つ）：該当なし 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。

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

令和7年度の各区役所の来庁者等に対するサービスの調査・評価による格付け結果について、次のとおりとりまとめた。

1 区役所来庁者サービスの格付け結果について

区役所の来庁者に対するサービスの内容について、次のとおり格付けを行った。

★★★（星3つ）：全国に誇れる極めて高度なレベル

★★（星2つ）：民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル

★（星1つ）：民間の窓口サービスの平均的なレベル

(星なし) : 星1つに達しないレベル

[illegible]

11 年連続で全 24 区において民間の窓口サービスの平均的なレベルである星 1 つ以上を獲得している。今年度は全 24 区において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。

＜参考：これまでの格付け結果＞

[illegible]

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。

(令和7年度調査対象窓口)

- ・電話調査 庁舎管理関係業務を行う窓口
- ・訪問調査 地域振興業務を行う窓口
国民健康保険の資格等業務を行う窓口
子育て支援業務を行う窓口
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、評価項目を設定するとともに、窓口サービスを取り巻く社会的要請の変化（多様な利用者への配慮等）についても考慮した評価を行った。（別表1「評価項目について」参照

(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、次の考え方に基づいて行った。

- ・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

- ◎「(5) 調査結果・評価点の算出」に記載の方法により算出した区役所の評価点をもとに、次の基準により、星3つ～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、星3つとする。
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、星2つとする。
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、星1つとする。
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「星1つに達しないレベル」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 (令和7年度)

◆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：庁舎管理関係業務を行う窓口)

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	適切な言葉づかいができています
	D	丁寧に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

(14項目：地域振興業務を行う窓口、国民健康保険の資格等業務を行う窓口、子育て支援業務を行う窓口)

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えるところに付けており、わかりやすい
	D	市民に不快感を与えない、職務や職場にあった清潔感を感じられる髪型・顔・手・服装である
3 態度・所作	E	相手の状況に応じた所作で対応をしている
	F	相手の状況に配慮して書類の受け渡しなど、物の取り扱いが丁寧である
4 説明・話し方	G	適切な言葉づかいができています
	H	丁寧に分かりやすく、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
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
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
7 総合評価	M	ユニバーサルサービスの視点で多様な人への配慮がある
	N	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

(6項目)

1 窓口案内	A	あらゆる特性の利用者を想定して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くなっている
2 庁舎の快適性	B	不安にさせない工夫があるなど待ち時間を快適に過ごすことができる
3 整理整頓	C	あらゆる利用者を想定して清掃が行き届き、整理整頓ができています
4 ユニバーサルデザイン	D	庁舎や窓口が多様な利用者に利用しやすいよう配慮されている
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
6 庁舎等を活用した周知	F	あらゆる利用者を想定して市の制度や施策のポスターや掲示物が、見やすく貼られている

(別表2) 区役所来庁者等サービスの調査・評価結果 (令和7年度)

調査対象：庁舎管理関係の窓口＜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	3.3	3.7	4.0	4.0	4.7	3.3	3.7	3.7	3.7	3.7	2.7	4.0	4.0	2.7	2.7	3.7	3.3	2.7	3.0	3.7	3.3	3.3	2.3	3.5
	B	3.0	2.3	3.7	4.0	3.7	4.3	2.3	4.3	3.3	3.0	2.7	3.3	3.3	2.7	2.7	3.3	4.3	3.0	3.7	3.0	4.0	4.3	3.0	3.3	3.4
2 話し方	C	3.7	4.0	3.3	4.0	3.7	4.3	4.0	3.3	3.3	3.7	4.0	3.7	3.3	4.0	4.0	4.3	3.7	3.0	3.7	4.0	4.0	3.7	3.7	3.0	3.7
	D	3.7	3.7	4.0	4.3	4.3	4.7	3.3	4.0	4.0	3.7	3.3	4.0	3.0	3.3	4.0	4.0	4.3	3.7	4.0	3.7	4.0	4.0	3.7	3.7	3.8
	E	3.3	4.0	4.0	3.7	3.7	5.0	3.3	4.0	3.7	3.3	3.0	3.7	3.0	3.3	3.7	3.7	4.0	4.0	3.0	4.0	3.7	4.3	3.3	3.0	3.7
3 対応についての印象	F	3.0	4.0	3.7	3.3	4.3	4.7	4.0	4.0	4.0	3.7	3.3	4.0	3.0	3.0	3.7	3.7	4.3	3.7	3.0	4.3	4.7	4.0	3.7	3.3	3.8
	G	3.3	4.0	3.7	3.7	4.0	4.7	4.0	4.3	3.3	3.3	2.7	3.3	3.3	3.3	3.3	4.0	4.0	4.0	3.0	4.3	4.7	4.0	3.7	3.3	3.7
4 総合評価	H	3.0	4.0	3.7	3.7	4.0	5.0	3.3	4.0	3.3	3.7	3.0	3.7	3.3	3.0	3.7	3.7	4.3	3.7	3.0	4.3	4.3	4.3	3.7	3.3	3.7
平均 (調査対象窓口の評価点)		3.4	3.7	3.7	3.8	4.0	4.7	3.5	4.0	3.6	3.5	3.2	3.5	3.3	3.3	3.5	3.7	4.1	3.5	3.3	3.8	4.1	4.0	3.5	3.2	3.7

調査対象：地域振興の窓口＜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	3.7	3.3	3.3	3.7	3.0	4.0	3.0	3.3	4.0	3.3	3.3	3.0	2.7	3.0	3.0	3.3	3.7	3.3	3.0	4.7	3.7	3.3	3.0	4.0	3.4
	B	4.0	3.0	3.0	3.7	3.0	3.3	3.3	3.7	3.7	3.0	3.3	3.0	2.3	3.7	3.0	3.3	3.7	3.0	3.3	4.0	3.7	3.7	3.7	3.7	3.4
2 身だしなみ	C	3.7	3.7	3.0	3.7	3.3	3.7	3.7	4.0	3.7	3.3	3.7	3.7	2.7	3.0	3.3	3.0	4.0	3.0	3.3	4.3	3.0	4.0	3.3	4.0	3.5
	D	3.7	3.3	3.7	4.0	4.0	3.7	4.0	3.3	4.0	3.3	4.0	3.7	3.0	3.0	3.7	4.0	3.7	3.0	3.0	4.0	3.7	3.3	3.7	3.7	3.6
3 態度・所作	E	3.7	4.0	3.7	4.7	3.7	4.0	3.7	3.7	4.0	4.0	3.3	3.7	3.3	3.0	4.0	3.7	3.3	3.3	3.3	3.7	3.7	4.0	3.0	3.3	3.7
	F	3.3	4.0	2.7	4.3	2.7	3.7	3.3	3.7	4.0	3.0	3.3	3.3	3.7	3.7	3.3	3.0	3.3	3.3	3.7	4.0	3.7	3.7	3.0	4.0	3.5
4 説明・話し方	G	3.7	3.7	3.3	3.7	3.3	3.7	3.3	3.7	4.0	3.3	3.7	3.7	3.3	3.7	4.0	3.7	3.7	3.3	3.3	3.7	4.0	3.7	3.3	3.7	3.6
	H	4.7	4.0	4.0	3.7	4.3	3.7	4.3	3.7	3.3	4.0	4.0	4.0	3.7	4.3	4.0	4.7	3.3	4.0	3.3	4.0	4.3	4.0	3.3	4.0	3.9
	I	4.3	4.0	4.0	4.7	4.0	4.3	4.3	3.7	3.7	3.7	4.3	3.3	3.3	4.7	4.3	4.3	3.7	4.0	3.7	4.7	4.7	3.7	3.7	4.3	4.1
5 対応についての印象	J	4.7	3.3	4.0	4.7	4.0	3.7	4.0	3.7	3.7	4.0	4.0	4.0	3.7	3.7	4.0	4.3	3.7	3.7	3.7	3.7	4.3	3.3	3.7	3.7	3.9
	K	4.3	3.7	3.7	5.0	3.3	4.0	3.7	4.0	4.0	4.0	4.3	3.7	3.7	4.0	4.0	4.3	3.7	3.7	3.7	4.0	4.7	3.7	3.7	3.7	3.9
6 部署全体の印象	L	3.7	3.3	3.3	3.3	3.0	4.0	3.3	3.3	3.7	3.7	3.7	3.7	2.7	3.0	3.7	3.3	3.7	3.7	3.3	3.7	4.0	3.7	4.0	4.0	3.5
7 総合評価	M	3.3	3.0	3.3	3.7	3.0	3.3	3.0	3.0	4.3	4.3	3.0	3.7	3.3	3.7	3.7	3.7	3.3	3.3	3.7	4.0	4.0	3.3	3.3	3.3	3.5
	N	4.3	4.0	4.0	4.7	3.7	4.0	4.0	4.0	4.3	3.7	4.0	3.7	3.3	4.0	4.0	4.3	3.7	4.0	3.3	4.7	4.3	3.7	3.7	4.3	4.0
平均 (調査対象窓口の評価点)		3.9	3.6	3.5	4.1	3.5	3.8	3.6	3.6	3.9	3.6	3.7	3.6	3.2	3.6	3.7	3.8	3.6	3.5	3.4	4.1	4.0	3.6	3.5	3.8	3.7

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

調査対象：子育て支援の窓口＜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	4.3	3.3	4.0	2.3	3.7	4.0	3.7	3.3	3.7	2.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	4.3	4.3	3.7	4.0	3.7	3.3	3.7	3.3	3.3	3.6
	B	4.0	3.3	3.7	2.0	3.3	3.7	3.7	3.0	4.0	3.3	4.0	3.3	4.0	2.7	3.7	4.0	3.3	3.3	3.7	3.7	3.3	3.7	3.7	2.3	3.4
2 身だしなみ	C	3.7	3.7	3.7	2.3	4.3	4.0	3.3	3.7	4.0	4.0	3.3	4.0	3.3	3.7	4.3	3.3	4.0	3.3	3.3	4.0	3.7	4.0	3.0	2.0	3.6
	D	3.3	3.0	3.7	3.3	4.0	4.0	3.7	4.0	4.0	3.7	3.3	3.3	4.0	3.0	3.7	4.0	4.3	3.7	3.0	3.3	3.7	3.3	3.0	3.7	3.6
3 態度・所作	E	3.7	3.7	4.0	3.3	4.0	4.0	4.0	4.3	3.7	4.3	3.7	4.0	3.3	3.0	3.3	4.0	3.7	3.3	4.0	4.0	3.3	4.0	3.3	3.3	3.7
	F	3.7	3.7	3.0	3.0	4.0	3.7	3.0	4.0	3.3	2.7	3.7	3.3	4.0	3.7	3.7	3.3	3.7	3.7	3.7	4.0	2.7	3.7	3.0	3.3	3.5
4 説明・話し方	G	4.0	3.7	3.3	3.0	4.0	4.3	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.7	4.0	4.0	3.7	3.3	3.3	3.3	3.7	4.0	3.3	3.7	3.7
	H	4.0	3.7	4.0	3.3	4.3	4.3	4.0	3.7	4.7	3.7	4.3	4.3	4.3	3.3	4.3	4.3	3.7	3.7	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.7	4.0
	I	4.3	4.0	4.3	4.0	4.3	4.7	4.0	4.7	4.7	4.0	4.7	4.7	4.3	4.0	4.3	4.7	4.0	4.0	4.0	4.3	4.3	4.3	4.0	3.7	4.3
5 応対についての印象	J	4.3	3.7	3.7	3.7	4.7	4.3	4.0	4.3	4.0	3.7	4.3	4.0	4.3	4.0	4.3	4.3	4.3	4.0	4.3	3.7	4.0	3.7	3.0	4.0	4.0
	K	4.3	3.7	3.7	3.7	4.3	4.7	3.7	4.3	4.3	3.7	4.7	4.3	5.0	3.7	4.3	4.3	4.3	4.0	4.3	4.0	4.3	3.7	3.7	3.7	4.1
6 部署全体の印象	L	3.7	4.0	3.7	3.3	3.7	4.3	4.0	3.3	3.7	4.3	4.0	4.0	4.0	4.0	4.7	4.0	3.7	3.7	3.3	3.7	4.0	4.0	4.3	3.0	3.8
7 総合評価	M	3.3	3.0	3.7	3.3	3.7	4.0	3.7	3.3	4.3	3.7	4.0	4.0	3.7	3.7	4.0	3.7	3.7	3.7	3.7	4.3	4.3	3.7	3.7	3.0	3.7
	N	4.3	4.0	4.0	3.7	4.3	4.7	3.7	4.0	4.7	4.0	4.3	4.7	5.0	4.0	4.7	4.7	4.3	4.0	4.0	4.0	4.3	4.7	4.0	3.7	4.2
平均（調査対象窓口の評価点）		3.9	3.6	3.7	3.2	4.1	4.2	3.7	3.9	4.1	3.7	4.0	4.0	4.1	3.6	4.1	4.1	3.9	3.7	3.8	3.9	3.8	3.9	3.5	3.3	3.8

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	4.0	3.0	4.3	3.7	4.0	4.3	4.0	4.3	4.7	4.7	4.3	4.7	4.0	4.3	4.7	4.3	4.7	4.0	4.0	4.0	3.7	4.0	3.7	4.3	4.2
2 庁舎の快適性	B	4.3	4.0	4.7	3.7	4.0	4.3	5.0	3.7	4.0	4.3	4.3	4.7	4.0	3.7	4.3	4.7	4.0	4.3	3.3	4.0	4.3	4.0	3.7	3.7	4.1
3 整理整頓	C	4.3	4.0	4.7	4.7	4.3	4.7	4.7	4.7	4.7	4.7	5.0	4.7	4.3	4.3	4.3	4.3	4.0	4.0	3.3	4.0	4.3	3.7	4.0	4.0	4.3
4 ユニバーサルデザイン	D	3.7	3.7	3.7	3.3	4.0	3.7	4.0	3.7	4.3	4.0	4.0	3.7	3.7	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.7	3.7	3.7	3.7	3.3	3.3	3.8
5 プライバシー	E	4.0	3.7	4.3	4.0	3.7	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.7	4.0	4.0	3.7	3.7	4.0	5.0	4.0	3.7	4.0	4.3	4.0	4.0	3.7	4.0
6 庁舎等を活用した周知	F	4.7	4.0	4.3	4.3	4.3	4.7	4.7	4.3	4.7	4.3	5.0	4.7	4.3	4.3	4.3	3.3	3.7	3.7	3.7	4.0	4.7	4.0	3.7	3.7	4.2
平均（調査対象窓口の評価点）		4.2	3.7	4.3	3.9	4.1	4.3	4.4	4.1	4.4	4.3	4.6	4.4	4.1	4.1	4.2	4.1	4.2	4.0	3.6	3.9	4.2	3.9	3.7	3.8	4.1

(別表3) 区役所の評価点の算出について (令和7年度)

※オレンジ網掛けは平均点以上

調査対象	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
庁舎管理関係の窓口 (電話)	3.4	3.7	3.7	3.8	4.0	4.7	3.5	4.0	3.6	3.5	3.2	3.5	3.3	3.3	3.5	3.7	4.1	3.5	3.3	3.8	4.1	4.0	3.5	3.2	3.7
地域振興の窓口	3.9	3.6	3.5	4.1	3.5	3.8	3.6	3.6	3.9	3.6	3.7	3.6	3.2	3.6	3.7	3.8	3.6	3.5	3.4	4.1	4.0	3.6	3.5	3.8	3.7
国民健康保険の資格等 業務を行う窓口	3.6	3.7	3.7	3.8	3.3	4.0	3.9	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.6	3.7	3.9	3.8	3.6	3.6	3.3	3.8	3.7	3.8	3.3	3.6	3.7
子育て支援関係業務を行 う窓口	3.9	3.6	3.7	3.2	4.1	4.2	3.7	3.9	4.1	3.7	4.0	4.0	4.1	3.6	4.1	4.1	3.9	3.7	3.8	3.9	3.8	3.9	3.5	3.3	3.8
区役所庁舎	4.2	3.7	4.3	3.9	4.1	4.3	4.4	4.1	4.4	4.3	4.6	4.4	4.1	4.1	4.2	4.1	4.2	4.0	3.6	3.9	4.2	3.9	3.7	3.8	4.1
平均 (区役所の評価点)	3.8	3.7	3.8	3.8	3.8	4.2	3.8	3.9	3.9	3.8	3.9	3.9	3.6	3.7	3.9	3.9	3.9	3.7	3.5	3.9	4.0	3.8	3.5	3.5	3.8
格付け	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	

※格付け基準:★★★(星3つ)・・・4.5～5 ★★(星2つ)・・・3.5～4.4 ★(星1つ)・・・3.0～3.4 無・・・0～2.9