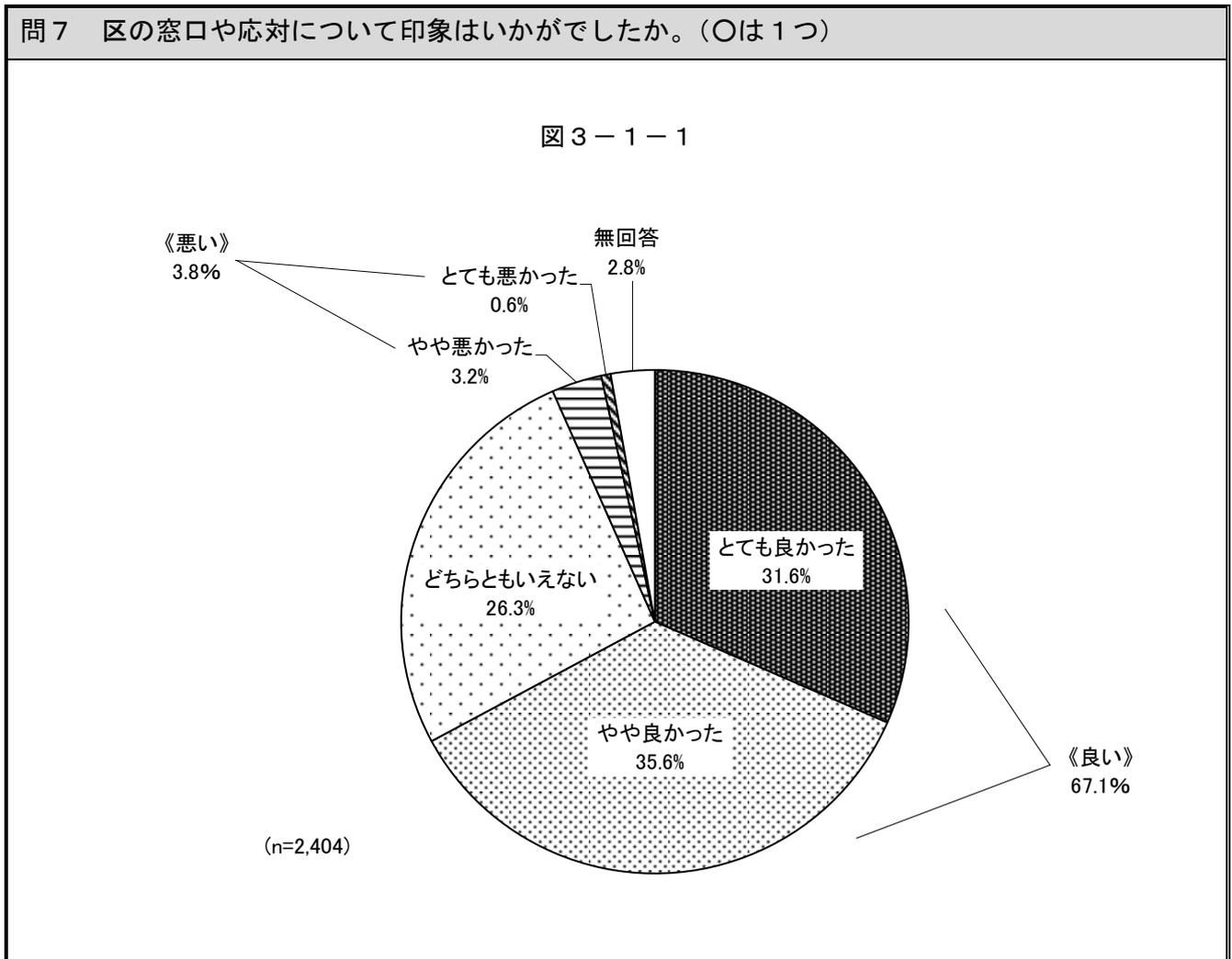


3. 職員対応

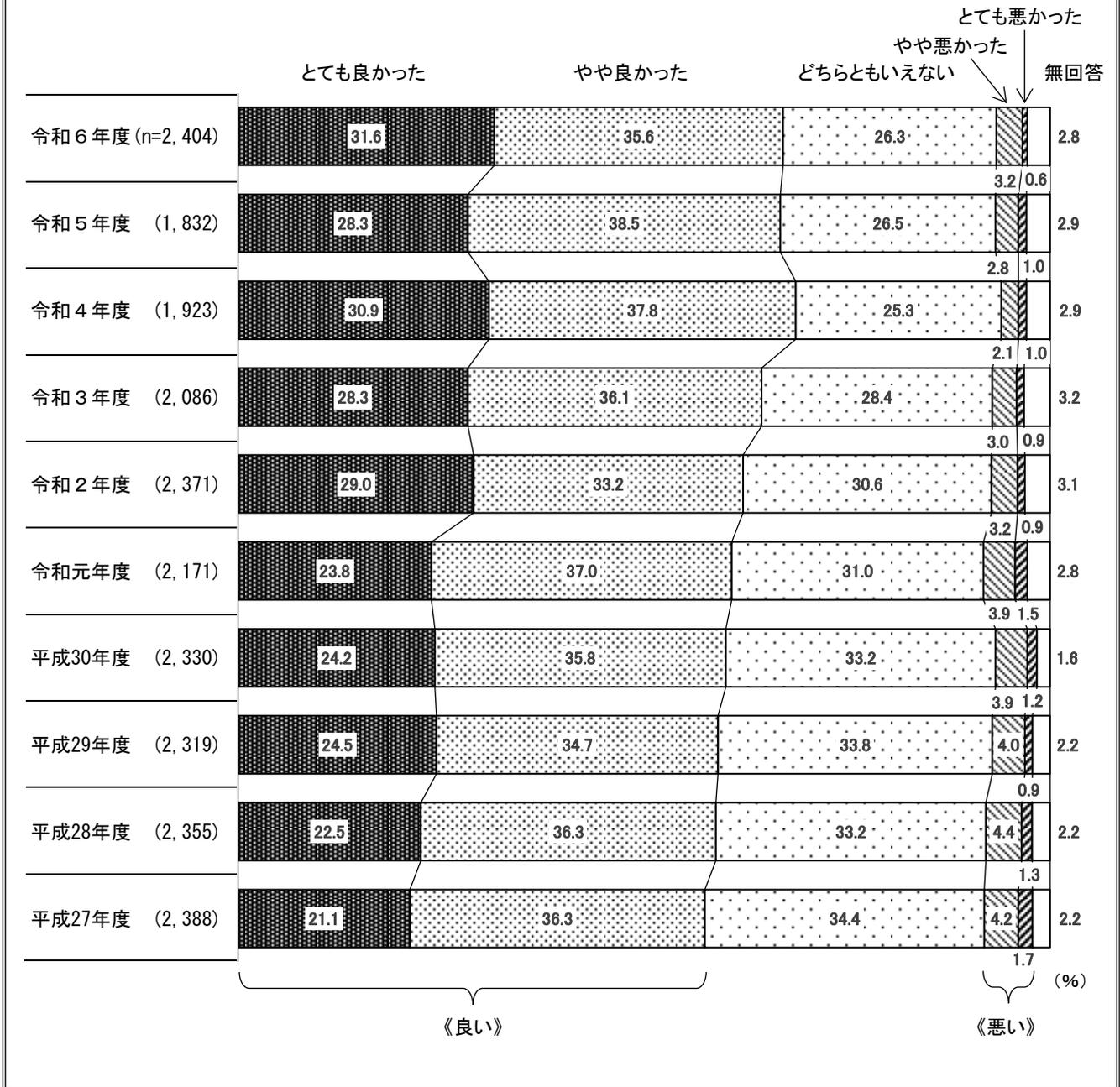
(1) 窓口対応

◎窓口対応が《良い》と感じている人が7割近く



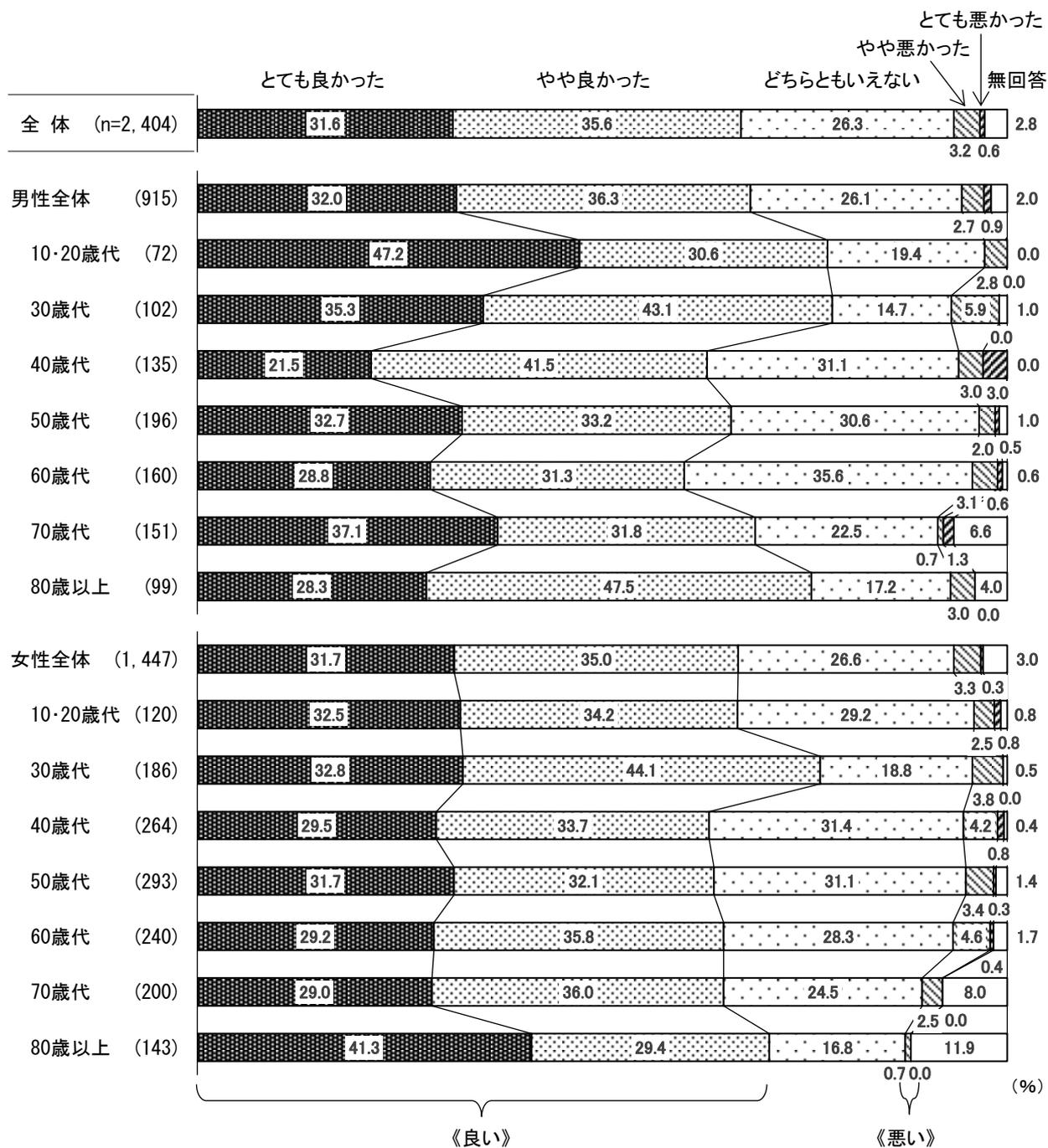
世田谷区の窓口や対応についての印象を聞いたところ、「とても良かった」(31.6%)と「やや良かった」(35.6%)を合わせた《良い》(67.1%)が7割近くとなっている。「どちらともいえない」(26.3%)は2割半ば、「やや悪かった」(3.2%)と「とても悪かった」(0.6%)を合わせた《悪い》(3.8%)は1割に満たない。(図3-1-1)

図3-1-2 窓口対応（時系列）



平成27年度からの時系列の変化をみると、《良い》は年々増える傾向にあり、令和4年度以降は7割近くで推移している。《悪い》は、いずれの年度も1割に満たない。（図3-1-2）

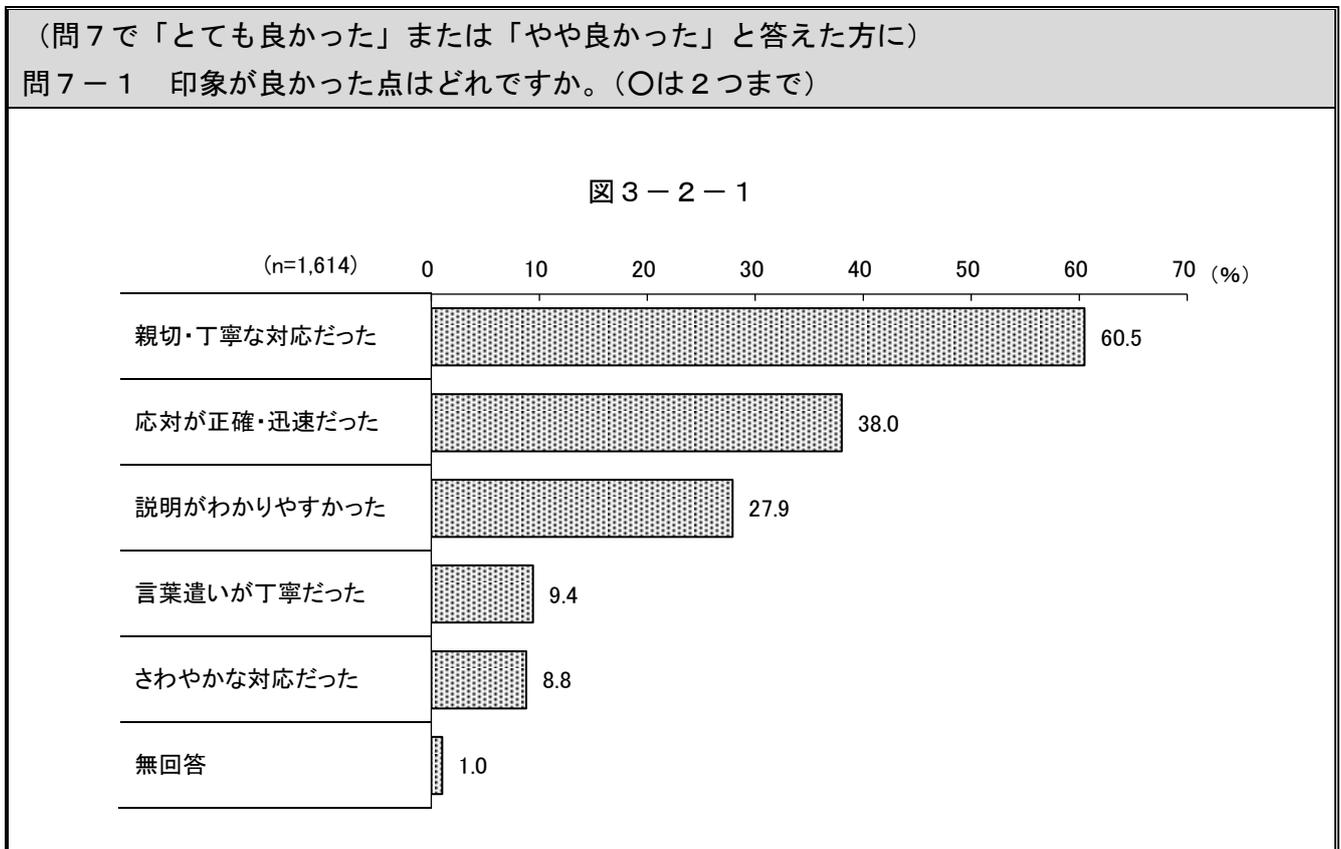
図3-1-3 窓口対応（性・年齢別）



性・年齢別にみると、《良い》は男性の10・20歳代と30歳代、女性の30歳代で8割近く、男性の80歳以上で7割半ばとなっている。「とても良かった」は男性の10・20歳代で5割近く、女性の80歳以上で4割を超えている。（図3-1-3）

(2) 印象が良かった点

◎印象が良かった点としては「親切・丁寧な対応だった」がほぼ6割



区の窓口や対応について「とても良かった」または「やや良かった」と答えた方(1,614人)に、印象の良かった点を聞いたところ、「親切・丁寧な対応だった」(60.5%)がほぼ6割で最も高い。以下、「対応が正確・迅速だった」(38.0%)、「説明がわかりやすかった」(27.9%)、「言葉遣いが丁寧だった」(9.4%)、「さわやかな対応だった」(8.8%)と続く。(図3-2-1)

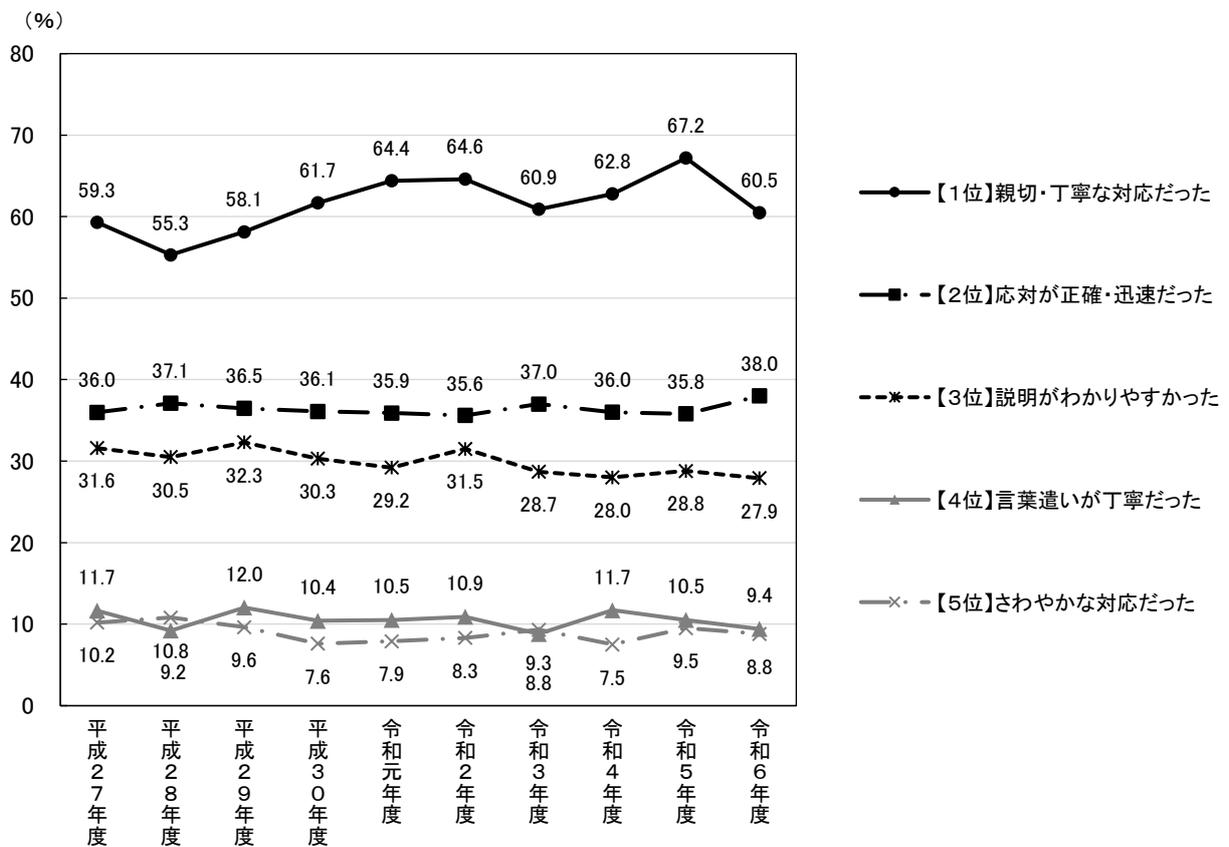
表3-2-1 印象が良かった点（時系列）

(%)

| 理由 | 平成 | 平成 | 平成 | 平成 | 令和 | 令和 | 令和 | 令和 | 令和 | 令和 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 | 5年度 | 6年度 |
| n | 1,373 | 1,386 | 1,371 | 1,399 | 1,319 | 1,473 | 1,344 | 1,320 | 1,224 | 1,614 |
| 【1位】 親切・丁寧な対応だった | 59.3 | 55.3 | 58.1 | 61.7 | 64.4 | 64.6 | 60.9 | 62.8 | 67.2 | 60.5 |
| 【2位】 対応が正確・迅速だった | 36.0 | 37.1 | 36.5 | 36.1 | 35.9 | 35.6 | 37.0 | 36.0 | 35.8 | 38.0 |
| 【3位】 説明がわかりやすかった | 31.6 | 30.5 | 32.3 | 30.3 | 29.2 | 31.5 | 28.7 | 28.0 | 28.8 | 27.9 |
| 【4位】 言葉遣いが丁寧だった | 11.7 | 9.2 | 12.0 | 10.4 | 10.5 | 10.9 | 8.3 | 11.7 | 10.5 | 9.4 |
| 【5位】 さわやかな対応だった | 10.2 | 10.8 | 9.6 | 7.6 | 7.9 | 8.3 | 7.9 | 7.5 | 9.5 | 8.8 |

注) 令和6年度の値で順位付けを行った。

図3-2-2 印象が良かった点（時系列）



平成27年度からの時系列での変化をみると、「親切・丁寧な対応だった」がいずれの年度も1位で、平成30年度以降は6割台で推移している。以下、3位まではすべて同じ順位になっている。「言葉遣いが丁寧だった」は平成28年度と令和3年度が5位、その他の年度は4位となっている。

(表3-2-1、図3-2-2)

表 3-2-2 印象が良かった点（性・年齢別）

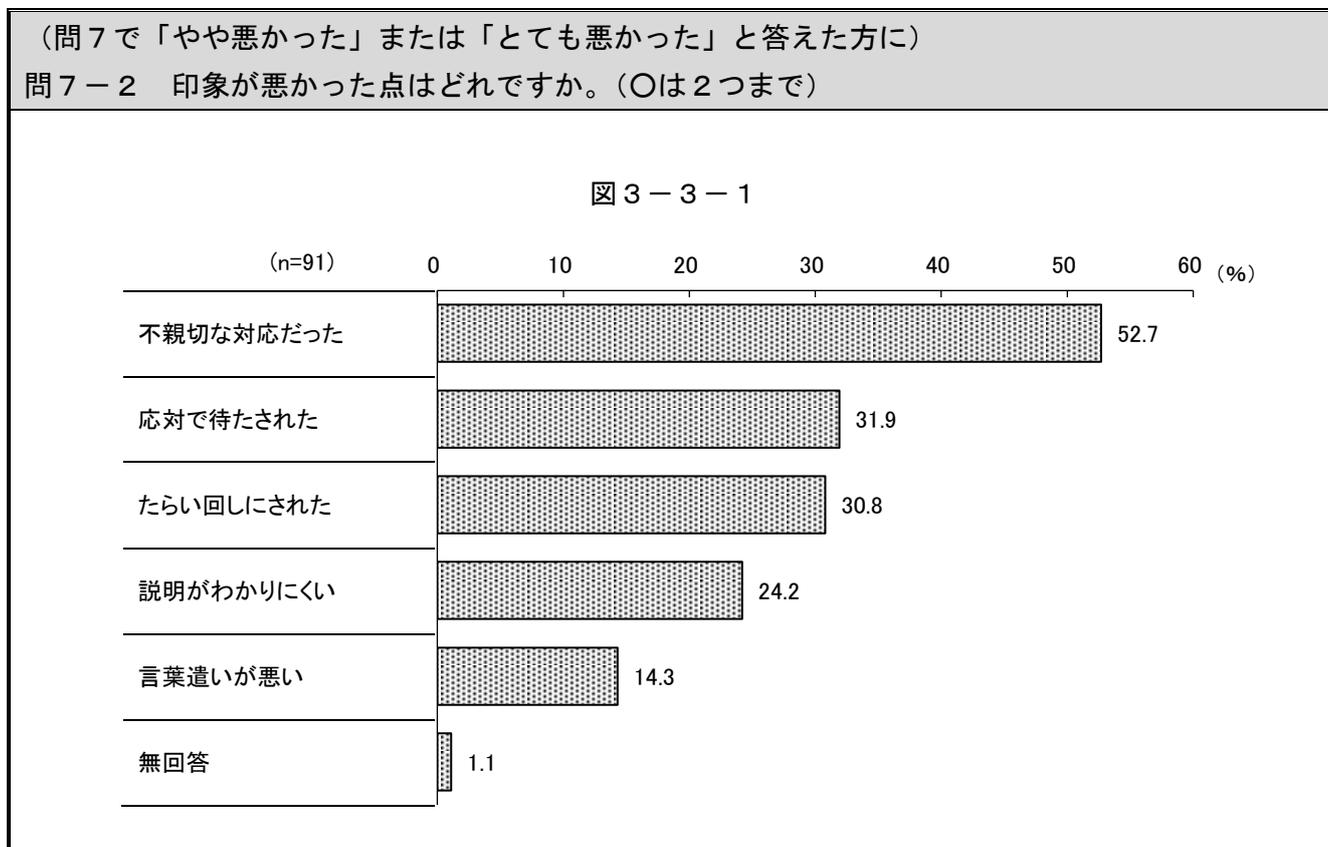
(%)

| | | n | 親切・丁寧な対応だった | 対応が正確・迅速だった | 説明がわかりやすかった | 言葉遣いが丁寧だった | さわやかな対応だった | 無回答 |
|-------|---------|-------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-----|
| 全 体 | | 1,614 | 60.5 | 38.0 | 27.9 | 9.4 | 8.8 | 1.0 |
| 性・年齢別 | 男性全体 | 625 | 58.6 | 38.4 | 28.2 | 11.4 | 10.2 | 1.1 |
| | 10・20歳代 | 56 | 48.2 | 46.4 | 37.5 | 7.1 | 12.5 | 1.8 |
| | 30歳代 | 80 | 56.3 | 42.5 | 23.8 | 11.3 | 17.5 | - |
| | 40歳代 | 85 | 54.1 | 34.1 | 28.2 | 14.1 | 7.1 | 2.4 |
| | 50歳代 | 129 | 61.2 | 34.1 | 30.2 | 13.2 | 10.1 | 1.6 |
| | 60歳代 | 96 | 57.3 | 41.7 | 19.8 | 13.5 | 12.5 | 1.0 |
| | 70歳代 | 104 | 65.4 | 35.6 | 31.7 | 8.7 | 4.8 | 1.0 |
| | 80歳以上 | 75 | 61.3 | 40.0 | 28.0 | 9.3 | 9.3 | - |
| | 女性全体 | 965 | 61.9 | 37.6 | 27.7 | 8.2 | 7.8 | 0.8 |
| | 10・20歳代 | 80 | 40.0 | 47.5 | 28.8 | 10.0 | 7.5 | - |
| | 30歳代 | 143 | 53.8 | 41.3 | 29.4 | 10.5 | 8.4 | 0.7 |
| | 40歳代 | 167 | 58.7 | 40.1 | 19.8 | 12.6 | 11.4 | 1.2 |
| | 50歳代 | 187 | 71.7 | 34.8 | 22.5 | 6.4 | 7.0 | 0.5 |
| | 60歳代 | 156 | 67.3 | 37.2 | 29.5 | 7.7 | 2.6 | - |
| 70歳代 | 130 | 70.0 | 30.8 | 28.5 | 5.4 | 6.2 | 2.3 | |
| 80歳以上 | 101 | 58.4 | 35.6 | 42.6 | 4.0 | 12.9 | 1.0 | |

性・年齢別にみると、「親切・丁寧な対応だった」は女性の50歳代で7割を超え、女性の70歳代で7割、女性の60歳代で7割近くとなっている。「対応が正確・迅速だった」は女性の10・20歳代で5割近く、男性の10・20歳代で4割半ばとなっている。「説明がわかりやすかった」は女性の80歳以上で4割を超えている。（表3-2-2）

(3) 印象が悪かった点

◎印象が悪かった点としては「不親切な対応だった」が5割を超える



区の窓口や対応について「やや悪かった」または「とても悪かった」と答えた方(91人)に、対応の印象が悪かった点を聞いたところ、「不親切な対応だった」(52.7%)が5割を超えて最も高い。以下、「対応で待たされた」(31.9%)、「たらい回しにされた」(30.8%)、「説明がわかりにくい」(24.2%)、「言葉遣いが悪い」(14.3%)と続く。(図3-3-1)

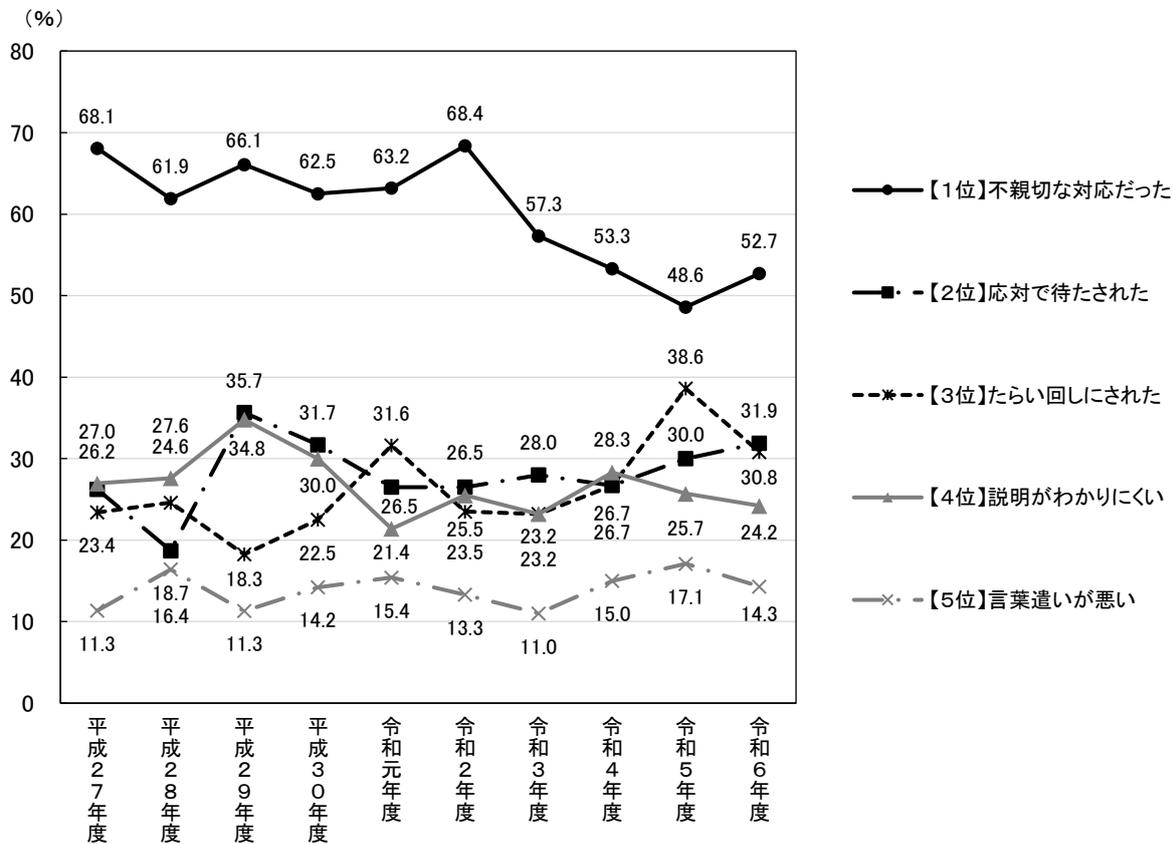
表3-3-1 印象が悪かった点（時系列）

(%)

| 理由 | 平成 27年度 | 平成 28年度 | 平成 29年度 | 平成 30年度 | 令和 元年度 | 令和 2年度 | 令和 3年度 | 令和 4年度 | 令和 5年度 | 令和 6年度 |
|----------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| n | 141 | 134 | 115 | 120 | 117 | 98 | 82 | 60 | 70 | 91 |
| 【1位】 不親切な対応だった | 68.1 | 61.9 | 66.1 | 62.5 | 63.2 | 68.4 | 57.3 | 53.3 | 48.6 | 52.7 |
| 【2位】 対応で待たされた | 26.2 | 18.7 | 35.7 | 31.7 | 26.5 | 26.5 | 28.0 | 26.7 | 30.0 | 31.9 |
| 【3位】 たらい回しにされた | 23.4 | 24.6 | 18.3 | 22.5 | 31.6 | 23.5 | 23.2 | 26.7 | 38.6 | 30.8 |
| 【4位】 説明がわかりにくい | 27.0 | 27.6 | 34.8 | 30.0 | 21.4 | 25.5 | 23.2 | 26.7 | 25.7 | 24.2 |
| 【5位】 言葉遣いが悪い | 11.3 | 16.4 | 11.3 | 14.2 | 15.4 | 13.3 | 11.0 | 15.0 | 17.1 | 14.3 |

注) 令和6年度の値で順位付けを行った。

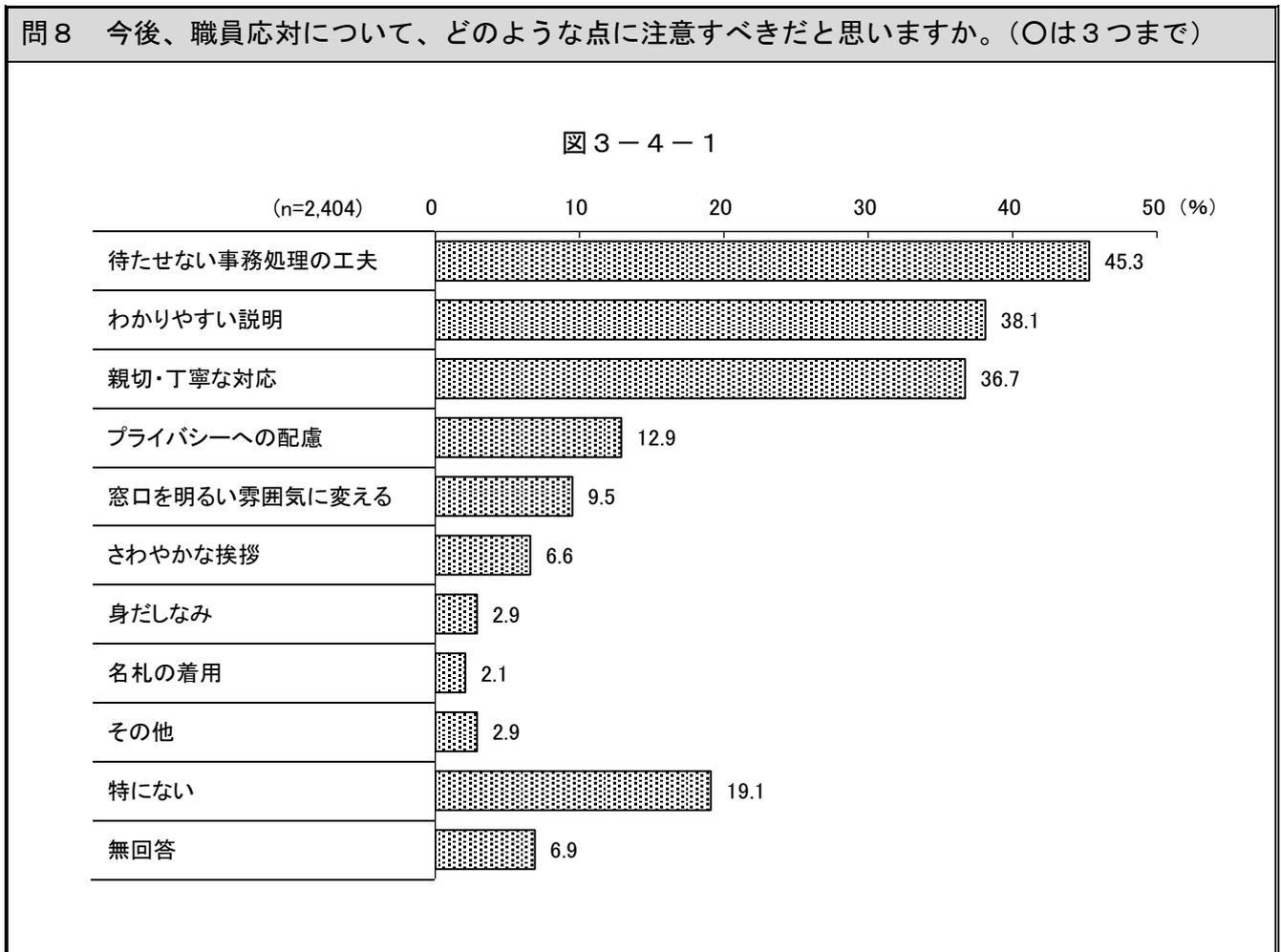
図3-3-2 印象が悪かった点（時系列）



平成27年度からの時系列での変化をみると、「不親切な対応だった」がいずれの年度も1位となっているが、令和2年度以降は年々割合が減少し、令和6年度は令和5年度に次いで低い。「対応で待たされた」は令和元年度以降は2割台で推移していたが、令和5年度以降3割台となっている。「たらい回しにされた」は令和5年度が4割近くで過去最も高かったが、令和6年度はほぼ3割まで下がっている。（表3-3-1、図3-3-2）

(4) 職員応対での注意点

◎「待たせない事務処理の工夫」「わかりやすい説明」「親切・丁寧な対応」の3点が高い



今後の職員応対で注意すべき点を聞いたところ、「待たせない事務処理の工夫」(45.3%)が4割半ば、「わかりやすい説明」(38.1%)と「親切・丁寧な対応」(36.7%)が4割近くとなっている。以下、「プライバシーへの配慮」(12.9%)、「窓口を明るい雰囲気に変える」(9.5%)、「さわやかな挨拶」(6.6%)などと続いている。「特にない」(19.1%)はほぼ2割となっている。

(図3-4-1)

表3-4-1 職員対応での注意点（時系列）

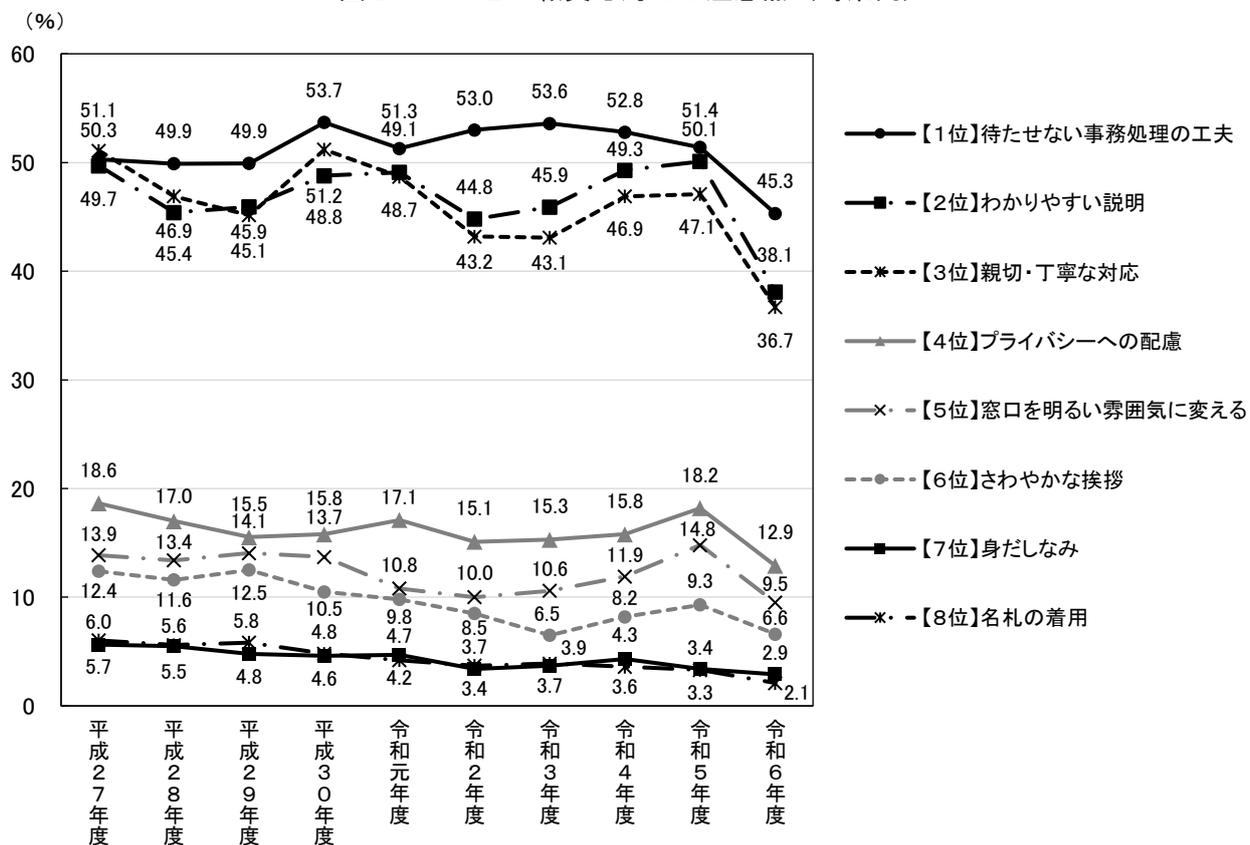
(%)

| 理由 | 平成 27年度 | 平成 28年度 | 平成 29年度 | 平成 30年度 | 令和 元年度 | 令和 2年度 | 令和 3年度 | 令和 4年度 | 令和 5年度 | 令和 6年度 |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| n | 2,388 | 2,355 | 2,319 | 2,330 | 2,171 | 2,371 | 2,086 | 1,923 | 1,832 | 2,404 |
| 【1位】 待たせない事務処理の工夫 | 50.3 | 49.9 | 49.9 | 53.7 | 51.3 | 53.0 | 53.6 | 52.8 | 51.4 | 45.3 |
| 【2位】 わかりやすい説明 | 49.7 | 46.9 | 45.9 | 48.8 | 49.1 | 44.8 | 45.9 | 49.3 | 50.1 | 38.1 |
| 【3位】 親切・丁寧な対応 | 51.1 | 46.9 | 45.1 | 51.2 | 48.7 | 43.2 | 43.1 | 46.9 | 47.1 | 36.7 |
| 【4位】 プライバシーへの配慮 | 18.6 | 17.0 | 15.5 | 15.8 | 17.1 | 15.1 | 15.3 | 15.8 | 18.2 | 12.9 |
| 【5位】 窓口を明るい雰囲気に変える | 13.9 | 13.4 | 14.1 | 13.7 | 10.8 | 10.0 | 10.6 | 11.9 | 14.8 | 9.5 |
| 【6位】 さわやかな挨拶 | 12.4 | 11.6 | 12.5 | 10.5 | 9.8 | 8.5 | 6.5 | 8.2 | 9.3 | 6.6 |
| 【7位】 身だしなみ | 5.7 | 5.5 | 4.8 | 4.6 | 4.7 | 3.4 | 3.7 | 4.3 | 3.4 | 2.9 |
| 【8位】 名札の着用 | 6.0 | 5.6 | 5.8 | 4.8 | 4.2 | 3.7 | 3.9 | 3.6 | 3.3 | 2.1 |

注) 令和6年度の値で順位付けを行った。

注) 令和6年度は選択肢に「その他」と「特にない」が追加。

図3-4-2 職員対応での注意点（時系列）



注) 令和6年度は選択肢に「その他」と「特にない」が追加。

平成27年度からの時系列での変化をみると、令和6年度は選択肢に「その他」と「特にない」が追加されたため、割合の数値は全体的に令和5年度に比べ低下しているが、傾向に大きな違いはみられない。「待たせない事務処理の工夫」、「わかりやすい説明」、「親切・丁寧な対応」の3項目がいずれの年度でも上位3位に挙げられている。（表3-4-1、図3-4-2）

表3-4-2 職員対応での注意点（性・年齢別）

| | | (%) | | | | | | | | | | | |
|-------|---------|-------|--------------|----------|----------|------------|---------------|---------|-------|-------|------|------|------|
| | | n | 待たせない事務処理の工夫 | わかりやすい説明 | 親切・丁寧な対応 | プライバシーへの配慮 | 窓口を明るい雰囲気に変える | さわやかな挨拶 | 身だしなみ | 名札の着用 | その他 | 特にない | 無回答 |
| 全 体 | | 2,404 | 45.3 | 38.1 | 36.7 | 12.9 | 9.5 | 6.6 | 2.9 | 2.1 | 2.9 | 19.1 | 6.9 |
| 性・年齢別 | 男性全体 | 915 | 45.4 | 36.6 | 33.6 | 10.3 | 11.1 | 7.8 | 3.2 | 2.2 | 3.2 | 20.7 | 6.8 |
| | 10・20歳代 | 72 | 34.7 | 18.1 | 19.4 | 9.7 | 8.3 | 8.3 | 2.8 | - | 5.6 | 43.1 | 1.4 |
| | 30歳代 | 102 | 42.2 | 26.5 | 21.6 | 9.8 | 12.7 | 5.9 | 3.9 | 2.0 | 3.9 | 28.4 | 6.9 |
| | 40歳代 | 135 | 51.9 | 34.1 | 36.3 | 8.1 | 14.8 | 9.6 | 3.0 | 2.2 | 3.7 | 22.2 | 3.0 |
| | 50歳代 | 196 | 44.4 | 37.8 | 31.6 | 12.2 | 14.8 | 8.2 | 3.1 | 3.6 | 1.5 | 22.4 | 5.6 |
| | 60歳代 | 160 | 48.1 | 45.6 | 40.0 | 11.3 | 7.5 | 5.6 | 4.4 | 1.9 | 4.4 | 15.6 | 6.3 |
| | 70歳代 | 151 | 49.7 | 35.1 | 39.1 | 11.9 | 6.6 | 8.6 | 2.0 | 1.3 | 2.6 | 11.9 | 10.6 |
| | 80歳以上 | 99 | 38.4 | 49.5 | 37.4 | 6.1 | 12.1 | 8.1 | 3.0 | 3.0 | 2.0 | 12.1 | 13.1 |
| | 女性全体 | 1,447 | 45.5 | 39.5 | 39.2 | 14.4 | 8.6 | 5.9 | 2.7 | 2.0 | 2.6 | 17.9 | 6.8 |
| | 10・20歳代 | 120 | 32.5 | 23.3 | 25.0 | 11.7 | 9.2 | 4.2 | 2.5 | 0.8 | 1.7 | 32.5 | 9.2 |
| | 30歳代 | 186 | 44.1 | 36.0 | 32.8 | 10.8 | 10.8 | 7.5 | 3.2 | - | 2.7 | 26.3 | 3.2 |
| | 40歳代 | 264 | 46.6 | 40.2 | 35.2 | 15.5 | 12.1 | 6.1 | 2.7 | 1.5 | 3.4 | 18.2 | 3.8 |
| | 50歳代 | 293 | 43.7 | 37.9 | 43.0 | 18.4 | 7.5 | 5.5 | 2.7 | 0.7 | 5.5 | 17.4 | 5.8 |
| | 60歳代 | 240 | 52.1 | 43.3 | 47.5 | 13.3 | 9.2 | 5.8 | 2.5 | 3.8 | 1.7 | 10.8 | 7.9 |
| 70歳代 | 200 | 49.5 | 46.5 | 39.5 | 15.5 | 4.0 | 5.5 | 2.5 | 3.0 | - | 13.0 | 11.5 | |
| 80歳以上 | 143 | 44.1 | 42.7 | 44.1 | 11.2 | 6.3 | 6.3 | 2.8 | 4.9 | 1.4 | 14.0 | 9.1 | |

性・年齢別にみると、「待たせない事務処理の工夫」は男性の40歳代、女性の60歳代で5割を超え、男性の70歳代、女性の70歳代で5割となっている。「わかりやすい説明」は男性の80歳以上で5割、女性の70歳代で5割近く、男性60歳代で4割半ばとなっている。「親切・丁寧な対応」は女性の60歳代で5割近く、女性の80歳以上で4割半ばとなっている。（表3-4-2）