

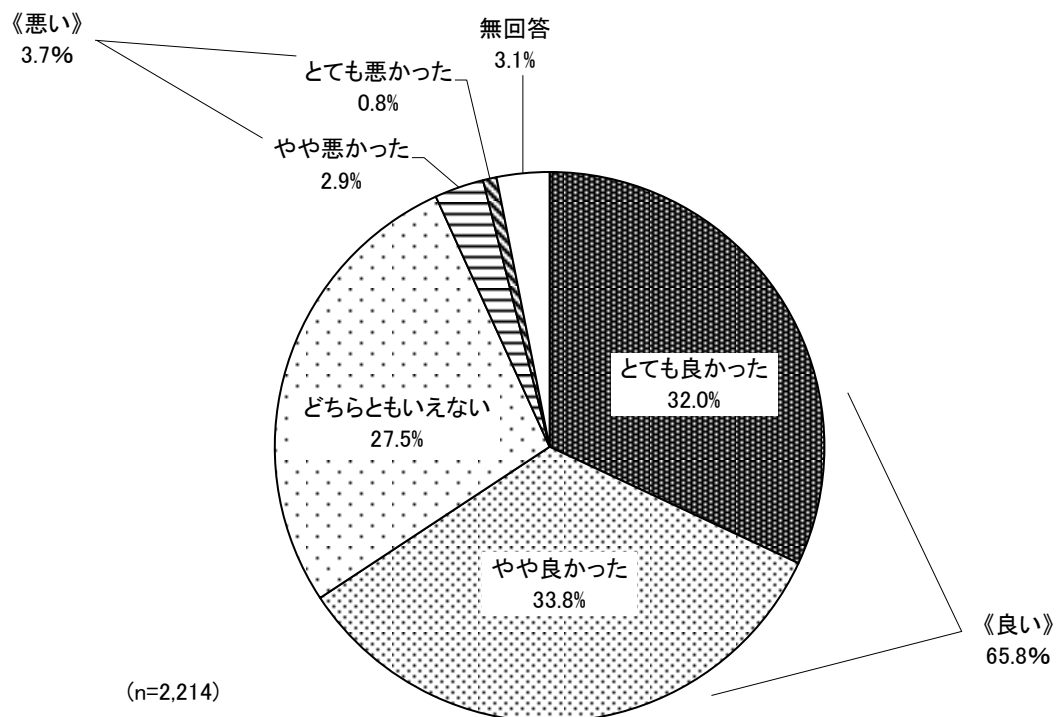
3. 職員応対

(1) 窓口応対

◎窓口応対が《良い》と感じている人が6割半ば

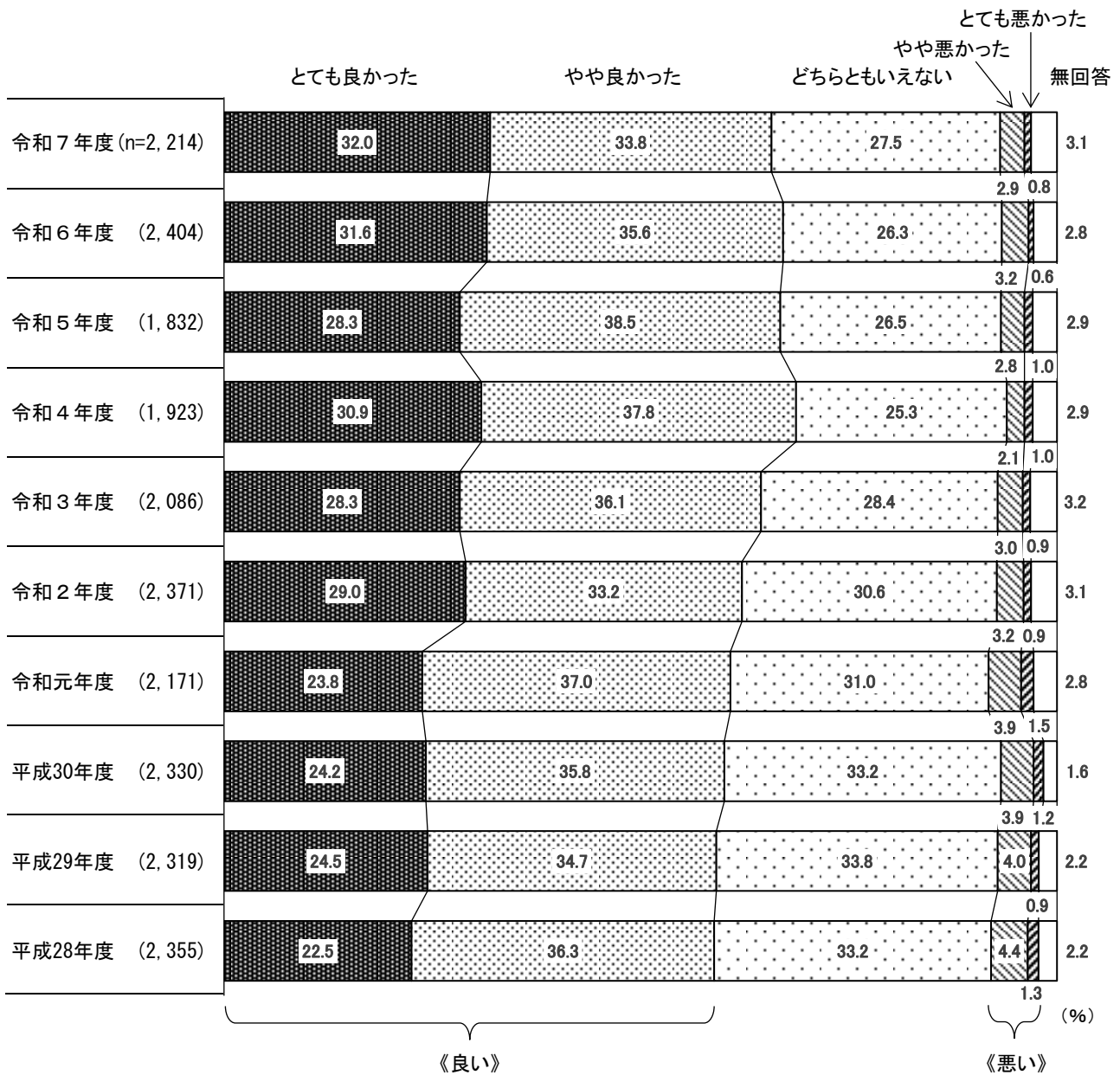
問7 区役所の窓口や区職員の応対について印象はいかがでしたか。(○は1つ)

図3-1-1



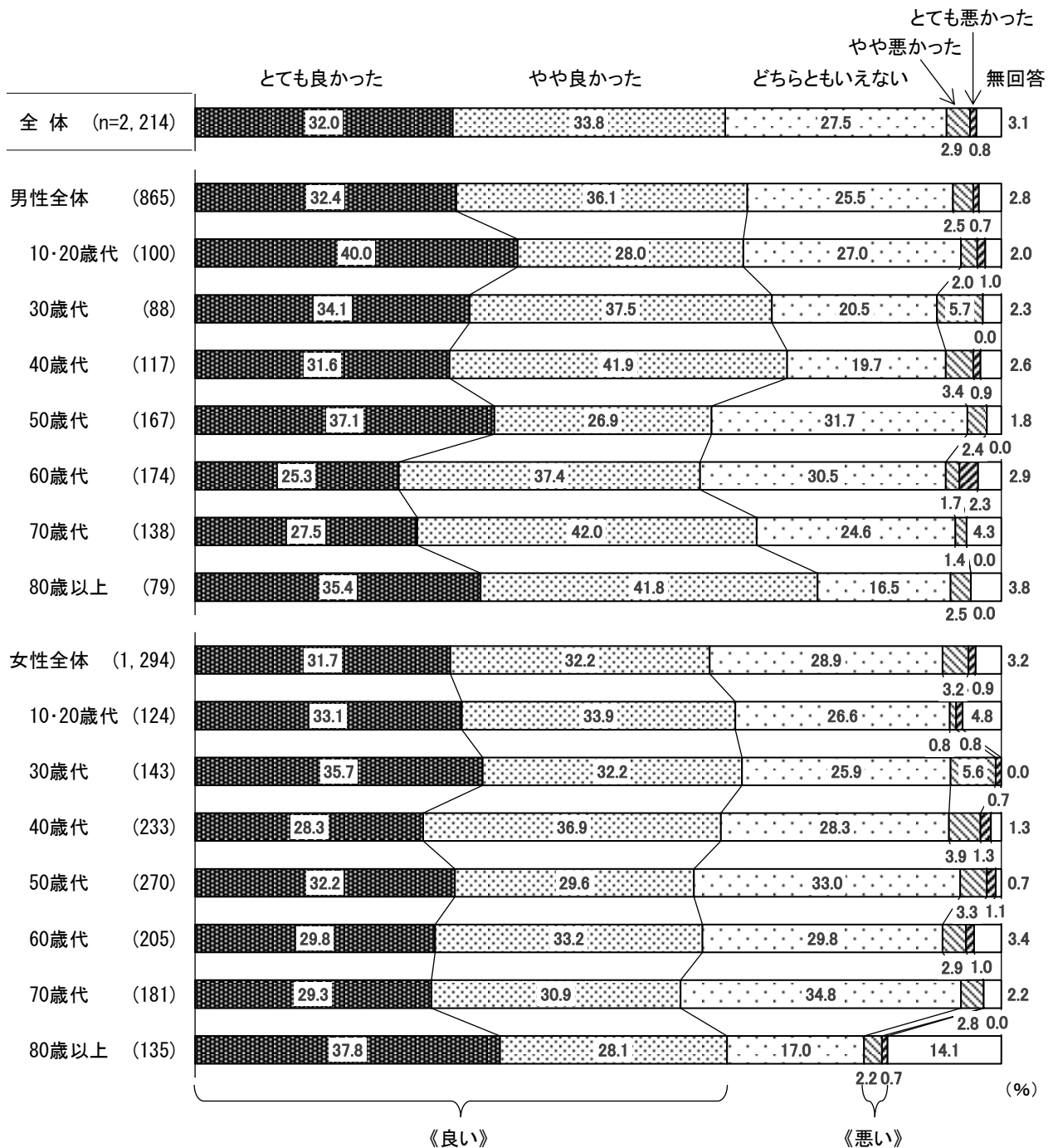
区役所の窓口や区職員の応対についての印象を聞いたところ、「とても良かった」(32.0%)と「やや良かった」(33.8%)を合わせた《良い》(65.8%)が6割半ばとなっている。「どちらともいえない」(27.5%)は3割近く、「やや悪かった」(2.9%)と「とても悪かった」(0.8%)を合わせた《悪い》(3.7%)は1割に満たない。(図3-1-1)

図 3-1-2 窓口対応（時系列）



平成28年度からの時系列の変化をみると、《良い》は令和4年度までは年々増加し、令和4年度以降はやや減少しているものの、令和3年度以前より高い割合で推移している。《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80歳以上で8割近く、男性の30歳代と40歳代で7割を超えている。「とても良かった」は男性の10・20歳代で4割、男性の50歳代、女性の80歳以上で4割近くとなっている。（図3-1-3）

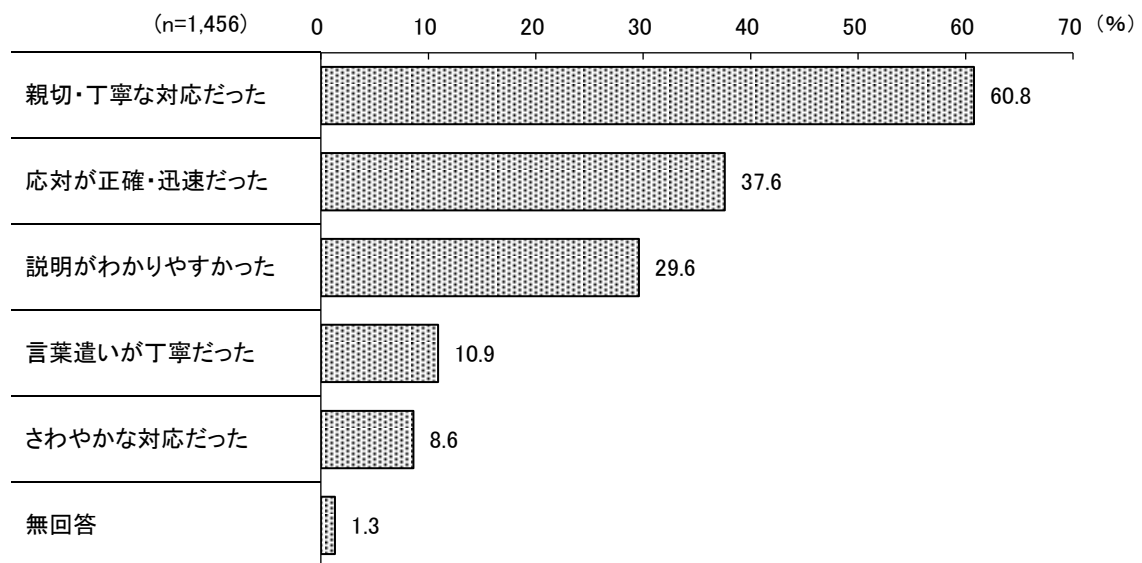
（２）印象が良かった点

◎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

（問７で「とても良かった」または「やや良かった」と答えた方に）

問７－１ 印象が良かった点はどれですか。（○は２つまで）

図３－２－１



区役所の窓口や区職員の対応について「とても良かった」または「やや良かった」と答えた方（1,456人）に、印象が良かった点を聞いたところ、「親切・丁寧な対応だった」（60.8%）がほぼ６割で最も高い。以下、「対応が正確・迅速だった」（37.6%）、「説明がわかりやすかった」（29.6%）、「言葉遣いが丁寧だった」（10.9%）、「さわやかな対応だった」（8.6%）と続く。（図３－２－１）

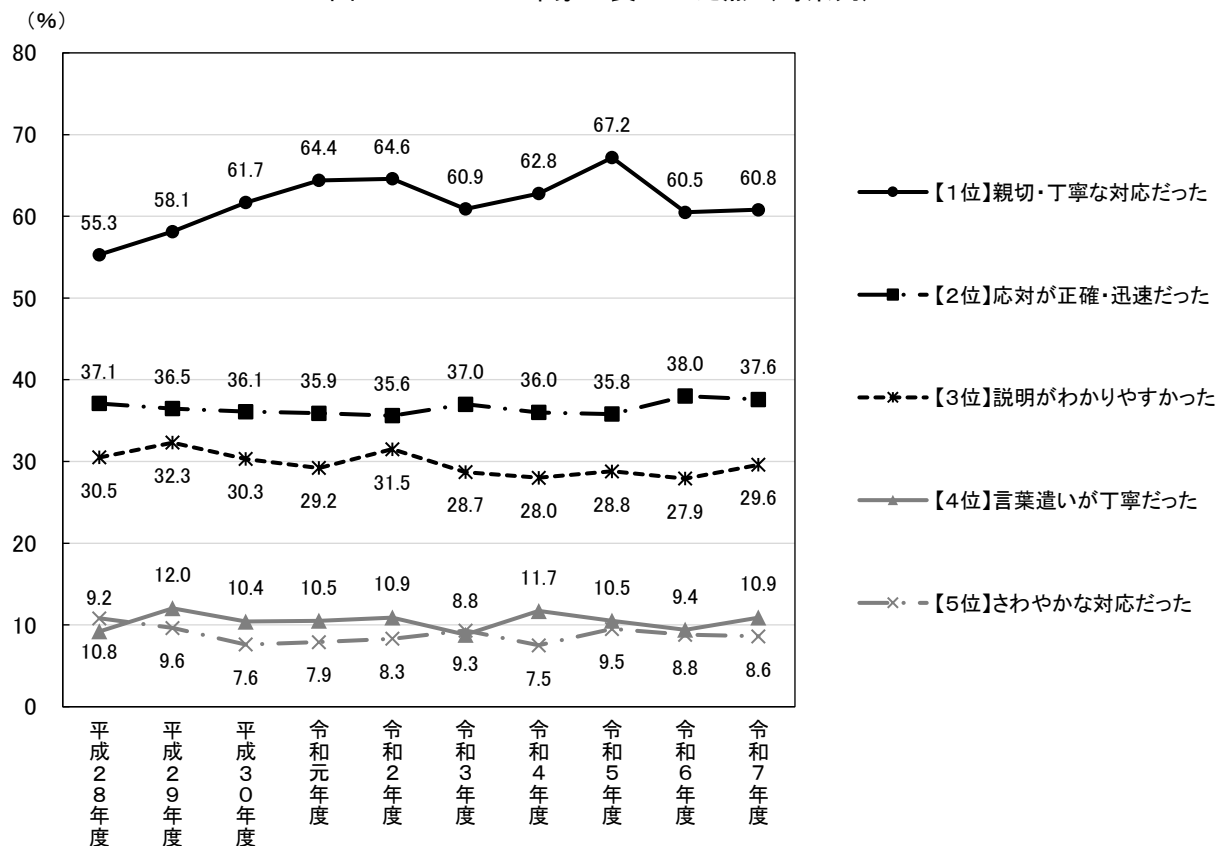
表 3-2-1 印象が良かった点（時系列）

（％）

理 由	平成 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	令和 7年度
n	1,386	1,371	1,399	1,319	1,473	1,344	1,320	1,224	1,614	1,456
【1位】 親切・丁寧な対応だった	55.3	58.1	61.7	64.4	64.6	60.9	62.8	67.2	60.5	60.8
【2位】 対応が正確・迅速だった	37.1	36.5	36.1	35.9	35.6	37.0	36.0	35.8	38.0	37.6
【3位】 説明がわかりやすかった	30.5	32.3	30.3	29.2	31.5	28.7	28.0	28.8	27.9	29.6
【4位】 言葉遣いが丁寧だった	9.2	12.0	10.4	10.5	10.9	8.8	11.7	10.5	9.4	10.9
【5位】 さわやかな対応だった	10.8	9.6	7.6	7.9	8.3	9.3	7.5	9.5	8.8	8.6

注) 令和7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 28 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）

			親切・丁寧な対応だった	応対が正確・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
		n						(%)
全 体		1,456	60.8	37.6	29.6	10.9	8.6	1.3
性・年齢別	男性全体	592	63.3	36.3	29.2	13.0	8.1	1.2
	10・20歳代	68	69.1	29.4	30.9	16.2	4.4	—
	30歳代	63	52.4	41.3	34.9	12.7	14.3	1.6
	40歳代	86	60.5	36.0	27.9	14.0	9.3	—
	50歳代	107	71.0	36.4	28.0	14.0	8.4	1.9
	60歳代	109	56.0	40.4	25.7	13.8	4.6	—
	70歳代	96	65.6	34.4	31.3	8.3	9.4	1.0
	80歳以上	61	70.5	34.4	27.9	11.5	8.2	4.9
	女性全体	827	59.3	38.8	29.6	9.4	9.1	1.5
	10・20歳代	83	51.8	36.1	22.9	15.7	14.5	1.2
	30歳代	97	59.8	36.1	29.9	14.4	9.3	1.0
	40歳代	152	57.2	38.8	32.2	9.2	7.9	1.3
	50歳代	167	59.3	47.3	18.6	8.4	10.8	1.2
	60歳代	129	60.5	39.5	33.3	8.5	4.7	1.6
	70歳代	109	67.9	38.5	28.4	5.5	6.4	1.8
	80歳以上	89	56.2	28.1	48.3	6.7	12.4	2.2

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

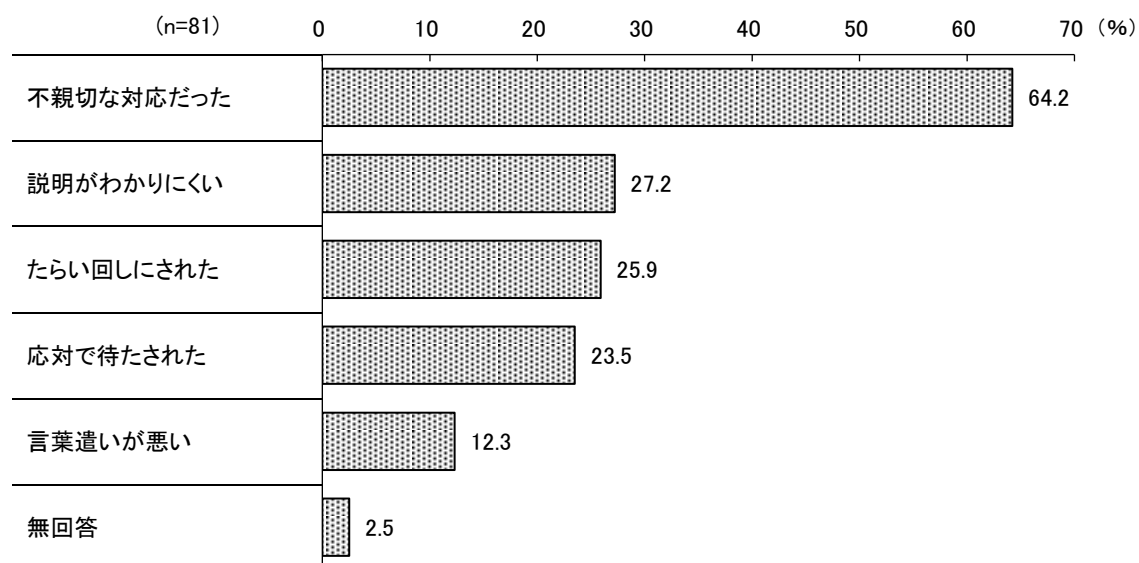
（３）印象が悪かった点

◎印象が悪かった点としては「不親切な対応だった」が６割半ば

（問７で「やや悪かった」または「とても悪かった」と答えた方に）

問７－２ 印象が悪かった点はどれですか。（○は２つまで）

図３－３－１



区役所の窓口や区職員の対応について「やや悪かった」または「とても悪かった」と答えた方（81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」（64.2%）が６割半ばで最も高い。以下、「説明がわかりにくい」（27.2%）、「たらい回しにされた」（25.9%）、「対応で待たされた」（23.5%）、「言葉遣いが悪い」（12.3%）と続く。（図３－３－１）

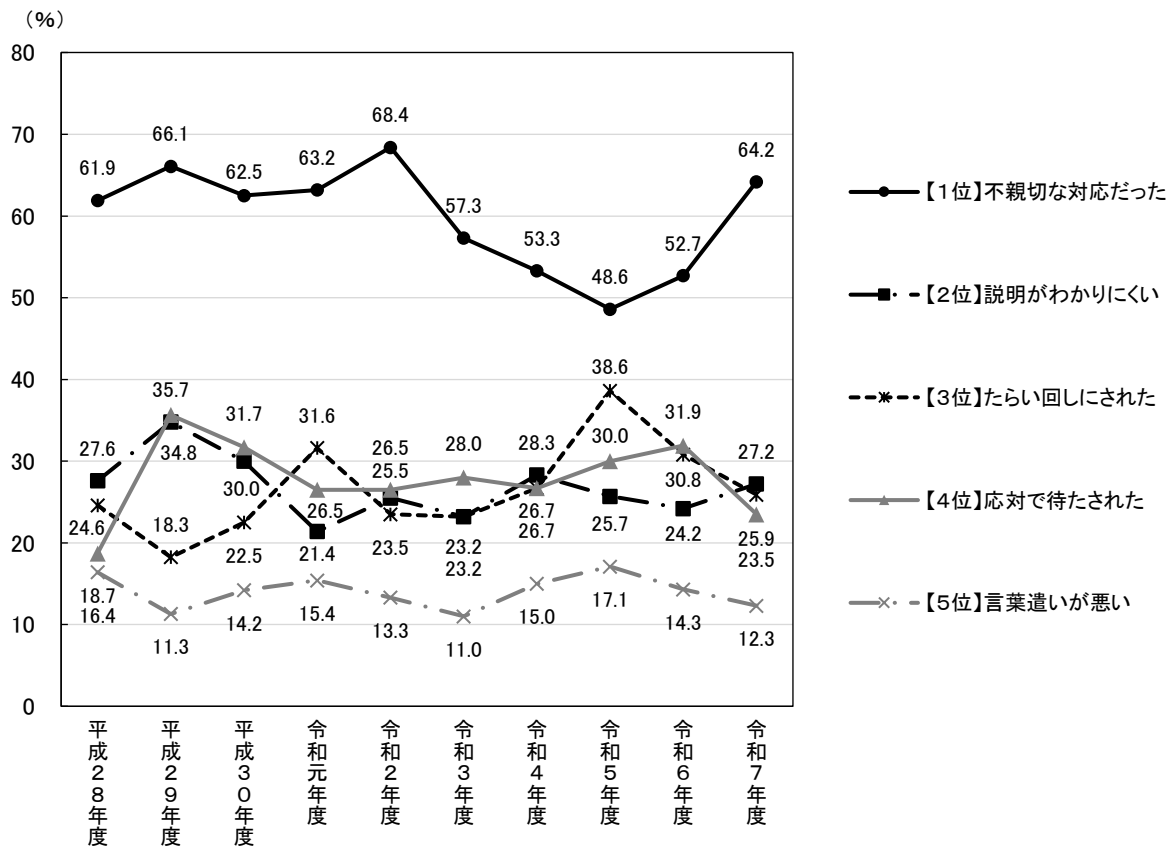
表 3－3－1 印象が悪かった点（時系列）

（％）

理 由	平成 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	令和 7年度
n	134	115	120	117	98	82	60	70	91	81
【1位】 不親切な対応だった	61.9	66.1	62.5	63.2	68.4	57.3	53.3	48.6	52.7	64.2
【2位】 説明がわかりにくい	27.6	34.8	30.0	21.4	25.5	23.2	28.3	25.7	24.2	27.2
【3位】 たらい回しにされた	24.6	18.3	22.5	31.6	23.5	23.2	26.7	38.6	30.8	25.9
【4位】 応対で待たされた	18.7	35.7	31.7	26.5	26.5	28.0	26.7	30.0	31.9	23.5
【5位】 言葉遣いが悪い	16.4	11.3	14.2	15.4	13.3	11.0	15.0	17.1	14.3	12.3

注) 令和7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）

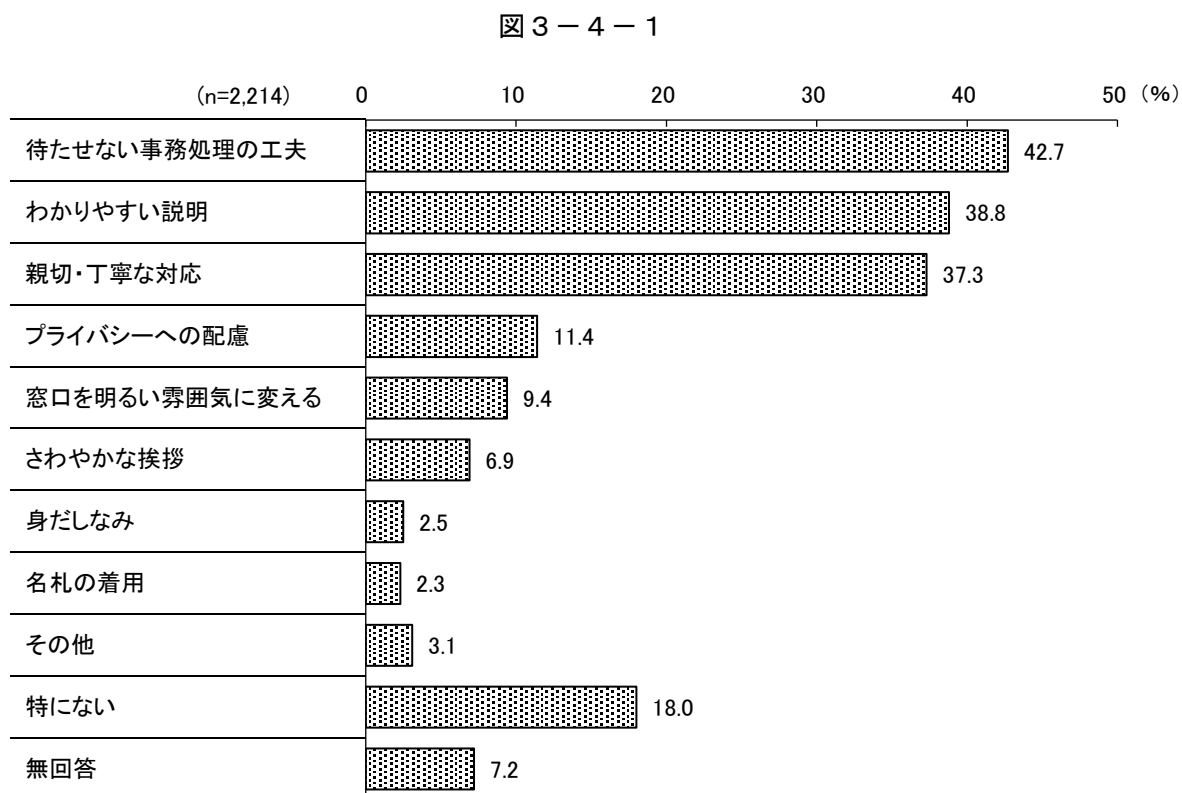


平成28年度からの時系列での変化をみると、「不親切な対応だった」がいずれの年度も1位となっており、令和2年度までは6割台で推移し、令和3年度～令和6年度は4～5割台に低下したが、令和7年度は再び6割台となっている。「説明がわかりにくい」は令和4年度以降、2割半ばかり3割近くで横ばい、「たらい回しにされた」と「応対で待たされた」は令和5年度と令和6年度は3割台であったが、令和7年度は2割台に低下している。（表3－3－1、図3－3－2）

(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

問8 今後、職員応対について、どのような点に注意すべきだと思いますか。(○は3つまで)



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」(42.7%)が4割を超え、「わかりやすい説明」(38.8%)と「親切・丁寧な対応」(37.3%)が4割近くとなっている。以下、「プライバシーへの配慮」(11.4%)、「窓口を明るい雰囲気に変える」(9.4%)、「さわやかな挨拶」(6.9%)などと続く。「特にない」(18.0%)は2割近くとなっている。

(図3-4-1)

表 3－4－1 職員対応での注意点（時系列）

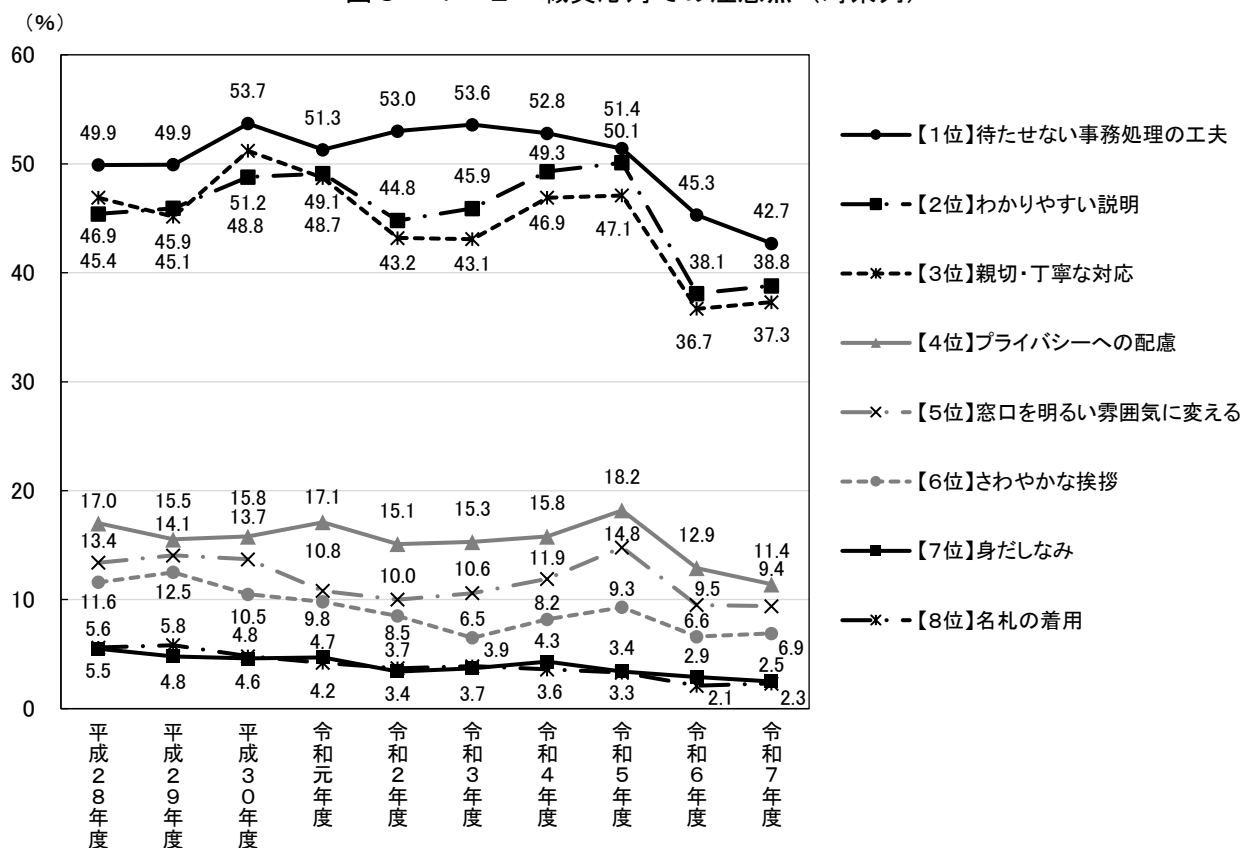
（％）

理 由	平成 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	令和 7年度
n	2,355	2,319	2,330	2,171	2,371	2,086	1,923	1,832	2,404	2,214
【1位】 待たせない事務処理の工夫	49.9	49.9	53.7	51.3	53.0	53.6	52.8	51.4	45.3	42.7
【2位】 わかりやすい説明	45.4	45.9	48.8	49.1	44.8	45.9	49.3	50.1	38.1	38.8
【3位】 親切・丁寧な対応	46.9	45.1	51.2	48.7	43.2	43.1	46.9	47.1	36.7	37.3
【4位】 プライバシーへの配慮	17.0	15.5	15.8	17.1	15.1	15.3	15.8	18.2	12.9	11.4
【5位】 窓口を明るい雰囲気に変える	13.4	14.1	13.7	10.8	10.0	10.6	11.9	14.8	9.5	9.4
【6位】 さわやかな挨拶	11.6	12.5	10.5	9.8	8.5	6.5	8.2	9.3	6.6	6.9
【7位】 身だしなみ	5.5	4.8	4.6	4.7	3.4	3.7	4.3	3.4	2.9	2.5
【8位】 名札の着用	5.6	5.8	4.8	4.2	3.7	3.9	3.6	3.3	2.1	2.3

注) 令和7年度の値で順位付けを行った。

注) 令和6年度以降、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年度以降、選択肢に「その他」と「特にない」が追加。

平成 28 年度からの時系列での変化をみると、「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	窓口を明るく雰囲気を変える	さわやかな挨拶	身だしなみ	名札の着用	その他	特になし	無回答
全 体		2,214	42.7	38.8	37.3	11.4	9.4	6.9	2.5	2.3	3.1	18.0	7.2
性・年齢別	男性全体	865	42.7	36.9	34.2	7.7	9.1	7.3	2.5	2.7	3.0	20.1	7.9
	10・20歳代	100	28.0	12.0	17.0	6.0	8.0	6.0	1.0	1.0	3.0	40.0	7.0
	30歳代	88	38.6	25.0	29.5	8.0	11.4	3.4	2.3	1.1	6.8	33.0	2.3
	40歳代	117	46.2	34.2	30.8	11.1	12.0	5.1	—	1.7	2.6	18.8	8.5
	50歳代	167	41.3	39.5	32.9	11.4	9.0	8.4	1.8	1.2	3.0	16.8	9.0
	60歳代	174	52.9	51.7	42.0	4.6	9.2	10.3	2.9	3.4	2.3	10.3	5.7
	70歳代	138	43.5	39.9	39.1	7.2	8.0	5.1	4.3	4.3	2.9	20.3	9.4
	80歳以上	79	40.5	41.8	43.0	5.1	6.3	11.4	6.3	6.3	1.3	11.4	12.7
	女性全体	1,294	43.3	40.6	39.6	13.8	9.7	6.8	2.6	2.2	2.9	16.2	6.7
	10・20歳代	124	29.0	21.0	28.2	12.9	15.3	5.6	1.6	—	1.6	30.6	11.3
	30歳代	143	41.3	41.3	32.9	15.4	9.8	7.0	3.5	2.1	2.1	23.1	4.9
	40歳代	233	40.3	31.3	33.9	15.5	10.7	6.0	3.0	1.7	4.3	21.0	4.7
	50歳代	270	44.8	45.6	45.2	15.2	11.1	8.1	1.5	1.1	3.3	13.3	4.8
	60歳代	205	49.3	47.8	51.2	14.1	9.3	4.4	3.9	2.4	1.5	9.3	5.4
	70歳代	181	51.4	47.0	42.5	12.2	5.5	9.4	2.2	3.9	2.8	9.9	6.1
	80歳以上	135	41.5	44.4	34.8	8.9	5.9	6.7	2.2	4.4	3.7	11.9	14.1

性・年齢別にみると、「待たせない事務処理の工夫」は男性の 60 歳代、女性の 70 歳代で 5 割を超え、女性の 60 歳代ではほぼ 5 割となっている。「わかりやすい説明」は男性の 60 歳代で 5 割を超え、女性の 60 歳代と 70 歳代で 5 割近く、女性の 50 歳代と 80 歳以上で 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 割を超え、女性の 50 歳代で 4 割半ばとなっている。

（表 3-4-2）