

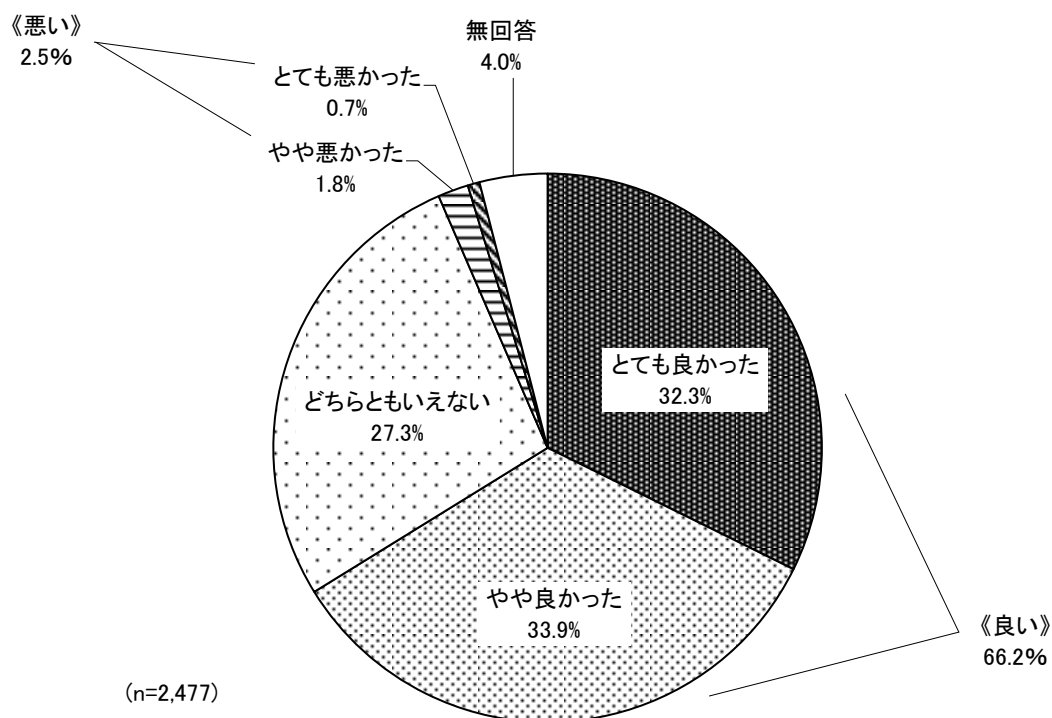
3. 職員応対

(1) 窓口応対

◎窓口応対が《良い》と感じている人が6割半ば

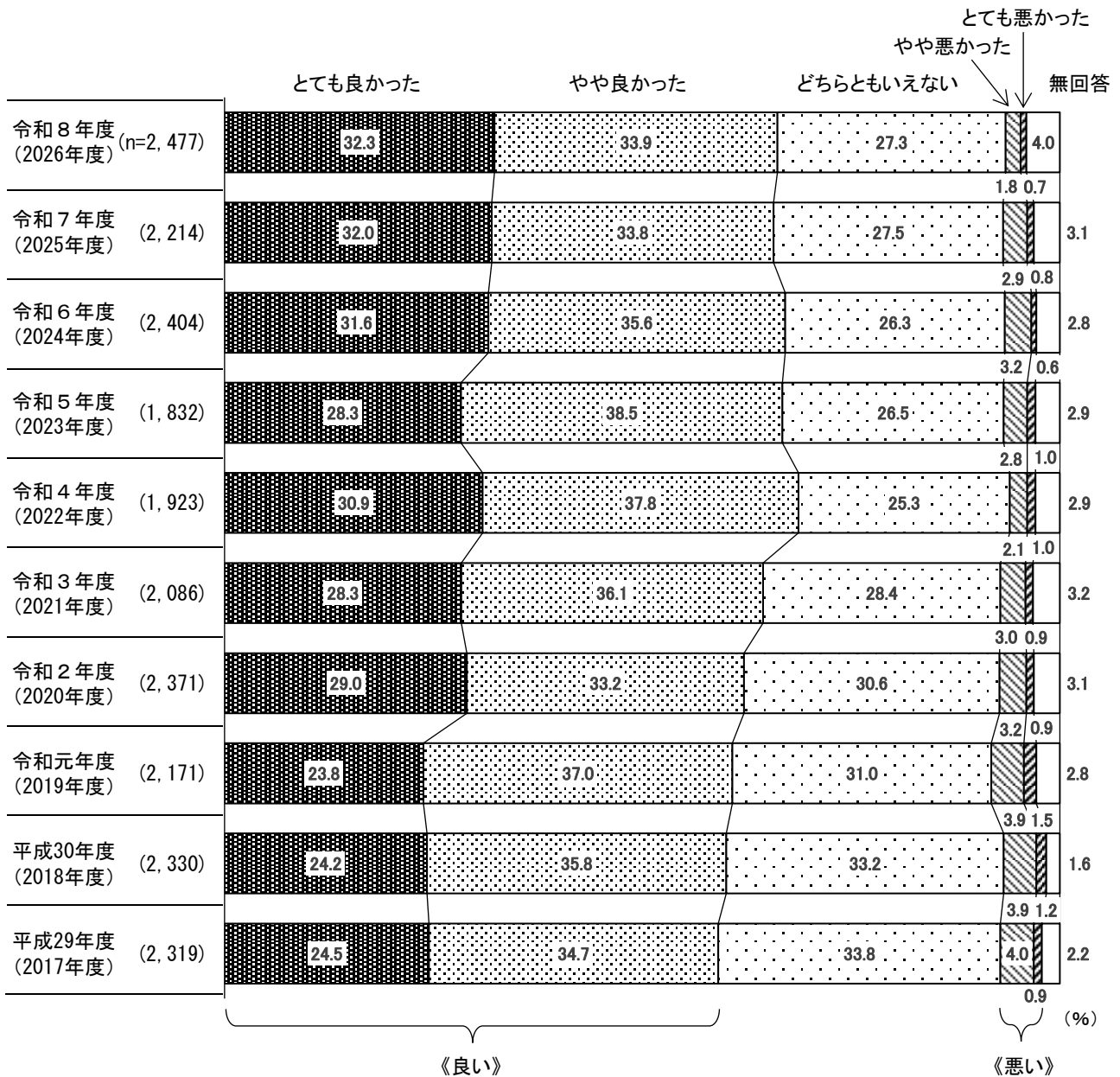
問8 区役所の窓口や区職員の応対について印象はいかがでしたか。(○は1つ)

図3-1-1



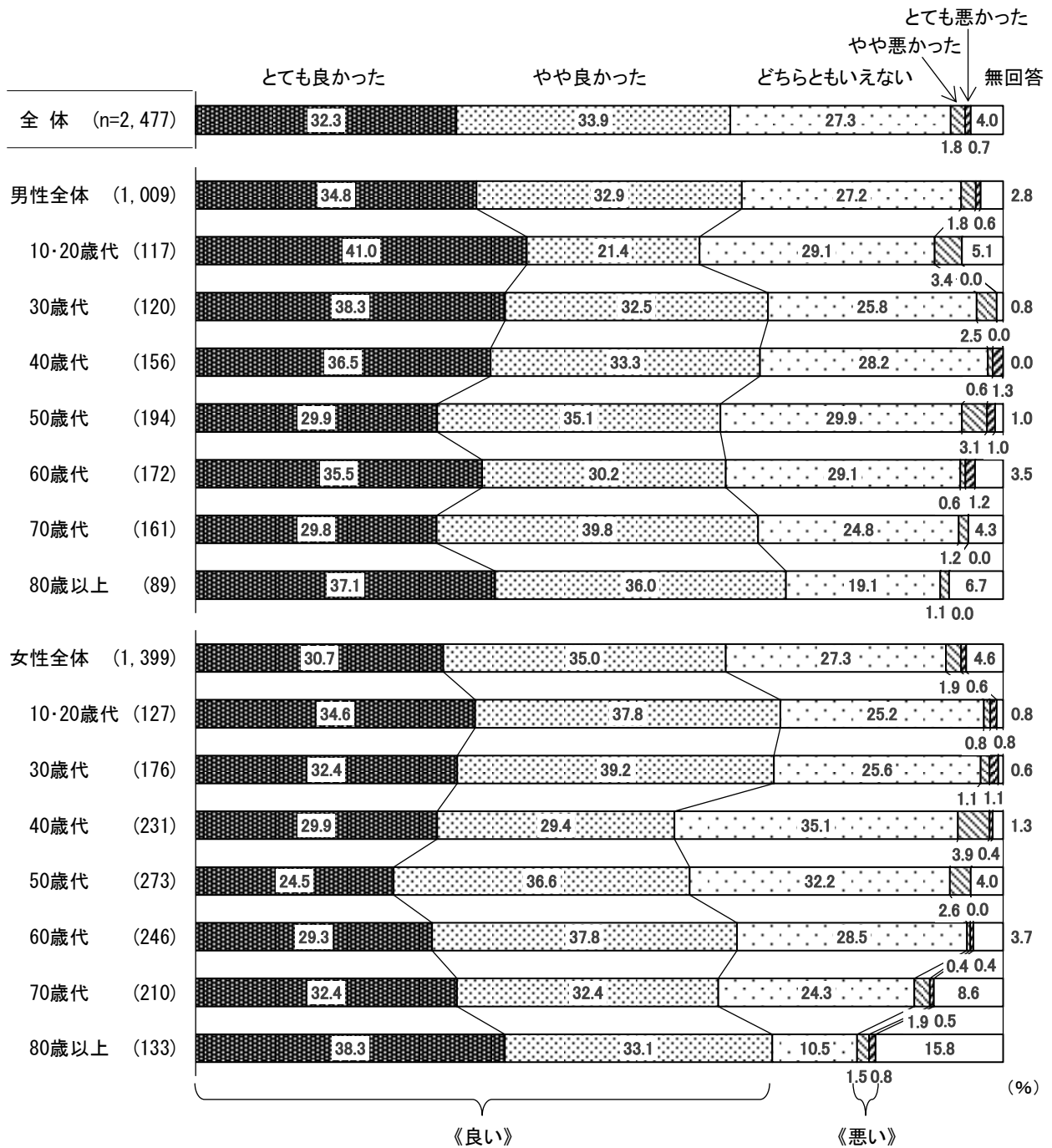
区役所の窓口や区職員の応対についての印象を聞いたところ、「とても良かった」(32.3%)と「やや良かった」(33.9%)を合わせた《良い》(66.2%)が6割半ばとなっている。「どちらともいえない」(27.3%)は3割近く、「やや悪かった」(1.8%)と「とても悪かった」(0.7%)を合わせた《悪い》(2.5%)は1割に満たない。(図3-1-1)

図 3-1-2 窓口対応（時系列）



平成 29 年度（2017 年度）からの時系列の変化をみると、《良い》は令和 4 年度（2022 年度）までは年々増加し、令和 4 年度（2022 年度）以降はやや減少しているものの、令和 3 年度（2021 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、女性の10・20歳代、30歳代、80歳以上で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割を超え、男性の30歳代、40歳代、80歳以上、女性の80歳以上で4割近くとなっている。（図3-1-3）

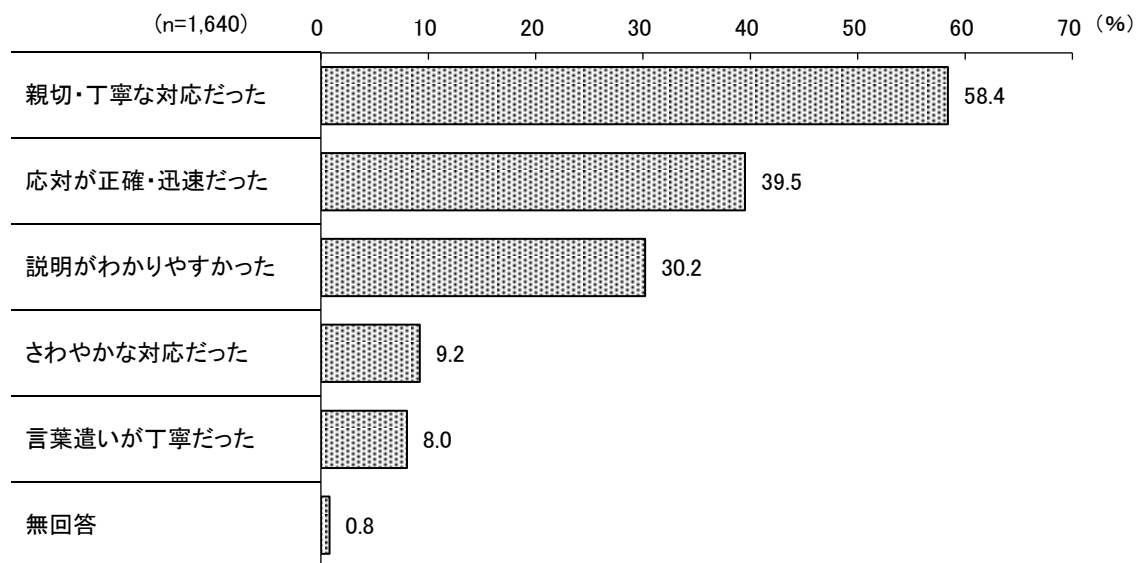
（２）印象が良かった点

◎印象が良かった点としては「親切・丁寧な対応だった」が６割近く

（問８で「とても良かった」または「やや良かった」と答えた方に）

問８－１ 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（1,640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」（58.4%）が６割近くで最も高い。以下、「対応が正確・迅速だった」（39.5%）、「説明がわかりやすかった」（30.2%）、「さわやかな対応だった」（9.2%）、「言葉遣いが丁寧だった」（8.0%）と続く。（図３－２－１）

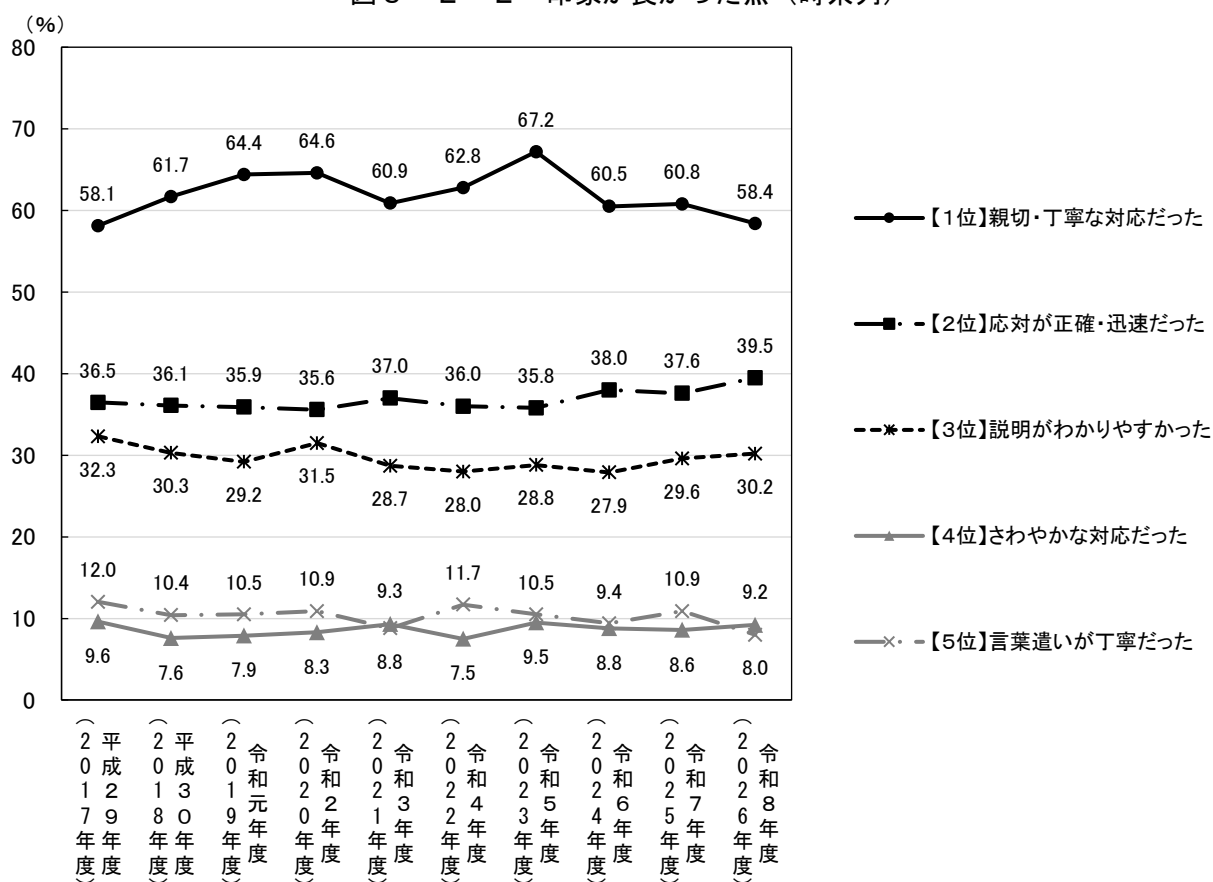
表 3-2-1 印象が良かった点（時系列）

（％）

理 由	平成 29年度 (2017 年度)	平成 30年度 (2018 年度)	令和 元年度 (2019 年度)	令和 2年度 (2020 年度)	令和 3年度 (2021 年度)	令和 4年度 (2022 年度)	令和 5年度 (2023 年度)	令和 6年度 (2024 年度)	令和 7年度 (2025 年度)	令和 8年度 (2026 年度)
n	1,371	1,399	1,319	1,473	1,344	1,320	1,224	1,614	1,456	1,640
【1位】 親切・丁寧な対応だった	58.1	61.7	64.4	64.6	60.9	62.8	67.2	60.5	60.8	58.4
【2位】 対応が正確・迅速だった	36.5	36.1	35.9	35.6	37.0	36.0	35.8	38.0	37.6	39.5
【3位】 説明がわかりやすかった	32.3	30.3	29.2	31.5	28.7	28.0	28.8	27.9	29.6	30.2
【4位】 さわやかな対応だった	9.6	7.6	7.9	8.3	9.3	7.5	9.5	8.8	8.6	9.2
【5位】 言葉遣いが丁寧だった	12.0	10.4	10.5	10.9	8.8	11.7	10.5	9.4	10.9	8.0

注) 令和8年度(2026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 29 年度（2017 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 位となっている。以下、3 位まではすべて同じ順位で、「さわやかな対応だった」は令和 3 年度（2021 年度）と令和 8 年度（2026 年度）が 4 位、その他の年度は 5 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	対応が正確・迅速だった	説明がわかりやすかった	さわやかな対応だった	言葉遣いが丁寧だった	無回答	(%)
全 体		1,640	58.4	39.5	30.2	9.2	8.0	0.8	
性・年齢別	男性全体	683	61.2	41.4	27.7	9.2	9.2	0.9	
	10・20歳代	73	47.9	50.7	31.5	8.2	8.2	－	
	30歳代	85	47.1	43.5	36.5	8.2	9.4	1.2	
	40歳代	109	61.5	37.6	27.5	10.1	11.9	1.8	
	50歳代	126	60.3	45.2	23.8	7.1	11.1	1.6	
	60歳代	113	64.6	42.5	22.1	13.3	8.0	－	
	70歳代	112	69.6	35.7	29.5	10.7	7.1	0.9	
	80歳以上	65	75.4	35.4	26.2	4.6	7.7	－	
	女性全体	919	56.7	38.1	32.1	8.9	7.1	0.8	
	10・20歳代	92	46.7	37.0	22.8	16.3	6.5	－	
	30歳代	126	47.6	43.7	31.7	8.7	7.9	2.4	
	40歳代	137	58.4	40.9	27.0	10.9	6.6	－	
	50歳代	167	57.5	40.7	28.1	6.0	10.2	－	
	60歳代	165	58.2	36.4	35.8	8.5	7.9	0.6	
	70歳代	136	63.2	33.8	36.0	5.1	5.1	1.5	
	80歳以上	95	63.2	31.6	43.2	10.5	3.2	1.1	

性・年齢別にみると、「親切・丁寧な対応だった」は男性の 80 歳以上で 7 割半ば、男性の 70 歳代で 7 割、男性の 60 歳代で 6 割半ばとなっている。「対応が正確・迅速だった」は男性の 10・20 歳代でほぼ 5 割、男性の 50 歳代で 4 割半ば、「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）

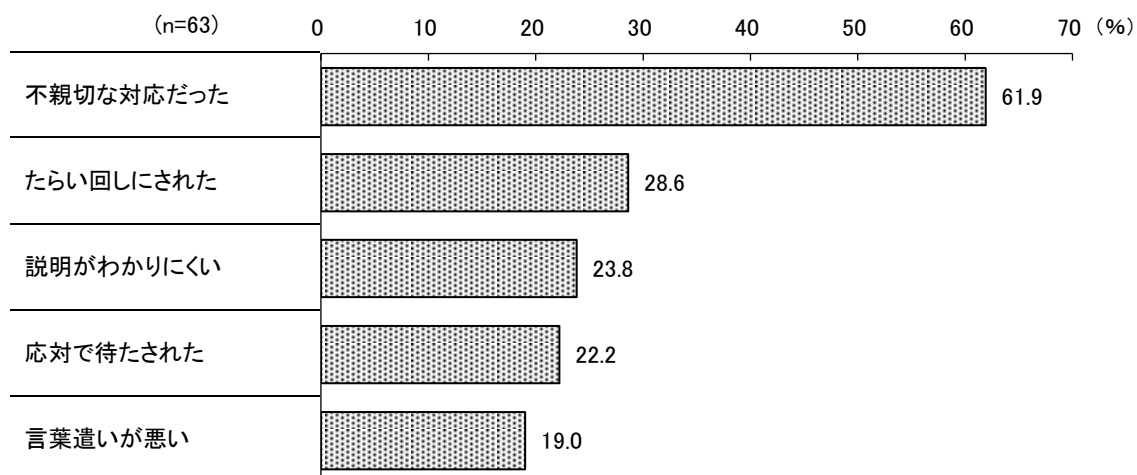
（３）印象が悪かった点

◎印象が悪かった点としては「不親切な対応だった」が６割を超える

（問８で「やや悪かった」または「とても悪かった」と答えた方に）

問８－２ 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（63人）に、印象が悪かった点を聞いたところ、「不親切な対応だった」（61.9%）が６割を超えて最も高い。以下、「たらい回しにされた」（28.6%）、「説明がわかりにくい」（23.8%）、「対応で待たされた」（22.2%）、「言葉遣いが悪い」（19.0%）と続く。（図３－３－１）

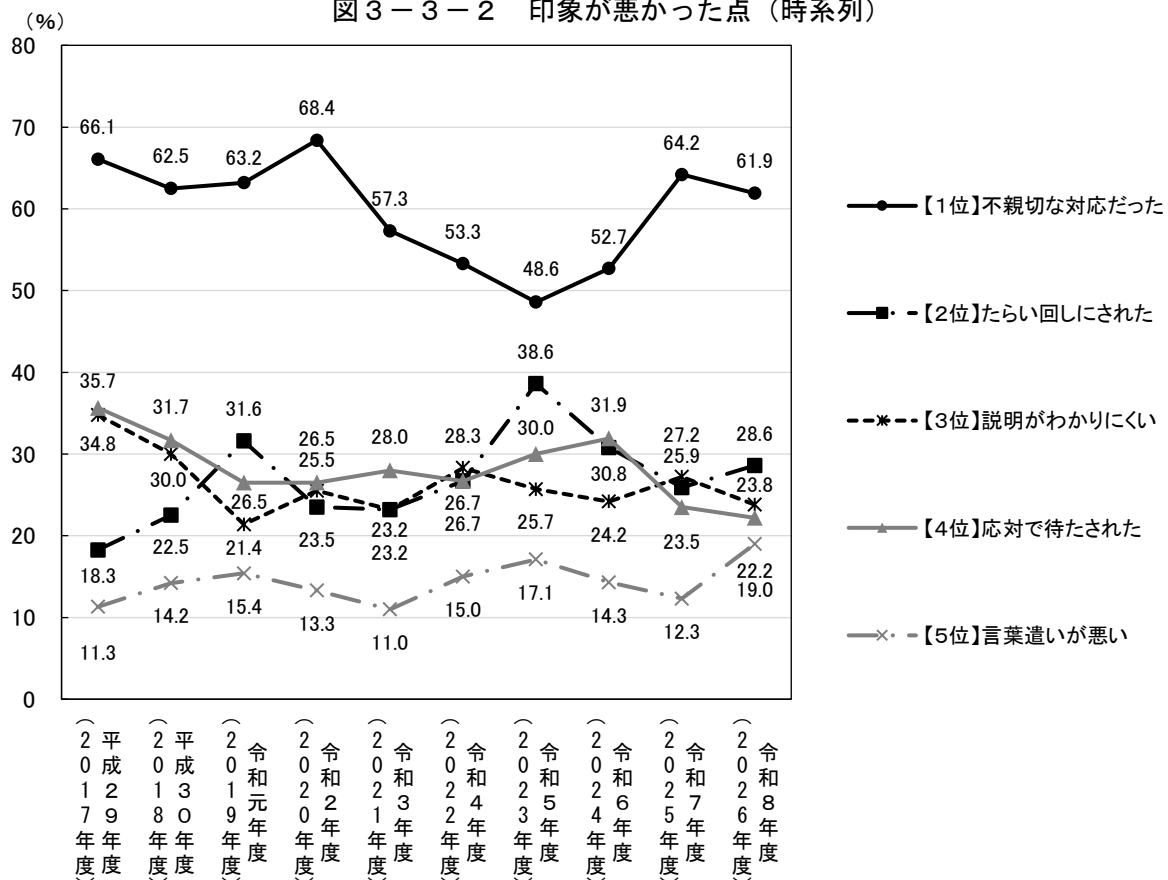
表 3-3-1 印象が悪かった点（時系列）

（％）

理 由	平成 29年度 (2017 年度)	平成 30年度 (2018 年度)	令和 元年度 (2019 年度)	令和 2年度 (2020 年度)	令和 3年度 (2021 年度)	令和 4年度 (2022 年度)	令和 5年度 (2023 年度)	令和 6年度 (2024 年度)	令和 7年度 (2025 年度)	令和 8年度 (2026 年度)
n	115	120	117	98	82	60	70	91	81	63
【1位】 不親切な対応だった	66.1	62.5	63.2	68.4	57.3	53.3	48.6	52.7	64.2	61.9
【2位】 たらい回しにされた	18.3	22.5	31.6	23.5	23.2	26.7	38.6	30.8	25.9	28.6
【3位】 説明がわかりにくい	34.8	30.0	21.4	25.5	23.2	28.3	25.7	24.2	27.2	23.8
【4位】 対応で待たされた	35.7	31.7	26.5	26.5	28.0	26.7	30.0	31.9	23.5	22.2
【5位】 言葉遣いが悪い	11.3	14.2	15.4	13.3	11.0	15.0	17.1	14.3	12.3	19.0

注) 令和8年度(2026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 29 年度（2017 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（2020 年度）までは 6 割台で推移し、令和 3 年度（2021 年度）～令和 6 年度（2024 年度）は 4～5 割台に低下したが、令和 7 年度（2025 年度）以降は再び 6 割台となっている。「たらい回しにされた」は平成 30 年度（2018 年度）以降は 2 割台から 3 割台で推移し、「説明がわかりにくい」は平成 30 年度（2018 年度）以前の 3 割台から令和元年度（2019 年度）以降は 2 割台に低下している。「対応で待たされた」は令和 5 年度（2023 年度）と令和 6 年度（2024 年度）は 3 割台であったが、令和 7 年度（2025 年度）以降は 2 割台に低下している。

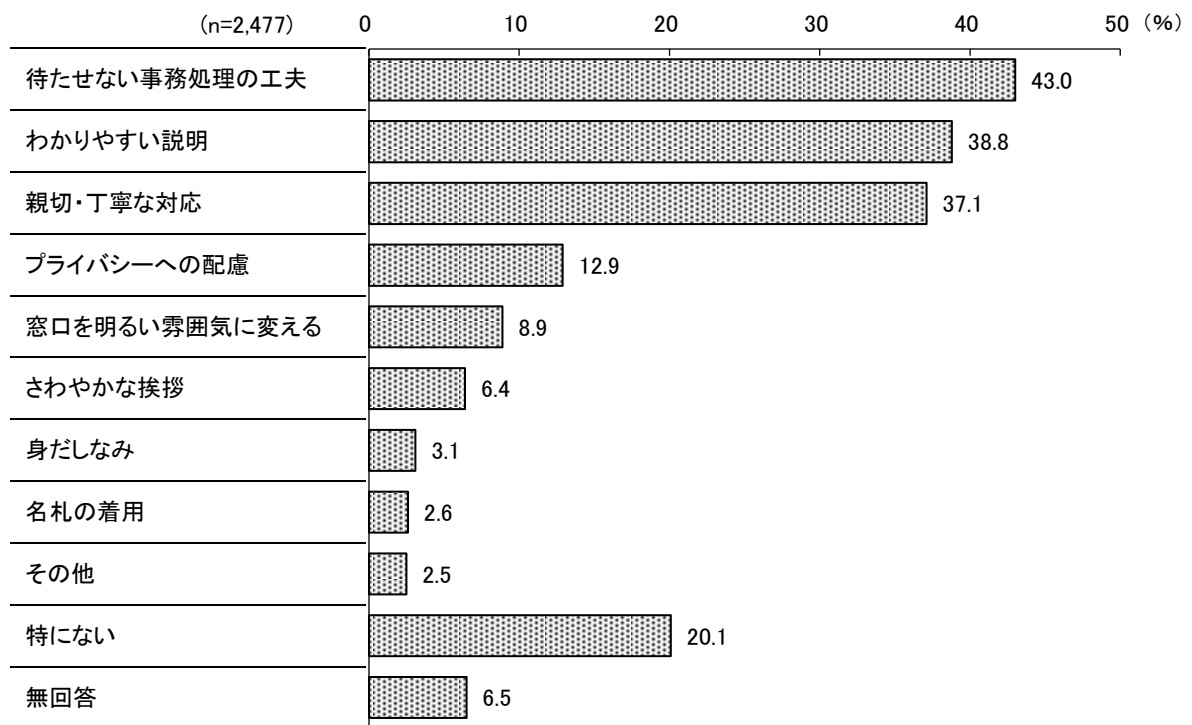
（表 3-3-1、図 3-3-2）

(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9 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)

図3-4-1



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」(43.0%)が4割を超え、「わかりやすい説明」(38.8%)と「親切・丁寧な対応」(37.1%)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」(8.9%)、「さわやかな挨拶」(6.4%)などと続く。「特にない」(20.1%)は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）

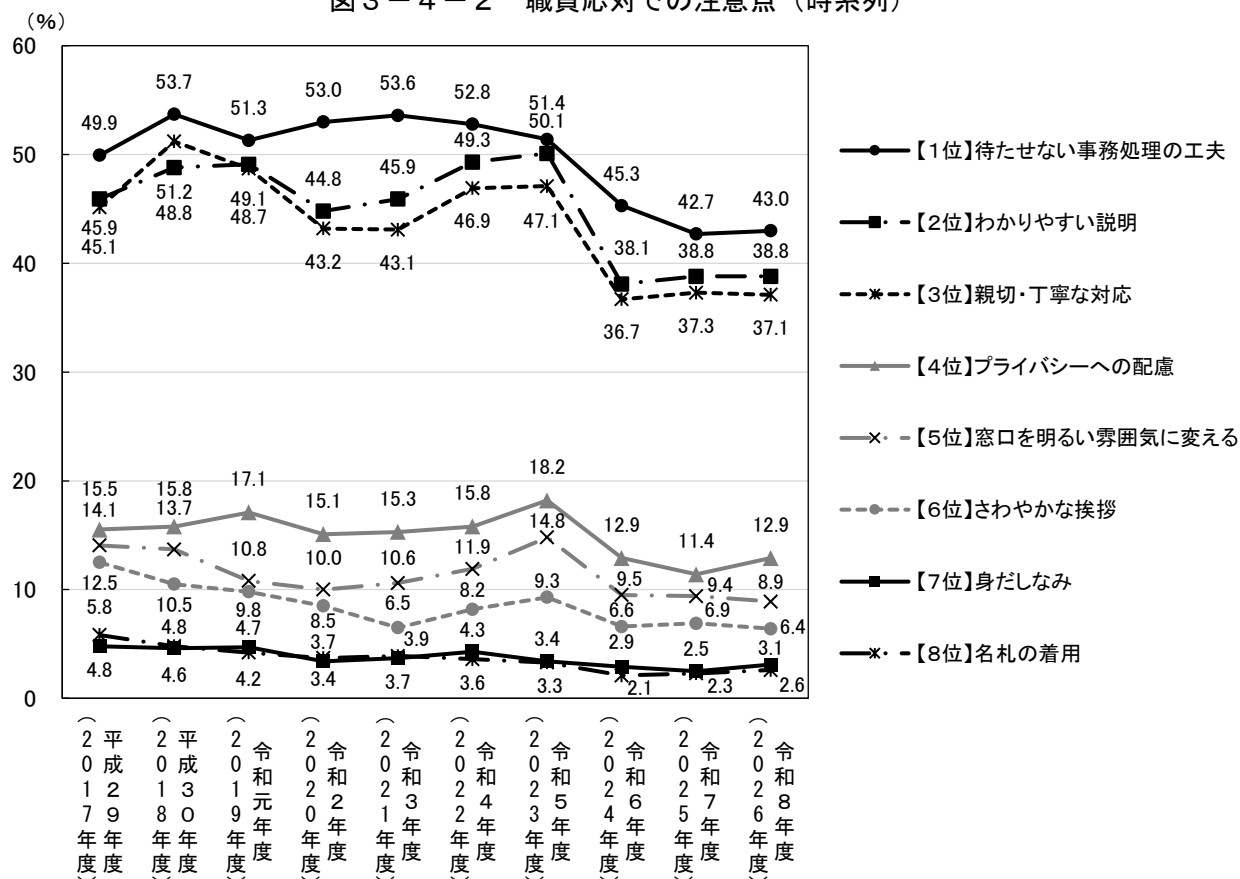
（％）

理 由	平成 29年度 (2017 年度)	平成 30年度 (2018 年度)	令和 元年度 (2019 年度)	令和 2年度 (2020 年度)	令和 3年度 (2021 年度)	令和 4年度 (2022 年度)	令和 5年度 (2023 年度)	令和 6年度 (2024 年度)	令和 7年度 (2025 年度)	令和 8年度 (2026 年度)
n	2,319	2,330	2,171	2,371	2,086	1,923	1,832	2,404	2,214	2,477
【1位】 待たせない事務処理の工夫	49.9	53.7	51.3	53.0	53.6	52.8	51.4	45.3	42.7	43.0
【2位】 わかりやすい説明	45.9	48.8	49.1	44.8	45.9	49.3	50.1	38.1	38.8	38.8
【3位】 親切・丁寧な対応	45.1	51.2	48.7	43.2	43.1	46.9	47.1	36.7	37.3	37.1
【4位】 プライバシーへの配慮	15.5	15.8	17.1	15.1	15.3	15.8	18.2	12.9	11.4	12.9
【5位】 窓口を明るい雰囲気に変える	14.1	13.7	10.8	10.0	10.6	11.9	14.8	9.5	9.4	8.9
【6位】 さわやかな挨拶	12.5	10.5	9.8	8.5	6.5	8.2	9.3	6.6	6.9	6.4
【7位】 身だしなみ	4.8	4.6	4.7	3.4	3.7	4.3	3.4	2.9	2.5	3.1
【8位】 名札の着用	5.8	4.8	4.2	3.7	3.9	3.6	3.3	2.1	2.3	2.6

注) 令和8年度(2026年度)の値で順位付けを行った。

注) 令和6年度(2024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(2024年度)以降、選択肢に「その他」と「特にない」が追加。

平成 29 年度（2017 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	窓口を明るいきれいに変える	さわやかな挨拶	身だしなみ	名札の着用	その他	特になし	無回答
全 体		2,477	43.0	38.8	37.1	12.9	8.9	6.4	3.1	2.6	2.5	20.1	6.5
性・年齢別	男性全体	1,009	44.7	35.8	36.4	9.9	9.8	7.1	3.5	3.3	2.7	22.9	4.7
	10・20歳代	117	26.5	23.9	18.8	6.0	6.0	7.7	5.1	1.7	2.6	50.4	4.3
	30歳代	120	42.5	30.0	27.5	10.0	7.5	14.2	3.3	0.8	5.0	27.5	5.0
	40歳代	156	50.6	38.5	42.3	9.0	10.9	8.3	1.9	1.9	3.2	21.2	1.9
	50歳代	194	47.4	33.5	34.5	10.8	12.4	6.2	4.1	2.1	3.6	17.5	3.6
	60歳代	172	48.3	44.2	45.3	12.8	8.1	5.8	2.3	4.1	2.3	17.4	3.5
	70歳代	161	47.2	38.5	44.1	11.2	13.0	5.0	3.7	4.3	1.2	16.8	5.6
	80歳以上	89	43.8	38.2	33.7	6.7	7.9	3.4	4.5	10.1	－	16.9	12.4
	女性全体	1,399	42.5	41.6	37.7	15.0	8.3	5.7	2.9	2.3	2.3	18.2	7.3
	10・20歳代	127	26.0	22.8	20.5	8.7	6.3	7.9	1.6	0.8	0.8	40.9	6.3
	30歳代	176	37.5	26.1	26.7	13.1	10.2	7.4	1.7	1.1	4.0	29.5	5.1
	40歳代	231	41.6	35.9	32.0	15.2	13.4	6.5	2.2	－	3.0	23.4	4.8
	50歳代	273	46.5	50.5	48.0	19.4	8.4	5.1	3.7	1.8	2.2	11.4	5.9
	60歳代	246	50.8	56.1	47.2	18.3	6.5	5.7	3.7	4.5	2.0	6.5	7.7
70歳代	210	46.7	43.3	39.0	12.9	6.2	4.3	2.9	3.3	1.9	14.8	11.4	
80歳以上	133	36.1	41.4	36.1	12.0	5.3	3.8	3.8	4.5	1.5	13.5	11.3	

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 歳代でほぼ 5 割、男性の 50 歳代～70 歳代、女性の 50 歳代と 70 歳代で 5 割近くとなっている。「わかりやすい説明」は女性の 60 歳代で 5 割半ば、女性の 50 歳代でほぼ 5 割、「親切・丁寧な対応」は女性の 50 歳代と 60 歳代で 5 割近くとなっている。（表 3-4-2）