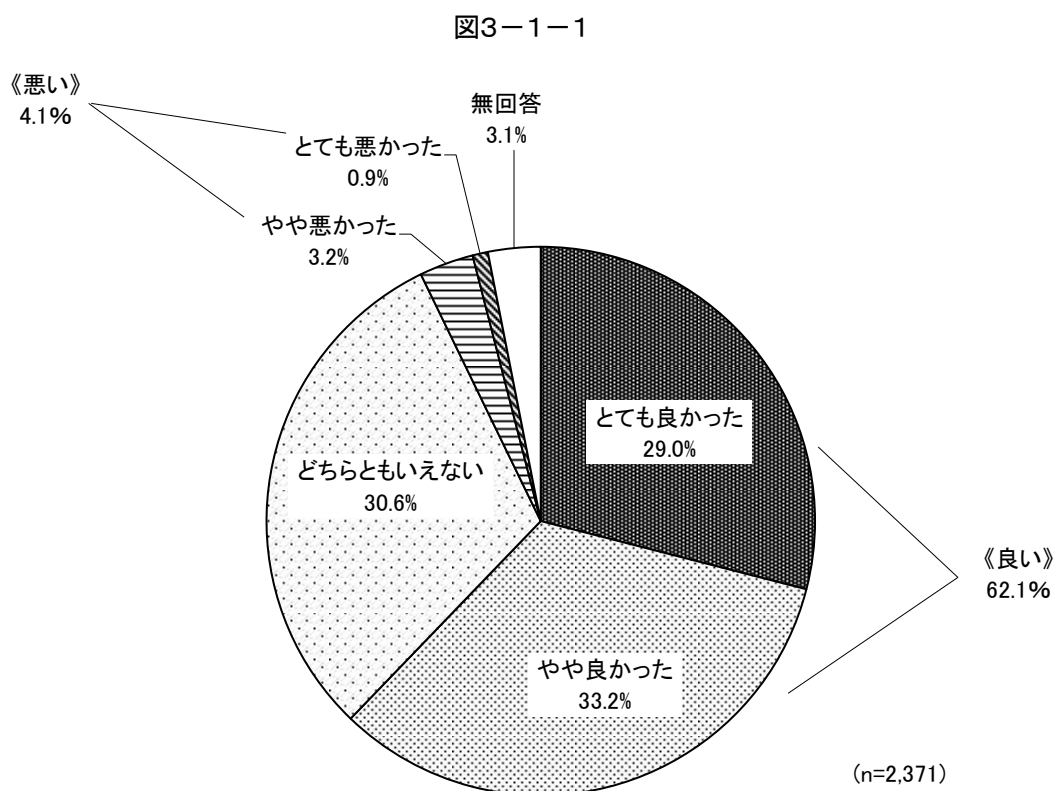


3. 職員応対

(1) 窓口応対

◎窓口応対が《良い》と感じている人が6割を超える

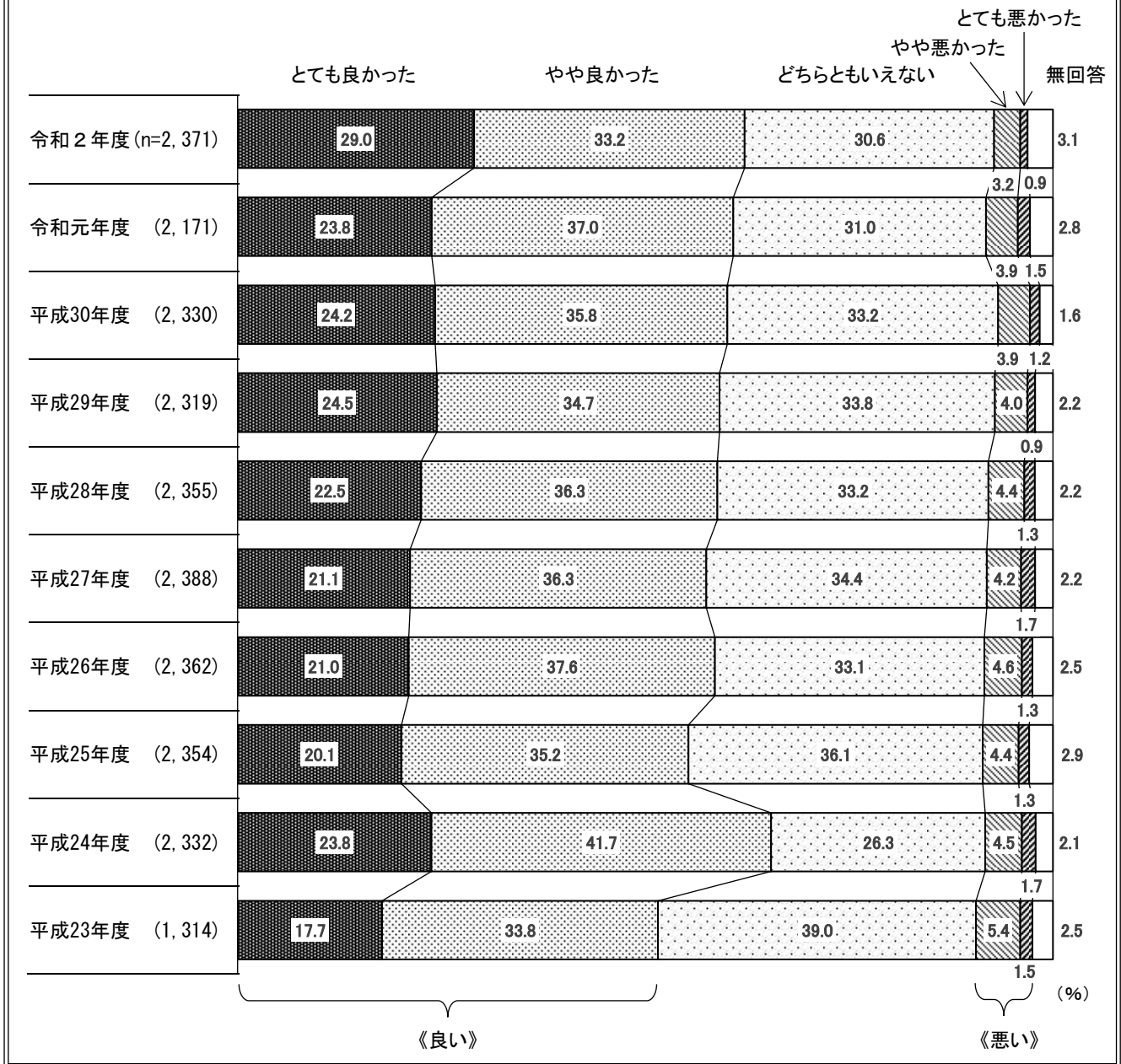
問7 区の窓口や応対について印象はいかがでしたか。(〇は1つ)



<調査結果>

世田谷区の窓口や応対についての印象を聞いたところ、「とても良かった」(29.0%)と「やや良かった」(33.2%)を合わせた《良い》(62.1%)が6割を超えている。「どちらともいえない」(30.6%)はほぼ3割、「やや悪かった」(3.2%)と「とても悪かった」(0.9%)を合わせた《悪い》(4.1%)は1割に満たない。(図3-1-1)

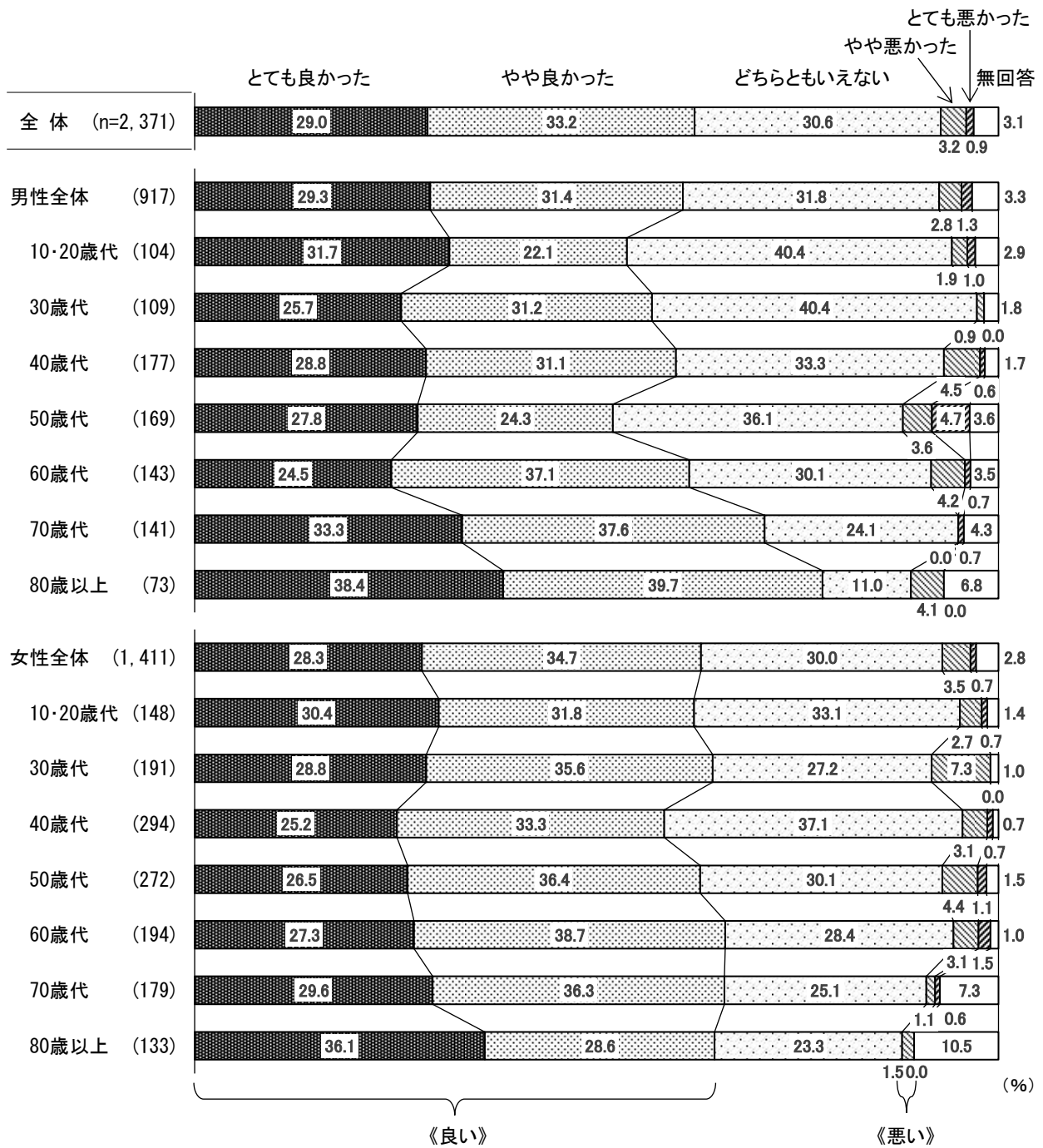
図3-1-2 窓口対応(時系列)



〈調査結果〉

平成23年度からの時系列の変化をみると、《良い》は平成24年度(65.5%)が最も高いが、平成24年度を除くと年々増える傾向にある。《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)



〈調査結果〉

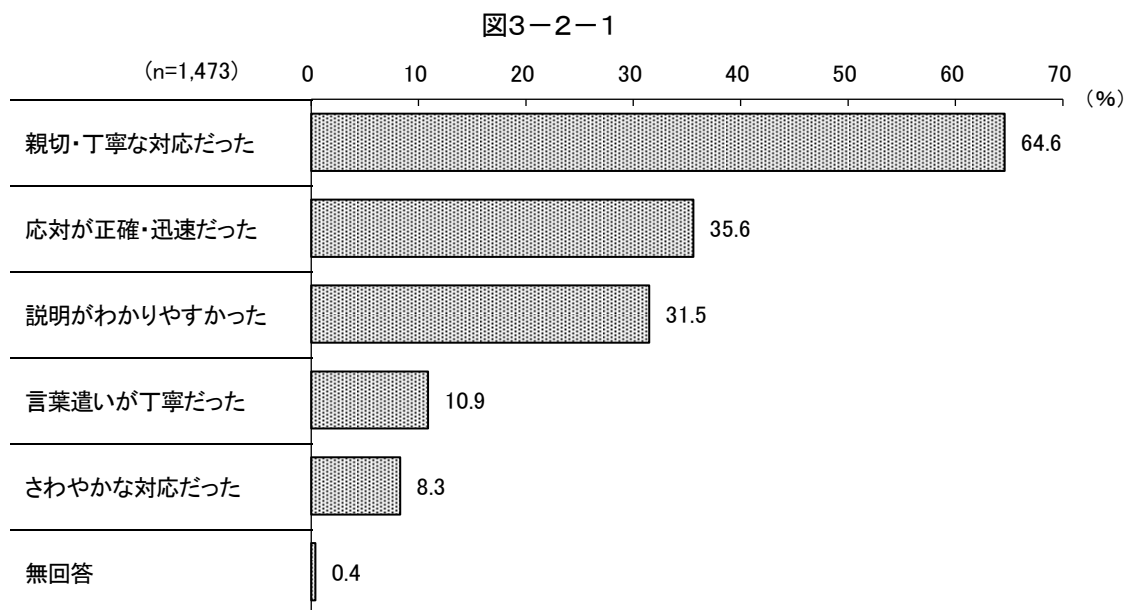
性・年齢別にみると、《良い》は男性の80歳以上で8割近く、男性の70歳代でほぼ7割、女性の30歳代と60歳代以上で6割半ばとなっている。「とても良かった」は男性の80歳以上が4割近く、女性の80歳以上が3割半ばとなっている。(図3-1-3)

(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割半ば

(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。(〇は2つまで)



<調査結果>

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(1,473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」(64.6%)が6割半ばで最も高い。以下、「対応が正確・迅速だった」(35.6%)、「説明がわかりやすかった」(31.5%)、「言葉遣いが丁寧だった」(10.9%)、「さわやかな対応だった」(8.3%)と続く。(図3-2-1)

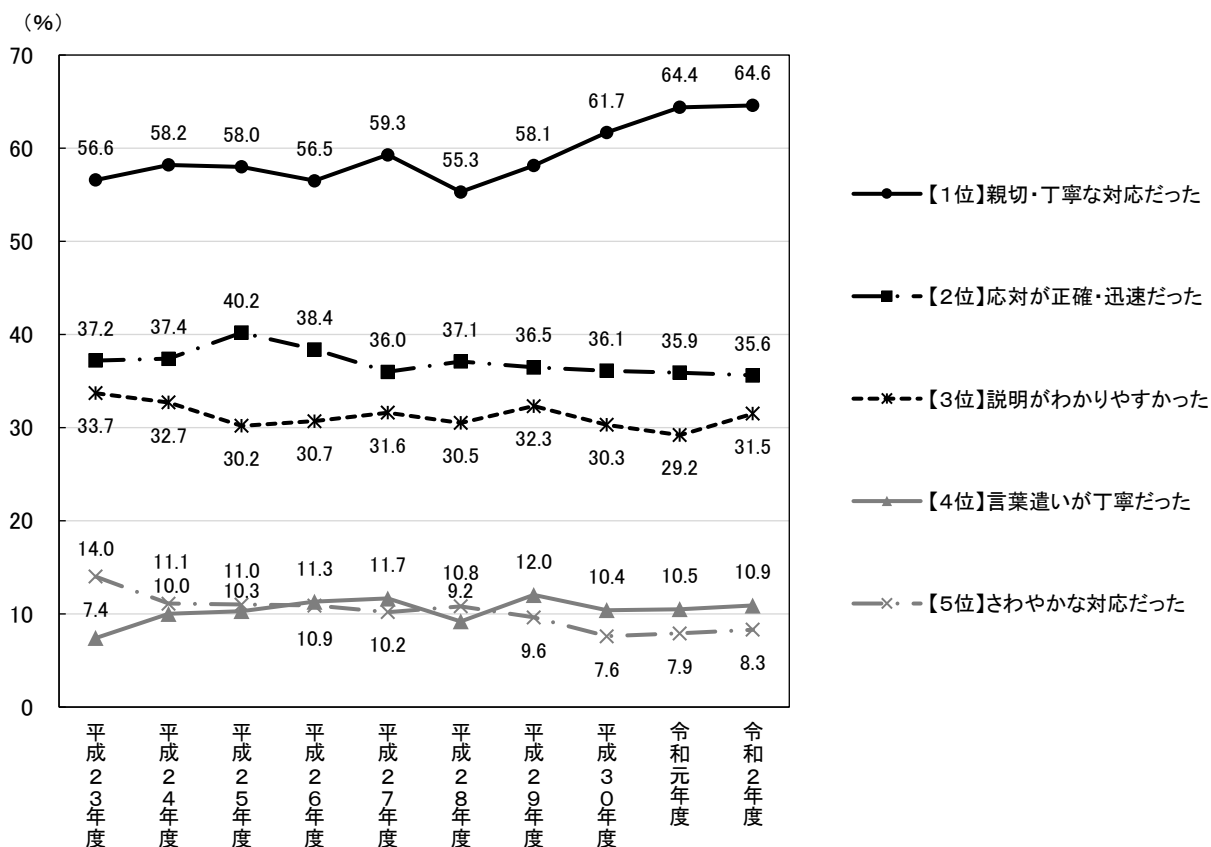
表3-2-1 印象が良かった点(時系列)

(%)

理由	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	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
n	677	1,526	1,302	1,382	1,373	1,386	1,371	1,399	1,319	1,473
【1位】親切・丁寧な対応だった	56.6	58.2	58.0	56.5	59.3	55.3	58.1	61.7	64.4	64.6
【2位】対応が正確・迅速だった	37.2	37.4	40.2	38.4	36.0	37.1	36.5	36.1	35.9	35.6
【3位】説明がわかりやすかった	33.7	32.7	30.2	30.7	31.6	30.5	32.3	30.3	29.2	31.5
【4位】言葉遣いが丁寧だった	7.4	10.0	10.3	11.3	11.7	9.2	12.0	10.4	10.5	10.9
【5位】さわやかな対応だった	14.0	11.1	11.0	10.9	10.2	10.8	9.6	7.6	7.9	8.3

注)令和2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)



<調査結果>

平成23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29年度以降は徐々に割合が高くなる傾向にある。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29年度以降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	説明がわかりやすかった	応対が正確・迅速だった	さわやかな対応だった	親切・丁寧な対応だった	言葉遣いが丁寧だった	無回答
全 体		1,473	31.5	35.6	8.3	64.6	10.9	0.4
性・年齢別	男性全体	557	29.8	38.1	9.0	65.7	11.3	0.4
	10・20歳代	56	26.8	50.0	3.6	60.7	16.1	-
	30歳代	62	29.0	43.5	9.7	61.3	12.9	-
	40歳代	106	24.5	34.9	7.5	67.0	18.9	-
	50歳代	88	28.4	39.8	8.0	65.9	10.2	1.1
	60歳代	88	37.5	35.2	4.5	67.0	12.5	-
	70歳代	100	32.0	34.0	14.0	70.0	4.0	-
	80歳以上	57	29.8	35.1	15.8	63.2	3.5	1.8
	女性全体	890	32.2	34.4	7.9	63.8	10.9	0.2
	10・20歳代	92	29.3	37.0	5.4	65.2	9.8	-
	30歳代	123	27.6	35.8	3.3	71.5	13.0	-
	40歳代	172	29.1	39.5	9.3	62.8	13.4	-
	50歳代	171	31.6	35.1	7.0	59.6	13.5	0.6
	60歳代	128	34.4	35.2	6.3	64.8	10.9	-
70歳代	118	36.4	28.8	11.0	65.3	4.2	-	
80歳以上	86	40.7	24.4	14.0	58.1	8.1	1.2	

<調査結果>

性・年齢別にみると、「親切・丁寧な対応だった」はいずれの性別・年代でも最も高く、女性の30歳代が7割を超え、男性の70歳代が7割となっている。「応対が正確・迅速だった」は男性の10・20歳代で5割、30歳代で4割を超えている。「説明がわかりやすかった」は女性の80歳以上でほぼ4割、男性の60歳代で4割近く、女性の60歳代と70歳代で3割半ばとなっている。(表3-2-2)

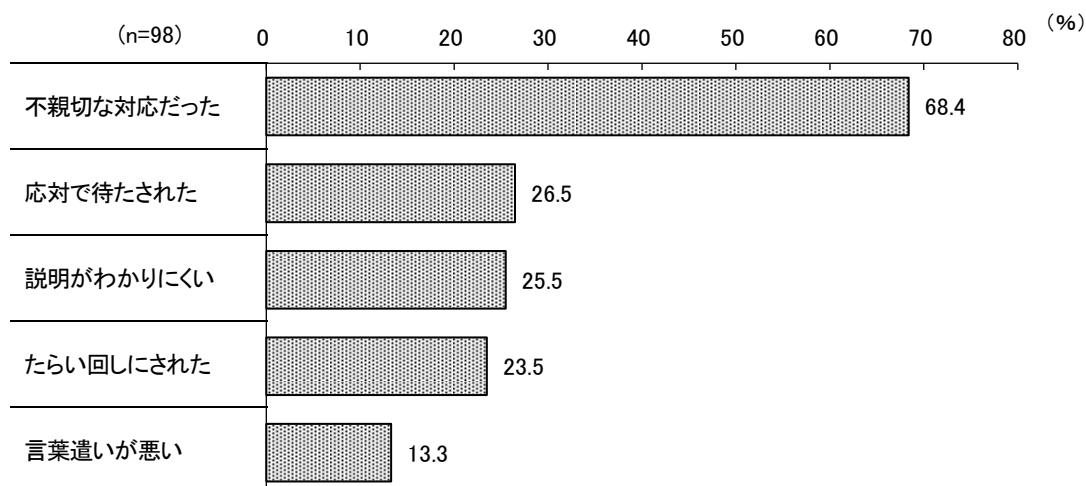
(3) 印象が悪かった点

◎ 印象が悪かった点としては「不親切な対応だった」が7割近く

(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。(〇は2つまで)

図3-3-1



<調査結果>

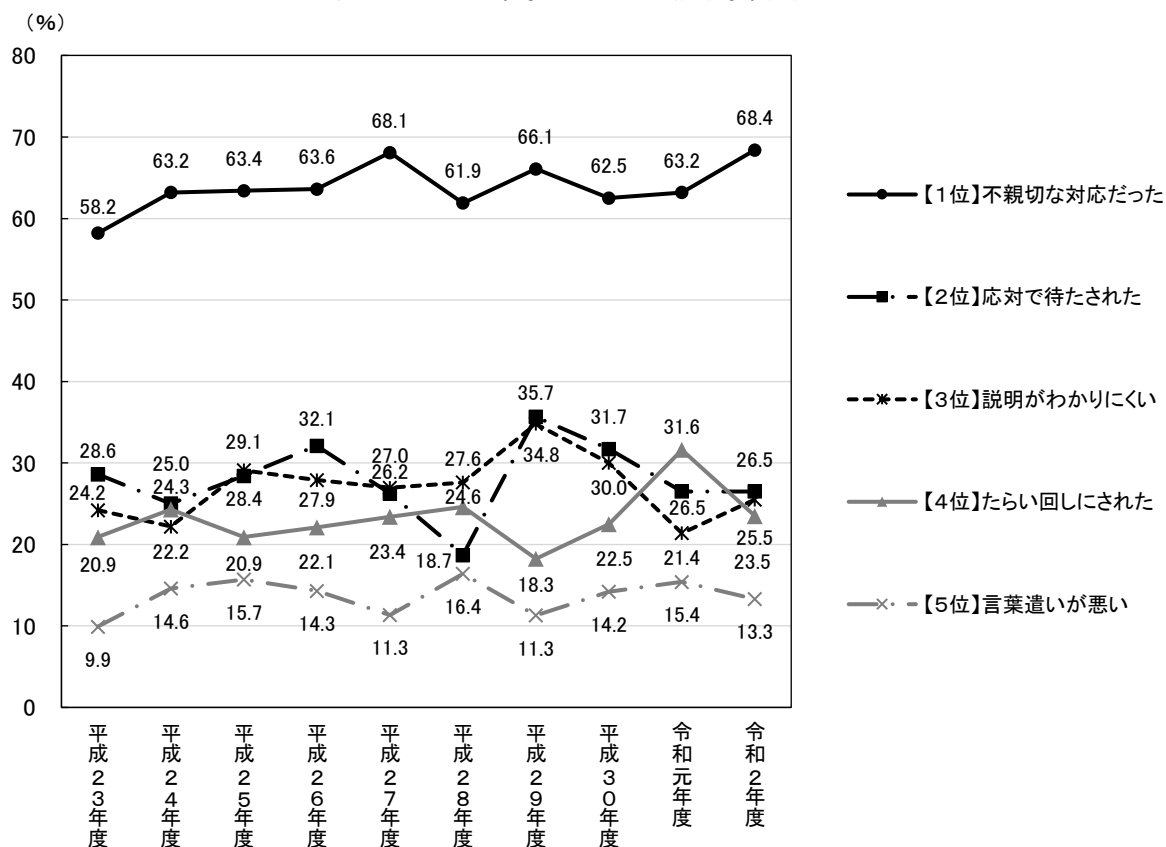
区の窓口や応対について「やや悪かった」または「とても悪かった」と答えた方(98人)に、応対の印象が悪かった点を聞いたところ、「不親切な対応だった」(68.4%)が7割近くで最も高い。以下、「応対で待たされた」(26.5%)、「説明がわかりにくい」(25.5%)、「たらい回しにされた」(23.5%)、「言葉遣いが悪い」(13.3%)と続く。(図3-3-1)

表3-3-1 印象が悪かった点(時系列)

理由	(%)									
	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	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
n	91	144	134	140	141	134	115	120	117	98
【1位】不親切な対応だった	58.2	63.2	63.4	63.6	68.1	61.9	66.1	62.5	63.2	68.4
【2位】対応で待たされた	28.6	25.0	28.4	32.1	26.2	18.7	35.7	31.7	26.5	26.5
【3位】説明がわかりにくい	24.2	22.2	29.1	27.9	27.0	27.6	34.8	30.0	21.4	25.5
【4位】たらい回しにされた	20.9	24.3	20.9	22.1	23.4	24.6	18.3	22.5	31.6	23.5
【5位】言葉遣いが悪い	9.9	14.6	15.7	14.3	11.3	16.4	11.3	14.2	15.4	13.3

注)令和2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)



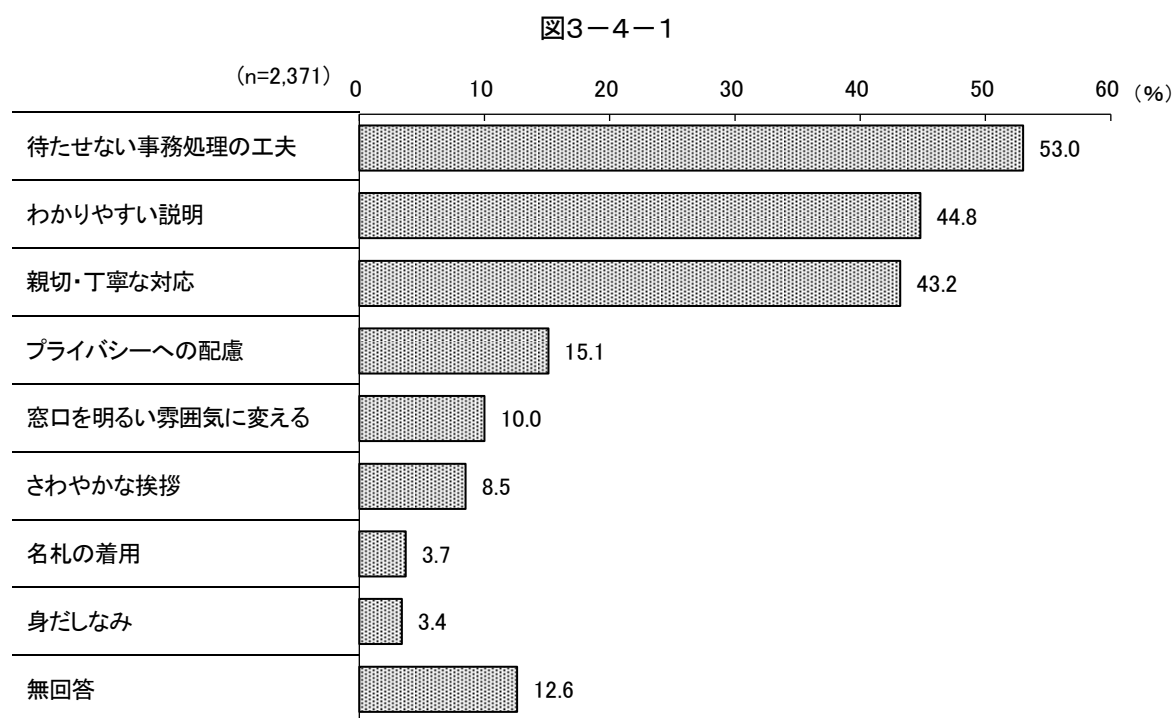
<調査結果>

平成23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」がいずれの年度でも飛びぬけて1位となっており、平成23年度を除いて6割台で推移している。「たらい回しにされた」は令和元年度の2位から4位に下がっている。(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

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。(〇は3つまで)



<調査結果>

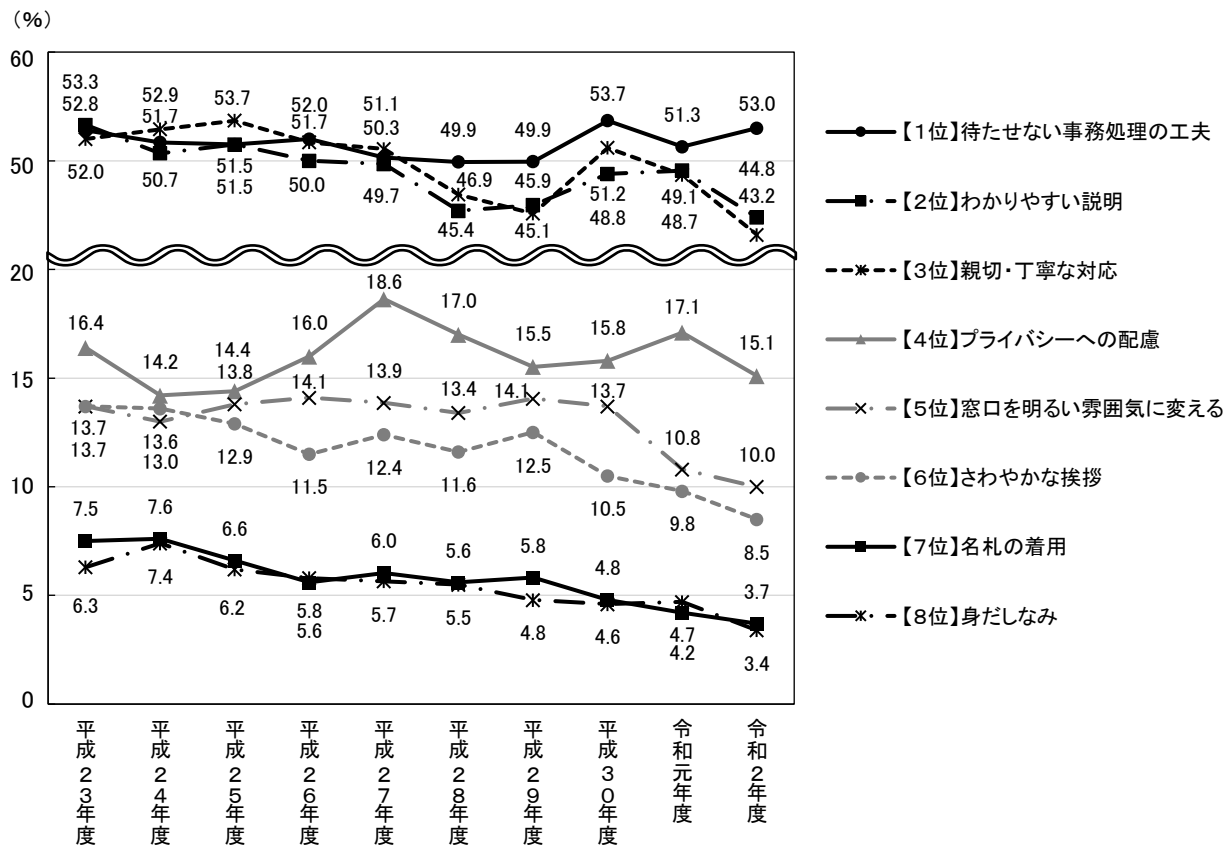
今後の職員応対で注意すべき点を聞いたところ、「待たせない事務処理の工夫」(53.0%)が5割を超え、「わかりやすい説明」(44.8%)が4割半ば、「親切・丁寧な対応」(43.2%)が4割を超えている。以下、「プライバシーへの配慮」(15.1%)、「窓口を明るい雰囲気に変える」(10.0%)、「さわやかな挨拶」(8.5%)などと続いている。(図3-4-1)

表3-4-1 職員対応での注意点(時系列)

理由	(%)									
	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	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
n	1,314	2,332	2,354	2,362	2,388	2,355	2,319	2,330	2,171	2,371
【1位】 待たせない事務処理の工夫	52.8	51.7	51.5	52.0	50.3	49.9	49.9	53.7	51.3	53.0
【2位】 わかりやすい説明	53.3	50.7	51.5	50.0	49.7	45.4	45.9	48.8	49.1	44.8
【3位】 親切・丁寧な対応	52.0	52.9	53.7	51.7	51.1	46.9	45.1	51.2	48.7	43.2
【4位】 プライバシーへの配慮	16.4	14.2	14.4	16.0	18.6	17.0	15.5	15.8	17.1	15.1
【5位】 窓口を明るい雰囲気に変える	13.7	13.0	13.8	14.1	13.9	13.4	14.1	13.7	10.8	10.0
【6位】 さわやかな挨拶	13.7	13.6	12.9	11.5	12.4	11.6	12.5	10.5	9.8	8.5
【7位】 名札の着用	7.5	7.6	6.6	5.6	6.0	5.6	5.8	4.8	4.2	3.7
【8位】 身だしなみ	6.3	7.4	6.2	5.8	5.7	5.5	4.8	4.6	4.7	3.4

注) 令和2年度の値で順位付けを行った

図3-4-2 職員対応での注意点(時系列)



〈調査結果〉

平成23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4割台から5割台で推移している。1位の「待たせない事務処理の工夫」以外はすべて令和元年度より割合が低くなっている。(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	身だしなみ	わかりやすい説明	名札の着用	さわやかな挨拶	親切・丁寧な対応	待たせない事務処理の工夫	窓口を明るく雰囲気を変える	プライバシーへの配慮	無回答	
全体	2,371	3.4	44.8	3.7	8.5	43.2	53.0	10.0	15.1	12.6	
性・年齢別	男性全体	917	3.7	42.4	4.0	9.6	42.0	56.3	9.4	13.0	11.8
	10・20歳代	104	7.7	35.6	3.8	12.5	35.6	51.9	12.5	18.3	11.5
	30歳代	109	2.8	34.9	0.9	4.6	40.4	64.2	13.8	11.0	12.8
	40歳代	177	3.4	37.9	1.1	11.9	38.4	54.8	9.6	13.0	15.3
	50歳代	169	2.4	46.2	3.0	8.3	53.8	58.6	8.3	16.6	8.3
	60歳代	143	4.9	42.7	4.2	10.5	38.5	60.8	6.3	13.3	10.5
	70歳代	141	2.8	50.4	9.2	9.2	44.0	52.5	6.4	10.6	11.3
	80歳以上	73	2.7	50.7	6.8	9.6	38.4	46.6	12.3	4.1	13.7
	女性全体	1,411	3.3	46.4	3.3	7.8	44.3	51.5	10.6	16.4	12.8
	10・20歳代	148	4.1	41.2	0.7	14.9	39.9	41.9	19.6	20.9	14.9
	30歳代	191	1.6	38.2	0.5	5.8	46.1	52.4	17.3	14.7	14.1
	40歳代	294	4.8	44.6	1.4	8.8	46.3	48.6	11.6	20.1	12.6
	50歳代	272	3.3	49.6	1.8	4.8	49.3	56.3	6.6	18.8	12.5
	60歳代	194	3.6	48.5	7.2	6.2	43.8	58.2	6.7	11.9	9.8
70歳代	179	3.9	52.0	5.0	6.7	40.2	53.1	6.1	16.8	13.4	
80歳以上	133	-	51.1	9.8	10.5	38.3	45.1	9.0	7.5	13.5	

<調査結果>

性・年齢別にみると、「待たせない事務処理の工夫」は男性の30歳代で6割半ば、60歳代でほぼ6割、男性の50歳代と女性の60歳代で6割近くとなっている。「わかりやすい説明」は女性の70歳代以上で5割を超え、男性の80歳以上でほぼ5割、男性の70歳代と女性の50歳代で5割となっている。「親切・丁寧な対応」は男性の50歳代で5割を超え、女性の50歳代でほぼ5割となっている。（表3-4-2）