

平成 2 1 年度

第 2 回区政モニターアンケート
調査報告書

《足立区コールセンター
『お問い合わせコール あだち』について》

平成 2 2 年 2 月

足立区政策経営部区政相談課

目 次

調査の概要	2
要 旨	4
問 1 コールセンターの認知度	6
問 2 コールセンターの利用の有無	6
問 3 コールセンターの利用度	7
問 4 コールセンターを利用して感じたこと	7
問 5 区役所の情報を得るのにまず行なうこと(コールセンターを利用した人)	8
問 6 区役所の情報を得るのにまず行なうこと(コールセンターを利用していない人)	8
問 7 コールセンターで今後対応してほしい問い合わせ内容	9
問 8 コールセンターを知るきっかけとなった媒体	9
問 9 コールセンターを知るのに最も役立った媒体	10
問 10 区役所以外も含めて、区の情報を得る源	10
問 11 コールセンターに対するご意見・ご要望ほか	11
調 査 票	17
集 計 表	24

1 調査の概要

この報告書は、平成21年度第2回区政モニターアンケート「足立区コールセンター『お問い合わせコール あだち』について」をまとめたものです。

2 調査目的

足立区でコールセンターがスタートしたのが平成20年1月。発足から約2年を経過しようとしている。

今回の調査では、区政モニターの皆さまのコールセンターの認知度、利用度を図るとともにコールセンターに対する区民の潜在的な需要及び現在の評価を確認し、今後のあり方の参考とする。

3 実施時期

平成22年2月26日～3月11日（郵送）

平成22年3月1日～3月14日（インターネット）

4 対象者数、回答者数

対象者 189人 回答者 177人

5 調査方法（調査票の送付・送信方法と回答者の人数）

・郵便 131人 ・インターネット 46人

6 回答者の構成

（1）地域ブロック・男女・調査方法別

	1ブロック			2ブロック			3ブロック			4ブロック			5ブロック		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	6	10	16	1	2	3	1	6	7	1	12	13	5	12	17
インターネット	2	5	7	3	4	7	1	0	1	1	1	2	4	6	10
合計	8	15	23	4	6	10	2	6	8	2	13	15	9	18	27

	6ブロック			7ブロック			8ブロック			9ブロック			10ブロック		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	6	19	25	1	4	5	5	3	8	1	1	2	3	11	14
インターネット	2	2	4	1	2	3	2	1	3	0	1	1	0	0	0
合計	8	21	29	2	6	8	7	4	11	1	2	3	3	11	14

	11ブロック			12ブロック			13ブロック			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	4	6	10	1	4	5	1	5	6	36	95	131
インターネット	1	2	3	0	3	3	0	2	2	17	29	46
合計	5	8	13	1	7	8	1	7	8	53	124	177

(2) 年代・男女・調査方法別

	20代			30代			40代			50代			60代		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	2	12	14	3	35	38	4	16	20	4	11	15	10	15	25
インターネット	2	3	5	6	16	22	2	4	6	2	3	5	4	1	5
合計	4	15	19	9	51	60	6	20	26	6	14	20	14	16	30

	70代			80代			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	13	6	19	0	0	0	36	95	131
インターネット	1	2	3	0	0	0	17	29	46
合計	14	8	22	0	0	0	53	124	177

(3) 職業・男女・調査方法別

	パート・アルバイト			学 生			自営業・家族従業			主 婦			常 勤		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	1	9	10	0	1	1	8	3	11	0	66	66	8	8	16
インターネット	1	4	5	0	0	0	2	4	6	0	16	16	9	4	13
合計	2	13	15	0	1	1	10	7	17	0	82	82	17	12	29

	無 職			合 計		
	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	19	8	27	36	95	131
インターネット	5	1	6	17	29	46
合計	24	9	33	53	124	177

7 調査結果・分析の見方

回答の比率(%)は、その設問の回答者を基礎として算出しました。従って、複数回答の設問は、すべての比率を合計すると100%を超えます。また、原則として小数第2位を四捨五入して小数第1位まで示したもので、比率の合計が、100%に満たないまたは上回ることがあります。

また、記述意見は、原文の趣旨を損なわないように要約し掲載しています。

要 旨

特に指定のない限り177人に聞きました。

問1	コールセンターの認知度			
		全く知らなかった	54.2%	(96人)
	名前や電話番号までは知らないが、			
		コールセンターがあることは知っていた	16.4%	(29人)
問2	コールセンター利用の有無(81人中)			
		ある	32.1%	(26人)
問3	コールセンターの利用度(26人中)			
		数回程度	84.6%	(22人)
問4	コールセンターを利用して感じたこと(複数回答、26人中)			
	聞きたいことを、			
		詳しく丁寧に説明してくれるのでわかりやすい	57.7%	(15人)
問5	区役所の情報を得るのにまず行なうこと			
		(コールセンターを利用した人 26人中)		
		わたしの便利帳(リブイン)で調べる	30.8%	(8人)
		区役所の代表電話に電話をかけて		
		担当する部署を教えてもらう	26.9%	(7人)
問6	区役所の情報を得るのにまず行なうこと			
		(コールセンターを利用していない人 149人中)		
		区役所の代表電話に電話をかけて		
		担当する部署を教えてもらう	38.3%	(57人)
		わたしの便利帳(リブイン)で調べる	28.2%	(42人)
問7	今後コールセンターで対応してほしい問い合わせ内容(複数回答)			
		区の手続きや証明書発行などの案内	72.9%	(129人)
		休日診療している診療所・医療機関の案内	67.2%	(119人)
		区が行なう健康診断やセミナーなどの申し込み受付	59.3%	(105人)
問8	コールセンターを知るきっかけとなった媒体(複数回答)			
		あだち広報	33.9%	(60人)
		区の発行する冊子		
		(資源とゴミの分け方だしかたなど)	25.4%	(45人)

問9 コールセンターを知るのに最も役立った媒体

あだち広報 17.5% (31人)

問10 区役所以外も含めて、区の情報を得る源(複数回答)

あだち広報、わたしの便利帳、公社ニュース

「ときめき」など区が発行する定期刊行物 93.8% (166人)

区のホームページ、Aメール(足立区メール

配信サービス)などの、区が情報源の電子媒体 33.9% (60人)

問11は記述回答のため割愛

問1 あなたは、足立区のコールセンター『お問い合わせコール あだち』を知っていますか。(__ は1つだけ)

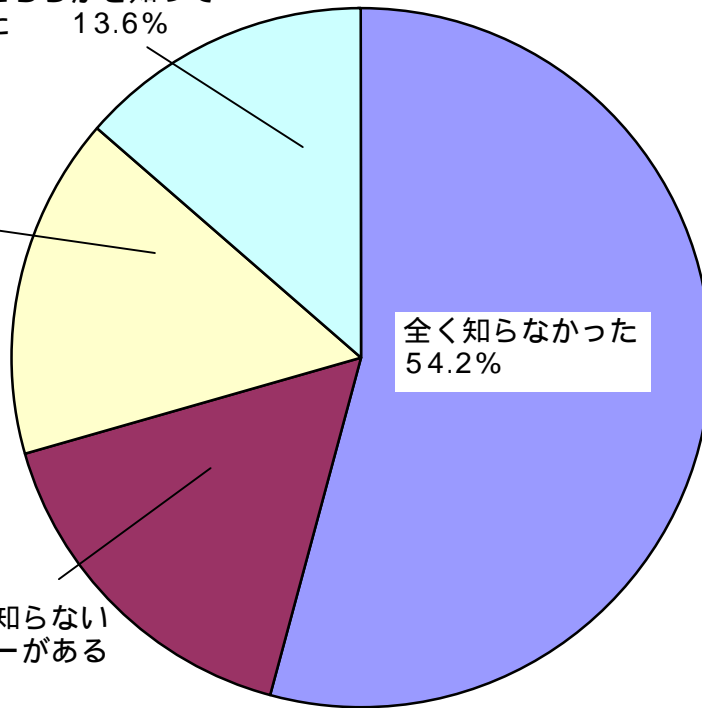
177人中

名前または電話番号のどちらかを知っていた 13.6%

名前も電話番号も知っていた 15.8%

名前も電話番号も知らないが、コールセンターがあることは知っていた 16.4%

全く知らなかった 54.2%



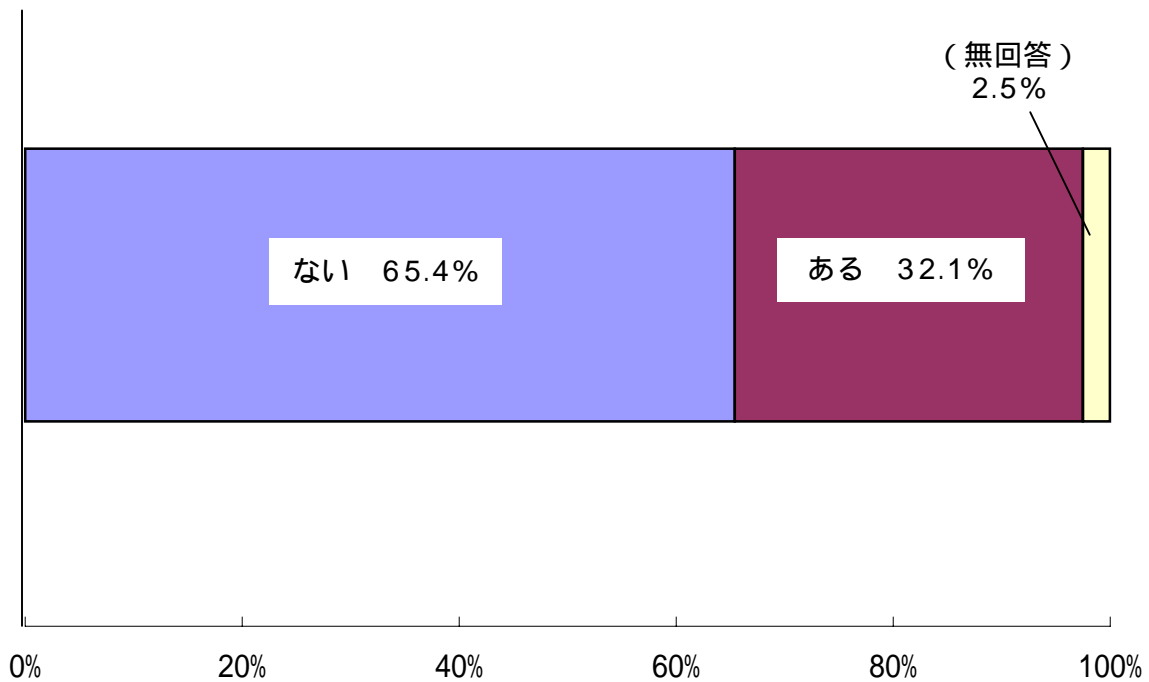
問2 足立区のコールセンターを利用したことがありますか。(__ は1つだけ)

81人中

(無回答) 2.5%

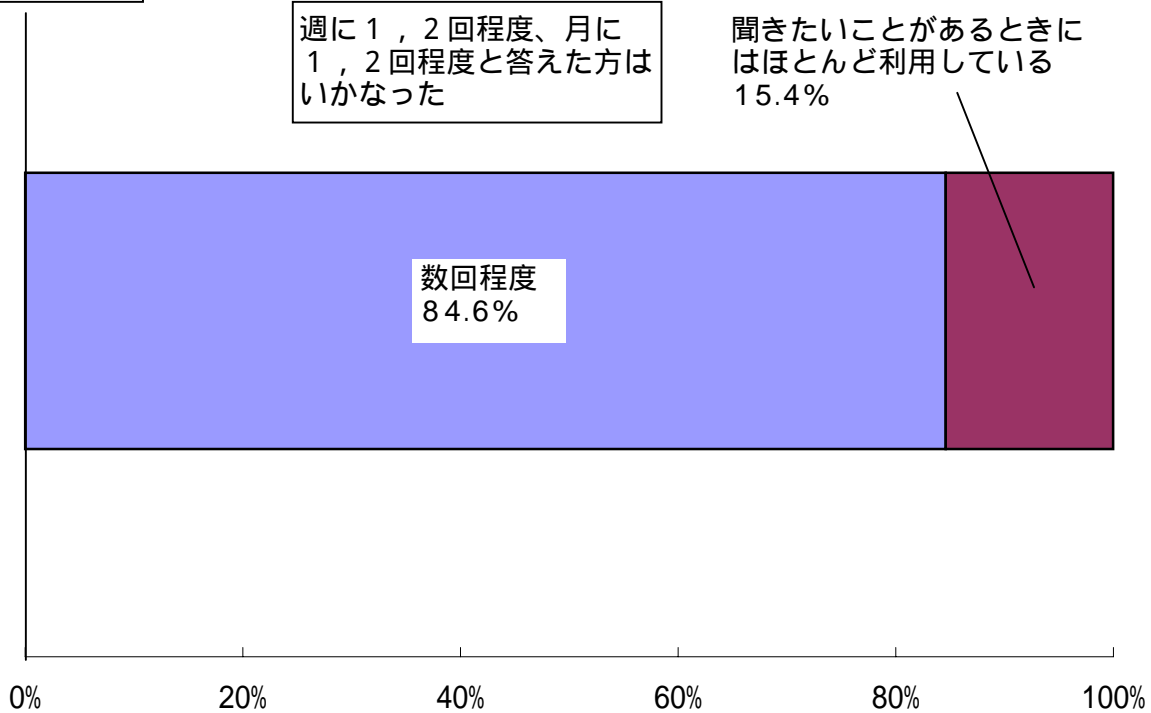
ない 65.4%

ある 32.1%



問3 これまでにどれくらい、コールセンターを利用していますか。
 (__ は1つだけ)

26人中



週に1, 2回程度、月に1, 2回程度と答えた方はいかなかった

聞きたいことがあるときにはほとんど利用している
15.4%

数回程度
84.6%

問4 あなたがコールセンターを利用して感じたことを、以下の中から選んでください。
 (__ は2つまで)

26人中

聞きたいことを、詳しく丁寧に説明してくれるのでわかりやすい



区役所が休みのときにも対応してくれるのでいい

職員に比べてオペレーターが丁寧に対応してくれるのでいい

結局担当部署に電話をつながれたので、代表電話にかけるか、担当部署の直通にかけた方がいい

特に何も感じなかった

あちらこちらの部署に電話を回されたりせず、1回で対応してくれるのでいい

回答までに時間がかかりすぎる

聞きたいことに詳しく答えてくれなかった、説明が良くわからなかった、と答えた方はいかなかった

その他

0 10 20 30 40 50 60 70 %

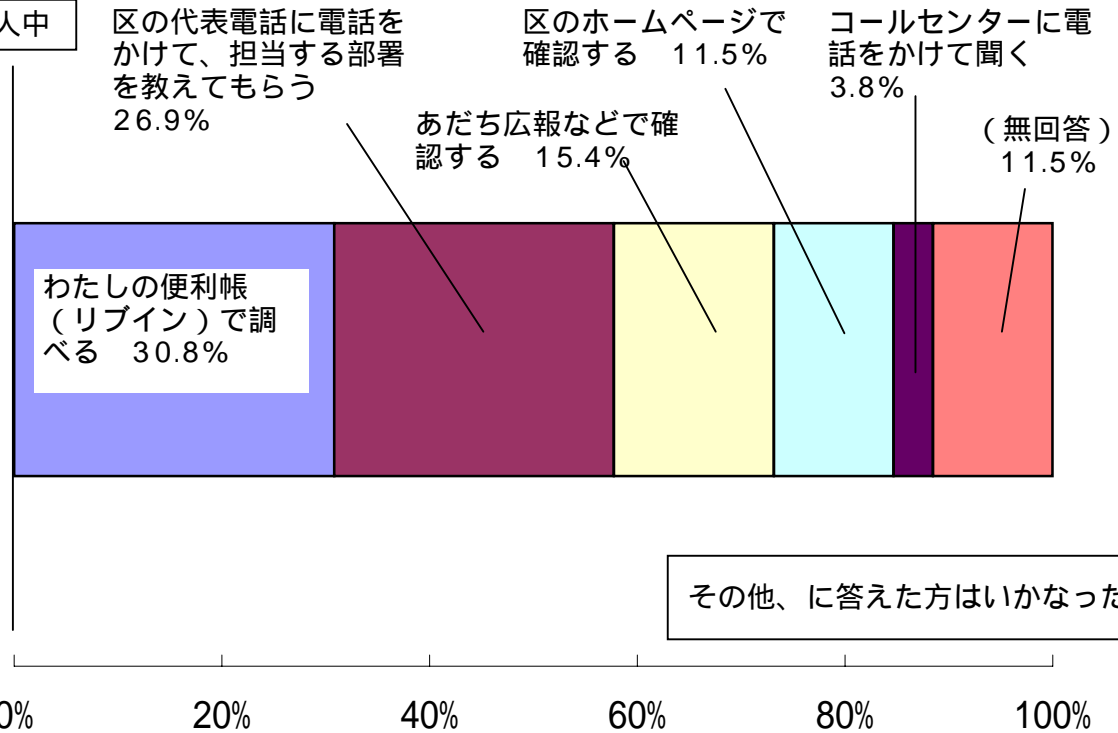
(9) その他意見

・1つのことで役所の部署が多くに分かれている

問5 区役所の情報を調べるとき、あるいは区役所に問い合わせるときに、あなたはまず第一に何をしますか。

(問2で(1)に つけた方のみ。 は1つだけ)

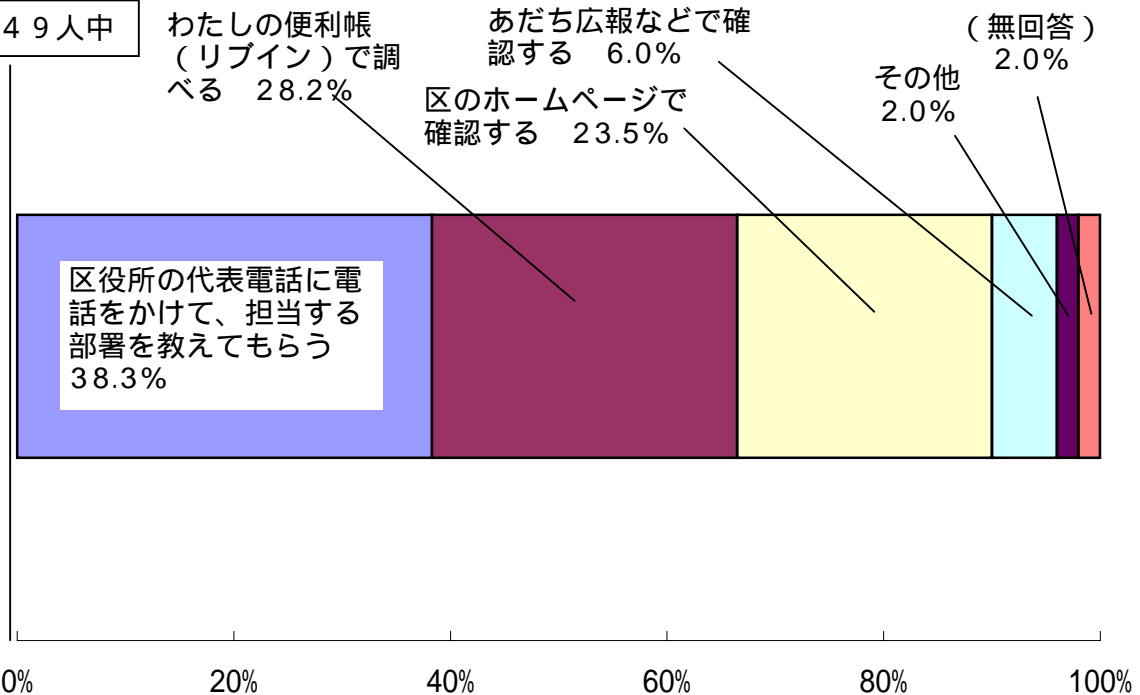
26人中



問6 区役所の情報を調べるとき、あるいは区役所に問い合わせるときには、あなたはまず第一に何をしますか。

(問1で(4)あるいは問2で(2)に つけた方のみ。 は1つだけ)

149人中



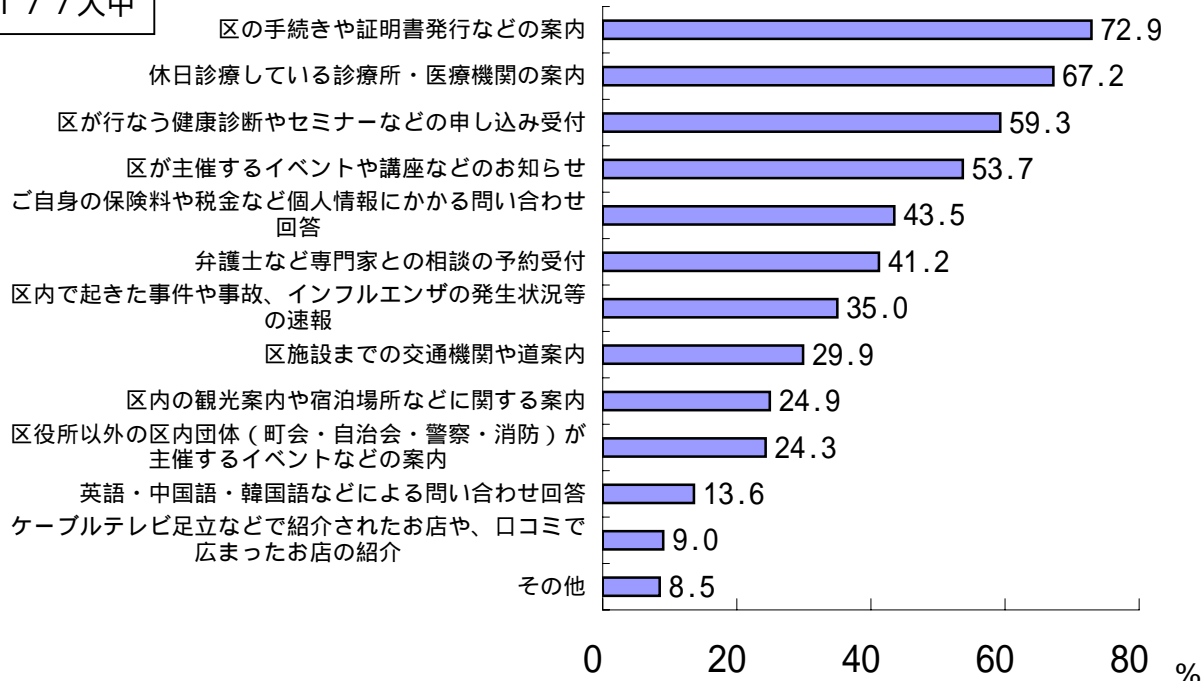
(5) その他意見

- ・区役所へ直接赴く
- ・区議会議員にお願いする
- ・問い合わせの内容による

問7 あなたは、コールセンターに電話した時、どんな問い合わせに答えてくれると便利だと思いますか。

(〃 はあてはまるものすべて)

177人中



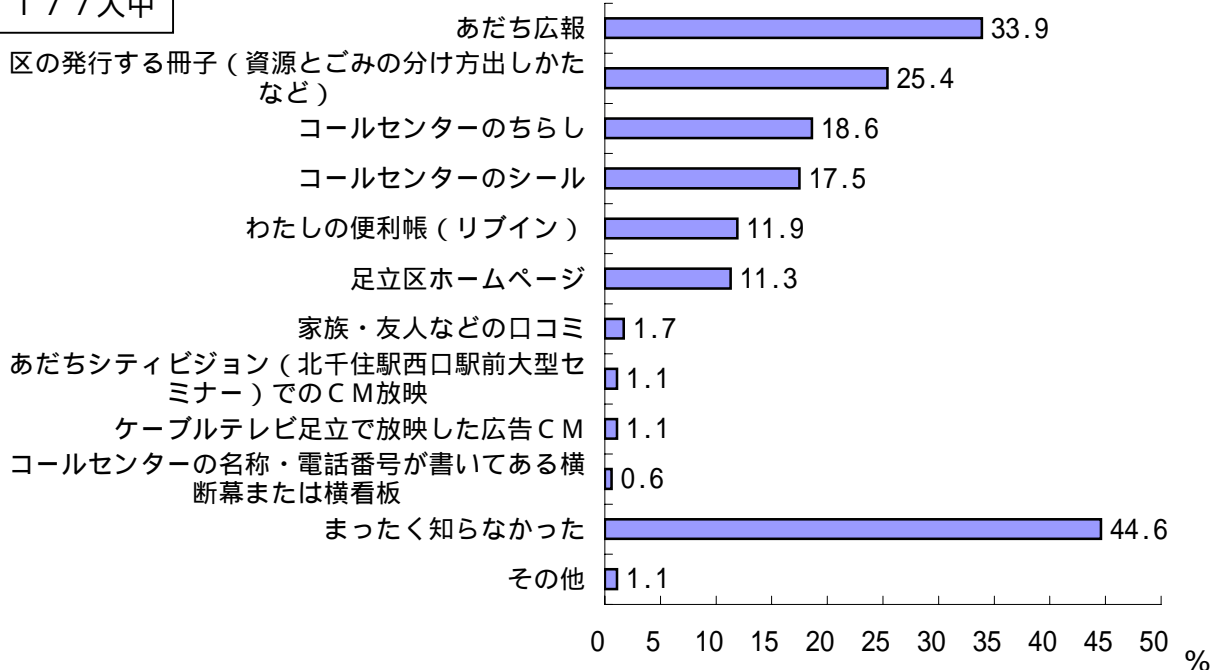
(5) その他意見

・老人ホームや保育施設の空き状況 ・区議会の日程 ・道路標識や街灯の故障の際連絡し、修理してくれるサービス ・パソコンで調べられないこと全般 ・どの部署に掛けたらいいかを聞ければいい

問8 あなたはコールセンターのことを何で知りましたか。見たことのあるもの、知るきっかけになったもの、すべてに 〃 をしてください。

(〃 はあてはまるものすべて)

177人中

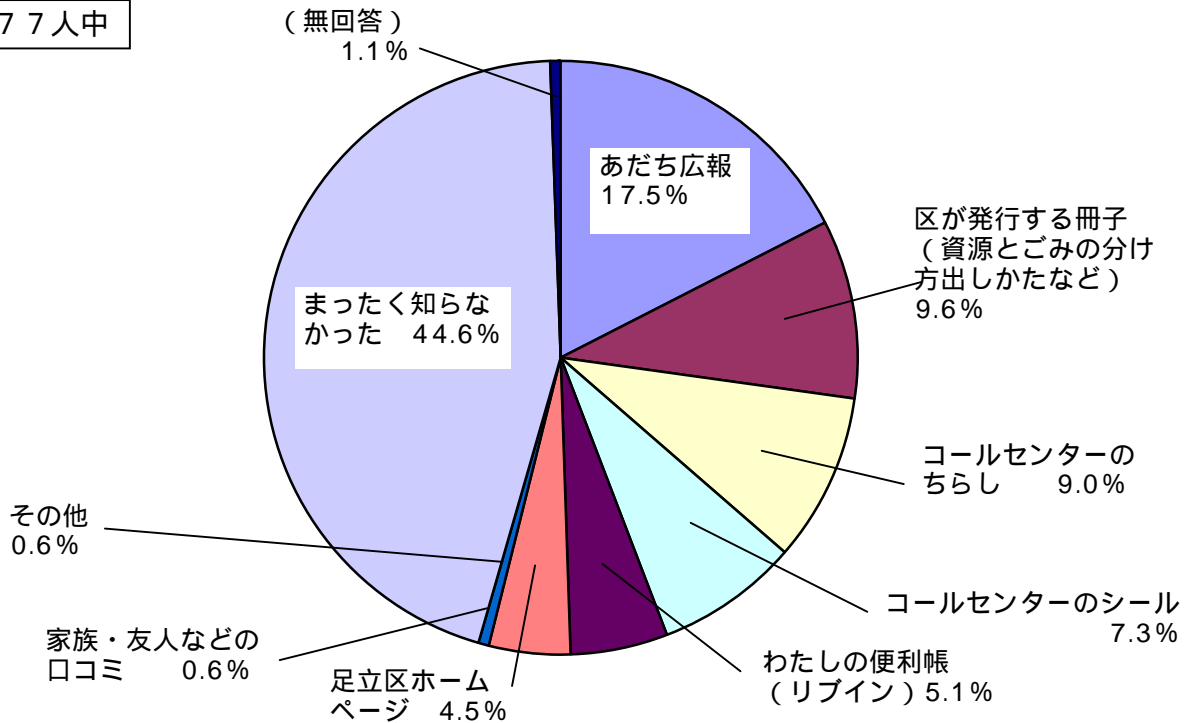


(5) その他意見

・このアンケートで初めて知った ・公社ニュース「ときめき」

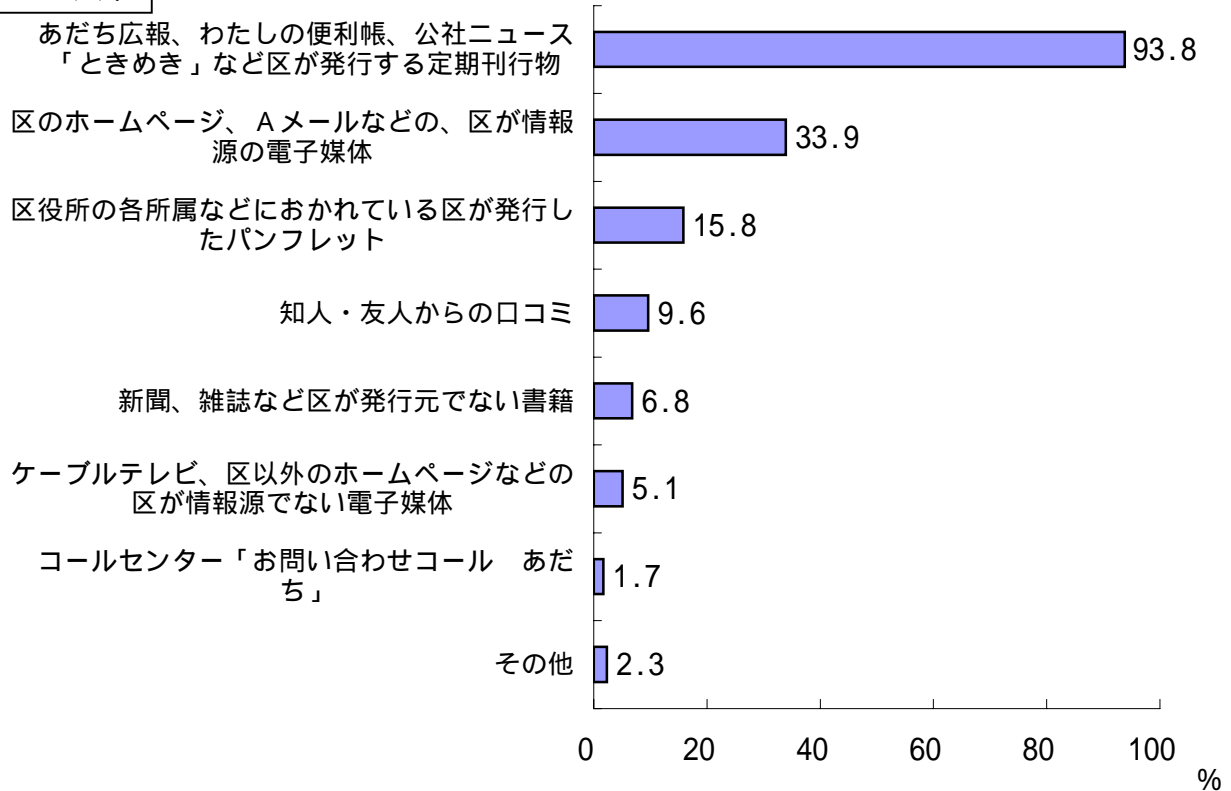
問9 問8であなたが選んだものの中で、コールセンターを知る上で一番役立ったものはどれですか。
(は1つだけ)

177人中



問10 あなたは、足立区に関する情報を何から得ていますか。
(は2つまで)

177人中



(8) その他意見
・公園、ベンチ ・歩行者用通路 ・パチンコ店 ・町会の自治会館 ・遊技場

問11 足立区コールセンター『お問い合わせコール あだち』について、ご意見
ご要望・ご質問がありましたらお書き下さい。
(自由意見)

年代	性別	問11(自由意見)
20代	女性	外国籍の人も問合せできるようにしたほうがいいと思います。
20代	男性	アンケートが来るまでコールセンターの存在を知りませんでした。もっとPRをして認知度を上げるような方法を考えてはいかがでしょうか。ただ、若い人は電話するよりホームページ等で自ら調べると思いますので、パソコンを利用しない高齢者中心のPRでいいと思います。
20代	女性	初めてコールセンターがあることを知りました。以前休日診療をしている医療機関を探すのに大変時間がかかりました。その点でもコールセンターにはスムーズな対応をお願いできればと思います。できればフリーダイヤルにして頂ければ、また24時間対応にして頂ければ最高です。コールセンターのチラシは各個配付をしてほしいです。
20代	女性	コールセンターがあることすら知らなかった。もっと宣伝してもいいと思う。利用しやすいように工夫が必要だと思う。
20代	男性	日頃余り利用しなくても何かあったら行くのが区役所や区の施設。しかし実際利用するとなると何をしたらいいかわからないことは多々あります。コールセンターの窓口がこのような点でも身近であるべきだと思います。
20代	女性	私は何か疑問点があればまず足立区のホームページを見ています。若い世代はネットの利用率が高いのでコールセンターの需要はそんなにないと思う。ホームページの充実の方が時間を気にせず調べることができるので便利だと思います。
20代	女性	年中無休というのは助かります
20代	女性	専門の窓口で対応できず「たらい回し」が起きているのだからコールセンターには何も期待していない
20代	女性	たらい回しもあるのですが、役所に電話をすると待たされる時間が長いので、それもなくなればいいと思います。
20代	女性	受付時間を夜8時くらいまで延ばしてほしいです。
20代	女性	区役所イコールたらい回しというイメージがある。コールセンターの方はそうでなければありがたいです。
20代	女性	今回のアンケートがあるまで存在を知りませんでした。先日子どもが風邪を引いて病院へ行った際の医療費についてどうしたらいいかわからないことがありました。このようなときにも便利だと感じます。
20代	女性	今回初めて知りましたが、ちょっと聞きたいことをどこへ電話したらいいかわからなかったので活用できると思います。とてもいいと思います。
20代	女性	ちらしは見たことがあり、存在は知っていたが、何か調べるときに「お問い合わせコールあだち」に電話をかけよう、というイメージはなかった。これからは何かあったらかけようと思う。もっとPRすると役所も区民もスムーズに行くのではないと思う。
20代	女性	もっと宣伝してほしい。
20代	男性	私自身コールセンターについて知る機会がなかったので、もっと宣伝してほしいです。
30代	女性	コールセンターがあることは知っていましたがなかなか利用するまでには至りませんでした。どのような質問をしていいのかわかりません。担当部署があるならばそちらにかけた方がいいのかも。少し判りにくい感じがしました。
30代	女性	コールセンターがあることは知っていましたが、詳しくは知りませんでした。認知度は低いのかも。役所に電話することは緊張しますがコールセンターならば気軽に電話できる気がします。チラシやシールを全区民に配って周知に努めればいかがでしょうか。
30代	女性	もっとあだち広報等で、コールセンターがあること等をPRすべきでは。あと、電話をかけたときにたらい回しにされるといい感じがしないので、多い質問項目に関しては部署ごとに答えるのではなく、マニュアルを作り誰でも対応できるようにしてはいかがでしょう。
30代	女性	今回のアンケートで、足立区コールセンターのことを初めて知りました。とても便利でいいサービスだと思います。今後利用したいと思いました。
30代	女性	あまり問合せをすることがないのですが、もし疑問に思うことがあればやはり代表電話から直接その部署に聞いてみようと思います。
30代	女性	年中無休だし、安心して聞けそうなのでいいと思います。わからないことがあるときにぜひ電話させていただこうと思います。

30代	女性	全く知りませんでした。もっと公の場に貼り出すなり、配付して存在をアピールすべきです。
30代	女性	急用のときには区のホームページで調べています。とても便利なので、コールセンターを設置する必要があるのか検討すべきだと思います。
30代	女性	コールセンターはすぐに対応してくれたので助かりましたが、年末のインフルエンザの集団予防接種の際は何回も電話をかけたが繋がらず、数日後に繋がったときには終了となっていた。このようなことにならないように対策を取っておくと助かる。
30代	女性	全く知らなかったので今後活用したい。
30代	男性	現状のとおりでいい。あとは区民にどのように周知を図るかが課題になる。
30代	女性	今まで、ゴミの捨て方や、手続き、証明書の発行などの案内のみコールセンターを利用してきましたが、今年子どもの保育園のことで個人情報に関わる問合せを、平日の区役所の業務時間内で何回も電話するのは大変でした。その際は区役所の代表電話から担当部署につないでもらい対応していただきましたが、このような問い合わせについてコールセンターで対応が可能になるのでしょうか。
30代	女性	1日に2000件もの問合せが区役所の代表電話にかかっていることは知りませんでした。「今後はお問い合わせコール あだち」にかけたいと思います。もっと人々の目につくところで宣伝してもいいと思います。
30代	女性	同封されていたちらしは平成20年3月に配付された、と調査票に書かれていたが全く見覚えがない。このモニターをやっていないければ今後もこのようなサービスがあることを知らずに過ごしていたかもしれない。
30代	男性	コールセンターにかかる質問のうち多いものはホームページに回答を掲載してほしい
30代	女性	以前証明書の発行で自宅前の区民事務所へ行き手続きに必要なことを聞いたが、人によって回答が異なり困ったことが何度もありました。コールセンターをインターネットで知り問い合わせたところ適切に教えてくださいました。駅や公衆トイレ、病院やスーパーマーケットなどにチラシを貼るといいと思います。
30代	女性	コールセンターの存在を知り驚きました。広報やときめきは毎回目を通していますが掲載されたことはあったのでしょうか。色々なところでPRしたほうがいいと思います。
30代	女性	コールセンターは早いし、すごくいいのもっと分かりやすく、大きく、ここにかければなんでもわかる、というような広告をしてもいいのではないのでしょうか。知らない人は多いと思います。
30代	女性	以前ごたごたがあったので、弁護士さんなどに相談できるような体制をとっていただけるとありがたいです。
30代	女性	実際に電話したことはないのですが、区役所に電話をするとオペレーターに余計なことまで長々と話さなければならずイライラします。お問い合わせ先の電話番号等ホームページに掲載したらいいのではないのでしょうか。
30代	女性	正直なところ、コールセンターのことは知りませんでした。今後は何かあったときに利用させて頂きたいと思います。
30代	女性	コールセンターは利用したことはありませんが、以前に必要書類を集めるため区役所へ行き「たらい回し」に遭ったことがあり、ならばと電話をかけるとまた「たらい回し」に遭いました。コールセンターを知って大変役立つと思う反面、また「たらい回し」になるかもという思いもあります。電話対応を丁寧にしていただければよいと思います。
30代	女性	今までは代表の電話番号に電話し、直接担当の部署へ問い合わせしていました。でもコールセンターで対応できる問合せがあるならば担当する職員の仕事の軽減になりいいと思います。
30代	女性	今後疑問があるときには利用したいと思いました。役所での手続きや用事がない方は存在を知ること少ないと思います。ちょっとした事でも聞けることもっと世間に知られる方法を取っていくべきだと思います。
30代	女性	今回初めて知ったので今後活用したいと思いました。問い合わせ内容が幅広く区民にとってはありがたい。
30代	男性	全く知りませんでした。まずは存在の周知から始めないとムダになります。
30代	女性	小さなことでも気軽に問合せができる場所があると今まで知りませんでした。すばらしい制度だと思います。もっと多くの人に知ってもらえるようPRを拡大した方がいいと思います。
30代	女性	担当部署に電話すべきか、コールセンターに連絡すべきか、いまいち区別がはっきりしない気がします。

30代	女性	あだち広報を必ず目を通していてもなにも全く知りませんでした。目立つ方法で周知した方がいいと思います。
30代	女性	フリーダイヤルだともっと親切。
30代	女性	時間帯をもう少し長くしてほしい。急病対応など考えると朝7時から夜11時までやっていけば安心。
30代	女性	もっとアピールが要る。ポスターや回覧、チラシなどで宣伝してほしい。どこまで質問していいかわかりづらい。コールセンターの方は感じが良く、話を聴いてくれる人がいい。
30代	女性	代表に電話をして、担当部署へ電話をつないだときに担当者への取次ぎが全くなされていらないことが疑問です。同じ内容を話さなければならないことが当たり前なのは役所的。民間では考えられない。お客という考えがないことはわかりますが税を払うのは区民。やっぱり上から目線なのですね。時間短縮のためにも少し改善した方がいいと思います。
30代	女性	担当部署にかけるよりコールセンターにかけてほしいということをもっとアピールしてほしい。問い合わせの範囲がものすごく広い範囲だと思いますが、誰がどのように答えてくれるのだろう。広報でコールセンターの内部を取材したものを読みたい。コールセンターでアルバイトしたら足立通に慣れるのではないかと思うと働きたい。
30代	女性	コールセンターという存在は余り周知している方が少ないのでは。もっと区役所内でアピールしてみてもいいかでしょうか。
30代	男性	あだち広報などでPRが必要
30代	女性	手軽に電話ができそうでいいサービスだと思います。
30代	女性	3,4回利用させていただきましたが、法律相談の予約をすぐ受けられそうなのでよかったです。
30代	女性	インターネットなど使えないお年寄りにとってはとてもいいサービスだと思う。
30代	男性	土曜日曜祝日も対応していると聞き非常に便利だと思います。是非利用しようと思いました。
30代	男性	自治体主体のコールセンターとして開設当初から画期的、先進的な事業であるとの認識があります。何より声による案内は何にも変えがたい。インターネットを利用しない人には便利だと思います。全国のコールセンターの見本となるように頑張してほしいものです。
30代	女性	とてもいいサービスです。お年寄りなどインターネットが利用できない方にいいと思います。電話がなかなか繋がらないのが難点です。回線数を増やすことができないのでしょうか。時間も午後9時までにしていただくと便利です。区民がみんな平等に情報を得られるようになることを希望します。
30代	女性	今のところわたしの便利帳やインターネット、直接の電話対応で間に合っていますが、危機的な状況に陥ったときに助かると思う。電話が繋がることが前提になりますが。
30代	女性	「お問い合わせコール あだち」を利用したのは一度だけですが、区役所が休日でもどちらが担当部署かわからなかったのもとても助かりました。またどこへ連絡していいかわからないときは是非利用したいです。
30代	男性	勤めているおり平日は区役所へ行きにくいので、電話で年中無休で、遅くまで受け付けてくれるのはありがたい。事前に電話で聞いておけば区役所へ行っても時間がかからず、尚且つスムーズに手続きできそうな気がする。
30代	女性	今回初めてコールセンターの存在を知ったのですが、たらい回しはイライラすることがあるので便利だと思います。
40代	女性	今まで、ごみについては粗大ゴミセンターへ、などそれぞれ専門の場所へ電話をしていたのが1箇所になるのは助かります。
40代	女性	電話は何回線あり、オペレーターの採用、研修はどのようになっているのでしょうか。外国人への対応はどうされているのでしょうか。
40代	男性	今までは区役所の情報にあまり関心がありませんでしたが、これからはもっと積極的に関わっていこうと思います。
40代	女性	とてもよい企画だと思います。利用した人が速やかに解決できることを期待します。
40代	女性	私はあだち広報を最も参考にしています。コールセンターもこれをきっかけとしてかけてみます。
40代	女性	一度に教えてくれるのでいいと思います。
40代	女性	コールセンターの存在を知り、利用したいと思うし、心強い。

40代	女性	年齢から、まずインターネット、という習慣がない。「お問い合わせコール あだち」を今回知り、大いに活用したいと思います。早速手話の上級試験が4月3日に行なわれ、これについて知りたいのでかけてみようと思います。
40代	女性	大変よいシステム。もっと周知されないと勿体無いので、毎回広報に広告を出したらいい。
40代	女性	コールセンターは本当に便利です。働いており帰宅が午後7時を過ぎてしまうので午後8時くらいまでやっているの嬉しいのですが。
40代	男性	非常によい制度。特に高齢者に広く知らせていく必要があると思う。
40代	男性	区役所や出張所に区長へのハガキが置いてありますが、ハガキでは思っていることの半分も書けず、こちらの真意が伝わらないのではないかと思います。「区に対するご意見」という窓口をコールセンター内に設置してはいかがでしょうか。
40代	女性	「小さなことでも聞いてください」とありますが、どんなことでもいいのでしょうか。区のサービスを越えた「よろず相談所」のような扱いをしてしまいそうです。オペレーターが全ての質問に答えられるとは思いませんが…。
40代	女性	区役所のスリム化が進めばコールセンターは要らないのではないかと。足立は変なところに人材が多く本当に必要なところに人材がいらない。区役所の人材を減らした方がいい。この人仕事しているのか、と思う人が多い。
40代	女性	ホームページや広報を見て担当部署がわかって、調べ方が判らないときやわかりにくいことを確認したいときにいいサービスだと思います。広報紙やパンフレットなどにわかりやすく表示されるといいと思います。フリーダイヤルになるといいのですが。
40代	女性	「お問い合わせコール あだち」で迅速に対応してくれるのは嬉しいです。
40代	女性	折角チラシがあるのだから多少のコストをかけても年に1回各家庭に配布をしてもいいと思います。その際は主な質問とその回答を掲載してわかりやすくした方がいいと思います。
40代	女性	たらい回しになることを考慮してコールセンターを設置してくれたことに感謝します。できれば松戸市のような「すぐやる課」のような役割を果たしてくれるとありがたいです。
50代	女性	折角のコールセンターも混雑してつながりにくければ意味がない。待たせない、丁寧、親切。区民からの願いです。
50代	男性	迅速・丁寧な対応を望みたい
50代	女性	まだコールセンターを利用したことはありませんが、いただいたシールを電話のそばに貼っています。内容、曜日に関係なく聞けるのは助かると思います。シールに赤い字で「聞くのが一番」と書いてありますが本当にそうだと思います。とてもよいサービスだと思います。
50代	女性	これから利用したいと思います。
50代	男性	受け付けたコールセンターの担当者が各担当者の意見を聴き返答する方がいいのではないかと思います。
50代	女性	広報などを読むだけでは理解できない年齢になりつつあるのでこの制度は望ましい。
50代	女性	あるのは大変便利ですが、区が発行するわたしの便利帳、広報等で不明なことは調査できるのでなるべく個人で調べるようにしたい。そのほうが勉強にもなるし、コールセンターがあるとろくに調べず問い合わせしてしまうので。
50代	女性	「お問い合わせコール あだち」があることはとても助かると思いますが、本当に自分の知りたいことを知ることができるのか疑問です。区役所で嫌な思いをしたことがあり、不信感があります。人のやっていることなので間違いはあると思いますがもう少し仕事のことを真剣に考えてもらいたいです。
50代	男性	区の取り組みはありがたい。より効率性を高めるために区職員の総合的な知識の向上、対応能力を向上させるとともに、区内部の連携を強化することが肝要です。周知を図るため、シールを小さくして電話機に貼り易くすること、番号を語呂のいいものにするなど検討してはいかがでしょうか。
50代	女性	区の冊子などでコールセンターの存在を知りました。ただ、電話をかけましたがお話中のときが多くてなかなか繋がらなかったです。
50代	男性	基本的な情報はほとんどがホームページで入手可能なように見えますので、コールセンターに期待するところは緊急性を要するもの、あるいは個別対応的なものとなると思います。

50代	女性	疑問、質問に対して具体的な解決策まで示してくれるものであってほしい。メールでも解決できたらいいと思う。質問した内容について無料で教えてもらえる専門家がいると相談しやすい。
60代	女性	足立区は引ったくり、窃盗、車上あらしなど、犯罪が多い。情報を集め分析し、犯罪が少なくなるように、また小、中、高校生が夜たむろする環境をなくしたい。コールセンターが情報と成果を発表するのが望ましい。
60代	女性	「聞くのが一番」のコールセンターのシールは電話の下に貼りいつでも利用できるようにしておりますが、なるべく自分で調べるようにしています。電話する前にもう一度確認することにより解決されることはあると思います。
60代	男性	取り組みはいいことだと思いますが費用対効果の問題はクリアできているのでしょうか。答えるのに値しない問題もあるのではないのでしょうか。
60代	女性	利用したことがないので状況は良くわかりませんが、「ただいま混み合っております。このままお待ち下さい」ということが繰り返されないようにお願いします。
60代	女性	「お問い合わせコール あだち」について、全然知りませんでした。今までは問合せをするときには区役所へ電話をしていましたが、今後は利用しようと思います。周りの人にも知らせてあげたい。
60代	女性	「足立区コールセンター」と「お問い合わせコール あだち」は別々のものだと思っていました。表記を統一された方がいいと思います。
60代	男性	私はコールセンターを利用したことがありません。区民には様々な人がいて、その人の知識、生活上の必要事項等実に多様ですすべての人に満足していただける内容にすることは困難と思います。サービスが過大にならないように、一般的、標準的な事項に限定すべきだと思います。
60代	女性	利用の仕方が良くわかりませんでした。疑問、質問にどのくらい、どのような事項について答えてくれるのでしょうか。例えばこんなことは大丈夫、と案内していただければより身近に感じる方もいると思います。イベント情報、暮らしの質問もできるといいですね。コールセンターは続けて頂きたいと思います。
60代	男性	全く知りませんでした。区の情報を知りたいときにはわたしの便利帳か代表電話に電話していました。これからは活用したいと思います。
60代	女性	最近ではコールセンターができたからか、区の職員の対応が凄いいです。税金のことを聞いたときに生年月日と名前を言っただけで全て説明してくれたのには驚いています。一方で自分たちが管理されていると感じました。個人情報漏れないか心配です。
60代	女性	コールセンターは利用したことがないのでわかりませんが、代表電話をはじめ各部署の電話対応がもう少しスピーディーになることを期待します。
60代	女性	自分で調べてそれでも判らないときには電話してみてもいいが、すべてに職員のような答えを望むと大変な仕事量になる。窓口の案内、取次ぎなど親切な対応をしてくれればいい。頼りになりそうなので何かあったら利用したいと思う。区役所に意見を言うハガキは今もあるのか。
60代	女性	私は1人暮らしなので、コールセンターは安心して生活するための情報機関だと思います。介護関係について特に親切に教えてくれるといいと思います。
60代	女性	とてもいいアイデアですが余りに多様な案内になっておざりな回答にならないようにお願いします。
60代	男性	利用したことがないので要望も希望もありません。ただ応答の方法、一般的なことはある程度ほかより優れている方を参考としていかないと、経費に見合わないのではないかと思います。
60代	男性	今はホームページから情報を得ていますが、情報を検索できなくなった年齢に達することを考えると怖さを感じます。今から隣近所の方と仲良くし、困ったときに相談相手をもつこと、そしてコールセンターの利用の仕方に慣れて、身につけることも大切だと思います。
60代	男性	コールセンターと代表電話での相談の違いが今現在全く理解できていない。何が今まで問題であったのか、何が今回改善されたのか良くわからない。
60代	男性	費用対効果を考えると役所の区民サービスがこんなに拡充されていいのかという疑問がないわけではありませんが、これからの高齢化に向けてのサービスは必要だと思います。

60代	女性	シールをいただきましたので見えるところに置きましたが、必要なとき、緊急なときに電話をしてその場で解決できるのか心配です。とりあえず自分なりに調べてから利用したいと思います。
70代	男性	まず区にコールセンターが設置されていることに感謝とありがたさを感じます。なお、広報紙などを読まない方にもコールセンターがあることが伝わるように期待します。
70代	男性	たらい回しさえなければ充分だと思います。周知についてもシールを配付し、わたしの便利帳を配布することで充分でしょう。むしろわたしの便利帳の配付方法や入札、委託についての関心のほうが大きいです。
70代	女性	私はわからないことがあるときには区の代表電話に電話します。案内の方がコールセンターに回してくださり親切に教えてください。先日も電話をかけ、担当の方に来てくださり、感じのいい方で、わたしのように一人暮らしのものにはとても助かりました。「お問い合わせコール あだち」という名前については知らない人も多いと思います。
70代	男性	今まで利用したことはないけれど、あれば便利だと思います。区役所へは何度も電話をしたが係の人が出るまでに時間がかかりすぎるので、途中で何回か切ったことがあります。
70代	男性	専門のオペレーターから直接聞けることは大変ありがたいです。今後はコールセンターを積極的に利用させていただきます。
70代	男性	私はスポーツ審判員です。審判ができる団体が知ることができればと思います。
70代	男性	区の心の通うコールセンターとしてますますのご活躍を期待します。
70代	男性	初めて存在を知りました。こんなに有効なものがあるのかと情報不足を痛感しました。年間50万件の問い合わせについて、真剣になんでも電話しようとする人はいるのか、ふと思いました。何でも電話しようとする風潮があるのではないのでしょうか。
70代	男性	このアンケートで初めて知りました。どうすればPRできるかを考えなければなりません。
70代	女性	今のところ必要性を感じていません。
70代	男性	できればフリーダイヤルにしてほしい
70代	男性	区の広報やチラシを見たときには覚えていますが、電話番号は忘れてしまうものです。シールは電話機の下に貼っておけますので全戸配付したらいいと思います。
70代	女性	今まで利用する必要がなかったのですが、親切な制度だと思います。
70代	女性	もう少し目につきやすいところで周知を図るともっと利用する人が増えると思う。
70代	男性	コールセンターの存在を知らなかった。加えてITサロンや趣味の活動で尋ねても確たる返事を得られなかった。

集 計 表

(%)

「足立区コールセンター『お問い合わせコールあだち』について」	全員	性別		年齢別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
回答者数(人)	177	53	124	85	92
問1 コールセンターの認知度	N = 177				
(1)「お問い合わせコール あだち」という名前も電話番号も知っていた	15.8	20.8	13.7	10.1	20.4
(2)「お問い合わせコール あだち」という名前、または電話番号のどちらかを知っていた	13.6	15.1	12.9	16.5	11.2
(3)名前や電話番号までは知らないが、コールセンターがあることは知っていた	16.4	20.8	14.5	13.9	18.4
(4)全く知らなかった	54.2	43.4	58.9	59.5	50.0
回答者数(人)	81	30	51	32	49
問2 コールセンター利用の有無	N = 81				
(1)ある	32.1	23.3	37.3	28.1	34.7
(2)ない	65.4	73.3	60.8	71.9	61.2
(無回答)	2.5	3.3	2.0	-	4.1
回答者数(人)	26	7	19	11	15
問3 コールセンターの利用度	N = 26				
(1)聞きたいことがあるときはほとんど利用している	15.4	14.3	15.8	11.1	17.6
(2)週に1, 2回程度	-	-	-	-	-
(3)月に1, 2回程度	-	-	-	-	-
(4)数回程度	84.6	85.7	84.2	88.9	82.4
問4 コールセンターを利用して感じたこと(複数回答)	N = 26				
(1)聞きたいことを、詳しく丁寧に説明してくれるのでわかりやすい	57.7	42.9	63.2	55.6	58.8
(2)区役所が休みのときにも対応してくれるのでいい	26.9	28.6	26.3	44.4	17.6
(3)あちらこちらの部署に電話を回されたりせず、1回で対応してくれるのでいい	11.5	-	15.8	22.2	5.9
(4)職員に比べてオペレーターが丁寧に対応してくれるのでいい	26.9	28.6	26.3	22.2	29.4
(5)聞きたいことに詳しく答えてくれなかった、説明がよくわからなかった	-	-	-	-	-
(6)結局担当部署に電話をつながれたので、代表電話にかけるか、担当部署の直通にかけたほうがいい	19.2	14.3	21.1	11.1	23.5
(7)回答までに時間がかかりすぎる	11.5	42.9	-	-	17.6
(8)特に何も感じなかった	15.4	-	21.1	11.1	17.6
(9)その他	3.8	-	5.3	-	5.9
問5 区役所の情報を得るのにまず行うこと(コールセンターを利用した人)	N = 26				
(1)コールセンターに電話をかけて聞く	3.8	14.3	-	-	5.9
(2)区役所の代表電話に電話をかけて、担当する部署を教えてください	26.9	14.3	31.6	11.1	35.3
(3)あだち広報などで確認する	15.4	28.6	10.5	11.1	17.6
(4)わたしの便利帳(リブイン)で調べる	30.8	14.3	36.8	55.6	17.6

集 計 表

(%)

「足立区コールセンター『お問い合わせコールあだち』について	全員	性別		年齢別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
(5)区のホームページで確認する	11.5	14.3	10.5	22.2	5.9
(6)その他	-	-	-	-	-
(無回答)	11.5	14.3	10.5	-	17.6
回 答 者 数 (人)	149	45	104	70	79
問6 区役所の情報を得るのにまず行うこと(コールセンターを利用していない人)	N =				149
(1)区役所の代表電話に電話をかけて、担当する部署を教えてください	38.3	42.2	36.5	25.7	49.4
(2)あだち広報などで確認する	6.0	2.2	7.7	5.7	6.3
(3)わたしの便利帳(リブイン)で調べる	28.2	20.0	31.7	24.3	31.6
(4)区のホームページで確認する	23.5	26.7	22.1	40.0	8.9
(5)その他	2.0	4.4	1.0	1.4	2.5
(無回答)	2.0	4.4	1.0	2.9	1.3
回 答 者 数 (人)	177	53	124	85	92
問7 コールセンターで今後対応してほしい問い合わせ内容(複数回答)	N =				177
(1)区の手続きや証明書発行などの案内	72.9	73.6	72.6	74.7	71.4
(2)区が主催するイベントや講座などのお知らせ	53.7	58.5	51.6	48.1	58.2
(3)区が行なう健康診断やセミナーなどの申し込み受付	59.3	60.4	58.9	50.6	66.3
(4)区施設までの交通機関や道案内	29.9	28.3	30.6	30.4	29.6
(5)英語・中国語・韓国語などによる問い合わせ回答	13.6	15.1	12.9	17.7	10.2
(6)ご自身の保険料や税金など個人情報にかかる問い合わせ回答	43.5	52.8	39.5	40.5	45.9
(7)休日診療している診療所・医療機関の案内	67.2	64.2	68.5	73.4	62.2
(8)区役所以外の区内団体(町会・自治会・警察・消防)が主催するイベントなどの案内	24.3	30.2	21.8	22.8	25.5
(9)ケーブルテレビ足立などで紹介されたお店や、口コミで広まったお店の紹介	9.0	11.3	8.1	6.3	11.2
(10)区内の観光協会や宿泊場所などに関する案内	24.9	22.6	25.8	22.8	26.5
(11)弁護士など専門家との相談の予約受付	41.2	52.8	36.3	36.7	44.9
(12)区内で起きた事件や事故、インフルエンザの発生状況等の速報	35.0	28.3	37.9	39.2	31.6
(13)その他	8.5	13.2	6.5	7.6	9.2
問8 コールセンターを知るきっかけとなった媒体(複数回答)	N =				177
(1)区の発行する冊子(資源とごみの分け方出しかたなど)	25.4	34.0	21.8	12.7	35.7
(2)あだち広報	33.9	41.5	30.6	22.8	42.9
(3)コールセンターの名称・電話番号が書いてある横断幕または横看板	0.6	-	0.8	1.3	-
(4)足立区ホームページ	11.3	17.0	8.9	12.7	10.2
(5)コールセンターのシール	17.5	24.5	14.5	10.1	23.5
(6)コールセンターのちらし	18.6	24.5	16.1	15.2	21.4

集 計 表

(%)

「足立区コールセンター『お問い合わせコールあだちの』について	全員	性別		年齢別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
回 答 者 数 (人)	177	53	124	85	92
(7)家族・友人などの口コミ	1.7	1.9	1.6	1.3	2.0
(8)わたしの便利帳(リブイン)	11.9	17.0	9.7	2.5	19.4
(9)あだちシティビジョン(北千住駅西口駅前大型モニター)でのCM放映	1.1	-	1.6	1.3	1.0
(10)ケーブルテレビ足立で放映した広告CM	1.1	1.9	0.8	-	2.0
(11)その他	1.1	1.9	0.8	1.3	1.0
(12)まったく知らなかった	44.6	39.6	46.8	50.6	39.8
問 9 コールセンターを知るのに最も役立った媒体	N =				177
(1)区の発行する冊子(資源とごみの分け方出しかたなど)	9.6	7.5	10.5	5.1	13.3
(2)あだち広報	17.5	22.6	15.3	16.5	18.4
(3)コールセンターの名称・電話番号が書いてある横断幕または横看板	-	-	-	-	-
(4)足立区ホームページ	4.5	1.9	5.6	7.6	2.0
(5)コールセンターのシール	7.3	11.3	5.6	6.3	8.2
(6)コールセンターのちらし	9.0	7.5	9.7	10.1	8.2
(7)家族・友人などの口コミ	0.6	-	0.8	1.3	-
(8)わたしの便利帳(リブイン)	5.1	5.7	4.8	1.3	8.2
(9)あだちシティビジョン(北千住駅西口駅前大型モニター)でのCM放映	-	-	-	-	-
(10)ケーブルテレビ足立で放映した広告CM	-	-	-	-	-
(11)その他	0.6	-	0.8	1.3	-
(12)まったく知らなかった	44.6	39.6	46.8	50.6	39.8
(無回答)	1.1	3.8	-	-	2.0
問 1 0 区役所以外も含めて、区の情報を得る源(複数回答)	N =				177
(1)あだち広報、わたしの便利帳、公社ニュース「ときめき」など区が発行する定期刊行物	93.8	86.8	96.8	93.7	93.9
(2)区役所の各所属などにおかれている区が発行したパンフレット	15.8	13.2	16.9	10.1	20.4
(3)区のホームページ、Aメール(足立区メール配信サービス)などの、区が情報源の電子媒体	33.9	35.8	33.1	48.1	22.4
(4)新聞、雑誌など区が発行元でない書籍	6.8	11.3	4.8	2.5	10.2
(5)ケーブルテレビ、区以外のホームページなどの区が情報源でない電子媒体	5.1	7.5	4.0	3.8	6.1
(6)知人・友人からの口コミ	9.6	3.8	12.1	10.1	9.2
(7)コールセンター「お問い合わせコール あだち」	1.7	1.9	1.6	-	3.1
(8)その他	2.3	5.7	0.8	1.3	3.1

問 1 1 は記述回答につき割愛