

平成25年度  
第1回 区政モニターアンケート  
調査報告書

《足立区制80周年記念事業に関する意識調査》  
《職員の接客について》

平成25年9月



足立区政策経営部広報室区政情報課



---

第1章 調査の概要	1
1 調査の概要	3
2 調査の目的	3
3 調査の時期	3
4 今回の区政モニター数、回答者数	3
5 回答者の構成	4
6 調査結果・分析の見方	4
第2章 調査結果の分析及び所管意見	5
1 「足立区制80周年」について	9
(1) 「足立区制80周年」の認知状況	9
(2) 「足立区制80周年」の認知経路	10
(3) 認知状況および参加状況	12
(4) イベント等の印象・感想・意見	15
(5) 記念のロゴマークを使用した活動の印象	18
(6) 「足立区制80周年記念事業」のメリットや意義	19
(7) 周年事業にメリットや意義を感じない理由	20
(8) 10年後に参加や体験してみたいイベントや事業	22
(9) 10年後にやってほしい事業やイベントのアイデア	24
(10) アンケート集計結果の今後の活用	25
(11) 記念事業アンケートによる区民ニーズ・意識の把握の有効性	25
2 職員の接客について	29
(1) 手続きや相談等のための区役所窓口の最近の利用有無	29
(2) 窓口等での職員の対応	30
(3) 最近の区役所窓口以外の施設の利用有無	32
(4) 施設での職員の対応	33
(5) 区役所や区の施設への相談・問い合わせなどの電話	35
(6) 電話での職員の対応	36
(7) アンケート集計結果の今後の活用	37
(8) 職員の接客アンケートによる区民ニーズ・意識の把握の有効性	38
3 使用した調査票及び集計結果	39



# 第1章 調査の概要



## 1 調査の概要

この報告書は、平成25年度第1回区政モニターアンケート「足立区制80周年記念事業に関する意識調査」、「職員の接客について」をまとめたものです。調査結果の分析とあわせて、アンケート集計結果に関する所管意見を記載しています。

## 2 調査の目的

### 「足立区制80周年記念事業に関する意識調査」

昭和7年（1932年）に東京府のもとで産声をあげた足立区は、平成24年度（昨年度）に区制80周年を迎え、一年を通して様々な「足立区制80周年記念事業」を行いました。

区民のみなさまが「どのような記念事業にご参加いただいたのか」、「10年ごとに行う周年事業を、どのように感じていただいているのか」など、記憶の新しいうちにご意見をいただき、今後の区政運営および10年後（平成34年度）の90周年記念事業につなげていきたいと考えております。

以上のことから、記念事業に対する意識を調査し、今後の事業の参考とするため実施しました。

### 「職員の接客について」

足立区では「たった一人の、たった一度の職員の印象が区役所全体のイメージを決定づける」を合言葉に、接客力の向上に取り組んでいます。

目に見える取組みを充実させるため、職員からお客様への積極的なあいさつや、庁内で迷っている方へのお声かけなど、実際に区役所にお越しいたいたときの職員の印象をおうかがいすることで、具体的な課題の改善に結び付けたいと考えております。今後の区の職員接客向上の参考とするため調査を実施しました。

## 3 調査の時期

平成25年6月17日（月）～7月1日（月）

## 4 今回の区政モニター数、回答者数

区政モニター数 186人

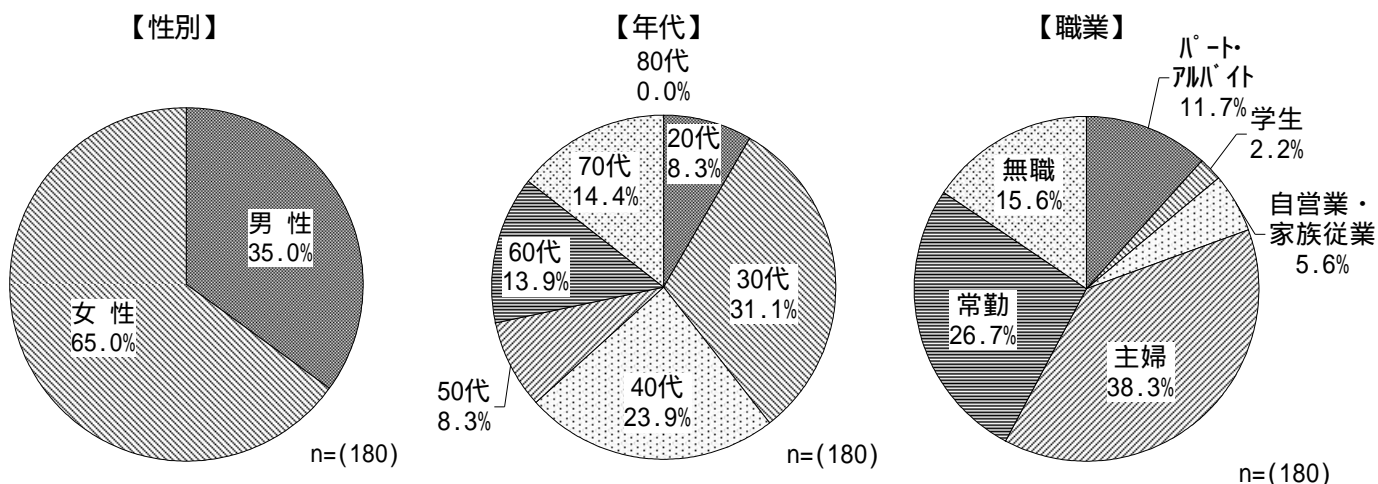
回答者 180人（回答率96.8%）

〔内訳〕郵便回答 107人

インターネット回答 73人

## 5 回答者の構成

### (1) 性別、年代、職業別割合(全体)



### (2) 地域ブロック別

ブロック	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
人数	28	8	2	21	21

ブロック	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
人数	22	15	15	6	16

ブロック	11ブロック	12ブロック	13ブロック	計
人数	9	8	9	180

ブロック区分図



## 6 調査結果・分析の見方

回答比率(%)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、原則として小数点第2位を四捨五入して小数点第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、記述回答は、原文の趣旨を損なわないように要約し掲載しています。



## 第 2 章 調査結果の分析及び所管意見



# 1 「足立区制80周年」について

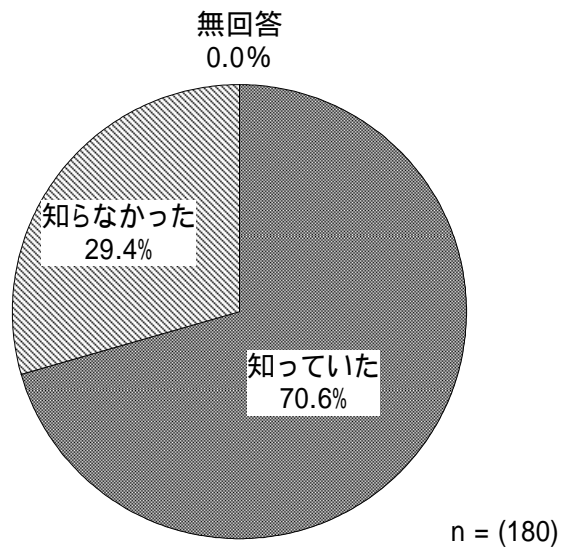


1 「足立区制80周年」について 担当：シティプロモーション課

(1) 「足立区制80周年」の認知状況

問1 平成24年度が「足立区制80周年」だったことを知っていましたか。

( は1つだけ)



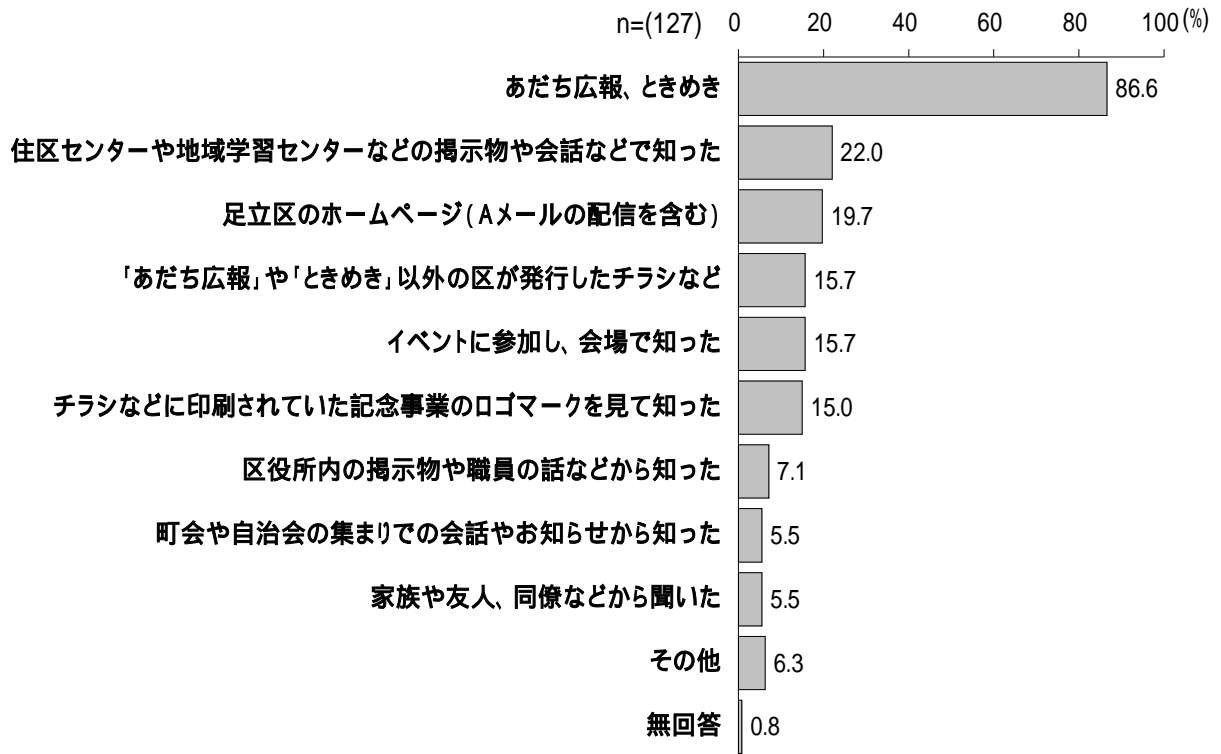
「知っていた」(70.6%)がほぼ7割、「知らなかった」(29.4%)がほぼ3割となっている。

(2) 「足立区制80周年」の認知経路

(問1で「知っていた」とお答えの方に)

問1-1 「足立区制80周年」であることを、何で知りましたか。

( はあてはまるものすべて )



「あだち広報、ときめき」(86.6%)が8割台半ばと極めて高くなっている。次いで、「住区センターや地域学習センターなどの掲示物や会話などで知った」(22.0%)と「足立区のホームページ(Aメールの配信を含む)」(19.7%)が2割前後、「『あだち広報』や『ときめき』以外の区が発行したチラシなど」(15.7%)、「イベントに参加し、会場で知った」(15.7%)、「チラシなどに印刷されていた記念事業のロゴマークを見て知った」(15.0%)が1割台半ばとなっている。

### 【所管意見】

「足立区制80周年」の認知状況について

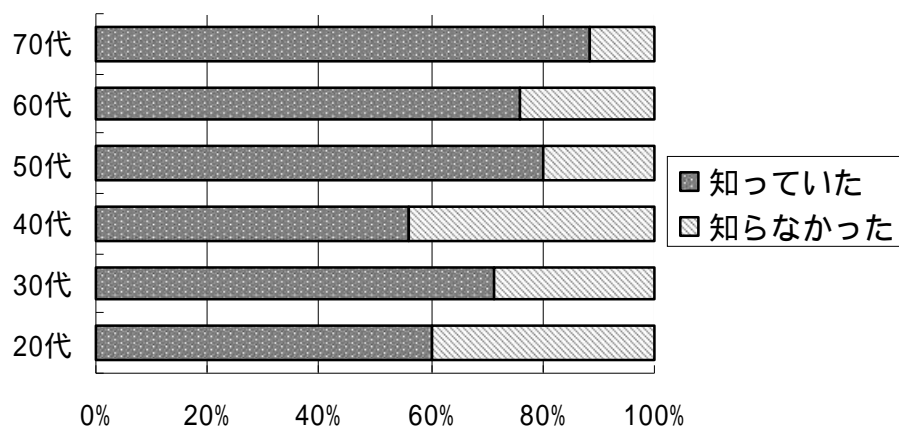
〔問1、問1-1の集計結果を踏まえて〕

「平成24年度が区制80周年だと知っていた」が約7割となった。そのうち「何で知ったか」との問い(問1-1)では「あだち広報、ときめき」が86.6%と極めて高く、次いで「住区センターや地域学習センターの掲示物や会話」が22%、「区のホームページ(Aメール配信を含む)」が19.7%となった。

区内全戸に配付する紙媒体の情報発信力が優れていることや、電子的な情報発信ツールが確実に区民に浸透してきていることが改めて確認できたほか、住区センターなどの地域施設での周知が有効な情報発信手段になっていることが伺え、今回の周年記念事業の広報活動にあたり有効なデータとなった。

また、本回答をさらに世代別に見てみると下のとおりとなる。

想定していたとおり、年齢層の高い方が認知率も高くなる傾向を確認できたほか、40代の認知率が最も低いという特徴が見られた。今回の広報活動では、情報が伝わりづらい年齢層を意識した情報発信を行うことで、事業やイベントの認知率をあげていく必要がある。



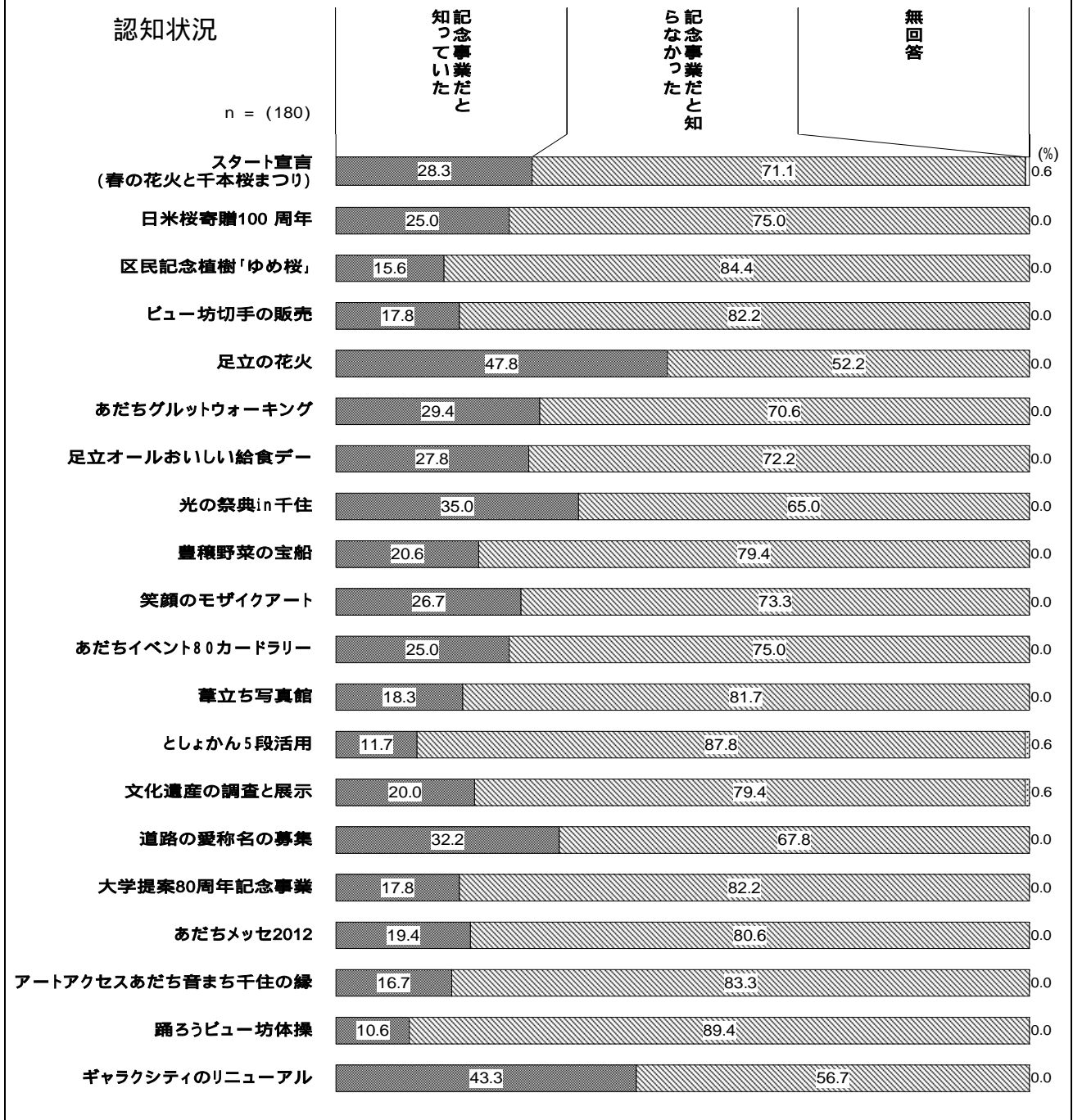
( 3 ) 認知状況および参加状況

問2 下記の1～20は、平成24年度に足立区が行ったイベントや事業のうち、「足立区制80周年記念事業」として行った主な事業です。

( 事業規模を拡大して行ったものも含む。 )

まず、区制80周年記念事業だと知っていたか、お答えください。

次に、その事業に参加(購入)したか、お答えください。( と それぞれに )

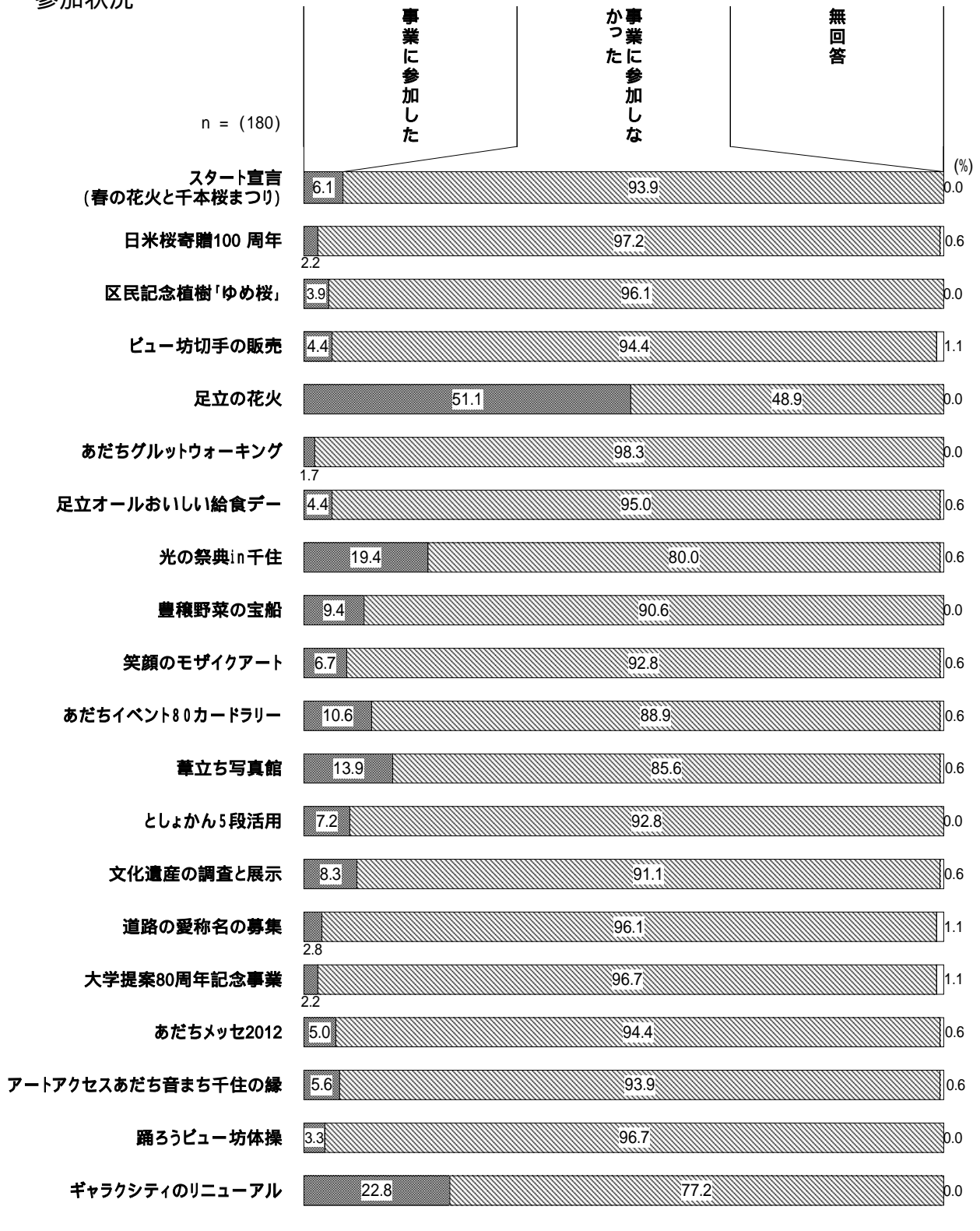


「記念事業だと知っていた」は「足立の花火」(47.8%)と「ギャラクシティのリニューアル」(43.3%)が4割台と高く、「光の祭典in千住」(35.0%)と「道路の愛称名の募集」(32.2%)が3割台で続いている。

一方、「としょかん5段活用」(11.7%)と「踊ろうビュー坊体操」(10.6%)は1割を超える程度と低くなっている。



## 参加状況



「事業に参加した」は“足立の花火”(51.1%)が5割を超えて特に高く、“ギャラクシティのリニューアル”(22.8%)と“光の祭典in千住”(19.4%)が2割前後でこれに次いでいる。また、“葦立ち写真館”(13.9%)と“あだちイベント80カードラリー”(10.6%)が1割台で、残りはいずれも1割未満となっている。

認知状況と比較すると、“足立の花火”は20事業の中で唯一、参加率が認知率よりも高く、記念事業としての認識に係わりなく、多くが参加している様子がうかがえる。

## 【所管意見】

「区制80周年記念事業の認知状況と参加状況」について  
〔問2の集計結果および問3、問4の主な感想・意見等を踏まえて〕

「足立の花火」や「ギャラクシティのリニューアル」「光の祭典in千住」などの大きなイベントは、周年記念事業として、ある程度の認知度であったことが伺える。

一方で、問1の回答では、「区制80周年だと知っていた割合が約7割」であるにも関わらず、20事業のうち8事業（全体の4割）で「記念事業だと知っていた」が1割台となり、周年記念事業としての認知度に相当の課題があることが判明した。

また、足立の花火の認知状況と参加状況の関係を見ると、「記念事業だと知らなくて参加した」区民が多くいることも伺える。自由記述に「区民に対してイベントの宣伝が地味で、認知効果が低いと思う」との回答もあり、従来から行っているイベントを周年記念事業とする場合には、その位置づけを明確にした広報活動が必要である。

その他の印象・感想・意見等に関する自由記述では、「楽しかった」などの肯定的な意見が多かったが、「参加できそうなものもあったので、知っていれば参加したかもしれない」「全体のイベントの数が多すぎる」「ロゴマークを見たことがない」などの意見もあった。本アンケートの結果を真摯に受け止め、次回の周年記念事業の認知率および参加率を上げていかなければならない。

#### (4) イベント等の印象・感想・意見

問3 問2で「参加(購入)した」イベント等に関して、特に印象に残ったことや、感想や意見をお聞かせください。

- 1 「スタート宣言(春の花火と千本桜まつり)」への主な意見
  - ・ 舎人公園に行くのに乗り換えが多く不便であるが、広々として身も心も「ホッと」する空間であった。
  - ・ 舎人公園は桜の植樹で春爛漫。区制80周年記念の宣言行事はとても印象に残った。
  - ・ 交通の便を良くしてほしい、夏場の活用を提案してほしい。
  
- 2 「日米桜寄贈100周年」への主な意見
  - ・ 桜を咲かせるイベントは続けてほしい。
  - ・ 街が花でいっぱいになってほしい。
  - ・ 都市農業公園は桜や花がきれい。
  
- 3 「区民記念植樹『ゆめ桜』」への主な意見
  - ・ 特になし
  
- 4 「ビュー坊切手の販売」への主な意見
  - ・ 特になし
  
- 5 「足立の花火」への主な意見
  - ・ 足立の花火大会は毎年楽しみにしている。
  - ・ 記念事業だとは知らなかったが、いつもより花火の総数も多く、見応えがあった。
  - ・ 大人から子どもまで楽しめる花火は最高。ただ、10月は肌寒いので夏の開催が望ましい。
  - ・ 秋の花火大会は、夜空が夏より暗いので一層美しく感じられた。秋の花火もいいと思う。
  - ・ 花火大会に行くと足立区に住んでいて良かったと思う。
  
- 6 「あだちグルットウォーキング」への主な意見
  - ・ 足立区の見所や名所を発見、体力維持のためにも一人でも多くの方の参加を希望する。
  - ・ ウォーキングは、老若男女誰もが参加できるので健康的だと思う。
  
- 7 「足立オールおいしい給食デー」への主な意見
  - ・ 小学校の子どもたちの夏休みの宿題として出され、親子でアイデアを出し合って一緒に料理し、楽しい時間を過ごすことができた。
  - ・ 保育園で80周年記念の給食があり、子どもたちからも「足立区のお誕生日だよ」と聞き、身近に感じる事ができた。
  - ・ 子どもがいつもと違う給食に喜んで帰宅し、広報紙に載った記念給食の写真を見て「これ食べたよ」と話してくれた。おいしい給食に力を入れている区のイベントとしてよかったと思う。

8 「光の祭典 in 千住」への主な意見

- ・光の祭典は素晴らしかった。もう少し期間を延ばしていただけると嬉しい。
- ・毎年楽しみにしている行事で、心が癒されている。

9 「豊穰野菜の宝船」への主な意見

- ・おいしい野菜を宝わけしてもらった。
- ・「豊穰野菜の宝船」は色々な野菜で宝船が作られ、見事だった。区内でこれだけの野菜が作られているのは嬉しい。

10 「笑顔のモザイクアート」への主な意見

- ・子ども達がとても喜んでいて。一人ひとり小さい写真だが、楽しいイベントだった。
- ・区民まつりに行った時に声をかけられ、参加した。直接、声をかけてもらうことで、気軽に参加でき、子どもの写真が使われることで完成品を見に行くなど事業への参加意識が高まった。

11 「あだちイベント80カードラリー」への主な意見

- ・つついカード探しに集中してしまった。一人1枚というのが残念だった。
- ・イベントでいただいたカードは、とても可愛く、孫が喜んでいて。
- ・あだちイベント80カードラリーに参加した。絵はがきは郷土博物館で販売してはどうか。

12 「葦立ち写真館」への主な意見

- ・足立区への転入組のため、古き時代の街の風景や移り変わりが新鮮に思えた。
- ・3歳の時から足立っ子。懐かしい写真の数々に見入ってしまった。
- ・昔を思い出す写真が多数あった。写真集を作成して販売してはどうか。

13 「としょかん5段活用」への主な意見

- ・としょかん5段活用の図書館ラリーは面白かった。講演会はためになった。また講演会があったら行きたい。
- ・読書ラリーに参加して、ハムスターのパスケースをもらったのが嬉しかった。

14 「文化遺産の調査と展示」への主な意見

- ・昭和時代の展示物を懐かしく振り返ることができた。
- ・昭和家電を大切にしている方がいるのは発見だった。そんな方と共通の要素で繋がる場があればよいと思う。
- ・年間を通じて参加し、楽しく拝見した。今後も特別展、企画展を大きく期待している。

15 「道路の愛称名の募集」への主な意見

- ・家族で、生まれ育った地域の道路の名称を楽しく考えて応募できたことは思い出になった。
- ・もう少し夢のある名称に決めてほしかった。
- ・企画として面白い。区民にとって親しみのある道に名前をつけることはより愛着がわくと思う。

16 「大学提案80周年記念事業」への主な意見

- ・特になし

17 「あだちメッセ2012」への主な意見

- ・ものづくりの取り組みが減ってきたと感じた。学生は高度安全化研究を地域と一体となって取り組むのも一考。防災関連技術開発にも繋がると思う。

18 「アートアクセスあだち 音まち千住の縁」への主な意見

- ・千寿本町小学校のシャボン玉のイベントに参加した。たくさんのシャボン玉が空高く舞い上がるさまは、子どもはもとより、大人もとても感動した。またシャボン玉のイベントがあれば子どもと一緒に参加したい。

19 「踊ろうビュー坊体操」への主な意見

- ・特になし

20 「ギャラクシティのリニューアル」への主な意見

- ・とても素敵な施設が足立区にあると思った。渋谷のこどもの城のように、色々な方が来るといいと思う。
- ・家族そろってプラネタリウムを見て、楽しむことができた。区内小・中学生には、学校の課外授業の1つとして連れて行ってあげたらいいと思う。
- ・リニューアルして、赤ちゃんから大人まで楽しめる場所になった。ロッククライミングは、大人もやりたい。
- ・今までのギャラクシティとイメージが変わった。
- ・時間によって幼児と小学生と一緒に遊べない遊具もあり、兄弟で離れてしまうのが残念。
- ・小学生には楽しめる遊び場だと思うが、幼児にも楽しめるようにもう少し工夫してほしい。
- ・小学生にスタッフをさせるのはとてもいいことだと思う。

全般的な意見

- ・記念事業の割には全体的に華やかさに欠け、参加したいと思うようなイベントが無かった。盛り上がりにかけていた。区民に対してイベントの宣伝が地味で、認知効果が低いと思う。
- ・こんなに80周年のイベントをやっていたことをアンケートで初めて知った。参加できそうなものもあったので、知っていれば参加したかもしれない。
- ・全体的にイベントの数が多すぎる印象を受けた。内容も80周年に結びつける意味が分かりかねるものがあったと感じた。

( 5 ) 記念のロゴマークを使用した活動の印象

問4 問2にある足立区制80周年記念事業以外にも、記念のロゴマークを使用した活動がありました。印象に残っているものがあれば教えてください。

(例：地域学習センターのイベントなど)

【ロゴマーク自体の印象】

- ・ロゴマークを見たことがない。
- ・チラシ等で80周年とはよく見た記憶がありますが、ロゴに関しては印象に残っていない。
- ・ロゴマークが3つもあるとは知らなかった。1つしか認識がなかった。
- ・足立感が伝わらない。
- ・「あだち広報」にのっているマーク。

【ロゴマークを見たところ】

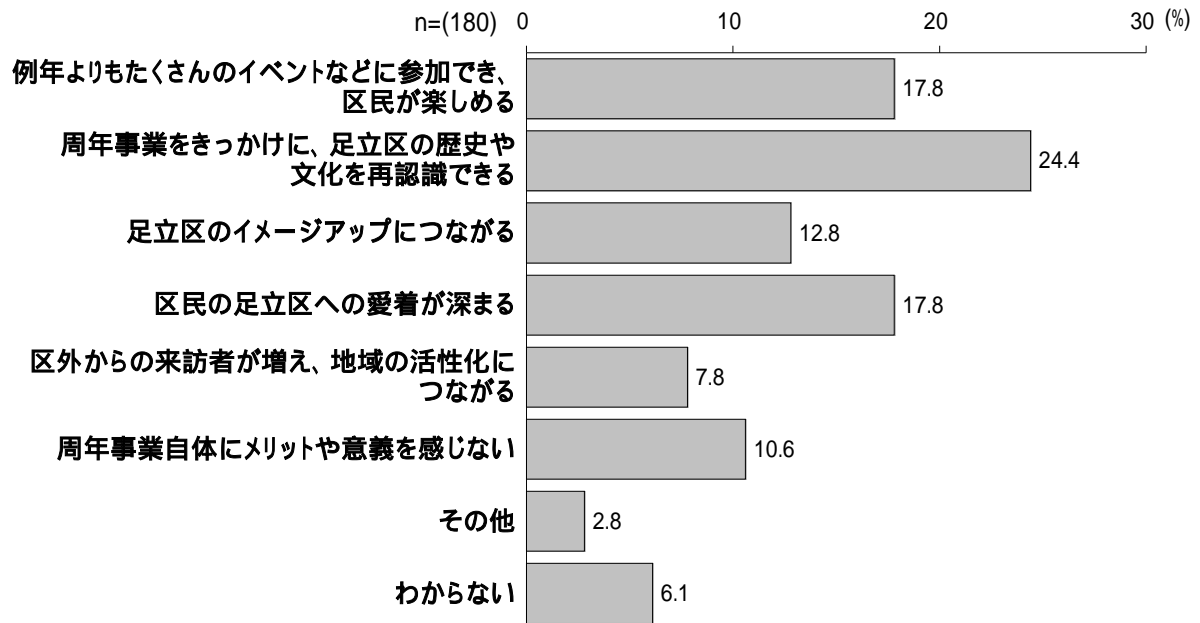
- ・地域学習センターや地域学習センターからのお知らせで見た。
- ・カードラリーの際に、郷土博物館等で80周年のロゴを見た気がする。
- ・区役所の職員の方の名札が印象に残っている。

【印象に残った活動】

- ・あだち区民まつり (A-Festa)
- ・保塚地域学習センターのイベント
- ・佐野地域学習センターの「ハート&ハート」で色々なことを体験できた。
- ・モザイクアートは素晴らしい

(6) 「足立区制80周年記念事業」のメリットや意義

問5 問2のようなイベントや事業を、「足立区制80周年記念事業」として行うことのメリットや意義(意味)について、あなたのお考えに最も近い考えはどれですか。( は1つだけ)



「周年事業をきっかけに、足立区の歴史や文化を再認識できる」(24.4%)が2割台半ばで最も高く、「例年よりもたくさんのイベントなどに参加でき、区民が楽しめる」(17.8%)と「区民の足立区への愛着が深まる」(17.8%)が2割近くとなっている。

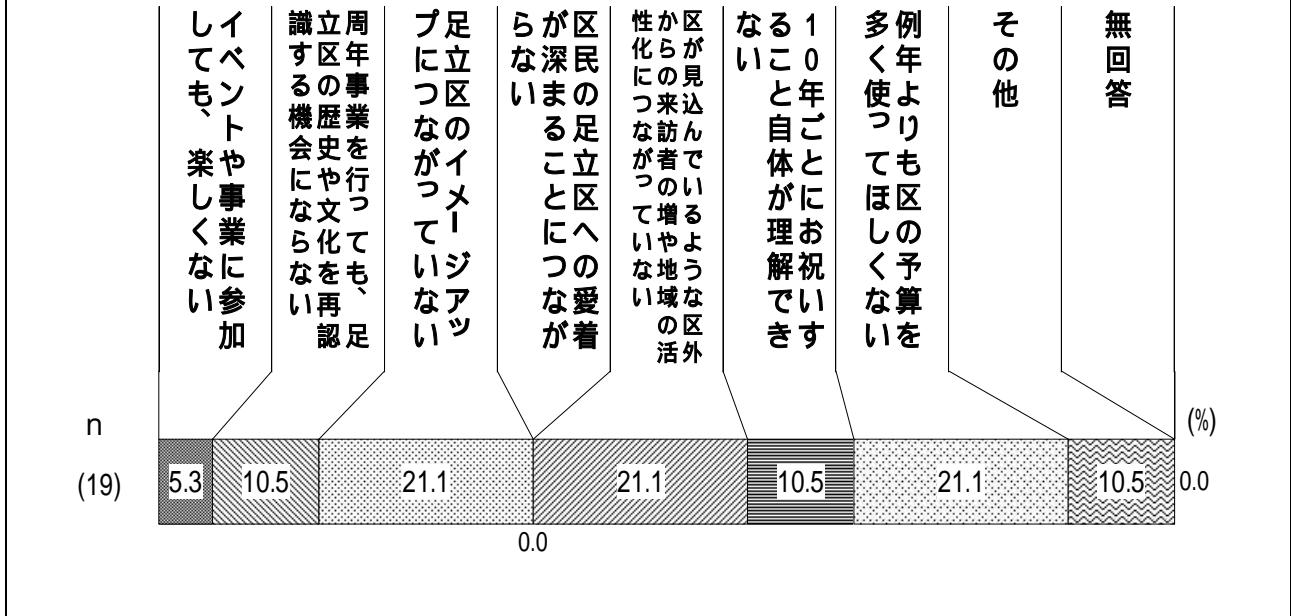
一方、「周年事業自体にメリットや意義を感じない」(10.6%)は約1割となっている。

(7) 周年事業にメリットや意義を感じない理由

(問5で「周年事業自体にメリットや意義を感じない」とお答えの方に)

問5-1 メリットや意義を感じないお考えに最も近い考えはどれですか。

( は1つだけ)



「足立区のイメージアップにつながっていない」、「区が見込んでいるような区外からの来訪者の増や地域の活性化につながっていない」、「例年よりも区の予算を多く使ってほしくない」がいずれも21.1% (4人) となっている。



## 【所管意見】

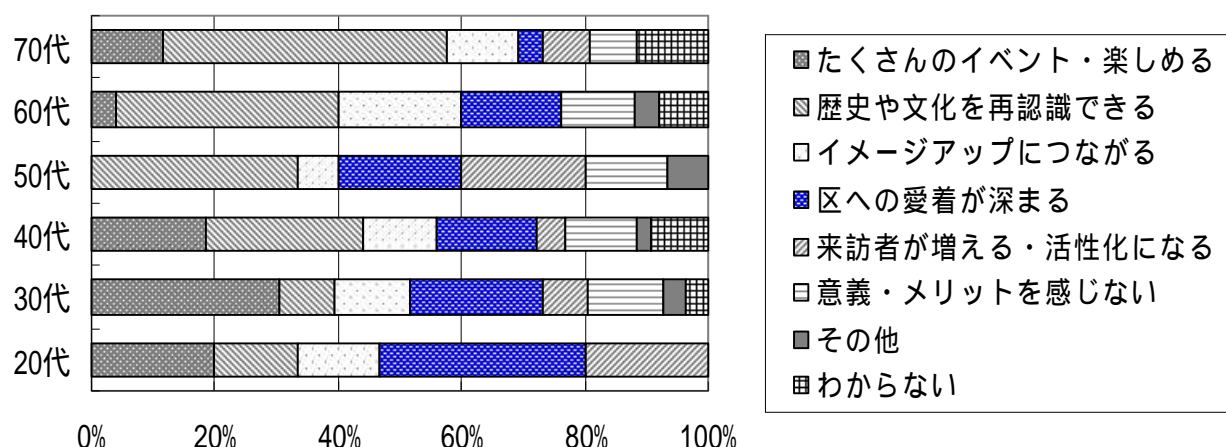
「区制80周年記念事業のメリットや意義」について

〔問5、問5 - 1の集計結果を踏まえて〕

複数の中から「あなたの考えに最も近い考え」の回答を得たところ、「周年事業をきっかけに、足立区の歴史や文化を再認識できる」が24.4%、「例年よりもたくさんのイベントなどに参加でき、区民が楽しめる」と「区民の足立区への愛着が深まる」が同じく17.8%となるなど、約8割が周年記念事業を行うことに何らかのメリットや意義を感じているとの結果が得られた。

一方で、「周年事業自体にメリットや意義を感じない」と回答した割合が10.6%となった。メリットや意義を感じない理由としては、「足立区のイメージアップにつながっていない」、「区外からの来訪者の増や地域の活性化につながっていない」、「例年よりも区の予算を多く使ってほしくない」がいずれも21.1%で全体の6割以上を占めている。肯定回答の中では、イメージアップや地域の活性化につながっているとの意見も一定程度あるため、その結果を広く情報発信し、3つの要素の効果をさらに高めることを意識しながら、区民の周年記念事業に対する理解の向上および参加人数の増につなげていく。

なお、本回答をさらに世代別に見てみると次のとおりとなる。

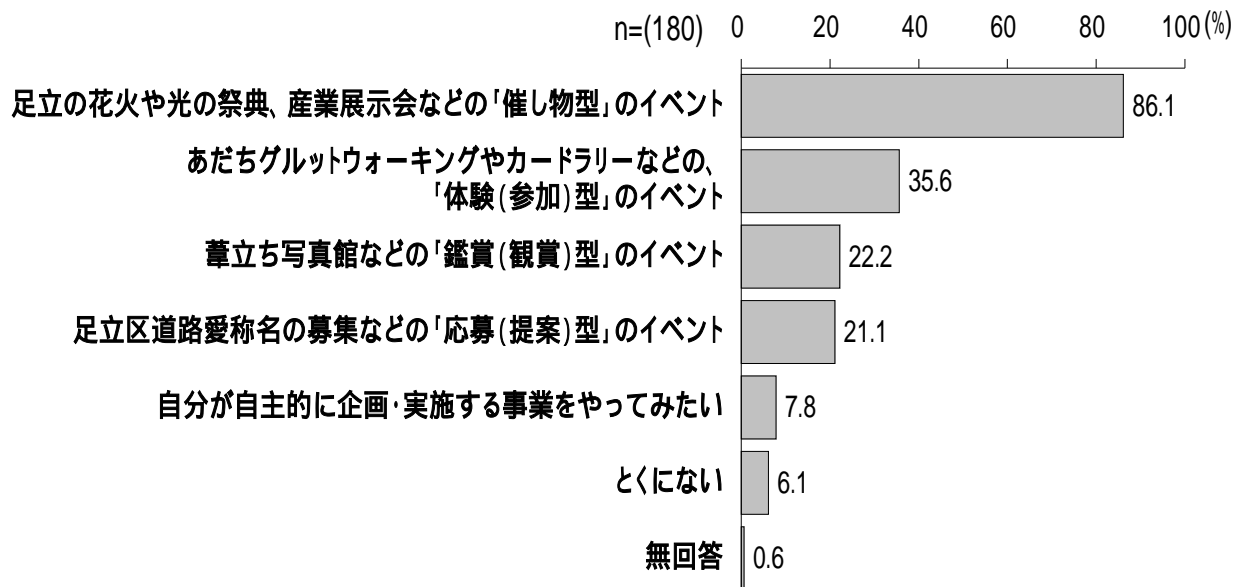


年齢層が高くなるにつれて「足立区の歴史や文化を再認識できる」の割合が高くなった。問3の12「葦立ち写真館」の自由記述にもあるとおり、周年事業を機会に昔を懐かしむ企画などが喜ばれていることが伺える。

また、年齢層が低いほど「たくさんのイベントなどに参加でき、区民が楽しめる」と「足立区への愛着が深まる」の割合が高い傾向も見られる。子育て世代であることや、これから区政に関心が深まっていく年齢層であることが影響していると考えられ、次回の周年事業の企画立案および事業ごとのターゲット層の選択に有効なデータとなった。

( 8 ) 10年後に参加や体験してみたいイベントや事業

問6 10年後の「足立区制90周年記念事業」で、あなたが参加や体験してみたいと思うイベントや事業はどのようなものですか。( はあてはまるものすべて)



「足立の花火や光の祭典、産業展示会などの、『催し物型』のイベント」(86.1%)が圧倒的に高く、「あだちグレットウォーキングやカードラリーなどの、『体験(参加)型』のイベント」(35.6%)が3割台半ばでこれに次いでいる。

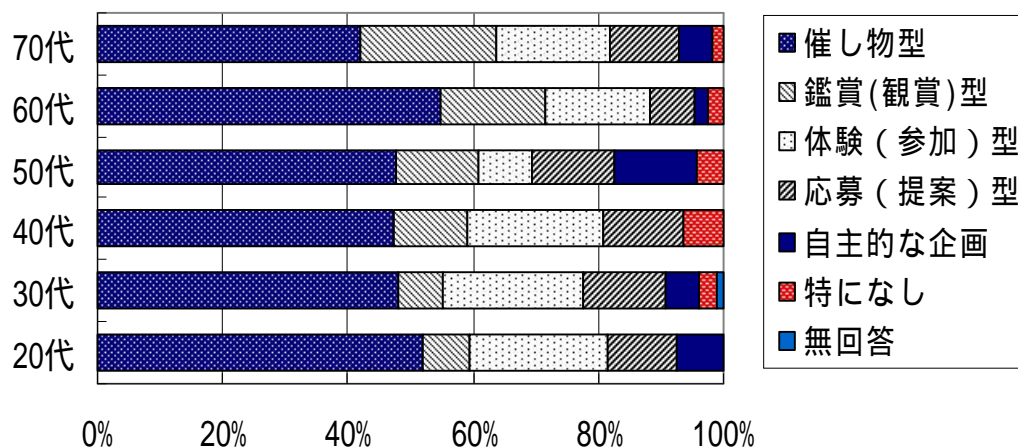
## 【所管意見】

「10年後に参加や体験してみたい、やってほしいイベントや事業」について  
〔問6の集計結果および問7の主な意見を踏まえて〕

足立の花火や光の祭典などの「催し物型」のイベントが8割を超えて最も多い回答となったことから、誰もが気軽に参加でき、楽しめるイベントや事業を区民が望んでいることが伺える。

また、本回答をさらに世代別に見てみると下のとおりとなる。

「鑑賞（観賞）型」は年齢層が高くなるほど割合が高くなることや、50代では「体験（参加）型」の割合が少なく「自主的な企画」の割合が高いなど、いくつかの特徴が見られた。自由記述でいただいた具体的な意見を含めて、次回の区制90周年の企画立案の参考としながら、多くの区民が喜んで参加でき、かつ足立区のイメージアップにつながる事業を展開していく。



( 9 ) 10年後にやってほしい事業やイベントのアイデア

問7 10年後の「足立区制90周年記念事業」でやってほしい(ご自分でやりたい、も含めて)事業やイベントのアイデアがありましたらお聞かせください。

【全般】 - 主な意見

- ・足立区の魅力が伝わるような多くの方に愛されるイベントをしてほしい。商店街を巻き込んで、子どもと一緒に参加できるように盛り上げてほしい。
- ・足立区民全体で参加できるような、大きなイベントにしてほしい。
- ・企画の数を減らして、他からもたくさんの方が訪れるイベントに集中した方が良いと思う。花火や荒川の立地を使ったアートイベントなど。地域活性化にも繋がり、足立区の良さを多くの方に知ってもらい、きっかけになると思う。
- ・90周年記念は特に必要ないように思う。100周年のイベント開催は記念事業として良いと思う。
- ・家族みんなで楽しめる、花火やイルミネーションのイベントがいい。
- ・高齢者も気軽に参加することが出来るイベントを希望。

【アイデアなど】 - 主な意見

行事

- ・足立区出身の俳優やミュージシャン、お笑い芸人、金八先生の講義などのイベント
- ・梅島や五反野などの地区で、参加型のイベント
- ・足立区の歴史や文化を知ることができるイベント
- ・足立の会社・工場などの職業体験
- ・足立区で採れる野菜を使った「給食メニュー」のアイデア募集、お弁当づくり
- ・親子参加型のイベント
- ・ウォーキングなどスポーツ体験ができるイベント
- ・街や河川敷のゴミ拾いボランティア
- ・区内のパワースポット巡り
- ・年配の方たちに、子どもや若い人へ昔話や伝統披露などをしてもらう

その他

- ・記念に残るもの(建築物など)にしてほしい。
- ・1992年に発行の「足立60景」のような記念誌を発行し、区の歴史、文化、景観等の理解を深める。

【事業や行事を活性化するための方策】 - 主な意見

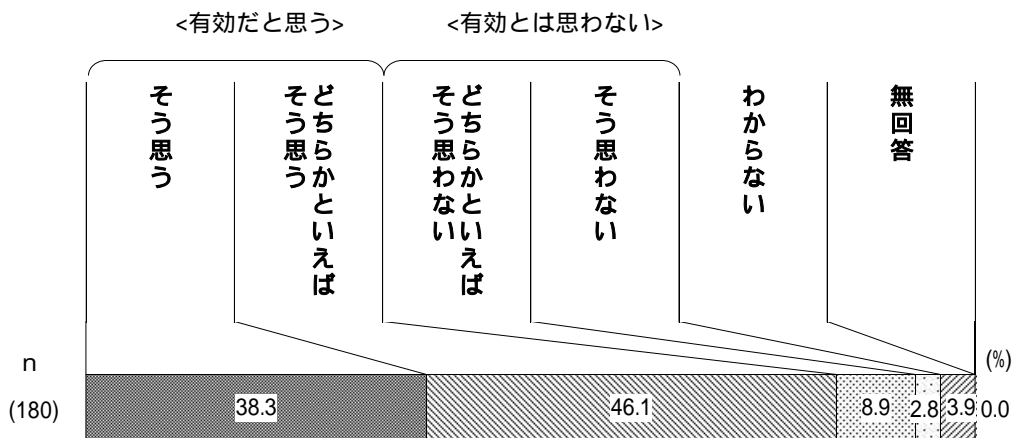
- ・区民全員にイベント内容が伝わるような、わかりやすく積極的なPRが必要だと思う。
- ・駅や商店街など、街ぐるみで足立区をアピールしたイベントの開催。
- ・足立区の魅力を区外の方に知ってもらうためのイベント開催。
- ・JCN足立チャンネルでイベントの様子を詳しく放送する番組を流せば、参加してみたいと思う人が増えると思う。
- ・交通が不便な地域からではイベント会場に行くのが大変なため、会場までを結ぶシャトルバスがあると参加しやすくなると思う。

(10) アンケート集計結果の今後の活用

- ・ 足立区では10年ごとに周年記念事業を行っている。
- ・ 本アンケートは、区民がどのように周年記念事業を考えているか、感じているかを記憶の新しいうちに問うものであり、今後の区政運営および10年後の90周年記念事業の企画にあたっての参考データとし、より多くの区民が参加し喜ばれる事業立案に役立てていく。

(11) 記念事業アンケートによる区民ニーズ・意識の把握の有効性

問8 今回の「足立区制80周年」のアンケートは、区民のニーズや意識を把握する上で有効な内容だと思いませんか。( は1つだけ)



「そう思う」(38.3%)と「どちらかといえばそう思う」(46.1%)を合わせた 有効だと思う (84.4%) が8割台半ばを占めている。



## 2 職員の接客について



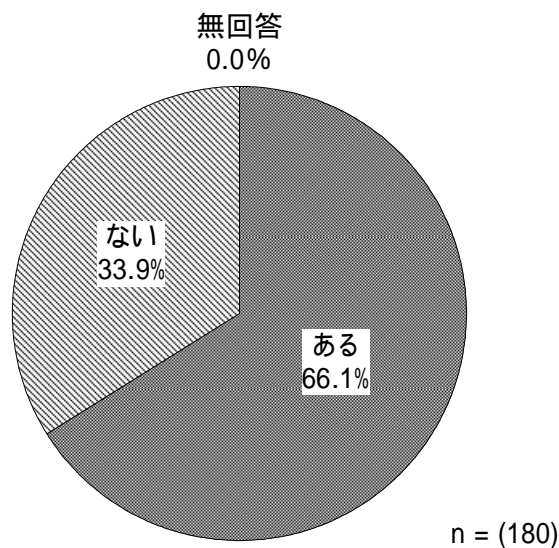


## 2 職員の接客について 担当：区民の声相談課

### (1) 手続きや相談等のための区役所窓口の最近の利用有無

足立区では接客力の向上を目指して、「窓口・電話対応時の印象度アップ」や「職員のマナーアップ」に取り組んでいます。

問9 あなたは、最近、手続きや相談等のために区役所の窓口をご利用になったことがありますか。( は1つだけ)



「ある」(66.1%)が6割台半ば、「ない」(33.9%)が3割台半ばとなっている。

#### 【所管意見】

「区役所窓口利用状況」について  
〔問9の集計結果を踏まえて〕

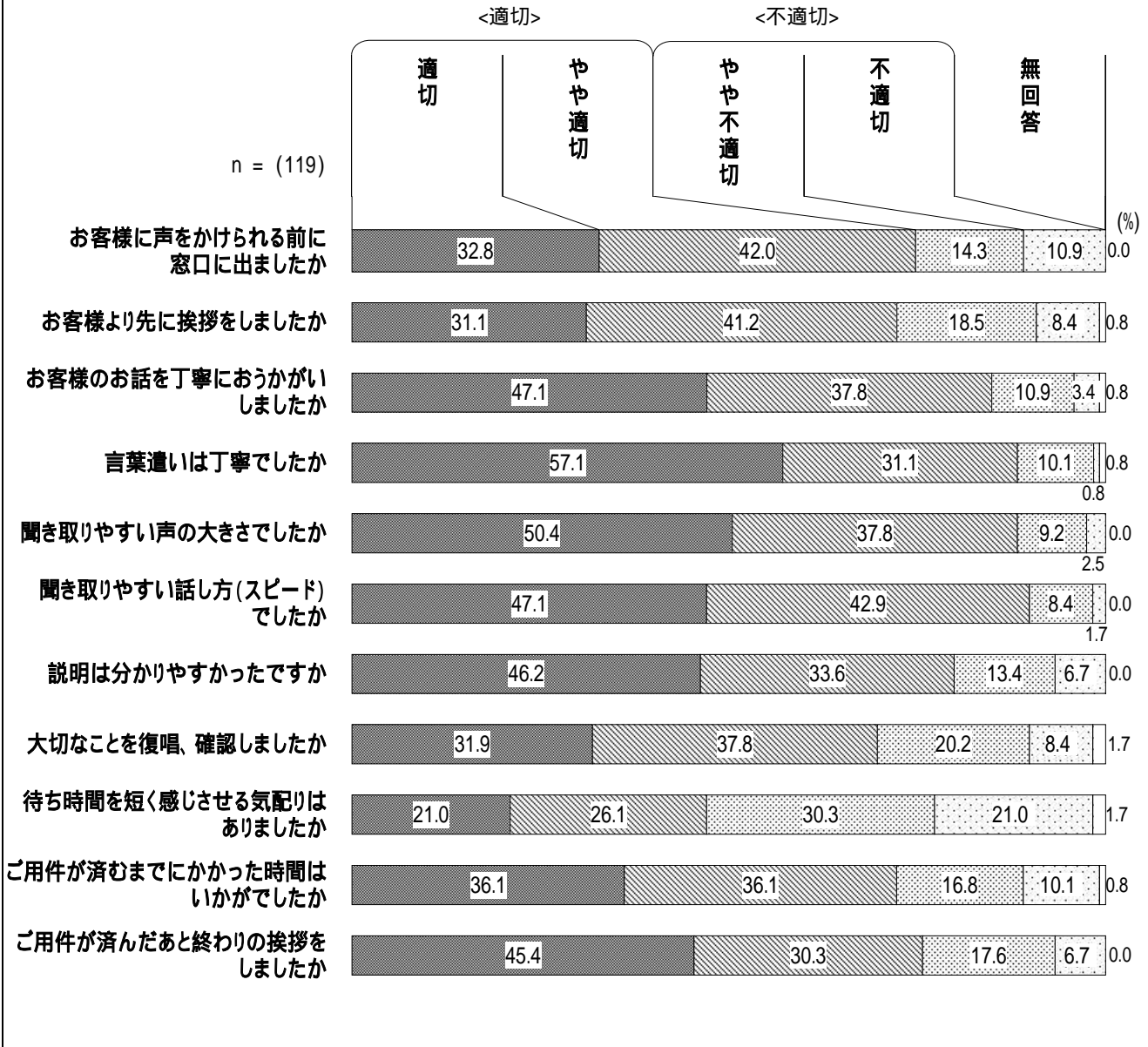
最近、区役所窓口を利用したことの無い方が33.9%おり、これは、誰もが日常的に区役所窓口を利用しているわけではないことをあらわしている。たまたま来庁した日に、偶然見かけた職員の言動の良し悪しによって、区役所全体のイメージが左右されるということであり、職員一人ひとりが常にマナーアップを心がけることの重要性を示している。

(2) 窓口等での職員の応対

(問9で「ある」とお答えの方に)

問9-1 窓口等での職員の応対はいかがでしたか。

以下の項目についてお答えください。( はそれぞれ1つずつ)



「適切」と「やや適切」を合わせた 適切 は、「聞き取りやすい話し方(スピード)でしたか」(90.0%)、「言葉遣いは丁寧でしたか」(88.2%)、「聞き取りやすい声の大きさでしたか」(88.2%)のいずれも話し方に関する項目で特に高くなっている。

一方、「お待ちいただいている間にも声をおかけするなど、待ち時間を短く感じさせる気配りがありましたか」(47.1%)は唯一、「不適切」と「やや不適切」を合わせた 不適切 (51.3%)を下回っている。

## 【所管意見】

「区役所窓口での職員の対応」について  
〔問9 - 1の集計結果を踏まえて〕

アンケート結果からは、「挨拶や言葉遣いなど丁寧な対応はできているが、さらに一步踏み込んだ、お客様の立場にたったきめのこまかい対応が求められている」という課題が浮かび上がってくる。

たとえば、「言葉遣いは丁寧でしたか」については、「適切」57.1% > 「やや適切」31.1%、「用件が済んだあと終わりの挨拶をしましたか」については、「適切」45.4% > 「やや適切」30.3%と実践の効果が明確にあらわれているといえる。

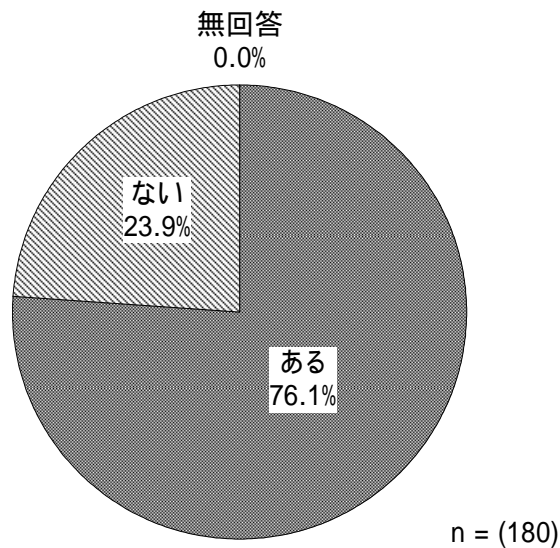
一方、「お客様に声をかけられる前に窓口に出ましたか」については、「適切」32.8% < 「やや適切」42.0%、「お客様より先に挨拶をしましたか」については、「適切」31.1% < 「やや適切」41.2%と、実践はされているものの、それが徹底されていない様子が推察される。

また、「大切なことの復唱、確認」では69.7%、「待ち時間を短く感じさせる気配り」では47.1%と、「適切」と「やや適切」をあわせた<適切>の割合が70%に達していない。とくに「待ち時間を短く感じさせる気配り」は、「適切」が21%と著しく低く、お客様個々の事情やその場の状況に合わせた臨機応変な対応や気配りが不足していることが分かった。

基本的な所作の徹底に加えて、区民の気持ちになり状況に応じた接客のできる職員を育成することが重要である。

( 3 ) 最近の区役所窓口以外の施設の利用有無

問10 あなたは、最近、区役所窓口以外の施設（図書館、地域学習センター、スポーツ施設など）をご利用になったことがありますか。（ は1つだけ）



「ある（76.1%）が7割台半ばを占め、区役所窓口よりも10.0ポイント高くなっている。

【所管意見】

「区施設の利用状況」について  
〔問10の集計結果を踏まえて〕

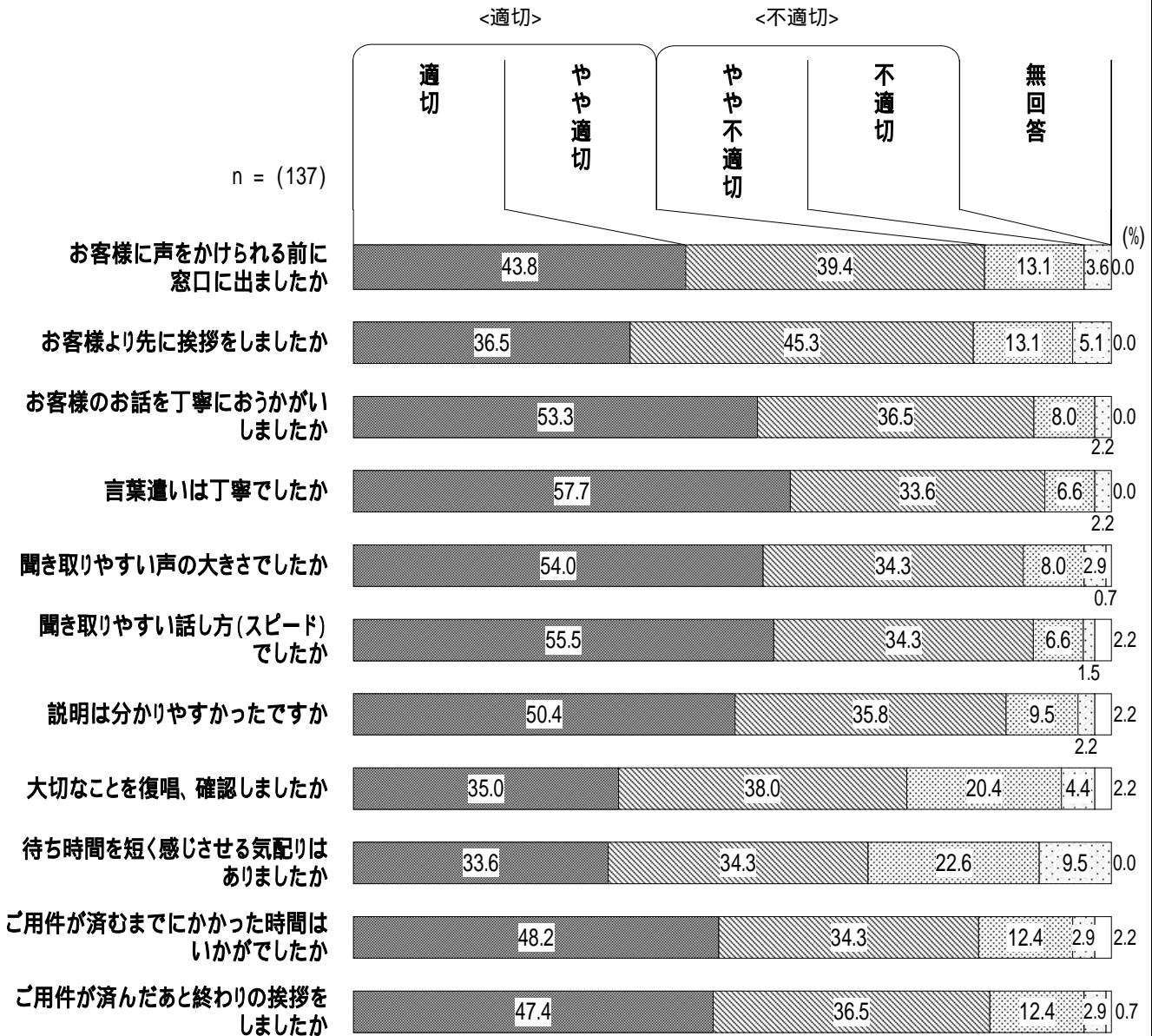
区役所窓口以外の施設（図書館等）を利用したことがある方は76.1%に達しており、地域の身近な施設として日常的に利用されているということが分かる。同種の民間施設と比較されることも多く、利用者本位のきめの細かい接客を行うことが求められている。

(4) 施設での職員の応対

(問10で「ある」とお答えの方に)

問10 - 1 施設での職員の応対はいかがでしたか。

以下の項目についてお答えください。( はそれぞれ1つずつ)



「適切」と「やや適切」を合わせた 適切 は、“言葉遣いは丁寧でしたか”(91.3%)で9割を超えている。また、最も低い“お待ちいただいている間にも声をおかけするなど、待ち時間を短く感じさせる気配りがありましたか”(67.9%)でも7割近くとなっている。

区役所窓口と比べると、「適切」の割合はすべての項目で施設の方が高く、特に“お待ちいただいている間にも声をおかけするなど、待ち時間を短く感じさせる気配りがありましたか”で12.6ポイント、“ご用件が済むまでにかかった時間はいかがでしたか”で12.1ポイント、“お客様に声をかけられる前に窓口に出ましたか”で11.0ポイント高くなっている。

## 【所管意見】

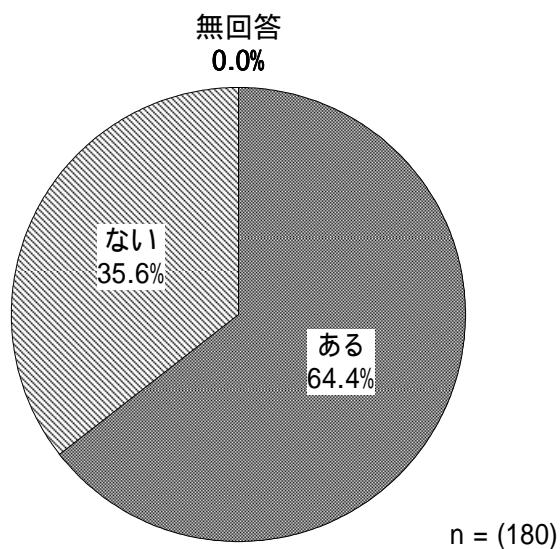
「区役所窓口以外の施設での職員の対応」について  
〔問10 - 1の集計結果を踏まえて〕

区役所窓口とすべて同じ質問設定であるが、すべての項目で「適切」と感じる区民の割合が区役所窓口を上回っている。たとえば、「待ち時間を短く感じさせる気配り」は区役所窓口よりも12.6%高くなっている。施設の多くは指定管理者による運営であり、事業者の持つ施設運営のノウハウが利用者へのサービス提供に反映されていると考えられる。

客層や利用目的、取り扱い業務の違いなど、一概に比較することはできないが、今後、どういった部分が高評価につながっているのかを分析し、良い取り組み事例については、積極的に庁内に情報提供したり職員研修に取り込んでいく。

( 5 ) 区役所や区の施設への相談・問い合わせなどの電話

問11 あなたは、区役所や区の施設に、相談や問い合わせなどで電話をしたことがありますか。( は1つだけ)



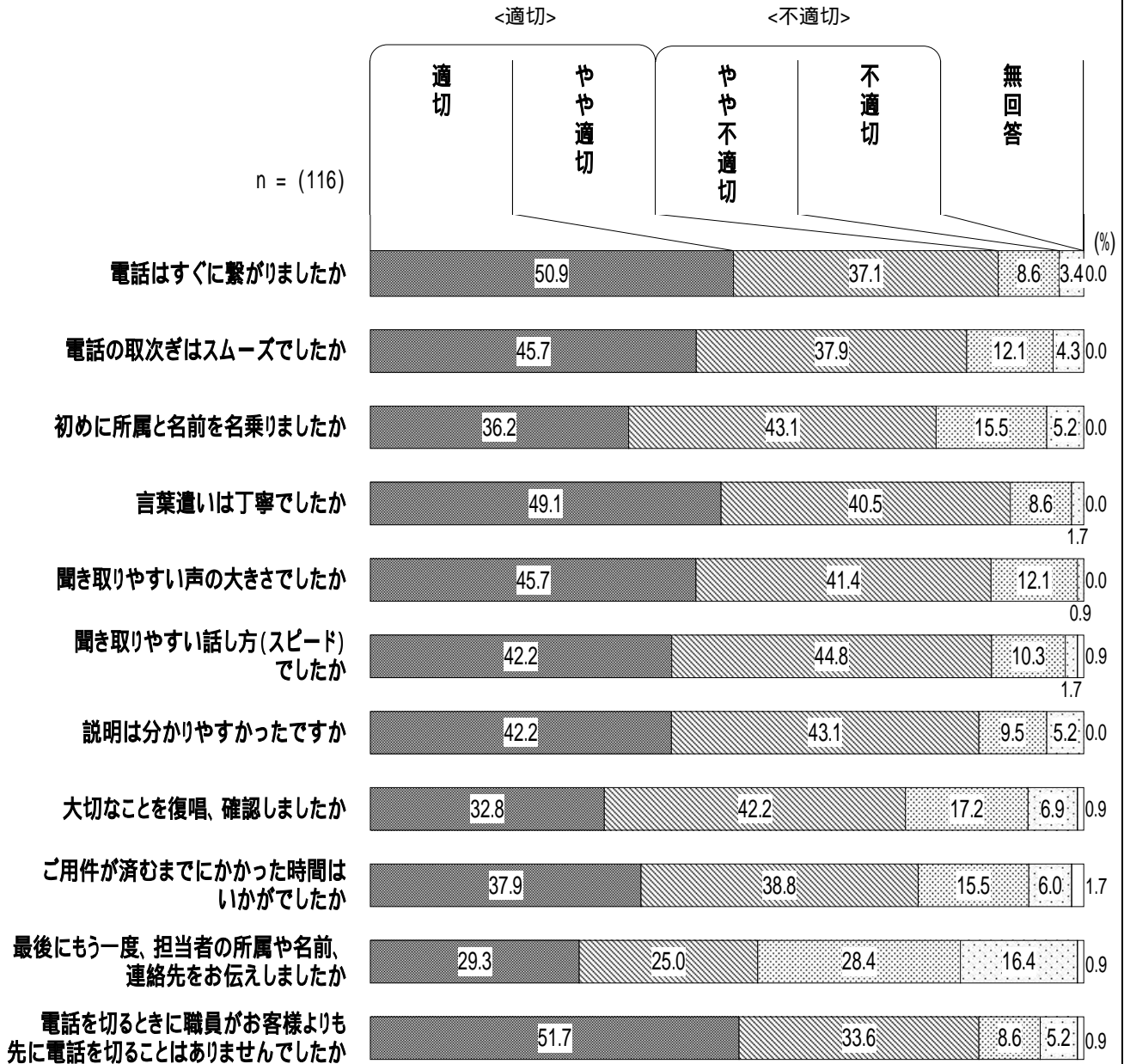
「ある」(64.4%)が6割台半ば、「ない」(35.6%)が3割台半ばで、窓口利用と近い数字になっている。

( 6 ) 電話での職員の応対

( 問11で「ある」とお答えの方に )

問11 - 1 電話での職員の応対はいかがでしたか。

以下の項目についてお答えください。( はそれぞれ1つずつ )



「適切」と「やや適切」を合わせた 適切 は、“言葉遣いは丁寧でしたか”(89.6%)、「電話はすぐに繋がりましたか」(88.0%)、「聞き取りやすい声の大きさでしたか」(87.1%)、「聞き取りやすい話し方(スピード)でしたか」(87.0%)で9割近くと高くなっている。一方、“最後にもう一度、担当者の所属や名前、連絡先をお伝えしましたか”(54.3%)は5割台半ばとやや低くなっている。

適切 の割合を区役所窓口と比較すると、電話での応対の方が“大切なことを復唱、確認しましたか”で5.3ポイント、“ご用件が済むまでにかかった時間はいかがでしたか”で4.5ポイント上回っている。



## 【所管意見】

「電話での職員の対応」について  
〔問11 - 1の集計結果を踏まえて〕

アンケート結果全体からは、顔が見えず言葉だけのやりとりとなるために、より丁寧な対応が求められる「電話の特性」を踏まえた対応が実践できていると評価できる。

一方で「初めに所属と担当者名を名乗っているか」が36.2%、「大切なことを復唱しているか」が32.8%と「適切」の割合が低く、「最後にもう一度所属と担当者名を名乗っているか」については、「やや不適切」と「不適切」をあわせた<不適切>が44.8%に達している。いわゆる「お客様センター」など民間企業の電話対応では徹底されていることであり、今後、区でも既存の研修資料（電話対応の基本型など）の内容を見直すとともに、それを電話機のそばに置き適切な電話対応が身につくまで実践する。

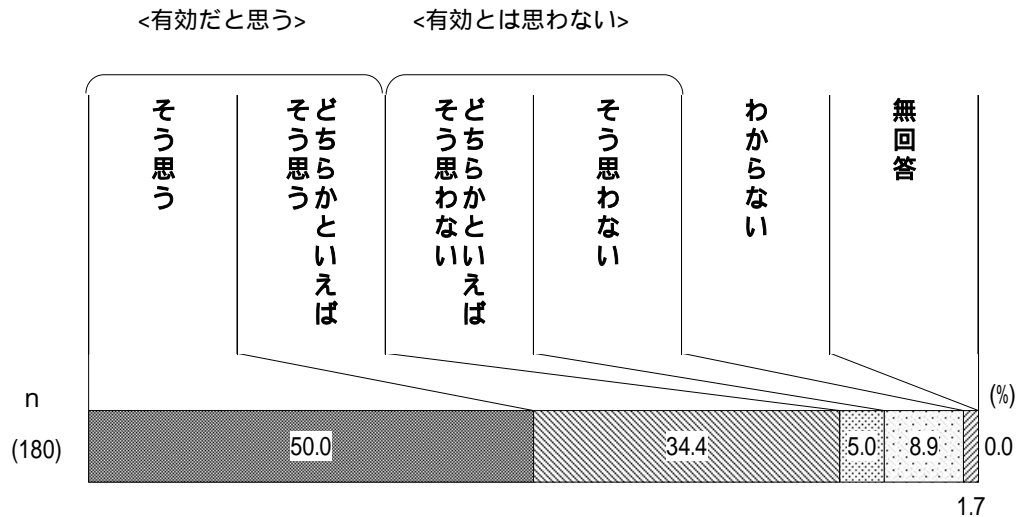
### （7）アンケート集計結果の今後の活用

現在、新規採用者から再雇用職員まで、希望制ではなく一定の年数を経るごとに必ず接客研修を受ける体系を確立し運用している。研修内容についても、平成24年度からは、事例や実技を多く取り入れた実践型の研修を実施している。研修受講者のアンケートを分析すると、基本的な知識やスキルについては十分に浸透しており、より実態に即した、現場で活用できる実践的な内容を求める声が多い。

実際に区の窓口等を利用された区民の意見である本調査の結果から、「大切なことの復唱、確認の不足」「待ち時間を短く感じさせる気配りの不足」など個別具体的な課題が浮き彫りとなった。課題と解決策を接客あだち推進運動や、よりよい区民の声対応のための指針研修に盛り込み、取組みの効果を高めることで「感動する区民サービス」の実現を目指す。

( 8 ) 職員の接客アンケートによる区民ニーズ・意識の把握の有効性

問12 今回の「職員の接客について」のアンケートは、区民のニーズや意識を把握する上で有効な内容だと思いませんか。( 〃 は1つだけ)



「そう思う」(50.0%)と「どちらかといえばそう思う」(34.4%)を合わせた 有効だと思う は84.4%で、問8「記念事業アンケートによる区民ニーズ・意識の把握の有効性」の結果と同率になっている。

### 3 使用した調査票及び集計結果



## 平成25年度 第1回 区政モニターアンケート

### 《足立区制80周年記念事業に関する意識調査》

#### 《職員の接客について》

##### 《足立区制80周年記念事業に関する意識調査》

昭和7年(1932年)に東京府のもとで産声をあげた足立区は、平成24年度(昨年度)に区制80周年を迎え、一年を通して様々な「足立区制80周年記念事業」を行いました。

区民のみなさまが「どのような記念事業にご参加いただいたのか」、「10年ごとに行う周年事業を、どのように感じていただいているのか」など、記憶の新しいうちにご意見をいただき、今後の区政運営および10年後(平成34年度)の90周年記念事業につなげていきたいと考えております。

##### 《職員の接客について》

足立区では「たった一人の、たった一度の職員の印象が区役所全体のイメージを決定づける」を合言葉に、接客力の向上に取り組んでいます。

目に見える取組みを充実させるため、職員からお客様への積極的なあいさつや、庁内で迷っている方へのお声かけなど、実際に区役所にお越しいただいたときの職員の印象をおうかがいすることで、具体的な課題の改善に結び付けたいと考えております。

区政モニターのみなさまの率直なご意見をいただきたく、このアンケートを実施します。ぜひご協力をお願いいたします。

「足立区制80周年」についてお伺いします。

問1 平成24年度が「足立区制80周年」だったことを知っていましたか。( は1つだけ) n=180

1. 知っていた	70.6 %	2. 知らなかった	29.4
----------	--------	-----------	------

(問1で「1. 知っていた」とお答えの方に)

問1-1 「足立区制80周年」であることを、何で知りましたか。

( はあてはまるものすべて) n=127

1. あだち広報、ときめき	86.6 %
2. 上記1以外の区が発行したチラシなど	15.7
3. 足立区のホームページ(Aメールの配信を含む)	19.7
4. チラシなどに印刷されていた記念事業のロゴマークを見て知った	15.0
5. 家族や友人、同僚などから聞いた	5.5
6. イベントに参加し、会場で知った	15.7
7. 区役所内の掲示物や職員の話などから知った	7.1
8. 住区センターや地域学習センターなどの掲示物や会話などで知った	22.0
9. 町会や自治会の集まりでの会話やお知らせから知った	5.5
10. その他( )	6.3
無回答	0.8

[ 足立区制80周年記念事業ロゴマーク(3種類) ]



問2 下記の1～20は、平成24年度に足立区が行ったイベントや事業のうち、「足立区制80周年記念事業」として行った主な事業です。(事業規模を拡大して行ったものも含む。)

まず、区制80周年記念事業だと知っていたか、お答えください。

次に、その事業に参加(購入)したか、お答えください。( と それぞれに ) n=180

No	事業名・概要	期間(開催日) および 開催場所 等	知っていたか		参加したか	
			記念事業だと知っていた	記念事業だと知らなかった	事業に参加した	事業に参加しなかった
	回答例 ----->		①	2	3	④
<b>シーン みんなで楽しく足立区の80歳をお祝いしましょう</b>						
1	<u>スタート宣言(春の花火と千本桜まつり)</u> 舎人公園で打ち上げた春の花火と和太鼓の演奏、バルーンに投射したレーザーショーなど、区制80周年のスタートを宣言しました。	24/4/7・8 舎人公園にて	28.3%	71.1	6.1	93.9
2	<u>日米桜寄贈100周年</u> 明治期に、日本の桜の名所として知られた江北の桜がアメリカに贈られて100年。記念式典や桜・ハナミズキの植樹を行いました。	24/4/22 都市農業公園にて	25.0	75.0	2.2	97.2
3	<u>区民記念植樹「ゆめ桜」</u> 地域学習センターやイベント会場で、募金と夢紙をいただきました。2500の夢とともに八重紅しだれ桜を中央公園に植樹しました。	募金24/9～25/3 植樹イベント 25/3/18 区役所・区民ロビーにて	15.6	84.4	3.9	96.1
4	<u>ビュー坊切手の販売</u> 郵便局のご協力で、ビューティフル・ウィンドウズ運動のキャラクター・ビュー坊のデザイン切手が販売されました。	24/9月から 主に区内の郵便局 で販売	17.8	82.2	4.4	94.4
5	<u>足立の花火</u> 80周年をモチーフにした打上げ花火を楽しみました。花火の総数も、前年より5000発増の15000発を打ち上げました。	24/10/13 荒川河川敷にて	47.8	52.2	51.1	48.9
6	<u>あだちグルットウォーキング</u> 魅力的な見どころや名所をつないだコースを歩くウォーキングイベント。秋のあだち区民まつりにあわせて行いました。	24/10/13・14 荒川河川敷および 千住エリアにて 25/4/6・7は荒 天のため中止	29.4	70.6	1.7	98.3

			知っていたか		参加したか	
7	<u>足立オールおいしい給食デー</u> 80周年をイメージした給食のアイデアを募集して、区長賞の受賞作を区内の全小・中学校で楽しみました。	24/11/1 区内全小・中学校にて	27.8	72.2	4.4	95.0
8	<u>光の祭典 in 千住</u> 毎年恒例の光の祭典を、北千住駅東口でも行いました。東京電機大学の校舎で、80周年を祝うクリスマスレーザーショーも行いました。	24/11/30 ～12/25まで 北千住駅東口駅前にて	35.0	65.0	19.4	80.0
9	<u>豊穡野菜の宝船</u> 80周年をお祝いし、足立区で採れたねぎや白菜などをつかって、宝船を作りました。展示後は、野菜を「宝わけ」しました。	24/12/11～14 区役所・区民ロビーにて	20.6	79.4	9.4	90.6
10	<u>笑顔のモザイクアート</u> 80周年にちなみ、8000人の笑顔の写真を1年間かけて集めて、大きなモザイクアートを作りました。	区のイベントなどで写真撮影 25/3/18～庁舎ホールで完成品を展示	26.7	73.3	6.7	92.8
11	<u>あだちイベント80カードラリー</u> 80のイベントで、足立区ゆかりの絵はがきをプレゼントしました。各会場で集めた応募券の枚数に応じて、さらにプレゼントを贈呈しました。	1年を通して事業活動 区のイベントなどでカードを配布	25.0	75.0	10.6	88.9
<b>シーン 足立区の歩みを知り新たな魅力を発見することができます</b>						
12	<u>葦立ち写真館</u> 区民のみなさまから提供いただいた写真を中心に、80年の歴史を振り返る写真展を、区内29箇所で開催しました。	24/6/16 ～25/4/4まで 区内29箇所にて	18.3	81.7	13.9	85.6
13	<u>としょかん5段活用</u> 「読む」「調べる」が中心の図書館から、「行く」「聞く」「わかる」まで活用方法を広げる提案。「足立の昔がたり」の発刊、読書ラリー、講演会など。	1年を通して事業活動 中央図書館や各地域図書館などにて	11.7	87.8	7.2	92.8
14	<u>文化遺産の調査と展示</u> 「タイムスリップ・昭和家電」「足立の仏像」など、80周年を記念した展示を行い、多くの方にご来場いただきました。	1年を通して事業活動 郷土博物館にて	20.0	79.4	8.3	91.1
<b>シーン 新しい足立の第一歩を一緒に踏み出しませんか</b>						
15	<u>道路の愛称名の募集</u> 区内の道路の愛称名を募集し、30路線の愛称名が決まりました。子どもたちを含めて、2741名もの方々からアイデアをいただきました。	24/5/25 ～7/10まで募集 10/28に表彰式	32.2	67.8	2.8	96.1
16	<u>大学提案80周年記念事業</u> 区内の5大学から、各大学の特色をだした提案をいただき、シンポジウムや講演会、公開講座などを開催しました。	24/7～25/2 各大学、東京芸術センターなどにて	17.8	82.2	2.2	96.7



			知っていたか		参加したか	
17	<u>あだちメッセ2012</u> 「世界に誇る足立の技術を見に行こう」をテーマに、区内企業172社の新製品や高度な技術をPRしました。	24/11/2・3 東京電機大学東京 千住アネックス	19.4	80.6	5.0	94.4
18	<u>アートアクセスあだち 音まち千住の縁</u> 荒川河川敷や足立市場、小学校や商店街など、千住のまちを舞台に、様々なアートプロジェクトを展開しました。	1年を通してイベント活動 河川敷、市場、千寿本町小学校など	16.7	83.3	5.6	93.9
19	<u>踊ろうビュー坊体操</u> ビューティフル・ウィンドウズ運動のキャラクター・ビュー坊の体操を制作して、保育園やイベントで子どもたちと踊りを楽しみました。	1年を通して普及活動 保育園、あだち区民まつりなどにて	10.6	89.4	3.3	96.7
20	<u>ギャラクシティのリニューアル</u> 西新井にある「ギャラクシティ」が、体験型施設にリニューアル。南米チリのアタカマ天文台から届く星空がプラネタリウムで楽しめます。	3/30・31にオープニングイベントを開催 25/4/1～リニューアルオープン	43.3	56.7	22.8	77.2

問3 問2で「参加（購入）した」イベント等に関して、特に印象に残ったことや、感想や意見をお聞かせください。

NO	感想や意見（率直なご意見をお願いします）
(例) 6	ウォーキングが楽しかった 足立区の見所や名所を再発見できた 年間で、いつでも使えるウォーキングコースを提供してほしい

問4 問2にある足立区制80周年記念事業以外にも、記念のロゴマークを使用した活動がありました。印象に残っているものがあれば教えてください。（例：地域学習センターのイベントなど）

--

問5 問2のようなイベントや事業を、「足立区制80周年記念事業」として行うことのメリットや意義(意味)について、あなたのお考えに最も近い考えはどれですか。( は1つだけ) n=180

1. 例年よりもたくさんのイベントなどに参加でき、区民が楽しめる	17.8 %
2. 周年事業をきっかけに、足立区の歴史や文化を再認識できる	24.4
3. 足立区のイメージアップにつながる	12.8
4. 区民の足立区への愛着が深まる	17.8
5. 区外からの来訪者が増え、地域の活性化につながる	7.8
6. 周年事業自体にメリットや意義を感じない	10.6
7. その他( )	2.8
8. わからない	6.1

(問5で「6. 周年事業自体にメリットや意義を感じない」とお答えの方に)

問5 - 1 メリットや意義を感じないお考えに最も近い考えはどれですか。( は1つだけ)

n=19

1. イベントや事業に参加しても、楽しくない	5.3 %
2. 周年事業を行っても、足立区の歴史や文化を再認識する機会にならない	10.5
3. 足立区のイメージアップにつながっていない	21.1
4. 区民の足立区への愛着が深まることにつながらない	-
5. 区が見込んでいるような区外からの来訪者の増や地域の活性化につながっていない	21.1
6. 10年ごとにお祝いすること自体が理解できない	10.5
7. 例年よりも区の予算を多く使ってほしくない	21.1
8. その他( )	10.5

問6 10年後の「足立区制90周年記念事業」で、あなたが参加や体験してみたいと思うイベントや事業はどのようなものですか。( はあてはまるものすべて) n=180

1. 足立の花火や光の祭典、産業展示会などの、「催し物型」のイベント	86.1 %
2. 葦立ち写真館などの、「鑑賞(観賞)型」のイベント	22.2
3. あだちグルットウォーキングやカードラリーなどの、「体験(参加)型」のイベント	35.6
4. 足立区道路愛称名の募集などの、「応募(提案)型」のイベント	21.1
5. 自分(個人、グループ含む)が自主的に企画・実施する事業をやってみたい	7.8
6. とくにない	6.1
無回答	0.6

問7 10年後の「足立区制90周年記念事業」でしてほしい(ご自分でやりたい、も含めて)事業やイベントのアイデアがありましたらお聞かせください。

問8 今回の「足立区制80周年」のアンケートは、区民のニーズや意識を把握する上で有効な内容だと思いますか。( は1つだけ) n=180

1. そう思う	38.3 %
2. どちらかといえばそう思う	46.1
3. どちらかといえばそう思わない	8.9
4. そう思わない(理由: )	2.8
5. わからない	3.9

## 職員の接客についてお伺いします。

足立区では接客力の向上を目指して、「窓口・電話対応時の印象度アップ」や「職員のマナーアップ」に取り組んでいます。

問9 あなたは、最近、手続きや相談等のために区役所の窓口をご利用になったことがありますか。  
( は1つだけ ) n=180

1 . ある	66.1 %	2 . ない	33.9
--------	--------	--------	------

(問9で「1 . ある」とお答えの方に)

問9 - 1 窓口等での職員の対応はいかがでしたか。以下のア～サについてお答えください。( はそれぞれ1つずつ ) n=119

質 問	適切	やや適切	やや不適切	不適切	無回答
	1	2	3	4	
ア．お客様に声をかけられる前に窓口に出ましたか	32.8%	42.0	14.3	10.9	-
イ．お客様より先に挨拶をしましたか	31.1	41.2	18.5	8.4	0.8
ウ．お客様のお話を丁寧におうかがいしましたか	47.1	37.8	10.9	3.4	0.8
エ．言葉遣いは丁寧でしたか	57.1	31.1	10.1	0.8	0.8
オ．聞き取りやすい声の大きさでしたか	50.4	37.8	9.2	2.5	-
カ．聞き取りやすい話し方（スピード）でしたか	47.1	42.9	8.4	1.7	-
キ．説明は分かりやすかったですか	46.2	33.6	13.4	6.7	-
ク．大切なことを復唱、確認しましたか	31.9	37.8	20.2	8.4	1.7
ケ．お待ちいただいている間にも声をおかけするなど、待ち時間を短く感じさせる気配りはありましたか	21.0	26.1	30.3	21.0	1.7
コ．ご用件が済むまでにかかった時間はいかがでしたか	36.1	36.1	16.8	10.1	0.8
サ．ご用件が済んだあと終わりの挨拶をしましたか	45.4	30.3	17.6	6.7	-

問10 あなたは、最近、区役所窓口以外の施設（図書館、地域学習センター、スポーツ施設など）をご利用になったことがありますか。

（ は1つだけ）n=180

1 . ある	76.1 %	2 . ない	23.9
--------	--------	--------	------

（問10で「1 . ある」とお答えの方に）

問10 - 1 施設での職員の対応はいかがでしたか。以下のア～サについてお答えください。（ はそれぞれ1つずつ）

n=137

	適切	やや適切	やや不適切	不適切	無回答
質 問	1	2	3	4	
ア．お客様に声をかけられる前に窓口に出ましたか	43.8%	39.4	13.1	3.6	-
イ．お客様より先に挨拶をしましたか	36.5	45.3	13.1	5.1	-
ウ．お客様のお話を丁寧におうかがいしましたか	53.3	36.5	8.0	2.2	-
エ．言葉遣いは丁寧でしたか	57.7	33.6	6.6	2.2	-
オ．聞き取りやすい声の大きさでしたか	54.0	34.3	8.0	2.9	0.7
カ．聞き取りやすい話し方（スピード）でしたか	55.5	34.3	6.6	1.5	2.2
キ．説明は分かりやすかったですか	50.4	35.8	9.5	2.2	2.2
ク．大切なことを復唱、確認しましたか	35.0	38.0	20.4	4.4	2.2
ケ．お待ちいただいている間にも声をおかけするなど、待ち時間を短く感じさせる気配りはありましたか	33.6	34.3	22.6	9.5	-
コ．ご用件が済むまでにかかった時間はいかがでしたか	48.2	34.3	12.4	2.9	2.2
サ．ご用件が済んだあと終わりの挨拶をしましたか	47.4	36.5	12.4	2.9	0.7

問11 あなたは、区役所や区の施設に、相談や問い合わせなどで電話をしたことがありますか。

( は1つだけ) n=180

1. ある	64.4 %	2. ない	35.6
-------	--------	-------	------

(問11で「1. ある」とお答えの方に)

問11-1 電話での職員の対応はいかがでしたか。以下のア～サについてお答えください。

( はそれぞれ1つずつ) n=116

	適切	やや適切	やや不適切	不適切	無回答
質 問	1	2	3	4	
ア. 電話はすぐに繋がりましたか	50.9%	37.1	8.6	3.4	-
イ. 電話の取次ぎはスムーズでしたか	45.7	37.9	12.1	4.3	-
ウ. 初めに所属と名前を名乗りましたか	36.2	43.1	15.5	5.2	-
エ. 言葉遣いは丁寧でしたか	49.1	40.5	8.6	1.7	-
オ. 聞き取りやすい声の大きさでしたか	45.7	41.4	12.1	0.9	-
カ. 聞き取りやすい話し方(スピード)でしたか	42.2	44.8	10.3	1.7	0.9
キ. 説明は分かりやすかったですか	42.2	43.1	9.5	5.2	-
ク. 大切なことを復唱、確認しましたか	32.8	42.2	17.2	6.9	0.9
ケ. ご用件が済むまでにかかった時間はいかがでしたか	37.9	38.8	15.5	6.0	1.7
コ. 最後にもう一度、担当者の所属や名前、連絡先をお伝えしましたか	29.3	25.0	28.4	16.4	0.9
サ. 電話を切るときに職員がお客様よりも先に電話を切ることはありませんでしたか	51.7	33.6	8.6	5.2	0.9

問12 今回の「職員の接客について」のアンケートは、区民のニーズや意識を把握する上で有効な内容だと思いますか。( は1つだけ) n=180

1. そう思う	50.0 %
2. どちらかといえばそう思う	34.4
3. どちらかといえばそう思わない	5.0
4. そう思わない(理由: )	8.9
5. わからない	1.7

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました