

平成27年度  
第2回 区政モニターアンケート  
調査報告書

《男女共同参画について》

《職員の接客について》



足立区政策経営部広報室区政情報課



# 目次

<b>第1章 調査の概要</b> .....	7
<b>第2章 調査結果の分析及び所管意見【男女共同参画について】</b>	
設問体系と回答概要 .....	11
<b>1. 男女の性別による役割分担意識と就労</b>	
(1) 仕事や家事の分担 .....	14
(2) 職場での男女平等を進めていくための取り組み .....	17
(3) マタニティ・ハラメントの認知 .....	18
(4) 職場でマタハラがおこる原因 .....	19
<b>2. ドメスティック・バイオレンス</b>	
(1) ドメスティック・バイオレンスの認知 .....	21
(2) DVに関する相談機関の認知 .....	22
(3) DVだと思われる行為 .....	23
(4) DV被害に遭った場合の相談先 .....	25
(5) 相談しないと思う理由 .....	26
(6) DV行為を見聞きした時の行動 .....	27
<b>3. 災害・防災対策において女性の視点を活かし、女性リーダーの登用や活躍を進めるために</b>	
(1) 防災訓練への参加状況 .....	28
(2) 防災訓練での役割 .....	29
(3) 災害・防災分野で女性の視点を活かすために重要なこと .....	30
(4) 防災や災害復興の分野での取り組み .....	31
<b>第3章 調査結果の分析及び所管意見【職員の接客について】</b>	
設問体系と回答概要 .....	35
(1) 最近の区役所窓口の利用状況 .....	37
(2) 窓口職員の対応評価 .....	38
(3) 最近の区役所窓口以外の施設の利用状況 .....	40
(4) 施設職員の対応評価 .....	41
(5) 最近の区役所や区の施設への電話相談・問い合わせの有無 .....	43
(6) 電話での職員の対応 .....	44
(7) 区役所窓口・区施設の利用 / 電話相談・問い合わせの目的 .....	46
(8) 職員に求められる接客態度として重要なこと .....	47
(9) 区民のニーズや意識を把握するうえでの今回のアンケートの有効度 .....	48
使用した調査票 .....	49



# 第1章 調査の概要



## 1. 調査の目的

### (1) 男女共同参画について

男女共同参画社会に関する区民の意識や実態について「男女の性別による役割分担意識と就労」「ドメスティック・バイオレンス」「災害・防災対策における女性登用や活躍推進」の3点を中心に把握し、現在策定作業中の「第7次足立区男女共同参画行動計画」や、今後の区の男女共同参画社会推進施策をより実効性あるものとするための基礎調査として実施しました。

### (2) 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。

そこで、実際に区役所や区の施設にお越しいただいたときの職員の印象をおうかがいし、具体的な課題の改善に結び付けることを目的に調査を実施しました。

## 2. 調査の時期

平成27年10月9日(金)～10月26日(月)

## 3. 今回の区政モニター数、回答者数

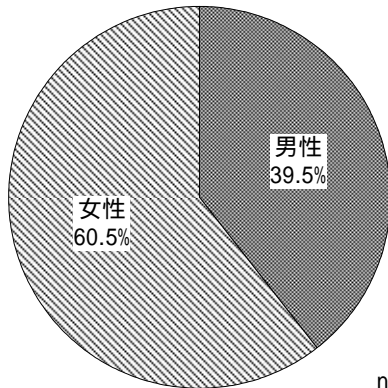
区政モニター数	198人
回答者	190人(回答率96.0%)
〔内訳〕 郵便回答	115人
インターネット回答	75人



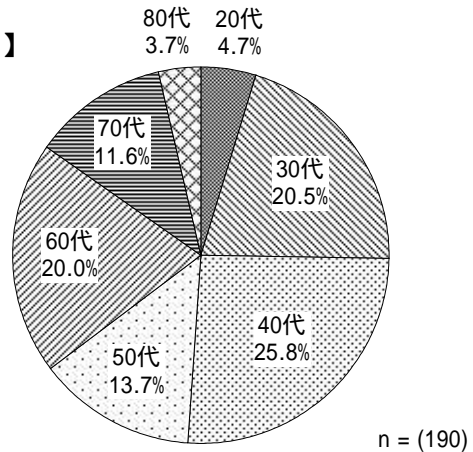
## 4 . 回答者の構成

( 1 ) 性別、年代別割合 ( 全体 )

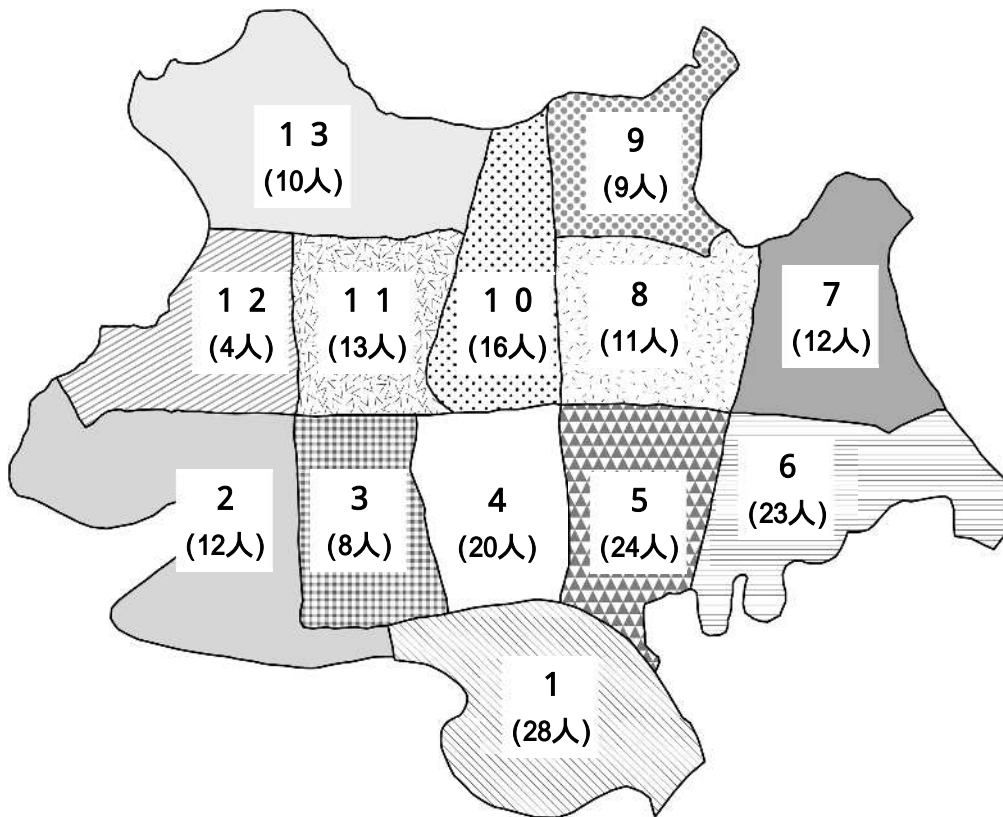
【性別】



【年代】



( 2 ) 地域ブロック別人数 ( 上段 : ブロック番号、下段 : 人数 )



## 5 . 集計方法

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**

### **【男女共同参画について】**



## 設問体系と回答概要

## 1 男女の性別による役割分担意識と就労

P14～

## (1) 仕事や家事の分担・・・P14

「自分が主に実施する」と回答した仕事や家事

	男性	女性
・収入を得る	64.0%	17.4%
・日々の家計の管理	28.0%	69.6%
・食事の用意	18.7%	75.7%

## (2) 職場での男女平等を進めていくための取り組み・・・P17

- ・性差別禁止の徹底など、働く人が性別にかかわらず職業能力を十分に開発、発揮していただける職場環境の整備(51.6%)
- ・出産・育児・介護のための休業を取得しやすい環境や制度の整備(50.0%)
- ・男性の育児・介護休業の取得、家庭との両立をすすめる環境や制度の整備(37.9%)

## (3) マタニティ・ハラスメント(マタハラ)の認知・・・P18

- ・「知っている」「詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある」(97.9%)

## (4) 職場でマタハラがおこる原因・・・P19

	男性	女性
・男性社員の理解不足、協力不足	61.6%	60.2%
・啓発不足/マタハラする側の自覚不足	50.7%	40.7%
・フォローする社員に対するケア不足	39.7%	52.2%

## 2 ドメスティック・バイオレンス

P21～

## (1) ドメスティック・バイオレンス(DV)の認知・・・P21

- ・「知っている」「詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある」(96.9%)

## (2) DVに関する相談機関の認知・・・P22

- ・「知っている」(83.2%)

## (3) DVだと思われる行為・・・P23

	男性	女性
・殴る、蹴る、髪を引っ張る 等	97.2%	98.2%
・罵ったり、長時間説教したりする	73.6%	81.3%
・大声や身振りで威嚇する	75.0%	79.5%

(4) DV被害に遭った場合の相談先 …… P25

- ・ 区の相談機関（男性：66.7%、女性：61.6%）
- ・ 都の相談機関（男性：30.6%、女性：27.7%）
- ・ 家族や親戚（男性：26.4%、女性：47.3%）
- ・ 相談しない（男性：2.8%、女性：2.7%）



(5) 相談しないと思う理由 …… P26

- ・ どこへ相談したらよいかわからない
- ・ 家庭内のことだから他人に相談したくない（相談できない）

(6) DV行為を見聞きした時の行動 …… P27

- ・ 福祉事務所などの相談機関へ相談することを薦める（75.0%）
- ・ 警察へ相談することを薦める、または警察に通報する（65.8%）

**3 災害防災対策において女性の視点を活かし、  
女性リーダーの登用や活躍を進めるために**

**P28 ~**

(1) 防災訓練への参加状況 …… P28

参加したことがある 男性：69.3%、女性：64.3%



(2) その時のあなたの役割 …… P29

	男性	女性
避難する人	67.3%	78.4%
消火係	34.6%	28.4%
班長やリーダー	26.9%	5.4%

(3) 災害・防災分野で女性の視点を活かすために重要なこと …… P30

- ・ 災害対策マニュアル等に女性の意見が十分聴取され、反映されること（35.3%）
- ・ 防災分野の委員会や会議に、より多くの女性が参加する（できる）こと（20.5%）
- ・ 女性が災害や防災に関する知識を習得すること（17.9%）

(4) 防災や災害復興の分野での取り組み …… P31

- ・ 女性や乳幼児などに配慮した避難所機能を確保する（95.3%）
- ・ 防災訓練や研修会への女性の参加が増えるような働きかけをしていく（93.2%）
- ・ 災害時ボランティア登録制度により、性別、年代、技術、経験について多様な人材を確保する（92.1%）

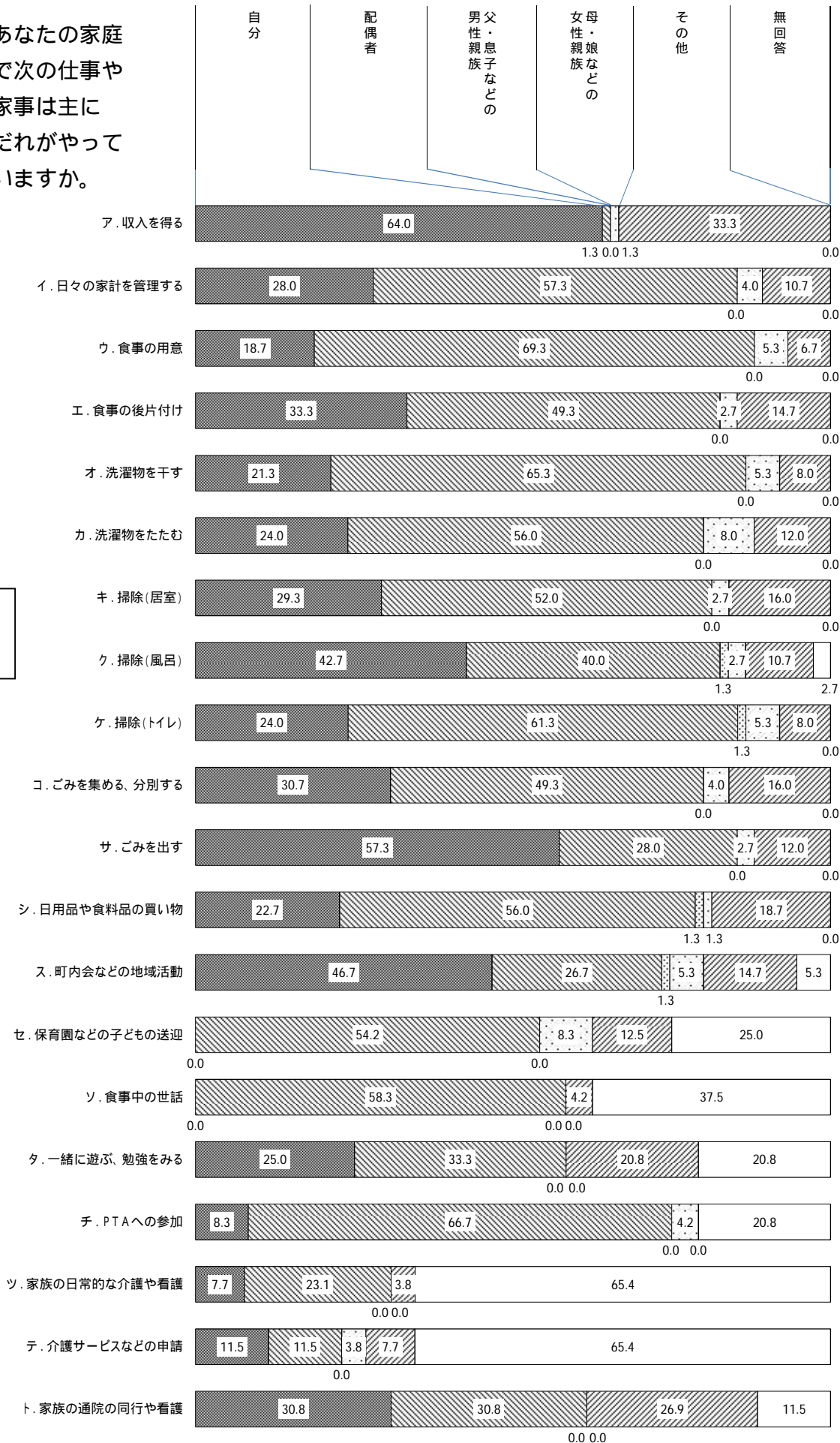


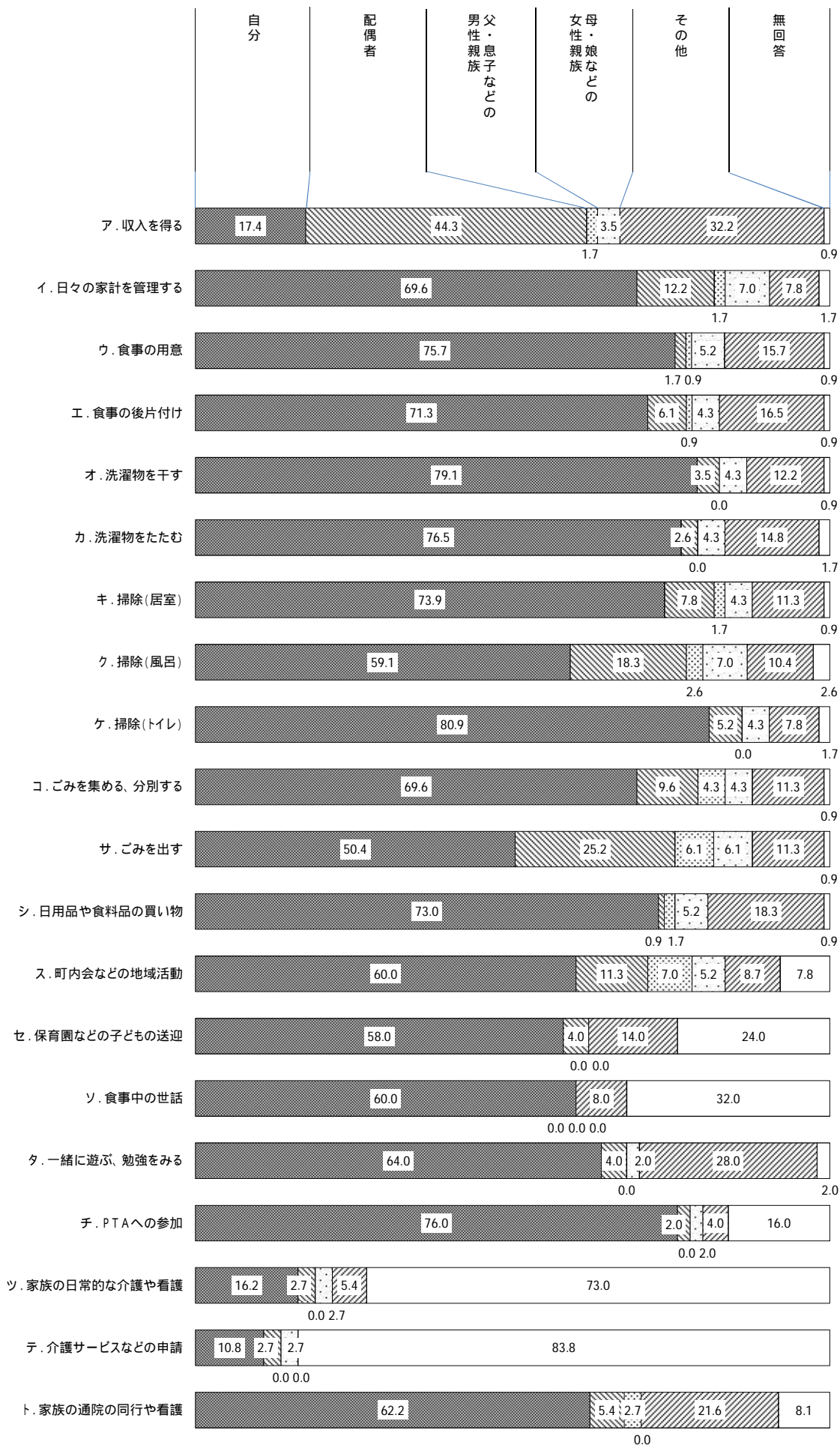
# 1. 男女の性別による役割分担意識と就労

## (1) 仕事や家事の分担

問1 あなたの家庭で次の仕事や家事は主にだれがやっていますか。

男性





女性

## 【現状】

収入を得るのは、主に男性（64.0%）で、女性（17.4%）は、男性の1/3以下にとどまっている。

逆に、日々の家計管理は、主に女性（69.6%）が担い、男性（28.0%）の2倍強になっている。

食事の用意についても、女性が担う比率が高く（75.7%）男性は（18.7%）で、女性の1/4弱にとどまっている。

家族の通院同行やPTAへの参加、日用品の買い物、掃除、洗濯などは、いずれも女性が60%から70%の比率でその役割を担っている。

## 【課題】

性別による役割分担意識により、家族のうち、一人に過度な負担がかかることは望ましくなく、本人がそれを自分の役割として我慢することが当たり前と思いついてしまうと、負担している人の人生の選択肢が狭まってしまったり、他の家族の自立を損なってしまう可能性もある。

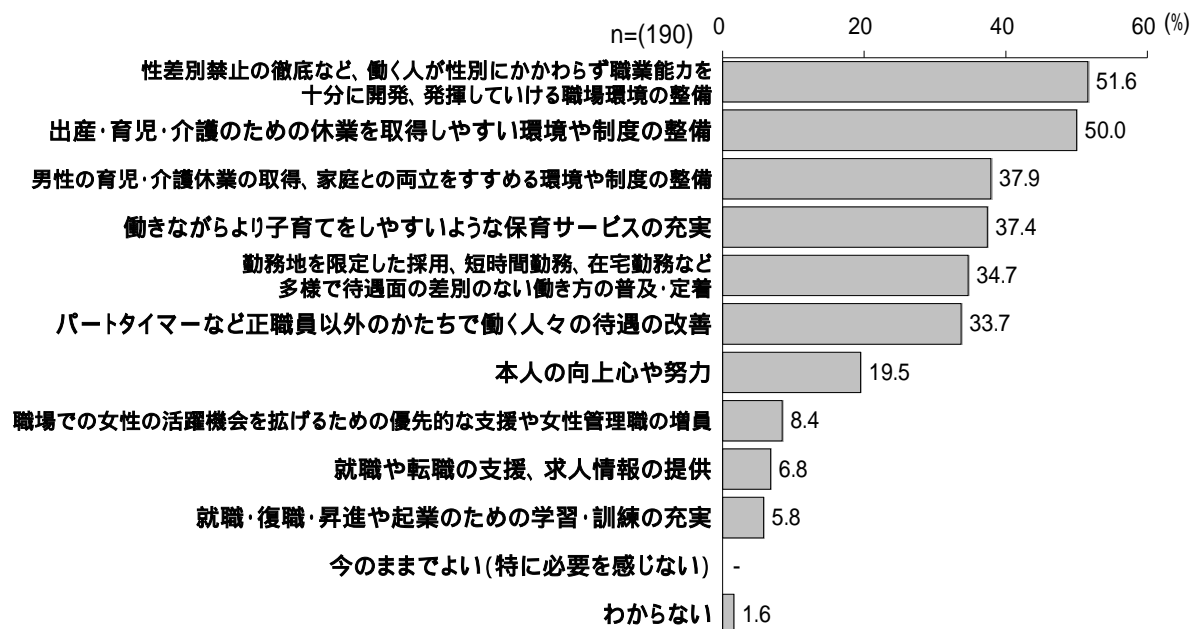
周囲が改善の必要性を認識していないことも想定されるため、社会での正しい理解のためには、学齢期からの丁寧な啓発・指導が必要と考える。

今回の調査では、おおまかな男女別の役割分担意識を確認できたが、就労の有無や働きかた、子育てや介護を担っているかによって、個々の負担感も異なると考えられる。晩婚化などのライフスタイルの変化により、ダブル・ケア（育児と介護を同時期に担うこと）の課題も少数ではない現実への対応が必要である。



## (2) 職場での男女平等を進めていくための取り組み

問2 職場での男女平等を進めていくためには、特にどのような取り組みが必要だと思いますか( は3つまで)。



「性別にかかわらず能力を發揮していける職場環境の整備」(51.6%)と「休業を取得しやすい環境や制度の整備」(50.0%)が5割台で高く、以下「男性の休業の取得をすすめる環境や制度の整備」(37.9%)、「保育サービスの充実」(37.4%)と続いている。

### 【現状】

職場の環境整備を求める回答が5割台に達している一方で、女性管理職の増員や昇進のための学習・訓練の充実などは低いポイントとなっている。

### 【課題】

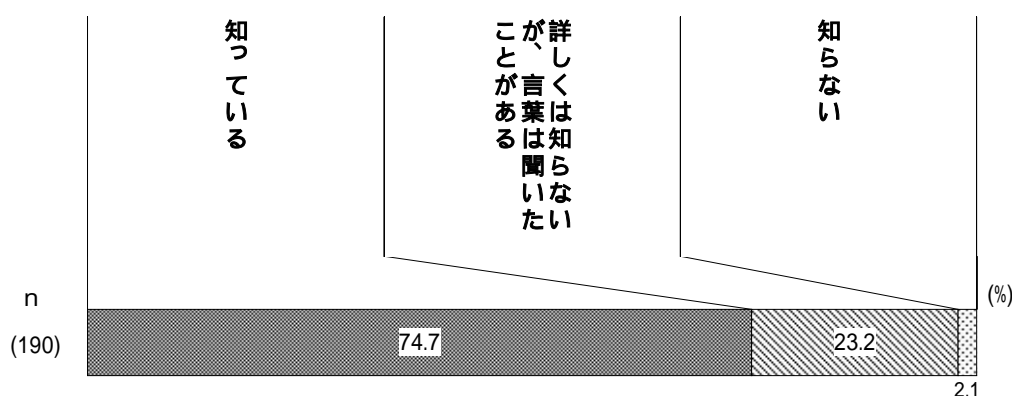
性別に関わらず能力を發揮して働くことのできる環境整備や、出産・育児・介護中の環境整備についての取組みは引き続き必要である。

さらに、長時間労働の改善や、在宅勤務(テレワークなど)、短時間勤務の採用とパート労働者の処遇改善などを推進することにより、男性の仕事と家庭生活の両立に関する環境整備を充実させることが男女平等の職場づくりに必要と考える。

### (3) マタニティ・ハラスメントの認知

問3 最近、職場でのマタニティ・ハラスメントがよく話題になっていますが、あなたは、マタニティ・ハラスメント(マタハラ)という言葉やその意味を知っていますか(は1つのみ)。

マタニティ・ハラスメント(マタハラ)とは、働く女性が、妊娠・出産にあたって職場で受ける精神的・肉体的な嫌がらせのことです。



「知っている」(74.7%)と「詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある」(23.2%)と合わせると97.8%と高い認知度である。

#### 【現状】

近年、テレビや新聞で取り上げられることも多いためか、マタニティ・ハラスメントの認知率は約98%という高い数値であった。報道では、自分自身や家族、同僚などの身近な人が、妊娠・出産後も就労や職場復帰を希望していたにも関わらず、制度の未整備や職場環境などにより退職に至った事例が紹介されている。

#### 【課題】

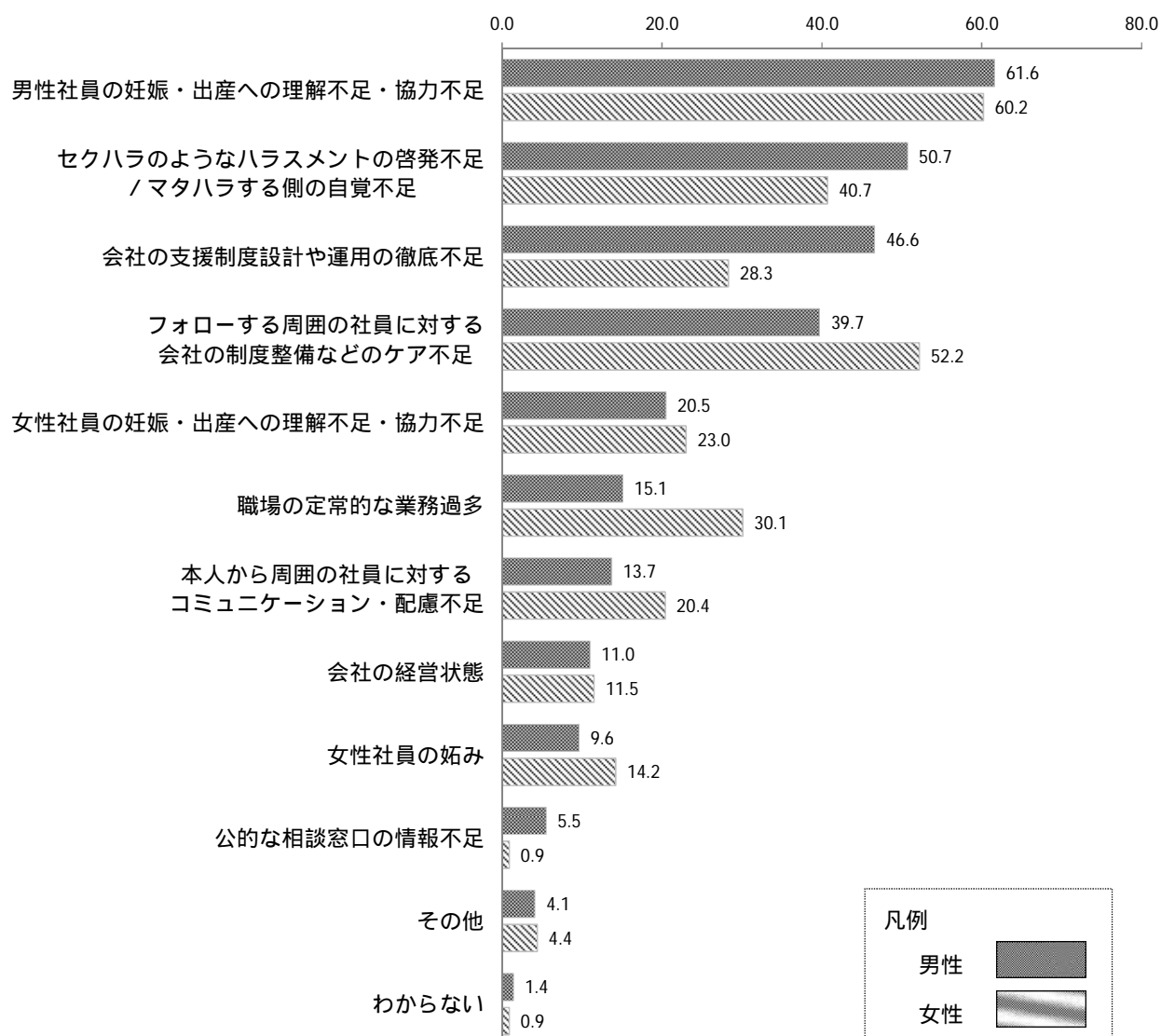
認知度は高い水準にあるため、今後もマタニティ・ハラスメントを発生させないための啓発を継続する必要がある。

あわせて、人件費の手当てなどには、企業の経営状態にも左右されるため、個別の事情に応じた改善策や支援が必要である。行政としては、社会保険労務士などの専門家の派遣や、出前講座の活用など、情報がさらに企業に届くように発信していく必要がある。

#### (4) 職場でマタハラがおこる原因

問3で「1.知っている」又は、「2.詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある」とお答えの方は、次の問4についてお答えください。

問4 職場でマタハラがおこる原因は何だと思いますか(は3つまで)



「男性社員の理解不足・協力不足」(男性61.6%、女性60.2%)が6割で最も高く、以下「フォローする社員に対する制度整備不足」(男性39.7%、女性52.2%)、「ハラスメントの啓発不足 / マタハラする側の自覚不足」(男性50.7%、女性40.7%)、「会社の支援制度設計や運用の徹底不足」(男性46.6%、女性28.3%、全体35.5%)と続いている。

## 【現状】

マタニティ・ハラスメントは、男性や経営者の考え方が要因となって起きると捉えている方が多かった。また、「フォローする社員に対する制度の整備不足」の割合も高く、被害に合う女性では、52.2%が不足と答えていることから、定常的に業務過多と感じているうえに、同僚の負担の増加に危機感があると考えられる。

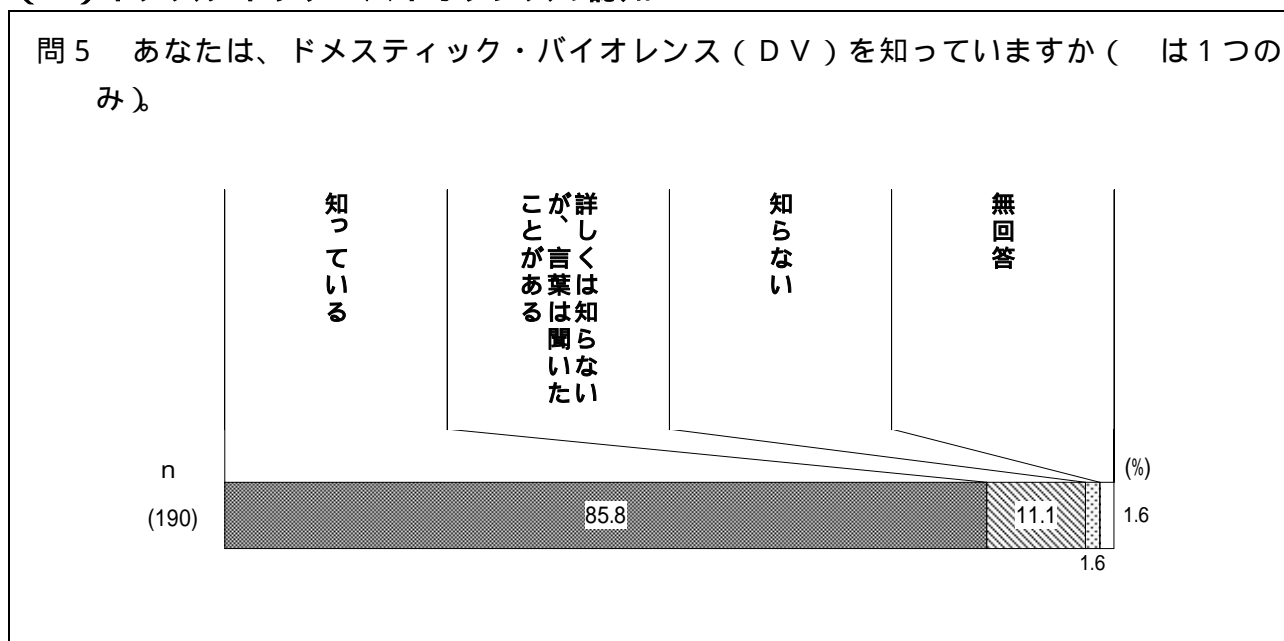
## 【課題】

マタニティ・ハラスメントは、男性社員や経営者の理解不足や個々の会社の風土、慣習によるところが大きいいため、若い世代からの啓発により、意識改革を浸透させ、会社全体の理解促進に繋げる必要がある。

また、定常的な業務過多の改善や代替人員の補充などの制度整備により、産休、育休の取得が進み、自らの意思で職場復帰を可能となるような行政の啓発や支援の継続が必要である。

## 2. ドメスティック・バイオレンス（配偶者や恋人など親密な相手からの暴力）

### （1）ドメスティック・バイオレンスの認知



「知っている」(85.8%)と「詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある」(11.1%)と合わせると96.9%と高い認知度である。

#### 【現状】

ドメスティック・バイオレンスに起因する事件の発生により、マスコミで報道されることが多いことから、9割以上の人に認知されている。

#### 【課題】

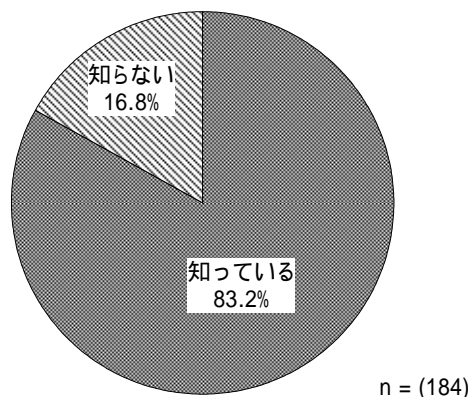
身体的暴力は広くドメスティック・バイオレンスと認知されていると考えられるが、社会的暴力や経済的暴力については理解の不足が想定されるため、あらゆる暴力の根絶を目標に、啓発の継続が必要である。

また、被害者支援に関わるセラピストやカウンセラーなどの専門家によると、性的暴力は被害者に大きく深刻な傷を残すため回復については、専門家による支援が必要な場合が多いため、相談機関の周知などDV被害者に届く情報提供が重要である。

## (2) DVに関する相談機関の認知

問5で「1.知っている」又は、「2.詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある」とお答えの方は、次の問6から問9についてお答えください。

問6 DVに関する相談機関があることを知っていますか( は1つのみ)。



「知っている」(83.2%)は8割台半ばとなっている。

### 【現状】

認知度は8割を超えている。問8の結果から、区や都の相談機関や警察を想定されている方が多いと思われる。

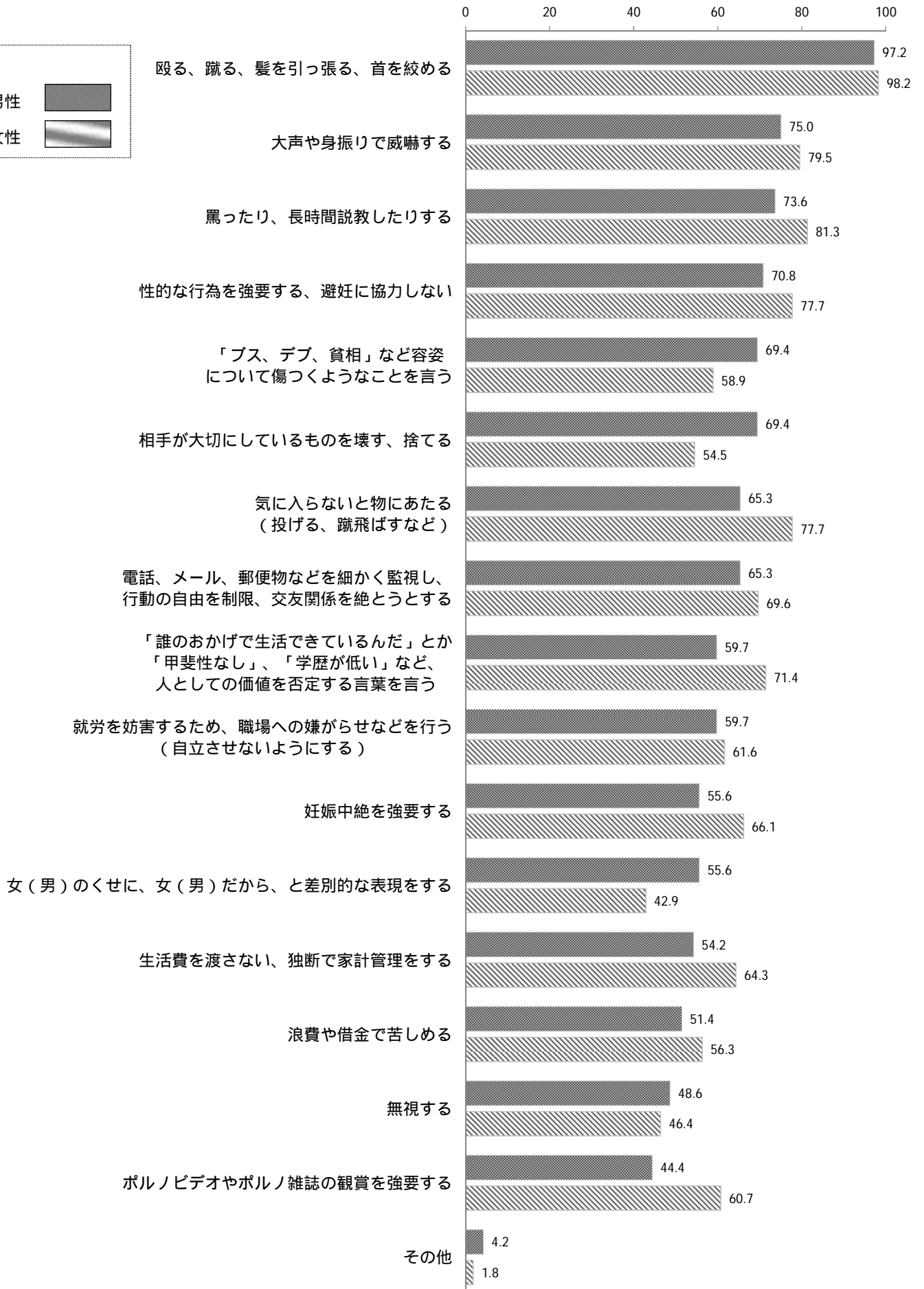
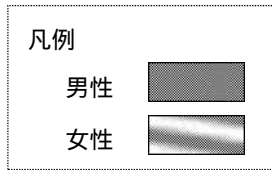
### 【課題】

DVにより傷害事件などが発生した場合は、警察への通報が行動に結びつくと考えられるが、事件発生前や事態が深刻化する前の相談機関の利用により、被害を未然に防いだり、被害を回避することが重要である。

また、児童虐待防止法にも明記されているとおり、子どもの前でのDV行為は、子どもにもたらす負の影響が確認されている。本人のみならず、子どもや他の家族を被害から守るためにも啓発を継続する必要がある。

### (3) DVだと思われる行為

問7 あなたは、どのような行為がDVだと考えていますか（あてはまるものすべてに○）。



「殴る、蹴る、髪を引っ張る、首を絞める」(男性97.2%、女性98.2%)が9割台後半と最も高く、以下「罵ったり、長時間説教したりする」(男性73.6%、女性81.3%)、「大声や身振りで威嚇する」(男性75.0%、女性79.5%)と続いている。

## 【現状】

身体的暴力は広くドメスティック・バイオレンスと認知されているが、社会的暴力や経済的暴力、性的暴力についての認知度は前者に比べると低い。

## 【課題】

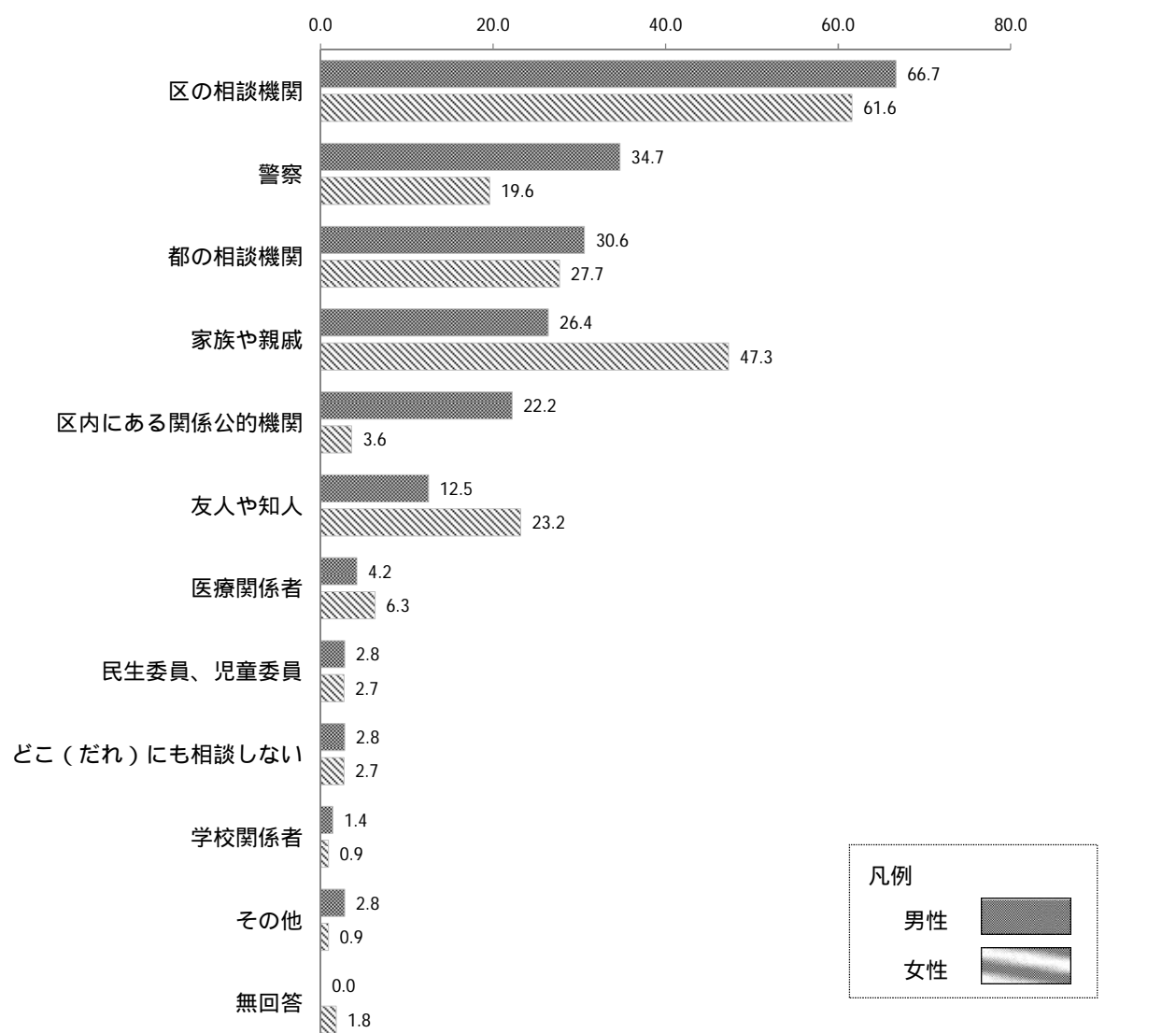
ドメスティック・バイオレンスとは、殴る、蹴るなどの身体的暴力だけではなく、社会的に孤立させたり、性的な行為を強要したりするなどの身体に影響の表れにくい行為も含まれていることを広く啓発し、あらゆる暴力の根絶について取り組みを続けていかななくてはならない。

暴力を受けている側も、その行為がDVという許されない暴力であることを認識して、行動に移せるような情報提供や支援を行っていく必要がある。



## (4) DV被害に遭った場合の相談先

問8 もし、あなたや家族がDV被害に遭った場合は、どこへ相談しますか( は2つまで)。 DVの被害者は女性だけでなく男性の場合もあります。



「区の相談機関」(男性66.7%、女性61.6%)が6割台半ばで最も高く、以下「家族や親戚」(男性26.4%、女性47.3%)、「都の相談機関」(男性30.6%、女性27.7%)、「警察」(男性34.7%、女性19.6%)と続いている。

### (5) 相談しないと思う理由

問8で「10. どこ(だれ)にも相談しない」とお答えの方に

問8-1 相談しないと思う理由はどのようなことですか( は2つまで)

n=(5)

「どこへ相談したらよいかわからない」	3人
「家庭内のことだから他人に相談したくない(相談できない)」	2人
「相談したことが発覚するのが怖い」	0人
「相談することを相手から禁止されている」	0人
「相手にも良いところがあるから」	0人
「自分に落ち度があるから仕方ない」	0人
「その他」	3人
<ul style="list-style-type: none"> <li>・警察や公的機関は、大きな事件になるような事しか相手にしてくれないと思うし、相談内容に対する対処の方法が分からない人が多いのではないかと思うから</li> <li>・相談しても変化を得られないと思うから</li> <li>・解決に向けて、すべて自分だけで秘密裏に実行する</li> </ul>	

### 【現状】

全体では、地域に身近な相談機関が認知されている。

女性では、家族や親戚、友人や知人など身近な人へ相談すると回答した割合が、男性に比べると多い。

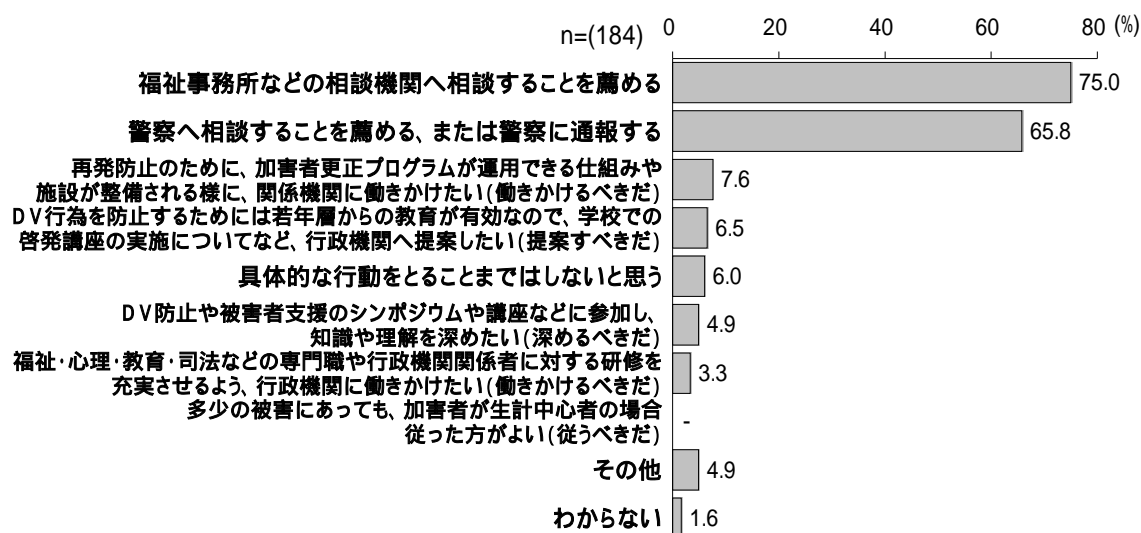
### 【課題】

深刻な被害の未然防止のためにも、少しでも早い相談が望ましい。

相談機関の周知は引き続き必要である。被害者の心情として、誰かに打ち明けたら、「相談」と言う行動を起こすことは勇気の必要な行為である。DV被害により自己肯定感が損なわれた状態では、長期間に渡り他人には気づかれず、孤独の中で苦しんでいた例も多い。周囲の気づきを促す啓発とともに、そうした被害者が、声を発することができるような支援策が重要である。

## (6) DV行為を見聞きした時の行動

問9 もしあなたがDV行為を見聞きした時、どのように行動すると思いますか。または、どのような行動をすべきだと考えますか（は2つまで）。



「福祉事務所などの相談機関へ相談することを薦める」(75.0%)が7割台半ばで最も高く、「警察へ相談することを薦める、または警察に通報する」(65.8%)が6割台半ばで次いでいる。

### 【現状】

公的機関へ「相談することを薦める」や「警察に通報する」などの回答が上位を占めている。

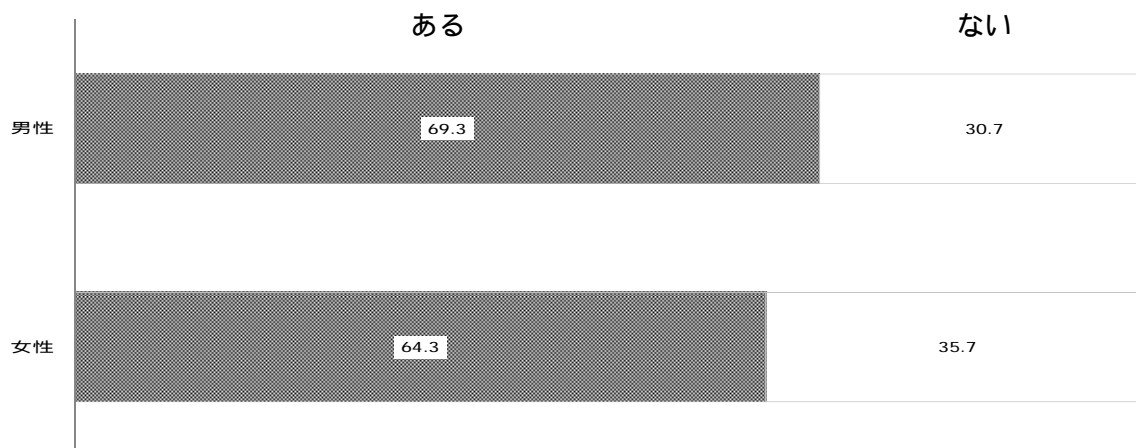
### 【課題】

公的機関や警察へ相談することを薦めたるためには、親族や近隣の住民、子どものつながりなどによる周囲の人々が、DVへの理解を深めて、「おかしい？」と感じたら気軽に声を掛けたり、助言できることが重要である。そのため、被害者自身への情報提供に加え、広く啓発活動や情報提供が必要である。

### 3. 災害・防災対策において女性の視点を活かし、女性リーダーの登用や活躍を進めるために

#### (1) 防災訓練への参加状況

問10 あなたは、地域や職場などで防災訓練に参加したことがありますか（ は1つのみ）。



防災訓練への参加は、男性（69.3%）、女性（64.3%）とも6割台半ばとなっている。

#### 【現状】

年代別の参加率をみると、

20代、30代の男性が55%程度 / 20代、30代の女性が45%程度  
40代、50代の男性が60%程度 / 40代、50代の女性が40%程度  
60代以上 の男性が80%程度 / 60代以上 の女性が20%程度  
であり、年齢を重ねるごとに男女差が大きくなっている。

#### 【課題】

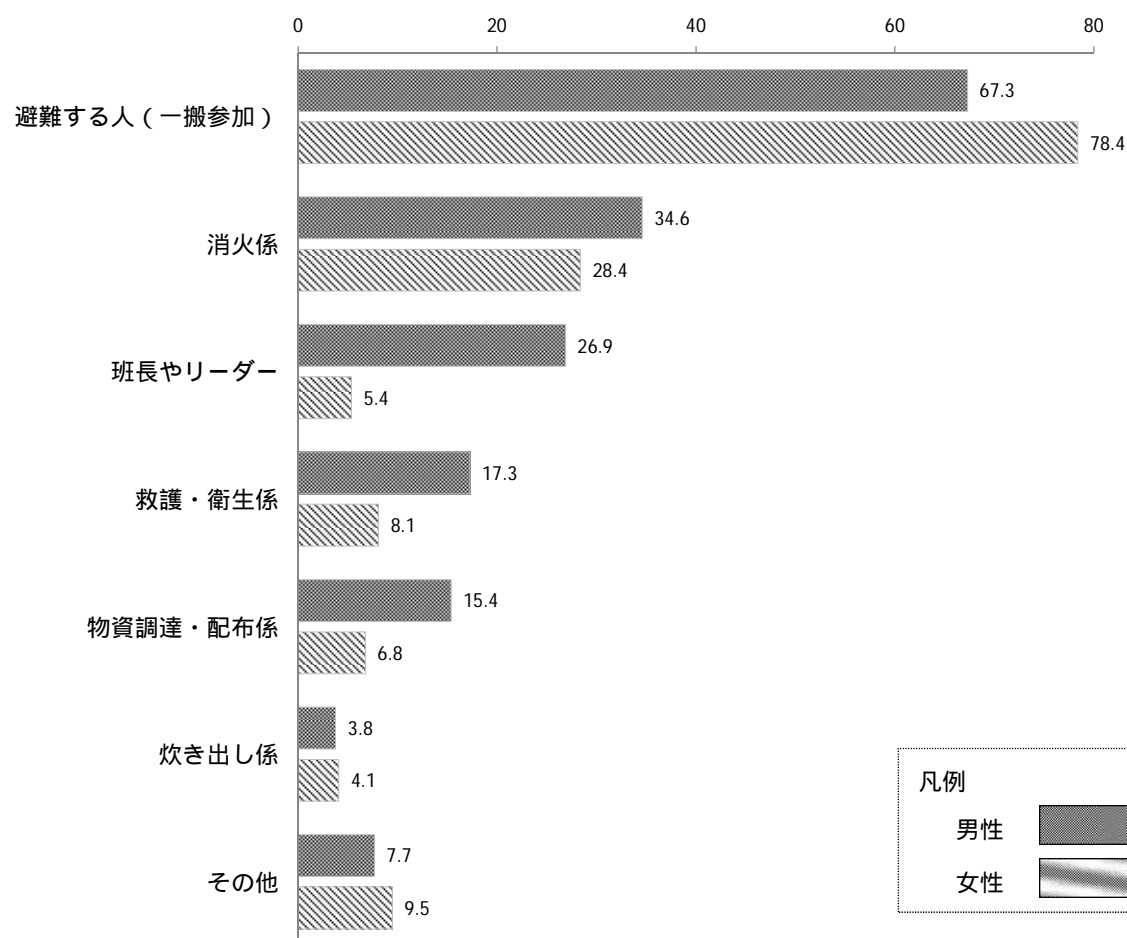
「いざと言う時、多くの人が訓練以上のことはできない」という専門家や消防隊員の意見がある。まず1回の参加につなげることが重要である。

女性の参加が、年代を追うごとに少なくなり、経験豊富な女性の意見を反映させることが難しくなっているという状況がみられるため、訓練実施の曜日や時間帯、訓練規模も工夫が必要である。

## (2) 防災訓練での役割

問10で「1.ある」とお答えの方に

問10-1 その時のあなたの役割はどのようなことでしたか（はあてはまるものすべて）。



「避難役」は、男性（67.3%）女性（78.4%）とも最も高いが、「班長やリーダー」は、男性（26.9%）と女性（5.4%）でひらきがある。

### 【現状】

参加者の7割強の人の役割が「避難する人」である一方で、消火の実践やリーダーの役割を経験した人は少ない。

### 【課題】

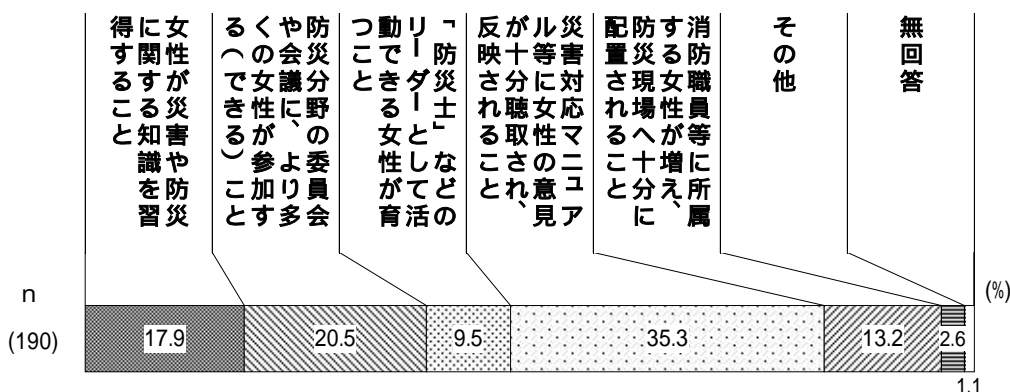
性別や年代が異なれば、感じ方や要望、提案内容にも違いがあると考えられるため、様々な視点を防災に生かすことが必要である。

性別による役割分担の固定化や傾向について留意する必要がある。

リーダーの役割を担うためには、個人のスキルアップだけでなく、地域の中での近隣住民とのつながりを深めることなども重要である。人材の発掘や育成も課題である。

### (3) 災害・防災分野で女性の視点を活かすために重要なこと

問11 東日本大震災では、「避難所運営に女性が参画していない」「備蓄品や震災対応に女性の視点が無い」などの意見がありました。あなたは、災害・防災分野で女性の視点を活かし、よりよい対策を講じるために、何が最も重要だと思いますか（は1つのみ）。



「災害マニュアル等に女性の意見が反映されること」(35.3%)が3割台半ばで最も高く、以下「防災分野の委員会や会議により多くの女性が参加すること」(20.5%)、「女性が防災に関する知識を習得すること」(17.9%)となっている。

#### 【現状】

災害発生時には、避難所などの運営も混乱することが予想される。過去の経験などから女性の意見や要望を反映させたマニュアルをあらかじめ作成しておくことで、行き届いた対応が可能になることが期待されている。

#### 【課題】

マニュアル化が求められる中で、訓練時の前例踏襲的な役割や、性別による役割分担に縛られることのない視点が必要である。

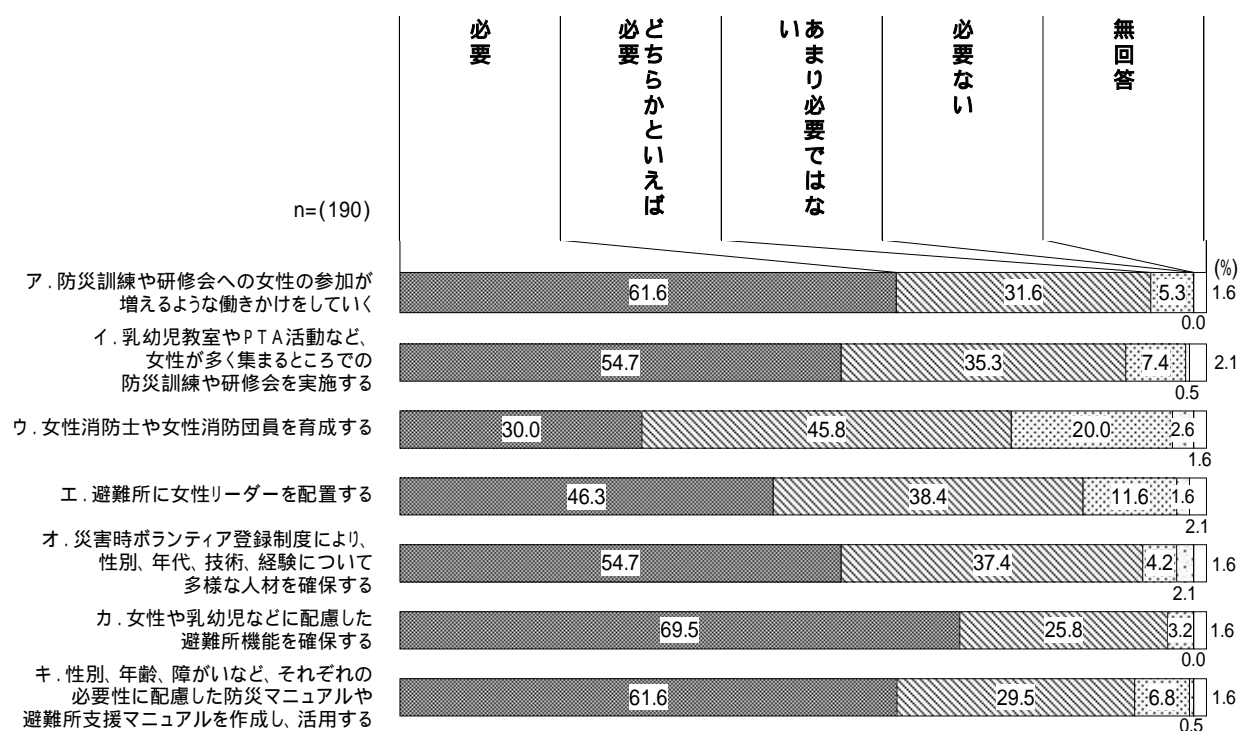
訓練の参加者が固定化すると、改善点が見えづらかったり、新たな発想が生まれにくいといった課題が生じる可能性がある。

そのため、転入者や高齢者、障がい者などの要支援者が訓練に参加できる仕組みの充実が必要である。

また、女性防災士などのリーダー育成に関する情報提供を広く行う必要がある。

#### (4) 防災や災害復興の分野での取り組み

問12 防災や災害復興の分野で男女共同参画を推進していくために、行政や地域の取り組みとして、以下のアからキのそれぞれについて、あなたはどの程度必要だと思いますか（各項目に○は1つのみ）。



各事項への回答を、必要・不必要に置き換えてまとめると、以下のとおりである。

必要という項目は「女性や乳幼児などに配慮した避難所機能」（必要とどちらかといえば必要の計95.3%）が9割台半ばで最も高く、以下「防災訓練や研修会への女性参加が増えるような働きかけ」（計93.2%）、「災害時ボランティア登録制度により多様な人材を確保」（計92.1%）、「性別、年齢、障がいなどに配慮した防災マニュアルの作成」（計91.1%）、「女性がよく集まる場所での防災訓練」（計90.0%）が9割台となっている。

逆に、不必要という項目は「女性消防士や女性消防団員の育成」（必要ないとあまり必要ではないの計22.6%）で2割、「避難所に女性リーダーを配置」（計13.2%）で1割を超えている。

#### 【現状】

女性の意見を反映させた取り組みは広く求められている一方で、実動要員としての女性の起用については、必要ないとする意見が1割から2割ある。

**【課題】**

災害時や復興過程の現場において、女性ならではの視点や、女性の担う役割は重要かつ多岐に渡ることが十分理解されていないことがうかがえる。

女性が主体的、能動的に様々な場面で活躍できる仕組みや理解の促進を図る機会の拡充が求められる。



## **第3章 調査結果の分析及び所管意見**

### **【職員の接客について】**



## 設問体系と回答概要

## 1 区役所窓口の職員の対応

P37 ~

(1) 最近区役所窓口を利用しましたか . . . P37

利用した (62.6%)	/	利用していない (37.4%)
--------------	---	-----------------



(2) 窓口などでの職員の対応はいかがでしたか . . . P38

	適切		不適切
・声の大きさ	95.0%	・復唱確認	24.3%
・言葉づかい	92.5%	・待ち時間	24.3%
・話のスピード	92.4%	・所要時間	23.5%

全体	適切	85.7%	不適切	13.5%
----	----	-------	-----	-------

## 2 区役所窓口以外の施設の職員の対応

P40 ~

(3) 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）を利用しましたか . . . P40

利用した (77.4%)	/	利用していない (22.6%)
--------------	---	-----------------



(4) 施設での職員の対応はいかがでしたか . . . P41

	適切		不適切
・身だしなみ	95.3%	・復唱確認	21.1%
・話のスピード	93.9%	・声をかけられる前に窓口へ	21.0%
・言葉づかい	93.2%	・表情	20.4%

全体	適切	87.7%	不適切	11.5%
----	----	-------	-----	-------

### 3 区役所や区の施設の電話対応

P43 ~

(5) 最近、区役所や区の施設にお問い合わせなどの電話をしたことがありますか・・・P43

ある (35.8%) / ない (64.2%)



(6) 電話での職員の対応はいかがでしたか・・・P44

	適切		不適切
・電話の切り方	92.7%	・復唱確認	25.0%
・言葉づかい	91.2%	・説明のわかりやすさ	22.0%
・声の大きさ	89.7%	・取次ぎのスムーズさ	19.1%

全体 適切 85.3% 不適切 14.7%

### 4 区役所窓口・区施設の利用 / 電話相談・問い合わせの目的

P46 ~

(7) どのような目的で、区役所の窓口や区の施設を利用、もしくは区役所や区の施設に相談や問い合わせの電話をしましたか・・・P46

- ・図書館、生涯学習施設、スポーツ施設 (36.8%)
- ・住民票、戸籍、印鑑証明、行政手続 (24.0%)
- ・児童福祉、障がい者福祉、高齢者福祉、生活保護 (7.6%)

### 5 職員に求められる接客態度

P47

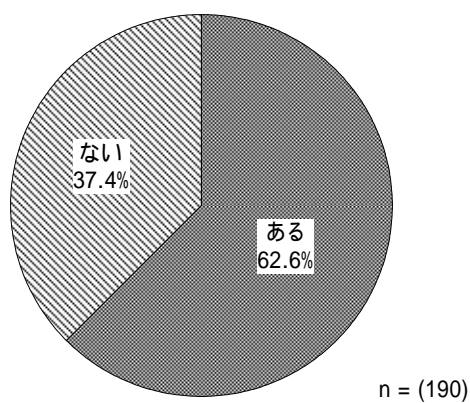
(8) 職員に求められる接客態度として、重要と考えるものは何ですか

- ・わかりやすい説明 (67.9%)
- ・速やかな窓口・電話の対応 (60.0%)
- ・親身になって用件(話)を聞く (58.9%)

## 1. 職員の接客

### (1) 最近の区役所窓口の利用状況

問13 あなたは、最近、手続きや相談など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）。

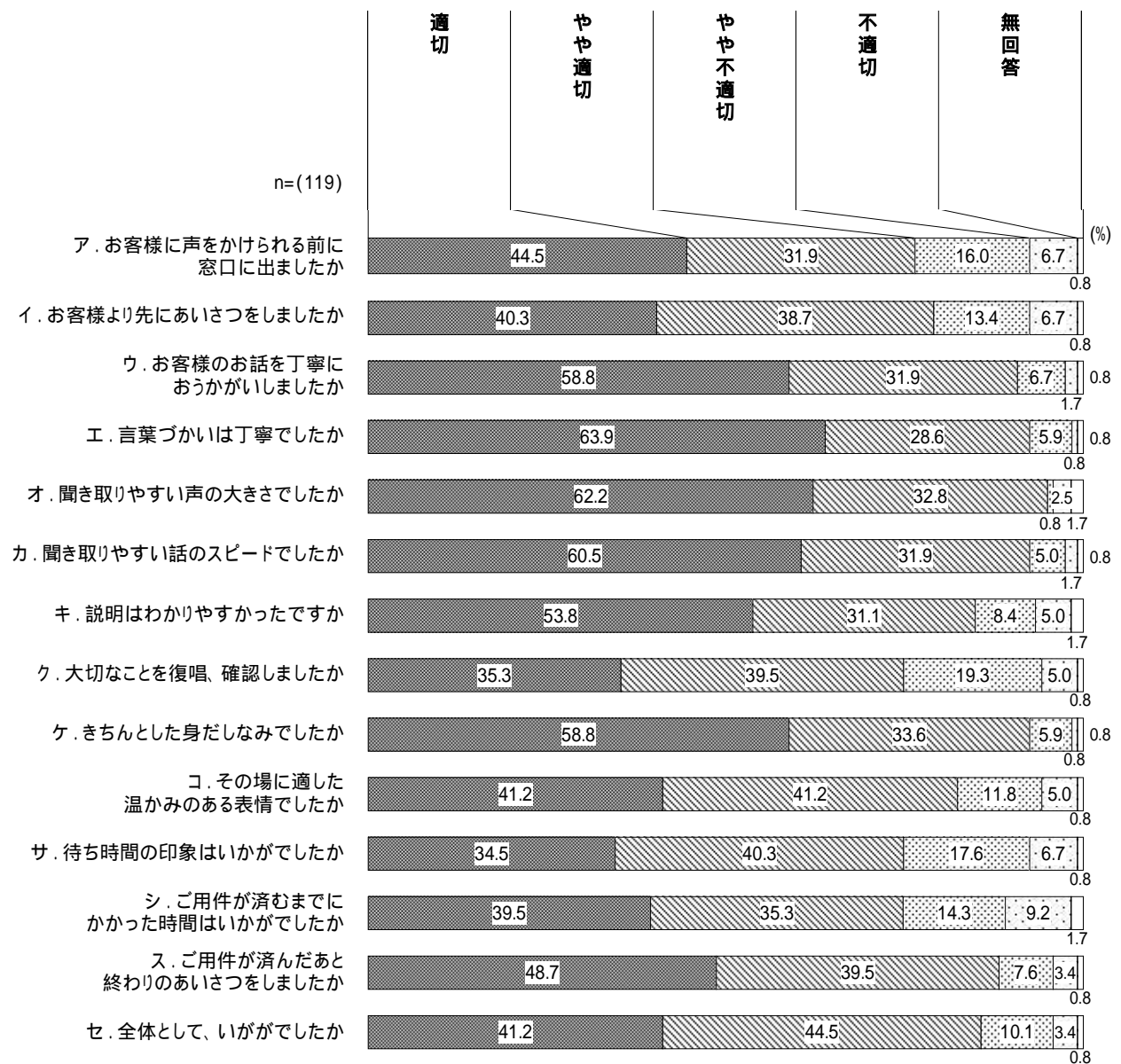


「ある」(62.6%)は6割台前半となっている。

## (2) 窓口職員の対応評価

問13で「1.ある」とお答えの方に

問13-1 窓口などでの職員の対応はいかがでしたか。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 )



各事項への回答を、適切・不適切に置き換えてまとめると、適切という項目は「声の大きさ」(適切62.2%、やや適切32.8%、計95.0%)が9割台半ばで最も高く、以下「言葉づかい」(適切63.9%、やや適切28.6%、計92.5%)、「話のスピード」(適切60.5%、やや適切31.9%、計92.4%)、「身だしなみ」(適切58.8%、やや適切33.6%、計92.4%)、「話の聞き方」(適切58.8%、やや適切31.9%、計90.7%)が9割台となっている。

逆に、不適切という項目は「復唱確認」(不適切5.0%、やや不適切19.3%、計24.3%)、「待ち時間」(不適切6.7%、やや不適切17.6%、計24.3%)、「所要時間」(不適切9.2%、やや不適切14.3%、計23.5%)、「声をかけられる前に窓口へ」(不適切6.7%、やや不適切16.0%、計22.7%)、「あいさつ」(不適切6.7%、やや不適切13.4%、計20.1%)で2割を超えている。

また、「全体」(適切計85.7%、不適切計13.5%)としては、適切が8割台半ばとなっている。

## 【現状】

話を伺う姿勢や言葉づかいなどの基本的な対応はできているとの評価であり、対応全体においても「適切」及び「やや適切」の合計が85%を超え高い評価をいただいている。

その一方で、「声をかけられる前に窓口へ」「待ち時間」「所要時間」について、「適切」及び「やや適切」との評価の合計が8割に届かなかったことから、時間に関する区民の評価の厳しさを真摯に受け止める必要がある。

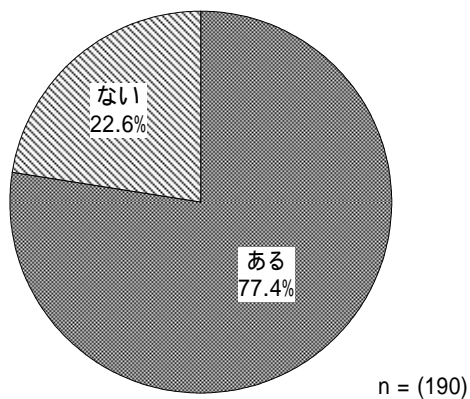
## 【課題】

単に丁寧な対応だけでなく、お客様の心情や利便に配慮した、一步踏み込んだきめの細かい接客が必要である。

また、「待ち時間」や「所要時間」を負担に感じさせない配慮や工夫が求められている。

### (3) 最近の区役所窓口以外の施設の利用状況

問14 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）。



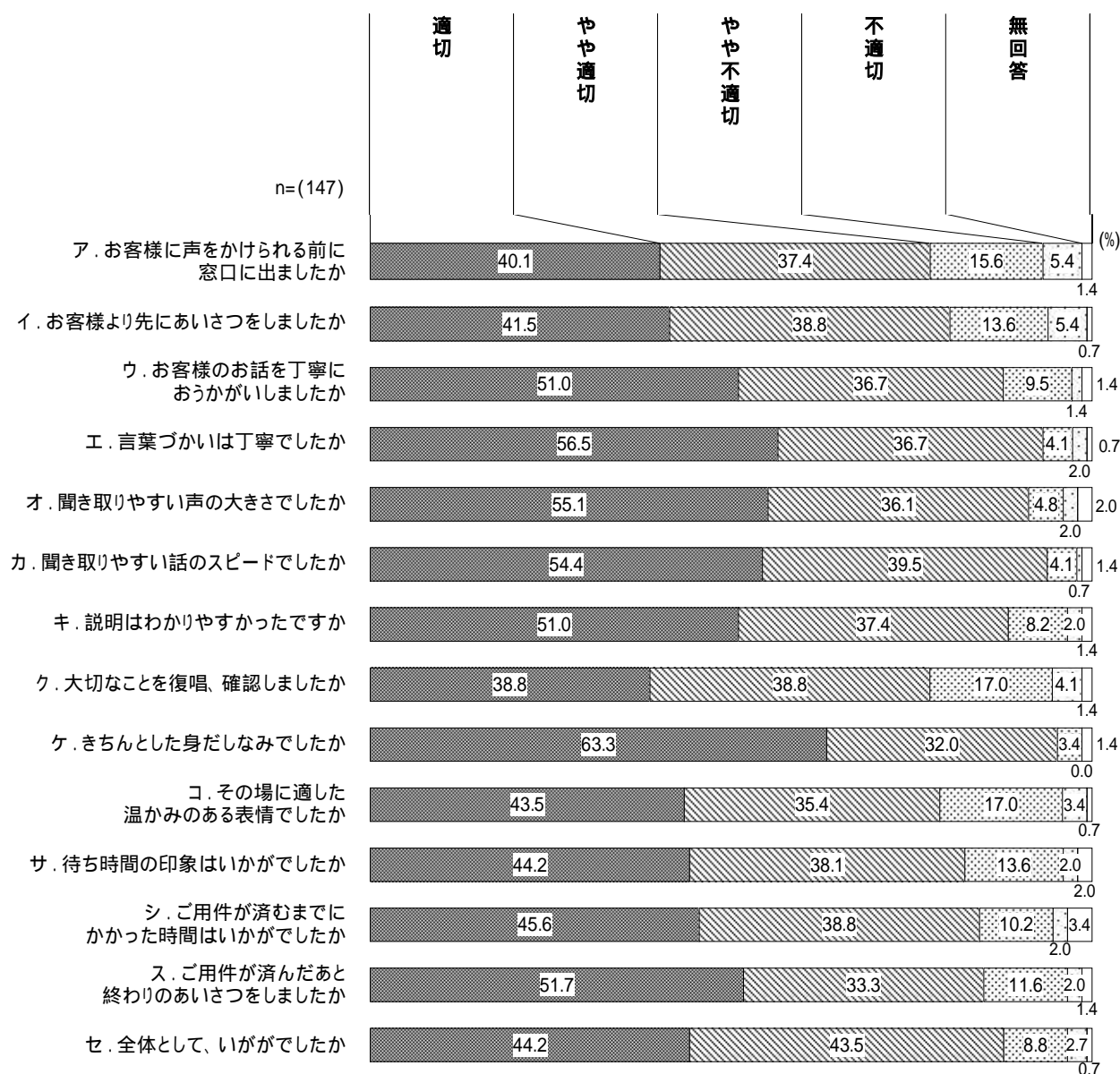
「ある」(77.4%)は7割台後半となっている。



(4) 施設職員の対応評価

問14で「1.ある」とお答えの方に

問14-1 施設での職員の対応はいかがでしたか。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)



各事項への回答を、適切・不適切に置き換えてまとめると、適切という項目は「身だしなみ」(適切63.3%、やや適切32.0%、計95.3%)が9割台半ばで最も高く、以下「話のスピード」(適切54.4%、やや適切39.5%、計93.9%)、「言葉づかい」(適切56.5%、やや適切36.7%、計93.2%)、「声の大きさ」(適切55.1%、やや適切36.1%、計91.2%)が9割台となっている。

逆に、不適切という項目は「復唱確認」(不適切4.1%、やや不適切17.0%、計21.1%)、「声をかけられる前に窓口へ」(不適切5.4%、やや不適切15.6%、計21.0%)、「表情」(不適切3.4%、やや不適切17.0%、計20.4%)で2割を超えている。

また、「全体」(適切計87.7%、不適切計11.5%)としては、適切が8割台後半となっている。

## 【現状】

区役所窓口と区役所窓口以外の施設を比較すると、「傾聴態度」「声の大きさ」「表情」「終わりのあいさつ」については、区役所窓口以外の施設の評価が若干低かった。

「待ち時間の印象」「待ち時間の長さ」については、区役所窓口以外の施設の評価が高かった。これらは、取扱業務の質の違いに原因があると考えられる。

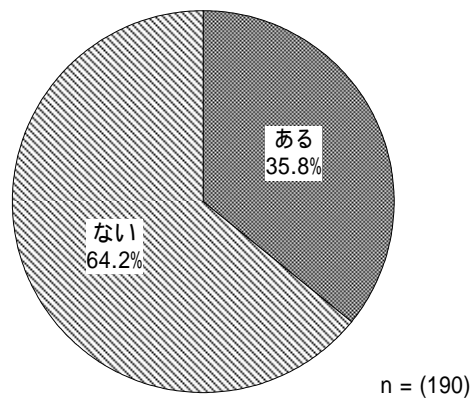
## 【課題】

「適切」及び「やや適切」との評価の合計が8割に届かなかった。

「声を掛けられる前に窓口へ」「復唱確認」「表情」については、改善策の検討が必要である。

( 5 ) 最近の区役所や区の施設への電話相談・問い合わせの有無

問15 あなたは、最近、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 )。

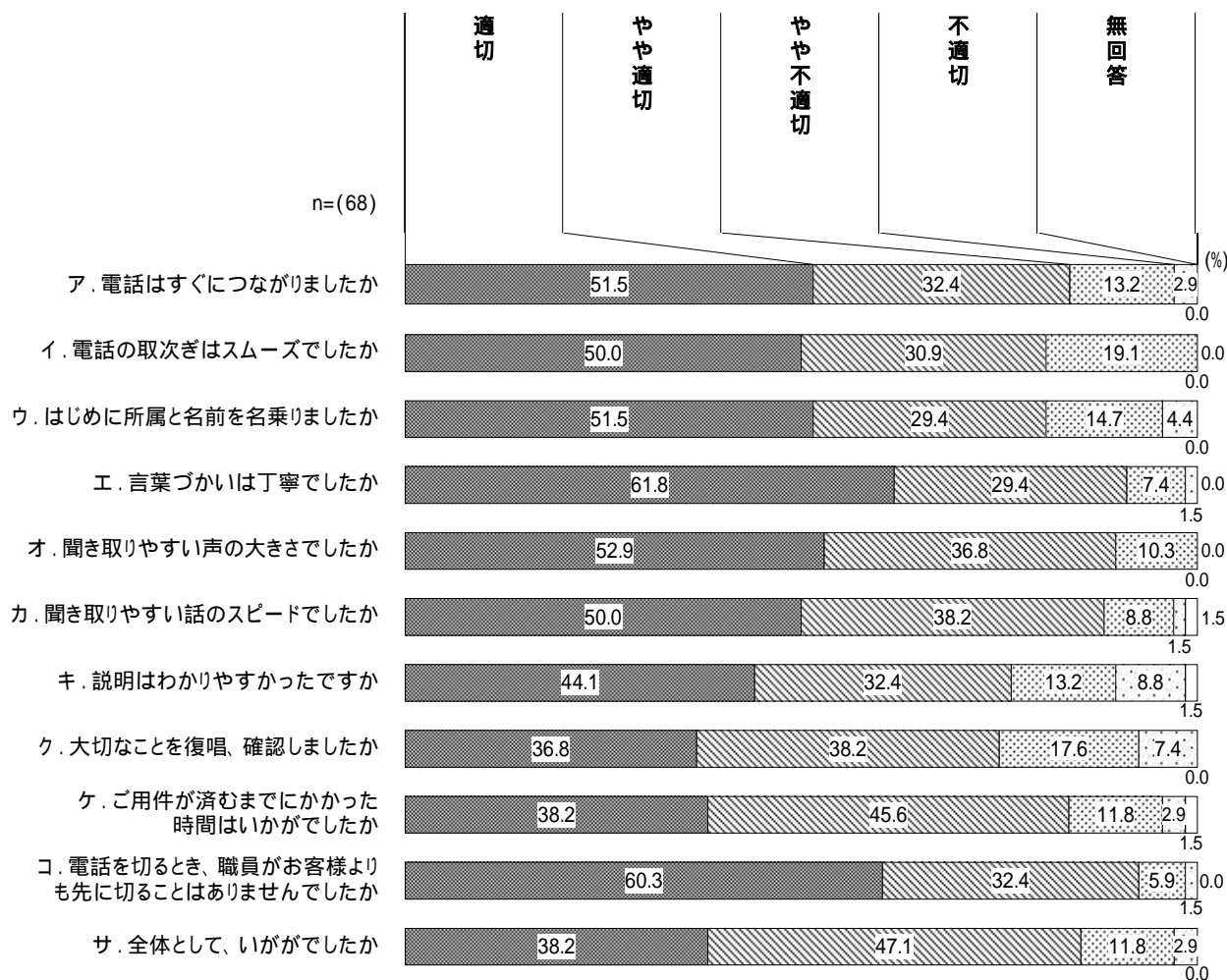


「ある」( 35.8% ) は3割台半ばとなっている。

## (6) 電話での職員の対応

問15で「1.ある」とお答えの方に

問15-1 電話での職員の対応はいかがでしたか。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)



各事項への回答を、適切・不適切に置き換えてまとめると、適切という項目は「電話の切り方」(適切60.3%、やや適切32.4%、計92.7%)が9割強で最も高く、以下「言葉づかい」(適切61.8%、やや適切29.4%、計91.2%)、「声の大きさ」(適切52.9%、やや適切36.8%、計89.7%)、「話のスピード」(適切50.0%、やや適切38.2%、計88.2%)が9割前後となっている。

逆に、不適切という項目は「復唱確認」(不適切7.4%、やや不適切17.6%、計25.0%)が2割台半ばで最も高く、以下「説明のわかりやすさ」(不適切8.8%、やや不適切13.2%、計22.0%)、「取次ぎのスムーズさ」(やや不適切19.1%、計19.1%)、「名乗り」(不適切4.4%、やや不適切14.7%、計19.1%)で2割前後となっている。

また、「全体」(適切計85.3%、不適切計14.7%)としては、適切が8割台半ばとなっている。

## 【現状】

全体として85%を超える高い評価をいただいている一方で、「復唱確認」や「説明のわかりやすさ」についての評価が「不適切」及び「やや不適切」の合計で2割以上あり、改善が必要である。

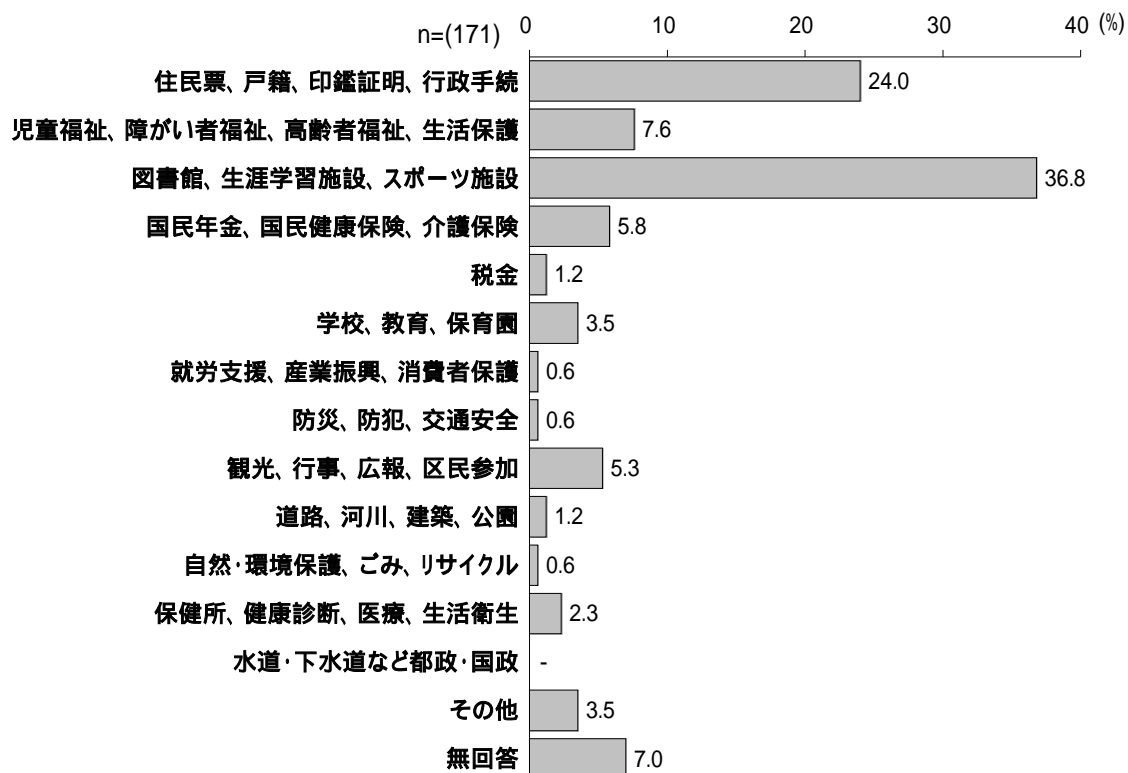
## 【課題】

電話の対応では、対面時より増して聞き漏らし防止のための復唱・確認の実践や、誰にでもわかりやすい説明への工夫が必要である。

(7) 区役所窓口・区施設の利用 / 電話相談・問い合わせの目的

問13、問14、問15で、1つでも「1.ある」とお答えの方は、次の問16についてお答えください。

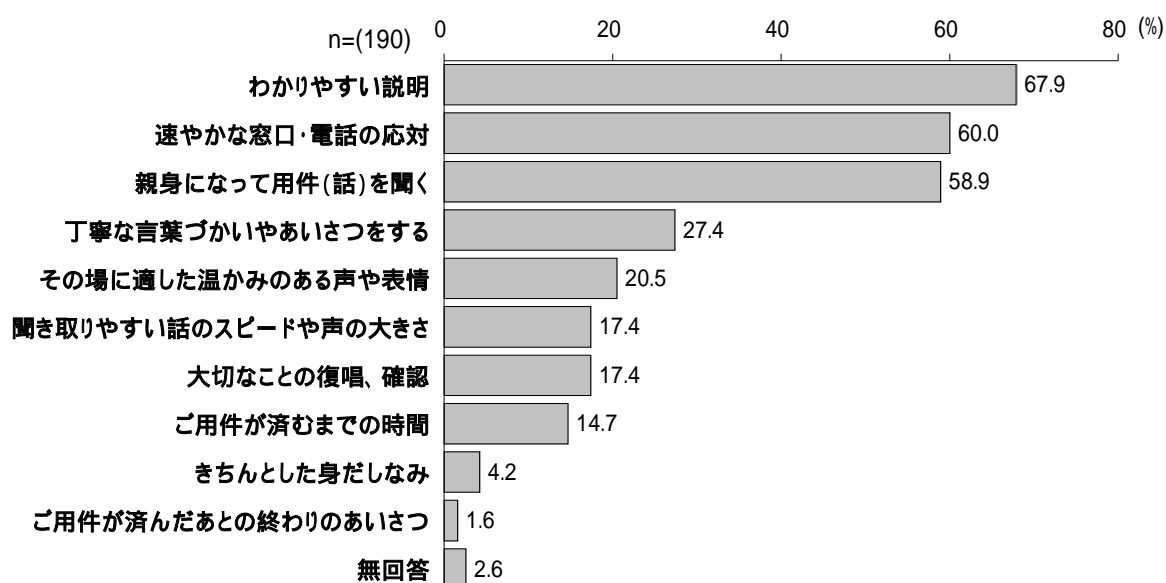
問16 どのような目的で、区役所の窓口や区の施設を利用、もしくは区役所や区の施設に相談や問い合わせの電話をしましたか。一番多かったものをお答えください(は1つだけ)。



「図書館、生涯学習施設、スポーツ施設」(36.8%)が3割台半ばで最も高く、以下「住民票、戸籍、印鑑証明、行政手続」(24.0%)、「児童福祉、障がい者福祉、高齢者福祉、生活保護」(7.6%)、「国民年金、国民健康保険、介護保険」(5.8%)、「観光、行事、広報、区民参加」(5.3%)となっている。

**(8) 職員に求められる接客態度として重要なこと**

問17 職員に求められる接客態度として、重要と考えるものは何ですか（は3つまで）。



「わかりやすい説明」(67.9%)が6割台後半で最も高く、以下「速やかな窓口・電話の対応」(60.0%)、「親身になって用件(話)を聞く」(58.9%)となっている。

**【現状】**

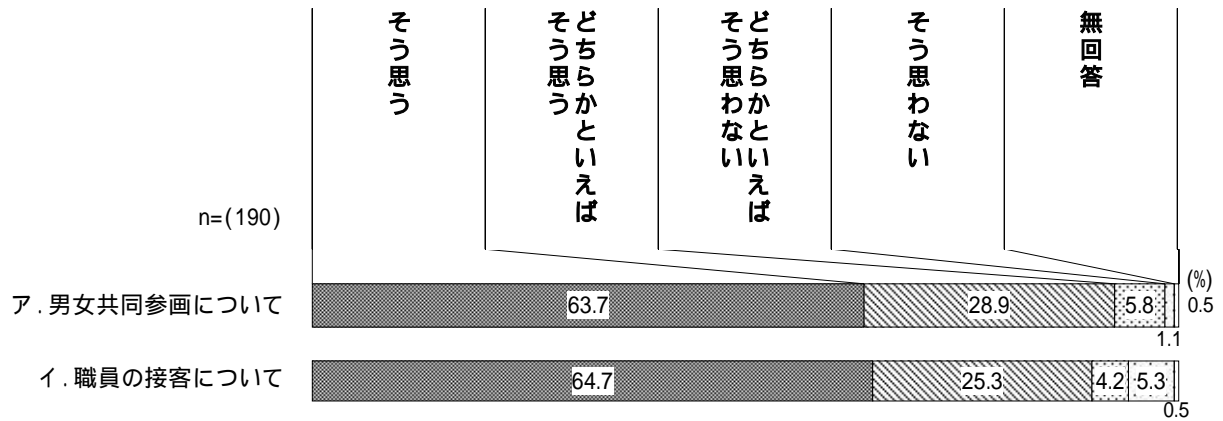
お客様は、速やかな対応はもちろんのこと、丁寧な説明や傾聴を求めていることがわかる。

**【課題】**

正確・迅速な事務処理に加え、丁寧な接客が不可欠である。

(9) 区民のニーズや意識を把握するうえでの今回のアンケートの有効度

問18 今回のアンケートは、区民のニーズや意識を把握するうえで有効な内容だと思いますか  
 ( はそれぞれ1つずつ )



男女共同参画については、「そう思う」(63.7%)と「どちらかといえばそう思う」(28.9%)を合わせた《思う》(92.6%)という評価は9割台前半となっている。

職員の接客については、「そう思う」(64.7%)と「どちらかといえばそう思う」(25.3%)を合わせた《思う》(90.0%)という評価は9割となっている。



モニター番号 番  
(必ず記入してください)

## 平成27年度 第2回 区政モニターアンケート

### 《 男女共同参画について 》

### 《 職員の接客について 》

#### 《 男女共同参画について 》

足立区では、他の自治体に先駆けて、男女が共に自らの価値観で生き方を選択でき、お互いにそれをサポートし合える「男女共同参画社会」の実現に取り組んでいます。

実施している取り組みには、ドメスティック・バイオレンスについての相談や父親への育児参加の呼びかけなど、さまざまな事業があります。

足立区の世論調査でも、約5割のみなさまから、こうした取り組みについて「満足である」との評価をいただいております。

このたびは、「第7次足立区男女共同参画行動計画」（平成29年度～平成33年度）の策定にあたり、社会の変化や時代の要請を反映させた計画をつくるため、区政モニターのみなさまにアンケートをさせていただくことにいたしました。

男女共同参画という概念は大きいものでありますが、今回は重点的に取り組む3つのテーマについておうかがいします。

- 1 性別による役割分担と就労について
- 2 ドメスティック・バイオレンスについて
- 3 災害・防災分野での女性の活動について

区民参画推進課

#### 《 職員の接客について 》

足立区では「職員たった一人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。

職員の積極的な声掛けやあいさつ、適切な説明や接客態度など、実際に区役所にお越しいただいたときの印象をおうかがいすることで、具体的な改善につなげていきたいと考えております。

区民の声相談課

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いたします。ぜひご協力をお願いいたします。

はじめに、男女共同参画について、おうかがいいたします

1. 男女の性別による役割分担意識と就労について

問1 あなたの家庭で、次の仕事や家事は主にだれが行っていますか。

以下の項目についてお答えください（各項目に○は1つのみ）

主に行う人が複数の場合には、その他にご記入ください（例：自分と母、自分と夫）。n=190

項目		行う人					
		自分	配偶者	男性 などの 親族	父・ 息子の など	女性 などの 親族	母・ 娘の など
家計	ア．収入を得る （年金・家賃収入等を含む）	35.8%	27.4	1.1	2.6	32.6	0.5
	イ．日々の家計を管理する	53.2	30.0	1.1	5.8	8.9	1.1
食事	ウ．食事の用意（調理）	53.2	28.4	0.5	5.3	12.1	0.5
	エ．食事の後片付け（食器洗い）	56.3	23.2	0.5	3.7	15.8	0.5
洗濯	オ．洗濯物を干す	56.3	27.9	-	4.7	10.5	0.5
	カ．洗濯物をたたむ	55.8	23.7	-	5.8	13.7	1.1
掃除・ ごみ捨て	キ．掃除（居室）	56.3	25.3	1.1	3.7	13.2	0.5
	ク．掃除（風呂）	52.6	26.8	2.1	5.3	10.5	2.6
	ケ．掃除（トイレ）	58.4	27.4	0.5	4.7	7.9	1.1
	コ．ごみを集める、分別する	54.2	25.3	2.6	4.2	13.2	0.5
	サ．ごみを出す	53.2	26.3	3.7	4.7	11.6	0.5
買物	シ．日用品や食料品の買い物	53.2	22.6	1.6	3.7	18.4	0.5
地域活動	ス．町内会などの地域活動への参加	54.7	17.4	4.7	5.3	11.1	6.8

以下は、家族に対象者がいる方のみお答えください。

n=74

子育て	セ．保育園や塾などへの子どもの送迎	39.2	20.3	-	2.7	13.5	24.3
	ソ．食事中の世話	40.5	18.9	-	-	6.8	33.8
	タ．一緒に遊ぶ、勉強をみる	51.4	13.5	-	1.4	25.7	8.1
	チ．PTAへの参加	54.1	23.0	-	2.7	2.7	17.6

n=63

介護・ 看護	ツ．家族の日常的な介護や看護	12.7	11.1	-	1.6	4.8	69.8
	テ．介護サービスなどの申請や手配	11.1	6.3	-	3.2	3.2	76.2
	ト．突発的な家族の通院への同行や看護	49.2	15.9	1.6	-	23.8	9.5

問2 職場での男女平等を進めていくためには、特にどのような取り組みが必要だと思いますか  
( は3つまで) n=190

1. 性差別禁止の徹底など、働く人が性別にかかわらず職業能力を十分に開発、発揮していける職場環境の整備	51.6%
2. 出産・育児・介護のための休業を取得しやすい環境や制度の整備	50.0
3. 勤務地を限定した採用、短時間勤務、在宅勤務など多様で待遇面の差別のない働き方の普及・定着	34.7
4. パートタイマーなど正職員以外のかたちで働く人々の待遇の改善	33.7
5. 職場での女性の活躍機会を拡げるための優先的な支援や女性管理職の増員	8.4
6. 就職・復職・昇進や起業のための学習・訓練の充実	5.8
7. 就職や転職の支援、求人情報の提供	6.8
8. 男性の育児・介護休業の取得、家庭との両立をすすめる環境や制度の整備	37.9
9. 働きながらより子育てをしやすいような保育サービスの充実	37.4
10. 本人の向上心や努力	19.5
11. 今のままでよい(特に必要を感じない)	-
12. わからない	1.6

問3 最近、職場でのマタニティ・ハラスメントがよく話題になっていますが、あなたは、マタニティ・ハラスメント(マタハラ)という言葉やその意味を知っていますか( は1つのみ) n=190

1. 知っている	74.7%	3. 知らない	2.1
2. 詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある	23.2		

マタニティ・ハラスメント(マタハラ)とは、働く女性が、妊娠・出産にあたって職場で受ける精神的・肉体的な嫌がらせのことです。

問3で「1. 知っている」又は、「2. 詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある」とお答えの方は、次の問4についてお答えください。

問4 職場でマタハラがおこる原因は何だと思えますか( は3つまで)

n=186

1. 男性社員の妊娠・出産への理解不足・協力不足	60.8%
2. 女性社員の妊娠・出産への理解不足・協力不足	22.0
3. セクハラのようなハラスメントの啓発不足/マタハラする側の自覚不足	44.6
4. 女性社員の妬み	12.4
5. 本人から周囲の社員に対するコミュニケーション・配慮不足	17.7
6. 会社の支援制度設計や運用の徹底不足	35.5
7. フォローする周囲の社員に対する会社の制度整備などのケア不足	47.3
8. 職場の定常的な業務過多	24.2
9. 会社の経営状態	11.3
10. 公的な相談窓口の情報不足	2.7
11. その他( )	4.3
12. わからない	1.1

## 2. ドメスティック・バイオレンス（配偶者や恋人など親密な相手からの暴力）について

問5 あなたは、ドメスティック・バイオレンス（DV）を知っていますか（は1つのみ）、n=190

1. 知っている	85.8%	3. 知らない	問10へ 1.6
2. 詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある	11.1	無回答	1.6

問5で「1. 知っている」又は、「2. 詳しくは知らないが、言葉は聞いたことがある」とお答えの方は、次の問6から問9についてお答えください。

問6 DVに関する相談機関があることを知っていますか（は1つのみ）、n=184

1. 知っている	83.2%	2. 知らない	16.8
----------	-------	---------	------

問7 あなたは、どのような行為がDVだと考えていますか（あてはまるものすべてに○）、n=184

1. 「女（男）のくせに」「女（男）だから」と差別的な表現をする	47.8%
2. 「ブス、デブ、貧相」など容姿について傷つくようなことを言う	63.0
3. 気に入らないと物にあたる（投げる、蹴（け）飛ばすなど）	72.8
4. 大声や身振りで威嚇（いかく）する	77.7
5. 罵（ののし）ったり、長時間説教したりする	78.3
6. 殴る、蹴る、髪を引っ張る、首を絞める	97.8
7. 相手が大切にしているものを壊す、捨てる	60.3
8. 無視する	47.3
9. 「誰のおかげで生活できているんだ」とか「甲斐性なし」、「学歴が低い」など、人としての価値を否定する言葉を言う	66.8
10. ポルノビデオやポルノ雑誌の観賞を強要する	54.3
11. 性的な行為を強要する、避妊に協力しない	75.0
12. 妊娠中絶を強要する	62.0
13. 生活費を渡さない、独断で家計管理をする	60.3
14. 浪費や借金で苦しめる	54.3
15. 電話、メール、郵便物などを細かく監視し、行動の自由を制限、交友関係を絶とうとする	67.9
16. 就労を妨害するため、職場への嫌がらせなどを行う（自立させないようにする）	60.9
17. その他（ ）	2.7

問 8 もし、あなたや家族がDV被害に遭った場合は、どこへ相談しますか（ は 2 つまで）、  
DVの被害者は女性だけでなく男性の場合もあります。 n=184

1. 家族や親戚	39.1%
2. 友人や知人	19.0
3. 区の相談機関（女性相談室、福祉事務所、区民相談室、障がい福祉センターなど）	63.6
4. 区内にある関係公的機関（子ども家庭支援センター、児童相談所など）	10.9
5. 都の相談機関（東京ウィメンズプラザ、東京都女性相談センターなど）	28.8
6. 医療関係者（医師、看護師、保健所の保健師など）	5.4
7. 民生委員、児童委員	2.7
8. 学校関係者（教員、養護教員、スクールカウンセラーなど）	1.1
9. 警察	25.5
10. どこ（だれ）にも相談しない	2.7
11. その他（ 無回答	1.6 1.1

（問 8 で「10. どこ（だれ）にも相談しない」とお答えの方に）

問 8 - 1 相談しないと思う理由はどのようなことですか（ は 2 つまで）、 n=5

1. どこへ相談したらよいかわからない	60.0%
2. 家庭内のことだから他人に相談したくない（相談できない）	40.0
3. 相談したことが発覚するのが怖い（報復が心配）	-
4. 相談することを相手から禁止されている	-
5. 相手にも良いところがあるから	-
6. 自分（被害者）に落ち度があるから仕方ない	-
7. その他（ )	60.0

問9 もしあなたがDV行為を見聞きした時、どのように行動すると思いますか。または、どのような行動をすべきだと考えますか（は2つまで） n=184

1. 福祉事務所などの相談機関へ相談することを薦める	75.0%
2. 警察へ相談することを薦める、または警察に通報する	65.8
3. DV防止や被害者支援のシンポジウムや講座などに参加し、知識や理解を深めたい（深めるべきだ）	4.9
4. DV行為を防止するためには若年層からの教育が有効なので、学校での啓発講座の実施についてなど、行政機関へ提案したい（提案すべきだ）	6.5
5. 福祉・心理・教育・司法などの専門職や行政機関関係者に対する研修を充実させるよう、行政機関に働きかけたい（働きかけるべきだ）	3.3
6. 再発防止のために、加害者更正プログラムが運用できる仕組みや施設が整備される様に、関係機関に働きかけたい（働きかけるべきだ）	7.6
7. 多少の被害にあっても、加害者が生計中心者の場合従った方がよい（従うべきだ）	-
8. 具体的な行動をとることまではしないと思う	6.0
9. その他（ ）	4.9
10. わからない	1.6

ここから、再びすべての方におうかがいいたします

### 3. 災害・防災対策において女性の視点を活かし、女性リーダーの登用や活躍を進めるために

問10 あなたは、地域や職場などで防災訓練に参加したことがありますか（は1つのみ） n=190

1. ある 66.3%	2. ない 問11へ 33.7
-------------	-----------------

（問10で「1. ある」とお答えの方に）

問10-1 その時のあなたの役割はどのようなことでしたか（はあてはまるものすべて） n=126

1. 避難する人（一搬参加）	73.8%	4. 消火係	31.0	7. その他
2. 炊き出し係	4.0	5. 物資調達・配布係	10.3	（ ） 8.7
3. 救護・衛生係	11.9	6. 班長やリーダー	14.3	

問 1 1 東日本大震災では、「避難所運営に女性が参画していない」「備蓄品や震災対応に女性の視点がない」などの意見がありました。

あなたは、災害・防災分野で女性の視点を活かし、よりよい対策を講じるために、何が最も重要だと思いますか（ は1つのみ） n=190

1. 女性が災害や防災に関する知識を習得すること	17.9%
2. 防災分野の委員会や会議に、より多くの女性が参加する（できる）こと	20.5
3. 「防災士」などのリーダーとして活動できる女性が育つこと	9.5
4. 災害対応マニュアルや備蓄品の整備に女性の意見が十分聴取され、反映されること	35.3
5. 消防職員・消防団員・警察官・自衛官などに所属する女性が増え、防災現場に女性が十分に配置されること	13.2
6. その他（ ）	2.6
無回答	1.1

問 1 2 防災や災害復興の分野で男女共同参画を推進していくために、行政や地域の取り組みとして、以下のアからキのそれぞれについて、あなたはどの程度必要だと思いますか（各項目に○は1つのみ） n=190

項目	必要性				
	必要	どちらかといえば必要	あまり必要ではない	必要ない	無回答
ア. 防災訓練や研修会への女性の参加が増えるような働きかけをしていく	61.6%	31.6	5.3	-	1.6
イ. 乳幼児教室やPTA活動など、女性が多く集まる場所での防災訓練や研修会を実施する	54.7	35.3	7.4	0.5	2.1
ウ. 女性消防士や女性消防団員を育成する	30.0	45.8	20.0	2.6	1.6
エ. 避難所に女性リーダーを配置する	46.3	38.4	11.6	1.6	2.1
オ. 災害時ボランティア登録制度により、性別、年代、技術、経験について多様な人材を確保する	54.7	37.4	4.2	2.1	1.6
カ. 女性や乳幼児などに配慮した避難所機能を確保する	69.5	25.8	3.2	-	1.6
キ. 性別、年齢、障がいなど、それぞれの必要性に配慮した防災マニュアルや避難所支援マニュアルを作成し、活用する	61.6	29.5	6.8	0.5	1.6



つづいて、職員の接客について、おうかがいいたします

問13 あなたは、最近、手続きや相談など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=190

1. ある 62.6%	2. ない 37.4
-------------	------------

（問13で「1. ある」とお答えの方に）

問13-1 窓口などでの職員の対応はいかがでしたか。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） n=119

	適切	やや適切	やや不適切	不適切	無回答
ア．お客様に声をかけられる前に窓口に出ましたか	44.5%	31.9	16.0	6.7	0.8
イ．お客様より先にあいさつをしましたか	40.3	38.7	13.4	6.7	0.8
ウ．お客様のお話を丁寧におうかがいしましたか	58.8	31.9	6.7	1.7	0.8
エ．言葉づかいは丁寧でしたか	63.9	28.6	5.9	0.8	0.8
オ．聞き取りやすい声の大きさでしたか	62.2	32.8	0.8	2.5	1.7
カ．聞き取りやすい話のスピードでしたか	60.5	31.9	5.0	1.7	0.8
キ．説明はわかりやすかったですか	53.8	31.1	8.4	5.0	1.7
ク．大切なことを復唱、確認しましたか	35.3	39.5	19.3	5.0	0.8
ケ．きちんとした身だしなみでしたか	58.8	33.6	5.9	0.8	0.8
コ．その場に適した温かみのある表情でしたか	41.2	41.2	11.8	5.0	0.8
サ．待ち時間の印象はいかがでしたか	34.5	40.3	17.6	6.7	0.8
シ．ご用件が済むまでにかかった時間はいかがでしたか	39.5	35.3	14.3	9.2	1.7
ス．ご用件が済んだあと終わりのあいさつをしましたか	48.7	39.5	7.6	3.4	0.8
セ．全体として、いかがでしたか	41.2	44.5	10.1	3.4	0.8

問14 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=190

1. ある 77.4%	2. ない 22.6
-------------	------------

（問14で「1.ある」とお答えの方に）

問14-1 施設での職員の対応はいかがでしたか。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） n=147

	適切	やや適切	やや不適切	不適切	無回答
ア．お客様に声をかけられる前に窓口に出ましたか	40.1%	37.4	15.6	5.4	1.4
イ．お客様より先にあいさつをしましたか	41.5	38.8	13.6	5.4	0.7
ウ．お客様のお話を丁寧におうかがいしましたか	51.0	36.7	9.5	1.4	1.4
エ．言葉づかいは丁寧でしたか	56.5	36.7	4.1	2.0	0.7
オ．聞き取りやすい声の大きさでしたか	55.1	36.1	4.8	2.0	2.0
カ．聞き取りやすい話のスピードでしたか	54.4	39.5	4.1	0.7	1.4
キ．説明はわかりやすかったですか	51.0	37.4	8.2	2.0	1.4
ク．大切なことを復唱、確認しましたか	38.8	38.8	17.0	4.1	1.4
ケ．きちんとした身だしなみでしたか	63.3	32.0	3.4	-	1.4
コ．その場に適した温かみのある表情でしたか	43.5	35.4	17.0	3.4	0.7
サ．待ち時間の印象はいかがでしたか	44.2	38.1	13.6	2.0	2.0
シ．ご用件が済むまでにかかった時間はいかがでしたか	45.6	38.8	10.2	2.0	3.4
ス．ご用件が済んだあと終わりのあいさつをしましたか	51.7	33.3	11.6	2.0	1.4
セ．全体として、いかがでしたか	44.2	43.5	8.8	2.7	0.7

問15 あなたは、最近、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=190

1. ある 35.8%	2. ない 64.2%
-------------	-------------

（問15で「1.ある」とお答えの方に）

問15-1 電話での職員の対応はいかがでしたか。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） n=68

	適切	やや適切	やや不適切	不適切	無回答
ア．電話はすぐにつながりましたか	51.5%	32.4	13.2	2.9	-
イ．電話の取次ぎはスムーズでしたか	50.0	30.9	19.1	-	-
ウ．はじめに所属と名前を名乗りましたか	51.5	29.4	14.7	4.4	-
エ．言葉づかいは丁寧でしたか	61.8	29.4	7.4	1.5	-
オ．聞き取りやすい声の大きさでしたか	52.9	36.8	10.3	-	-
カ．聞き取りやすい話のスピードでしたか	50.0	38.2	8.8	1.5	1.5
キ．説明はわかりやすかったですか	44.1	32.4	13.2	8.8	1.5
ク．大切なことを復唱、確認しましたか	36.8	38.2	17.6	7.4	-
ケ．ご用件が済むまでにかかった時間はいかがでしたか	38.2	45.6	11.8	2.9	1.5
コ．電話を切るとき、職員がお客様よりも先に切ることはありませんでしたか	60.3	32.4	5.9	1.5	-
サ．全体として、いかがでしたか	38.2	47.1	11.8	2.9	-

問13、問14、問15で、1つでも「1.ある」とお答えの方は、次の問16についてお答えください。問13、問14、問15のすべてで「2.ない」とお答えの方は、問17へお進みください。

問16 どのような目的で、区役所の窓口や区の施設を利用、もしくは区役所や区の施設に相談や問い合わせの電話をしましたか。一番多かったものをお答えください（は1つだけ）。

n=171

1. 住民票、戸籍、印鑑証明、行政手続	24.0%
2. 児童福祉、障がい者福祉、高齢者福祉、生活保護	7.6
3. 図書館、生涯学習施設、スポーツ施設	36.8
4. 国民年金、国民健康保険、介護保険	5.8
5. 税金	1.2
6. 学校、教育、保育園	3.5
7. 就労支援、産業振興、消費者保護	0.6
8. 防災、防犯、交通安全	0.6
9. 観光、行事、広報、区民参加	5.3
10. 道路、河川、建築、公園	1.2
11. 自然・環境保護、ごみ、リサイクル	0.6
12. 保健所、健康診断、医療、生活衛生	2.3
13. 水道・下水道など都政・国政	-
14. その他（ ）	3.5
無回答	7.0

ここから、再びすべての方におうかがいいたします

問17 職員に求められる接客態度として、重要と考えるものは何ですか（は3つまで） n=190

1. 速やかな窓口・電話の対応	60.0%
2. 丁寧な言葉づかいやあいさつをする	27.4
3. 親身になって用件（話）を聞く	58.9
4. 聞き取りやすい話のスピードや声の大きさ	17.4
5. わかりやすい説明	67.9
6. 大切なことの復唱、確認	17.4
7. きちんとした身だしなみ	4.2
8. その場に適した温かみのある声や表情	20.5
9. ご用件が済むまでの時間	14.7
10. ご用件が済んだあとの終わりのあいさつ	1.6
無回答	2.6

問18 今回のアンケートは、区民のニーズや意識を把握するうえで有効な内容だと思いますか。  
 ( はそれぞれ1つずつ) n=190

	そう思う	どちらか と い え ば そ う 思 う	どちらか と い え ば そ う 思 わ な い	そう思わない	無回答
ア．男女共同参画 について	63.7%	28.9	5.8	1.1 理由	0.5
イ．職員の接客 について	64.7	25.3	4.2	5.3 理由	0.5

ありがとうございました