

平成 2 3 年度

第 3 回 区政モニターアンケート
調査報告書

《足立区職員の接客に関する意識調査》

平成 2 4 年 3 月

足立区広報室区民の声相談課

目 次

調査の概要	2
要 旨	4
問 1 あなたが最近、足立区役所の施設を利用した時期はいつですか。	6
問 2 あなたが最近、足立区役所に電話をした時期、区役所から電話があった時期はいつですか。	6
問 3 職員の身だしなみはどうでしたか。	7
問 4 身だしなみについて、どこが悪いと思いましたか。	7
問 5 お越しいただいた職場の窓口・通路・職員の机の上などは、整理・整頓がされていたと思いますか。	8
問 6 あなたが整理・整頓されていないと感じたところはどこですか。	8
問 7 職員の対応について、職員の態度にどのような印象をもちましたか。	9
問 8 どこが悪いと思いましたか。	9
問 9 職員の姿勢はどうでしたか。	10
問 10 職員の対応は迅速でしたか。	10
問 11 職員の敬語などの言葉づかいはどうでしたか。	11
問 12 職員の説明は分かりやすかったですか。	11
問 13 どこが分かりにくかったですか。	12
問 14 以前と比べて職員の接客態度はよくなったと思いますか。	12
問 15 よくなったと思わない理由は何ですか。	13
その他 職員の接客に関して、ご意見・ご要望・ご質問がありましたら、お書きください。(自由意見)	14
調 査 票	22
集 計 表	28

1 調査の概要

この報告書は、平成23年度第3回区政モニターアンケート「足立区職員の接客に関する意識調査」をまとめたものです。

2 調査目的

区では、接客マニュアルを作成し「区民が感動するサービス」を展開するため、全職員による接客あだち推進運動の展開や民間事業者による職場の窓口診断など、接客力の向上に取り組んでいます。

今回、さらなる職員の接客力の向上を図ることを目的として、区政モニターの皆様に、現時点における職員の接客について率直なご意見をお伺いします。

3 実施時期

平成23年12月14日～12月28日

4 対象者数、回答者数

対象者 194人 回答者 188人（回答率 96.9%）

5 調査方法（調査票の送付・送信方法と回答者の人数）

・郵便 115人 ・インターネット 73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	2	15	17	2	6	8	2	3	5	1	3	4	5	4	9
インターネット	6	6	12	3	3	6	3	1	4	5	6	11	3	5	8
合計	8	21	29	5	9	14	5	4	9	6	9	15	8	9	17

	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	3	15	18	2	8	10	2	4	6	1	3	4	1	13	14
インターネット	1	5	6	2	4	6	2	1	3	2	2	4	5	2	7
合計	4	20	24	4	12	16	4	5	9	3	5	8	6	15	21

	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	3	4	7	1	2	3	0	10	10	25	90	115
インターネット	0	1	1	1	0	1	0	4	4	33	40	73
合計	3	5	8	2	2	4	0	14	14	58	130	188

(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	1	17	18	7	35	42	7	14	21	2	9	11	1	13	14
インターネット	5	4	9	10	16	26	7	17	24	2	2	4	7	1	8
合 計	6	21	27	17	51	68	14	31	45	4	11	15	8	14	22

	70代			80代			合 計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵 便	7	2	9	0	0	0	25	90	115
インターネット	2	0	2	0	0	0	33	40	73
合 計	9	2	11	0	0	0	58	130	188

(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	1	2	3	3	6	9	0	58	58	13	11	24
インターネット	2	2	4	0	0	0	2	1	3	0	21	21	19	13	32
合 計	3	11	14	1	2	3	5	7	12	0	79	79	32	24	56

	無 職			合 計		
	男性	女性	計	男性	女性	計
郵 便	7	4	11	25	90	115
インターネット	10	3	13	33	40	73
合 計	17	7	24	58	130	188

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

特に指定が無い限り 188 人の方から回答がありました。

問1	あなたが最近、足立区役所の施設を利用した時期はいつですか。		
	半年以内	55.3%	(104人)
	半年前～1年前	23.4%	(44人)
問2	あなたが最近、足立区役所に電話をした時期、区役所から電話があった時期はいつですか。		
	半年以内	43.1%	(81人)
	2年以上前	21.3%	(40人)
問3	職員の身だしなみはどうでしたか。		
	好ましい	62.2%	(117人)
	”好ましい”と”どちらかという好ましい”の合計		
	悪い	4.2%	(8人)
	”どちらかという悪い”と”悪い”の合計		
問4	問3で「4 どちらかという悪い」、「5 悪い」の回答者に聞く、どこが悪いと思いましたか。		
	(複数回答 8 人中) サンダル等の履物	87.5%	(7人)
	服装 清潔感の不足	37.5%	(3人)
	服装や装飾品が華美	37.5%	(3人)
問5	お越しいただいた職場の窓口・通路・職員の机の上などは、整理・整頓がされていたと思いますか。		
	思う	60.1%	(113人)
	”思う”と”やや思う”の合計		
	思わない	10.1%	(19人)
	”やや思わない”と”思わない”の合計		
問6	問5で「4 やや思わない」、「5 思わない」の回答者に聞く、あなたが整理・整頓されていないと感じたところはどこですか。(複数回答、19人中)		
	職員の机の上が汚い	73.7%	(14人)
	案内物が分かりづらい	47.4%	(9人)
問7	職員の対応について、職員の態度にどのような印象をもちましたか。		
	良い	63.8%	(120人)
	”とても良い”と”良い”の合計		
	悪い	11.7%	(22人)
	”悪い”と”とても悪い”の合計		
問8	問7で「4 悪い」、「5 とても悪い」の回答者に聞く、どこが悪いと思いましたか。(複数回答 22 人中)		
	横柄な態度(上から目線)	72.7%	(16人)
	不親切・冷たい態度(笑顔がない)	59.1%	(13人)

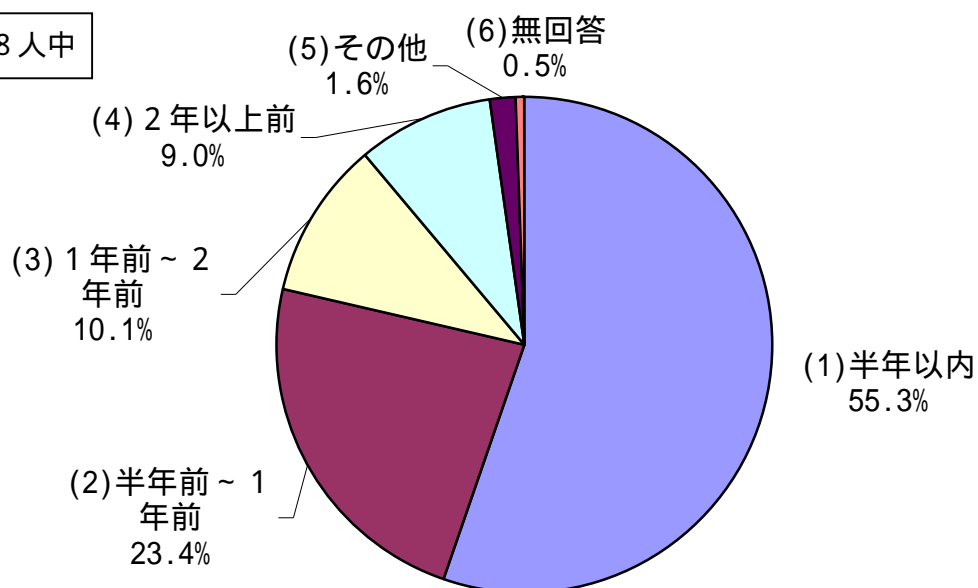
要 旨

問9	職員の姿勢はどうでしたか。		
	積極的	49.0%	(92人)
	”積極的”と”どちらかといえば積極的”の合計		
	受身	20.2%	(38人)
	”どちらかといえば受身”と”受身”の合計		
問10	職員の対応は迅速でしたか。		
	迅速	62.3%	(117人)
	”迅速”と”どちらかといえば迅速”の合計		
	遅い	11.7%	(22人)
	”どちらかといえば遅い”と”遅い”の合計		
問11	職員の敬語などの言葉づかいはどうでしたか。		
	良い	73.4%	(138人)
	”とても良い”と”良い”の合計		
	悪い	5.3%	(10人)
	”悪い”と”とても悪い”の合計		
問12	職員の説明は分かりやすかったですか。		
	分かりやすい	67.0%	(126人)
	”分かりやすい”と”どちらかというと分かりやすい”の合計		
	分かりにくい	11.7%	(22人)
	”どちらかといえば分かりにくい”と”分かりにくい”の合計		
問13	問12で「4どちらかといえば分かりにくい」、「5分かりにくい」の回答者に聞く、どこが分かりにくかったですか。(複数回答22人中)		
	質問に対する答えが的確でない	63.6%	(14人)
	丁寧に説明しようとする気持ちが感じられない	45.5%	(10人)
問14	以前と比べて職員の接客態度はよくなったと思いますか。		
	思う	45.8%	(86人)
	”思う”と”どちらかというと思う”の合計		
	思わない	7.5%	(14人)
	”どちらかというと思わない”と”思わない”の合計		

問15、その他は、記述回答につき割愛

問1 あなたが最近、足立区役所の施設を利用した時期はいつですか。(は1つだけ)

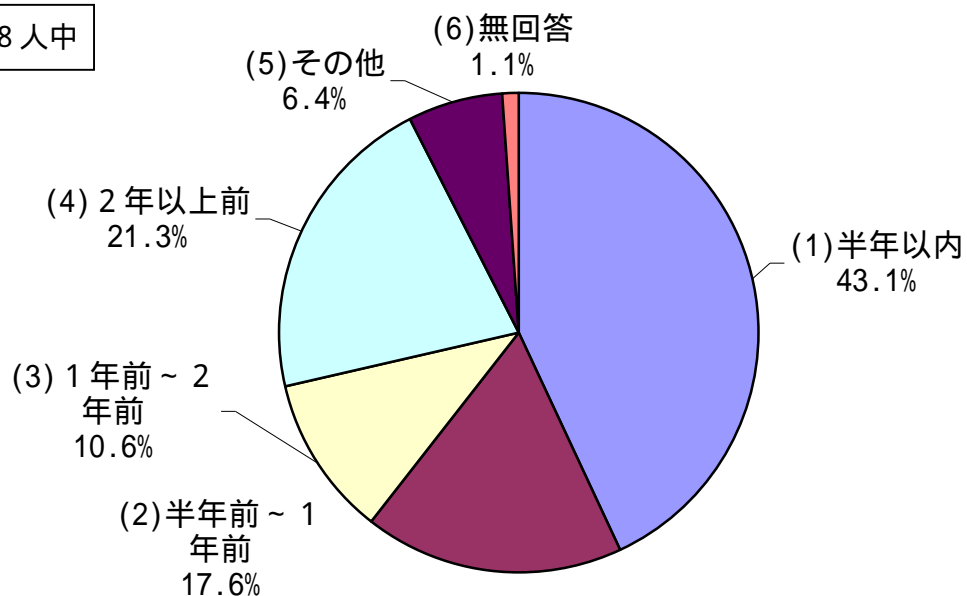
188人中



年代	性別	問1 その他意見
30	女性	一回もない
30	男性	なし
40	女性	利用したことはありません

問2 あなたが最近、足立区役所に電話をした時期、区役所から電話があった時期はいつですか。(は1つだけ)

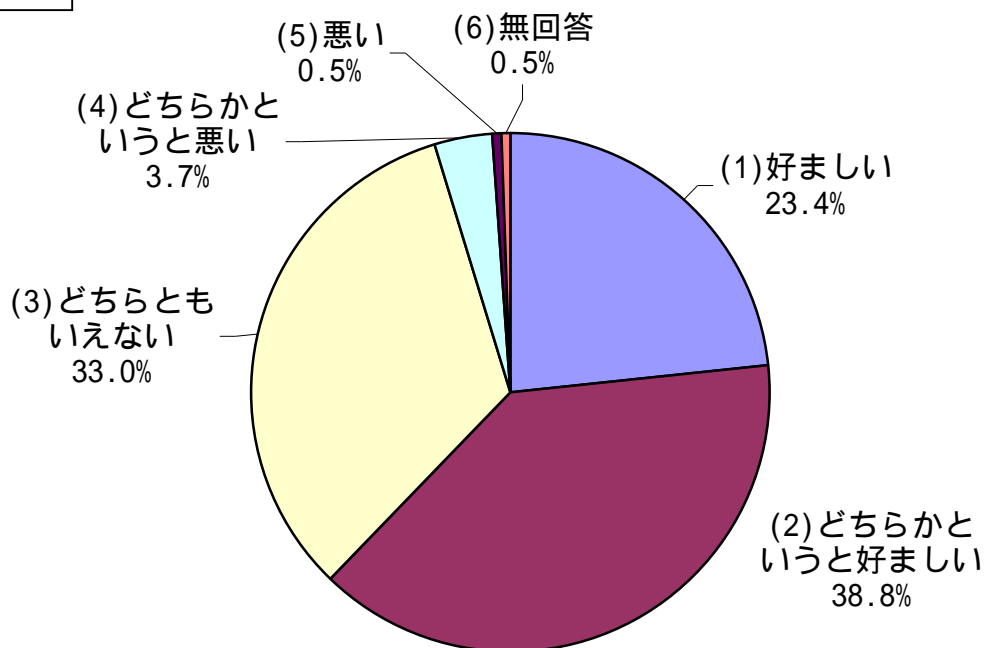
188人中



年代	性別	問2その他意見	年代	性別	問2その他意見
20	女性	区役所と電話でのやりとりをした事がない	40	女性	かけたことは無い。なんとなく取り次ぎに時間がかかりそうとか、たらいまわしにされそうなイメージがあるので
30	女性	電話していない。	40	女性	電話による接触はない
30	女性	なし	40	女性	電話をしたことはありません
30	男性	なし	40	男性	どちらもなし
30	男性	電話をしたことがない	40	女性	ない
40	女性	電話はしていない	50	女性	

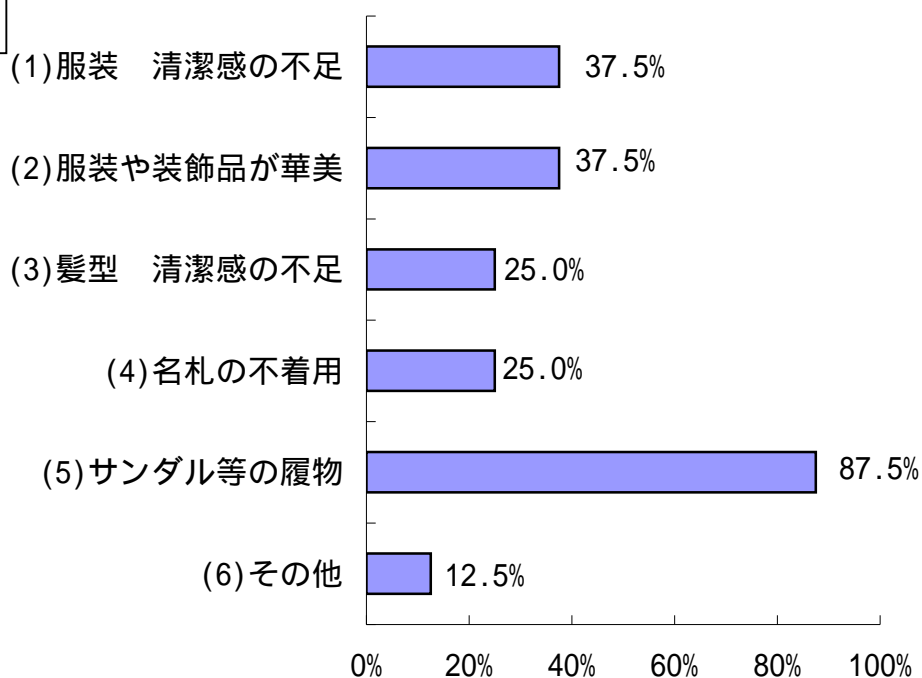
問3 職員の身だしなみはどうでしたか。(は1つだけ)

188人中



《問3で「4 どちらかという悪い」または「5 悪い」を選んだ方にお聞きします。》
問4 どこが悪いと思われましたか。(はあてはまるものすべて)

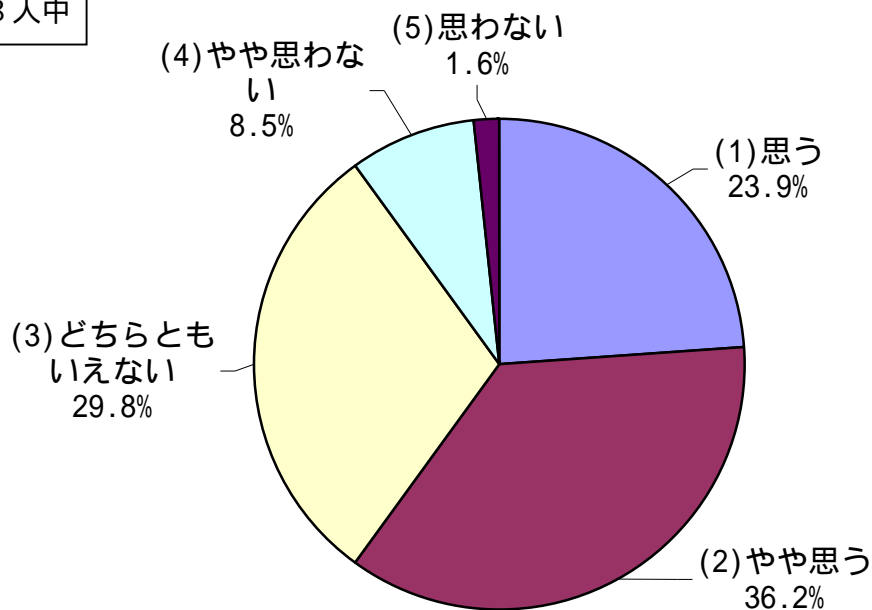
8人中



年代	性別	問4その他意見
50	男性	サンダル履きのパタパタという音が静かな室内に響いている
20	女性	女性の香水つけすぎ

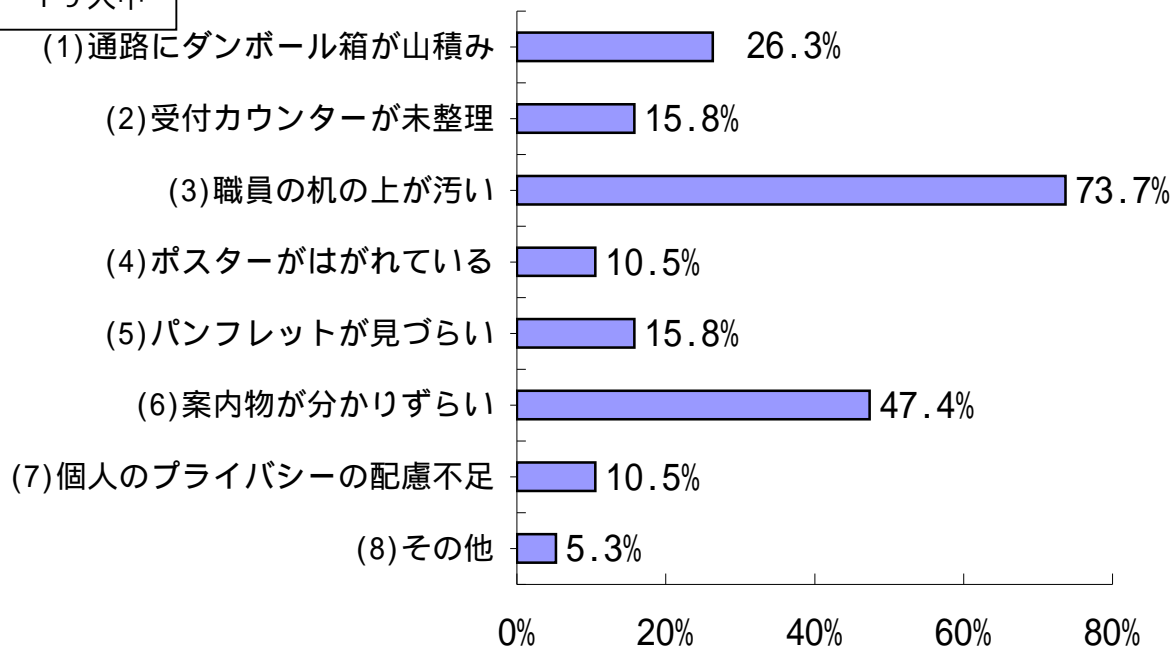
問5 お越しいただいた職場の窓口・通路・職員の机の上などは、整理・整頓がされていたと思いますか。(は1つだけ)

188人中



《問5で「4 やや思わない」または「5 思わない」を選んだ方にお聞きます。》
問6 あなたが整理・整頓されていないと感じたところはどこですか。
(はあてはまるものすべて)

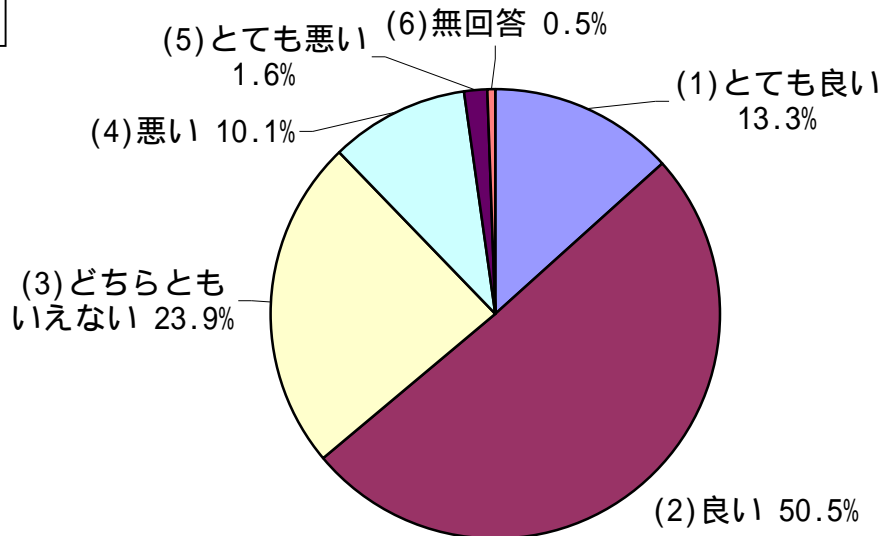
19人中



年代	性別	問6(8) 意見
20	女性	人があまりこない所なのに物であふれていて、パンフレットなど印刷しすぎている。
60	女性	職員の方は整理されていることと思いますが、その時によっては整理のつかないものもあると思いますので一応 にしましたが、そんな机もありました。

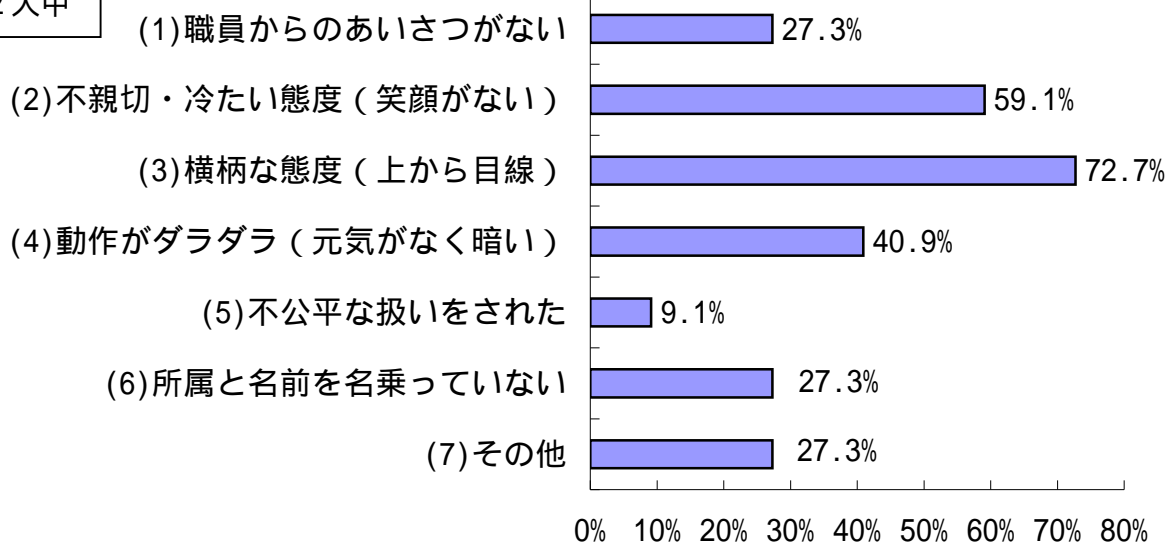
問7 職員の対応について、職員の態度にどのような印象をもちましたか。(は1つだけ)

188人中



《問7で「4 悪い」または「5 とても悪い」を選んだ方にお聞きします。》
問8 どこが悪いと思われましたか。(はあてはまるものすべて)

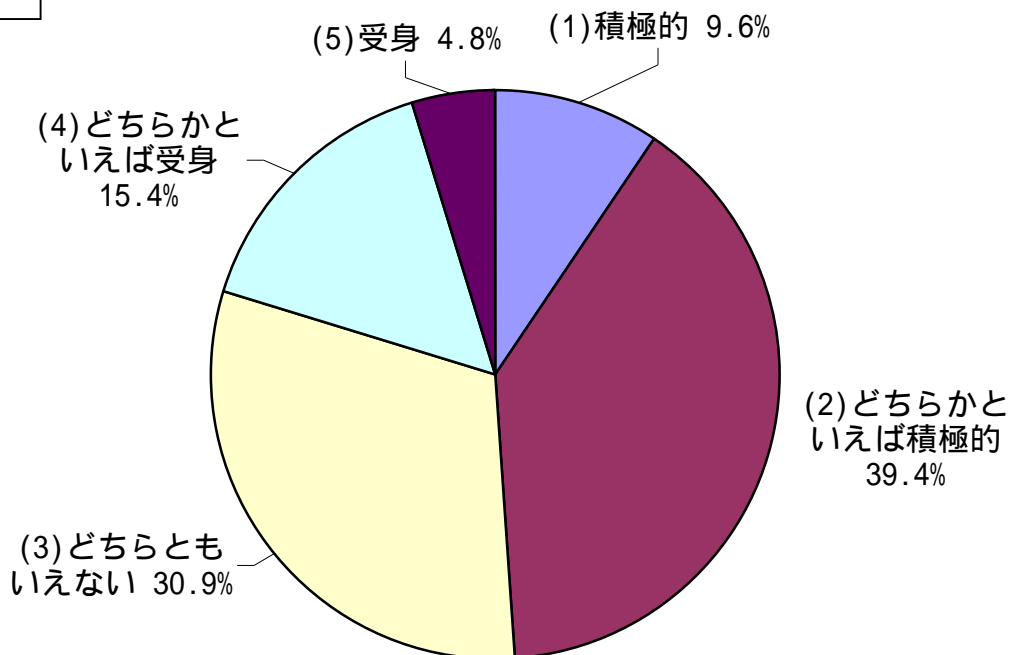
22人中



年代	性別	問8その他意見
30	男性	カウンターに来ているのに自分の仕事(机)をしていて無視。誰かがやるだろうという気持ちが伺える。又、忙しいとアピール。
40	男性	窓口に行き、最初に声をかけてくれるのが女性がほとんど。一番手前に座っている男性は、お忙しいのかPCに目を向けたまま無視。
20	女性	融通がきかない。仮に書類を出すことも嫌う。
70	男性	忙しいので仕方がないと思いますが
30	女性	めんどくさそうでした。
30	男性	公務員体質でたらい回し
50	男性	「てきぱき、迅速」だが、思いやりがない(無理矢理やらされているようで、取って付けたようなロボットの様)
40	男性	誰に声掛けすればいいのかわからない

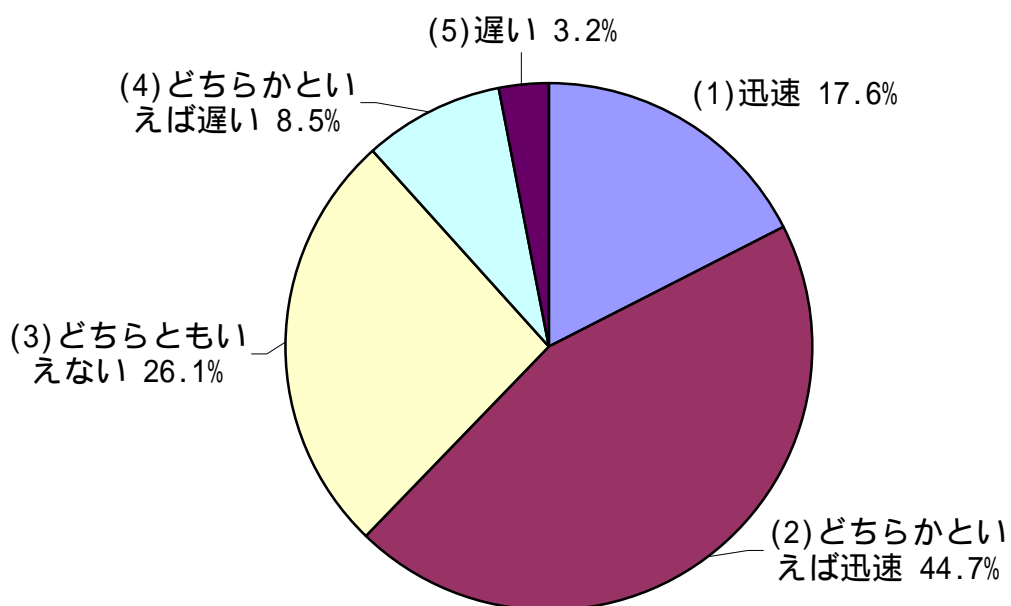
問 9 職員の姿勢はどうでしたか。(は1つだけ)

188人中



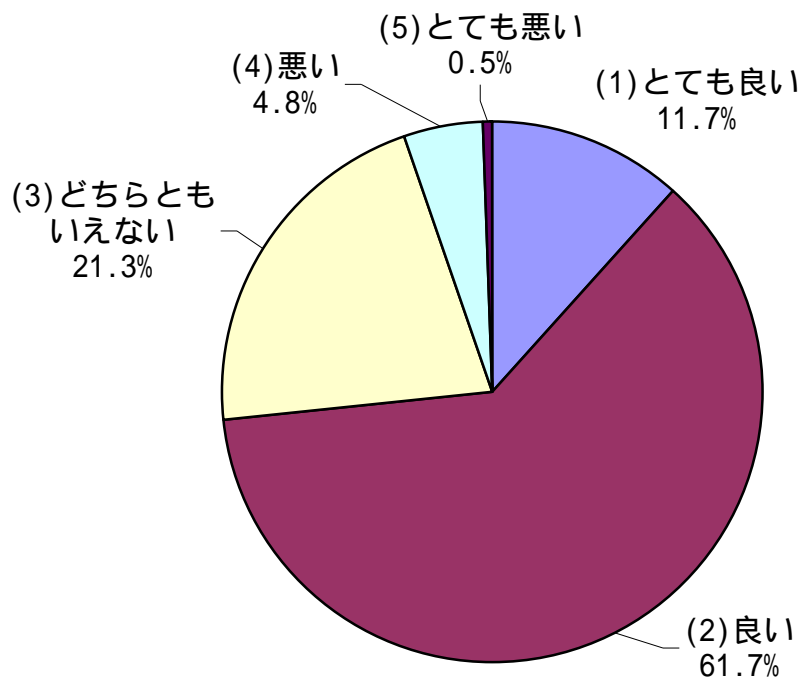
問 10 職員の対応は迅速でしたか。(は1つだけ)

188人中



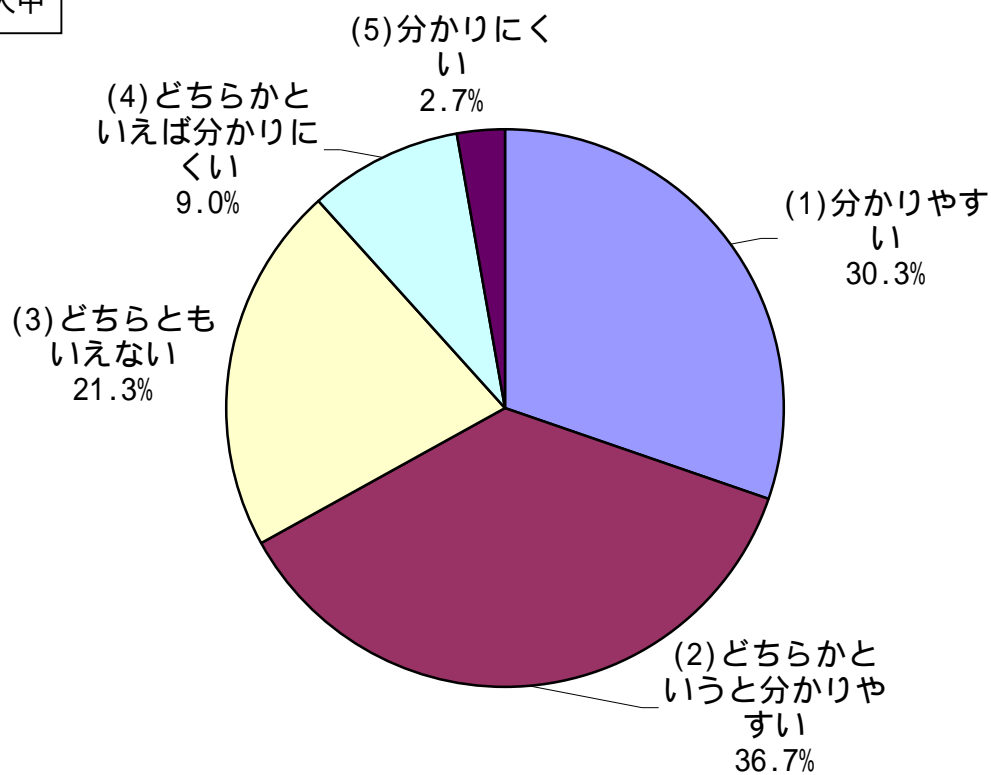
問 1 1 職員の敬語などの言葉づかいはどうでしたか。(は1つだけ)

188人中



問 1 2 職員の説明は分かりやすかったですか。(は1つだけ)

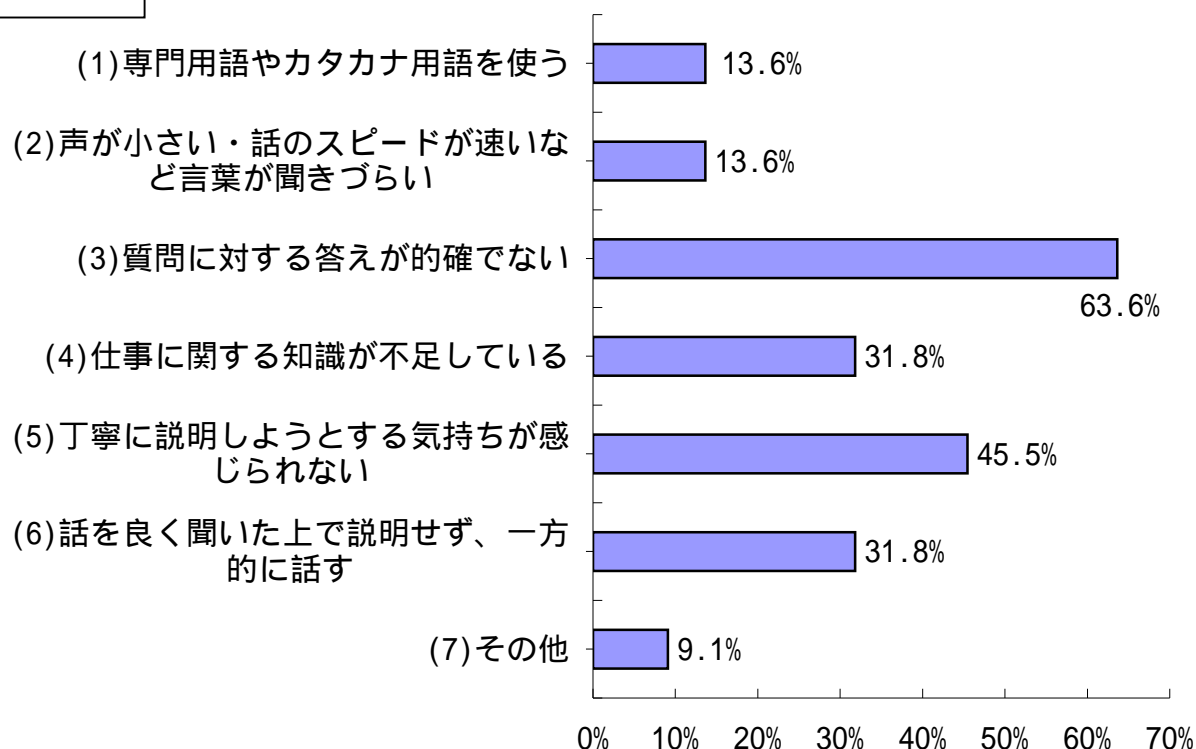
188人中



《問１２で「４ どちらかといえば分かりにくい」または「５ 分かりにくい」を選んだ方にお聞きします。》

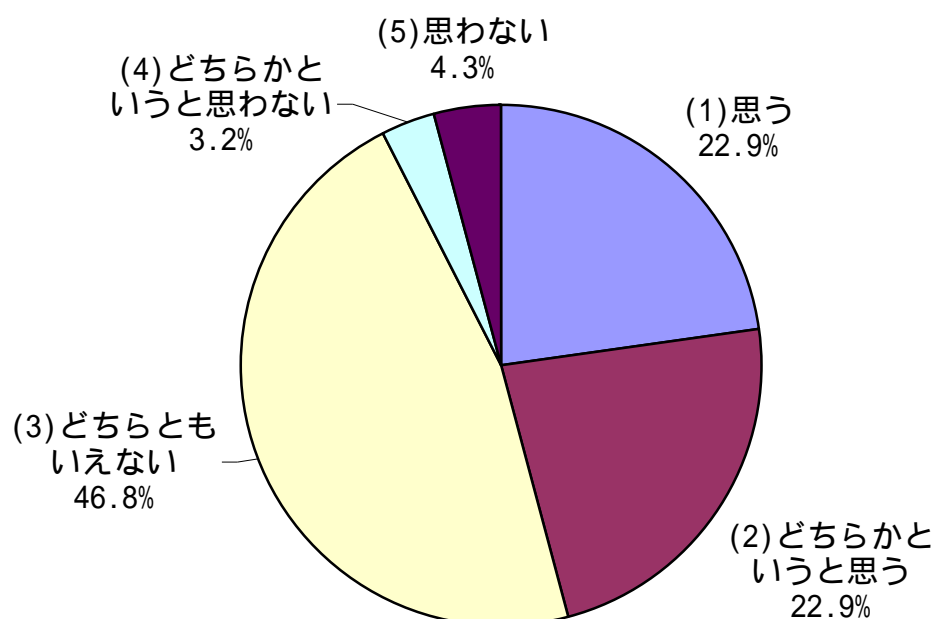
問１３ どこが分かりにくかったですか。（ はあてはまるものすべて）

２２人中



問１４ 以前と比べて職員の接客態度はよくなったと思いますか。（ は１つだけ）

１８８人中



(問14で「4 どちらかというと思わない」または「5 思わない」を選んだ方にお聞きします。)

問15 思わない理由はなんですか。具体的にお書きください。

年代	性別	問15 理由
20	女性	区役所での対応は丁寧であると思うが、出張所の職員は自ら声をかけてくれる方がとても少ないのと、名前を名乗らない人が多い。
20	女性	若めの職員さんは、接客態度や笑顔も素敵です。しかし、ベテランと見える職員さんになると横柄な態度をとる人が目立ちます。
20	女性	以前から変わったとは思わなかったの。人によると思いますが、接客態度がよくなったと感じたことはありません。ただ、悪いというわけでもなく、無難に感じました。
20	女性	特に受付、協会の対応が悪すぎる。
20	女性	忙しいのはわかるが、上から目線が改善されていないから。
30	男性	以前と同じように区役所にあまり行く事がなければそう感じないのかもしれませんが、足を運ぶ頻度が多くなればなるほど、不快な事が多く感じる。職員が相手を見て対応を変えたり、職員によって回答が異なったりする。
30	男性	職員に対してうまく言葉にできない区民もいます。その人に対して、うまく聞き出すのが重要ではないかと思うが、相手の言っていることにイラだっている職員もいた。
30	男性	教育委員会等の対応にはがっかりする。学校の放射線の線量に対する対応については、憤りを感じる。折角、このようなアンケートをいただいたため、以下の自由意見に記入します。是非善処していただきたい。
30	女性	民間の会社と違い、とにかく対応が横柄。対応してもらっても気分が悪くなる。
40	女性	前から接客・応対は良かったので思わないに しました。
40	男性	表向きは良くしようとしているが、根本的な部分でどうしようもなく「公務員としてのおごり」があり、言葉や態度の端々ににじみ出ている。
40	女性	窓口で目が合っているのに無視。「すみません」と声を掛けても無視される事が毎回あります。あと上から目線の態度は相変わらずです。特に高齢者に対してはひどいと思います。どうしても本庁に行かないといけな時は渋々行きますが、それ以外は住区センターに行ってます。
50	男性	もともと事務的な「役人の職場」でサービス業・商店での接客を知らない職員が、取って付けたように「丁寧、迅速」に対応すれば、ロボットにプログラムして動作させるようになってしまう。サービス業、販売店等に対する苦情の比率が高いのは「公務員」。サービスされる立場ではなく、「対等」の精神を持って欲しい。お金を貰っても、払っても、「対等」を肝に銘じて欲しい。
60	男性	区主催の催し物で日曜出勤してきた支所職員が手伝いしている人に対して非常に横柄な態度で接していた。
60	男性	昨年までは私自身が仕事をしていたため区役所に行く機会は皆無でしたが、退職してからはよく行くようになりました。昨年と今年の比較では特に変わったこともなく比較的良い印象を持っています。したがって、以前と比べてどうかと言う設問ではどちらとも言えないにしましたが、10年前や20年前頃の何回かの印象から見れば良くなっていると思います。
60	男性	時折閑散の時期に行くだけではあまり改善の変化を感じることができません。ただ民間企業の対応と比較しては、まだもの足りないと思います。忙しい時期の対応が適切に出来るかが課題だと思います。少ない人員で大人数を対応できてこそ 評価の分かれ目となります。

* その他 職員の接客に関して、ご意見・ご要望・ご質問がありましたら、お書きください。(自由意見)

年代	性別	自由意見
20	女性	区役所に入ってきた方に対して、基本的に声をかけて案内することは当然として、お年寄りや交通に疎い人に対して様々な乗り換え案内、および時刻表を呈示できるような支援体制を作って欲しい。
20	女性	人によって接客の姿勢に違いが多すぎる。テキパキしている女性職員には好感を持てたが、ノロノロしている年長の男性職員にはもっと一生懸命な姿勢で応対して欲しいです。全体がそうかとは思いませんが少なくとも一度行った時はそういう印象を持ちました。
20	女性	区民が身近で頼れる場所になるような未来が来ればよいと思います。
20	女性	特に接客に関して感じる部分はない。
20	女性	区役所の職員の方は、悪い感じの人はいませんでしたが、区民事務所や保健センター、図書館などでイヤな思いをした事があります。区役所だけでなく全体的に接客について考えてほしいと思いました。あと最後に、「他にご不明なところはありませんか？」など一言あると、もっと気軽に質問できるので助かります。
20	女性	仕事が忙しいのかもしれないが、机上の仕事に夢中になり、接客が面倒くさいのが表情から読み取れる。疑問に思ったことに対して的確な答えがない。
20	女性	図書館を利用した際、横柄な態度のスタッフがいて気分を害したという話を聞きました。最近では改善されたように思われます。区役所職員が直接接客をしている場所でも、足立区の持ち物である公共施設などでも、より徹底した接客の指導をお願いいたします。
20	女性	最近区役所に行く機会がないのでわかりませんが、以前行った時の印象としては「冷たく不親切な人」でした。職員全員がそうではないでしょうが、無駄に嫌な思いをしたくないのであまり行きたくない場所です。
20	女性	住基カードを作成しに行った際の受け付けてくださった方の接客の仕方は良かったですが、言い方(しゃべり方)が少し気分を害しました。話し方や説明が良くても感じが悪いと全てが台無しになってしまうので少し気にして欲しいです。
20	女性	こちらが必要な用件だけでなく、その人にあったサービスや事業があることをもっとアピールするべきだと思います。
20	女性	以前、利用した際にお昼休み時間(12時過ぎ頃)だったのか、なかなか対応してくれる人が出てこず、カウンターでしばらく待ちました。「お待たせしました」の一言もなしで大変不快に思いました・・・職員の方、全員ですが基本的に「笑顔」がないと思います。
20	女性	区役所で問い合わせをした際、とても良く対応してくれたのが印象に残っています。これからも頑張ってください！！
20	女性	人が多いわりには仕事について理解している人が少ない。ヒマな部署はおしゃべりがいて見苦しい。ばかにした態度の人がいて、相談する気にならない。以前、医療関係の質問したら、個人的に病院に質問させられ、病院自体迷惑と言っていた。区役所の人から連絡してきたり、理解する努力が必要だと思う。人件費削減ついでに勉強を！！
20	女性	役所の方というと「まじめ」というイメージでこちらもなぜか緊張してしまうので、もっと笑顔で対応していただきたいと思いました。
20	女性	電話でしか職員の方と接する機会がないのであまりよくわからない。電話に関しては悪い印象はない。ただ、いかにも事務的な対応をする人が大多数なので接客をしていると意識を持ったほうが良いと思う。
20	男性	職員によって説明が異なる時がありました。
20	女性	市役所や区役所といった機関のイメージは「お役所仕事をする場」で実際に他県の役所では偉そうな態度をとる職員、上から目線の職員が多くいました。しかし足立区では笑顔で対応してくれ、積極的に声をかけてくれるので気軽に何でも問い合わせることができます。非常に親しみやすさを感じます。そういった区役所の職員の方々の対応もあって、足立区の街の印象も親しみやすい街なのではないでしょうか。

年代	性別	自由意見
20	女性	区役所の近くに住んでいますが、お昼になると、堂々と横4列くらに並んでランチに出かけていて交通の迷惑。足立区の職員と分かるのに、節操がない。高いお給料を貰い、税金を使用しているのに我が物顔で食堂のお弁当の占領、（少しは緩和されたが年寄りの職員が堂々と占領）職員の対応で酷いのは特に定年を迎えそうな年齢の女性達の対応は特に遅く、愛想が無い。逆に受付の女性達は若い人に質問したら逆切れされた事もあり、辞めたほうがいいと思う。給料に見合った仕事をして欲しい。また、いつも区民から見られてるという意識をもつべき。（信号向かいの体育協会の部署は特に酷い。すいませんと声をかけても全く反応無し。接客する気があるのか？あんなに人数がいて全員いつも無視状態。）
20	男性	言葉づかいは丁寧な一方で、対応そのものにどことなく後ろ向きな印象を感じることが間々あります。言葉遣いだけでなく、話している最中の表情にも少しばかり気を配ることで、区民との意思疎通がずっと円滑なものになると思います。
20	女性	個人で差があると思います。若い方の方がよいと思うこともあるので、年配の方や上層部の方も再度見直されても良いかと思います。
20	男性	あまり利用することがないですが、積極的な接客を望みます。受付で待ち時間がないと嬉しいです。
20	男性	足立区役所ではないけれど、警備の方や受付でたまに上から目線な接客をする人がいて不愉快な気持ちをしたことがあるので、最低でも気持ちのある接客態度でいてくれたらうれしいです。
20	男性	これからも節度ある対応をお願いします。
30	女性	足立区の職員とはあまり接する機会がないので今回のアンケートの回答には役に立てなくて申し訳ありません。区役所のバスが本数が少なく亀有からはとても不便だという意見が多いです。
30	男性	区民の立場になって物事を考えて頂きたい。職員のスキル（色々）アップに努めて欲しい。他区ではしっかりとした回答があるのに、足立区の方は「わからない」という一言で済まさないで欲しい。本当に分からないのか？！ただ面倒くさいのか？！質の向上をはかって欲しい。
30	女性	今回のアンケートのようなことを普段意識はしていないので注意深く職員の方をみていますが、印象だと臨機応変に対応してくれないイメージや民間企業に比べるとあいさつも明るいイメージがありません。半分役所はこういう所だからと割り切ってしまう。しかし、区民の税金を使っている以上もっと区民が求めるものに近づいて頂きたいと思います。
30	女性	保育園や保健センターを利用していますが、区役所の対応の方が質が良いと感じています。専門職の方々もクオリティを高めた方が良いと思います。電話対応や接客対応の研修を行っているのでしょうか。あと、笑顔、元気が足りないと思います。
30	女性	区役所で場所がわからず惑っているときにスタッフが親切に声かけして下さってうれしかったです。おそらくトイレか休憩に行く途中であった様なので親切で感謝します。
30	女性	受付で迷っていると、声を積極的にかけてくれたり、サービスは良いと思います。
30	女性	数十年前までは、お役所の方たちは本当に不親切、冷たい、いい加減・・・相談しに向いているのに“あっちで聞いて、こっちで聞いて”とたらい回しにされ、“わからないから聞いているのに”と、怒鳴ったことも多々ありました。お役所はみんな、上から目線、何様なんだよと毎回思ってしまいましたが、私自身が結婚、出産、介護と足立区役所に足を運んだり、連絡する事が多かった今、職員の方の対応が素晴らしくご親切に教えて下さってありがとうございますと、私も素直に言えたりします。区民事務所も含め10年近くどの部所のスタッフをとっても“何この人”と思った事は1度もありません。皆さん本当に親切・的確なアドバイスをして下さいます。保育園の件で問い合わせた時、小学校の助成で問い合わせた時、私どもの生活レベル、収入等、色々相談させて頂き、もちろん規定通りの結果ではありましたが、親身に話を聞いて下さった事や、その後もお手紙を頂いたりと、こちらの方が恐縮してしまう位でした。数十年で一体何を指導されたのか・・・本当に素晴らしいスタッフさんだと思います。前区長の鈴木さん、現在の近藤さんの指導なのでしょが・・・これからは足立区、東京、日本でよりよい日本になっていくためにもお役所の方々には力を貸して欲しい事がたくさんあると思います。これからは我々区民の事をどうぞよろしくお願い致します。

年代	性別	自由意見
30	女性	極力いつも丁寧に接して頂けると有難いです。
30	女性	今のところ、特に不満などはありません。対応もわかりやすく親切でよかったと感じています。
30	女性	前文に「区民の感動するサービス」とありましたが、区民は特別感動する様な事よりも、的確にこちらの質問に答えてくれたり、誠実な業務をして頂くことを望んでいるのでは??と思います。それがあっての感動につながる事だと思うので、感動するサービスを先にかかげて取り組む事はどうかかな?と思いました。
30	女性	頻繁に利用する事はありませんが、利用した時に特に印象に残っていないのは普通だったという事でしょう。朝、区長さん自らゴミ拾いをしながら出勤されているのをよく見かけます。ご苦労様です。
30	男性	不快な思いをしたことはありませんので、引き続き良質な区政サービスをお願いします。
30	女性	以前、区役所に行ったとき、5時近くで時間的に遅く申し訳なかったが、窓口に行ってもどなたも出てきてくれず、ようやく出てきてくれた方も(なんで今頃来るんだよ...)的な態度でプリントを渡され、説明もほとんどなく...。嫌な思いがしました。それ以後そういった思いをしたことはありませんが、そのときのことがずっとひっかかっています。別件ですが、越谷市役所に用事があって行った時はいい話をたくさんしていただき、思わず泣いてしまった事があります。忙しい中でも事務的でなく、心のこもった対応に感動して帰った覚えがあります。
30	女性	窓口に入が立ってても、2回ほど呼ばないと気づかないときもありました。名前を呼び間違えていても、あやまりの言葉もない男性もいました。一般企業ではありえない態度ですね。区の職員は偉いと思っているのでしょうか。態度を改めなければいけない人いるのでは...と思います。もちろん丁寧な方もいましたよ。
30	女性	保育園の相談に伺ったことがあります。待ち合い部分がせまく、子供連れには厳しい環境だった。また温度も高く、寒い時期なのに暑かったのを覚えています。
30	女性	特にありません。ただ接客の意見ではないですが、区役所で開催するイベントが多いので他の区より区役所に行く頻度が多いのでとても良いと思います。
30	女性	最近是用がなかったので行っていませんが、その時の印象としては特別ていねいでも悪印象でもない感じでした。私たちが求めていることは過剰な接客態度よりは早く用事を済ませたいということなので、そちらに力を入れてやってもらいたいと思います。
30	女性	私自身は対応で嫌な思いをしたことはありませんが、よく耳にするのが「弱者に対しての対応の悪さ」です。何か質問したいから、わからないから、困っているから...区役所へ行く人がほとんどです。世代・男女に関係なく、社会的弱者に対しての親切で聞きやすい役所になって欲しいです。
30	女性	役所の人って暗い感じがします。サービス業的な笑顔をして、とまでは言いませんが、もう少し明るい感じがあったら良いと思います。こちらも話しやすくなります。
30	女性	区役所を利用させていただく機会は多くありますが、私的には満足しています。職員の方も親切だと思いました。今後も利用しやすい区役所であって欲しいです。
30	女性	職員の方の接客はとても好印象です。今後も接遇の研鑽を積んで、気持ちの良い対応をされることを期待します。
30	女性	税金の事、確定申告の事などで度々問合せの電話をしていますが、分かりやすくとても丁寧に接客して下さり、頭が下がります。誰か一人がという訳ではなく全員の方が感じがよく素晴らしいと思います。足立区の自慢できることの一つだと思います。
30	男性	接客力の向上、頑張ってください。
30	男性	窓口に行っても声を掛けないと顔も向けず気づかない。そのわりにムダ口が多い気がした。融通がきかず、それは私の担当ではないので...と言われるといい気持ちがしなかった。
30	女性	区役所はまだ数回しか利用したことがありませんが、質問にもわかり易くていねいに答えていただいたのが印象に残っています。
30	男性	あまり区役所に行かないので評価しづらい、選挙に行くくらい
30	女性	時々、区長へのメールを利用させていただいていますが、担当課からの回答が1週間位で届くのでとても良いと思います。これからもぜひ続けていただきたいと思います。
30	女性	いくつかの窓口を利用したのですが、人によって対応の良し悪しは個人差がありました。せっかく良い人がいても、対応の悪い人がいるとそれだけでイメージダウンになるので全体的なレベルアップを望みます。

年代	性別	自由意見
30	女性	レストランを利用したり幼稚園の行事で公演会に参加した事がありました。子育ての公演会なので駐車券を無料で発券してくれたらうれしかったです。静かで（区役所内）きれいな館内で良いと思います。竹ノ塚駅からシャトルバスが出てたらもっと利用しやすいのに。接客は良いと思います。
30	男性	10月の学校開放のとき、同校の父兄が所持している線量計で校庭の線量を計測したところ一部0.8m s vという比較的高い場所が見つかり副校長に報告した。副校長は事実を確認するも、学校では判断できないということで教育委員会に連絡した。教育委員会からは対処が必要ないということで何も実施しない旨の連絡があったとのこと。 そのため経緯の確認を実施したところ（父兄が調査した結果は）区の調査ではないので対応しない。いずれ区でも調査するのでその時連絡するとのこと。（父兄が調査した結果）についてはもし父兄の機器が（本当の数値よりも）低く出ていたら大変なので区での調査前にコーン等を置き児童が入らないような暫定的な対応をお願いしたが、（父兄が調査した結果は区の調査ではないので）の理由で何も対処がされていない。（区が調査するのでそのとき連絡するといったこと）については、いまだに連絡がない。回答は科学的な根拠もなく、少しでも対処して欲しいとお願いしたが応じてもらえなかった。教育委員会・副校長も父兄を見ていず、組織の上の人を見ていて（いるような感じで）、誠意がまったく感じられなかった。対応に疑問と怒りを感じる。この意見、必ずアンケートの回覧（報告書）に載せてください。同じアンケートを受けている人（区政モニター）にも公表してください。
30	男性	民営化した方がサービス向上に役立つのでは？公務員である必要がない、たらい回しでだらだら仕事してなんの責任が有るわけでもなく時間になれば民間企業より早く帰宅している光景を見るとパートさんでも問題ないと思います。
30	女性	特に年配らしき方、一方的に話される事が多い気がしました。こちらの言い方の良くないのかも知れませんが、伝わり難い部分がありました。
30	女性	職員の方はいつも一生懸命に、わからない事も丁寧に説明してくれます。ありがとうございます。
30	女性	民間で仕事をしている人よりも、のんびりしている。自分の担当部署のことしか分らない印象を受ける自分の担当と関係のある手続きなどの手順は勉強すべきではないかと思えます。
30	女性	利用したのは土日のどちらかで、区役所のレストランだったので、職員の対応はなく、具体的な指摘はできません。2年半前くらいに伺った時はいい対応をしていただいたと思います。＜br＞アンケート内容ですが区役所の職員のみ限定すると該当する人（具体的に回答できるモニター）が非常に少なくなると思います。何かないと、区役所までわざわざ足を運ぶ人は少ないはず。日常的に区民の生活に密着している区民事務所、保健センター、住区センター、子ども家庭支援センター、福祉事務所、エルソフィアなど、足立区の職員が働く場すべてを対象にしてほしいです。
30	女性	いつも気持ちの良い対応をしていただいていると思います。ありがとうございます。
30	女性	少なくとも自分の分野範囲での知識はしっかり勉強してほしい。誤った回答及びご案内はお客さんに大変ご迷惑になります。
30	男性	お昼の時間に電話が集中するせいか、その時間の電話が全く繋がらないので、何か改善策はありませんか？他は、数年前と比べるとかなり良くなっていると思いました。
30	男性	言葉づかい等は良いと思いますが表情が暗く感じます。もう少し、笑顔で接したほうが良いと思います。
30	女性	接客マナーの講習を受けたほうが良いと思う。とにかくいつ行ってもどの職員も対応が悪く気分が悪くなる。
30	男性	これといって問題ありません。

年代	性別	自由意見
30	女性	1階ロビー総合受付の方々は、親切に館内を案内してくれたり、案内をいしている姿には好感が持てる。また、優しい雰囲気の方々なので話かけやすく、私語もしないののがとても良い。案内された階（南館11F）に上がって、どこに行けばいいのか迷って立っていても、職員の方は誰も声をかけてくれず、恐る恐る目的のカウンターに向かったことが同じ場所で数回ある。ただ、対応してくれた職員の方の態度は優しく良い。足立区役所とは関係がないことかもしれませんが、「あだちハローワーク」で働く人たちの勤務態度が悪いです。特に、1対1で話すカウンター席にいる方々の態度がいつも不快に思います。上から目線で一方的に話されたり、こちら側の話すこともあまり聞かず、自分の考えを押し通したりします。職業相談、訓練校の案内、失業保険のカウンターなど何度も利用したことがあります。親切な職員の方に会えるのはまれです。一日に何度も同じようなことを聞かれたり、話したりするのは疲れるかもしれませんが、接客態度を見直すべきだと思います。
30	男性	土日や夜間開庁の頻度を増やして頂けると共働き家庭としては大変助かります。
40	女性	窓口につくと、すぐ気がついて対応してくれた。ただし少し早くで専門用語（書類の種類）的な事を言われると、理解しづらかった。
40	男性	エレベータ内で時々見かけるおしゃべりな人たちへ。コンプライアンスに注意したほうが良いでしょう。
40	女性	対応して頂く方が今まで一度も不愉快な思いをした事はありません。みなさん丁寧に対応してもらいました。私も接客業の仕事をしていたので職員さんにはもう少し笑顔があっても良いと思います。
40	女性	職員の方が積極的に声を掛けてくださるので、すぐに用事が済んで助かります。対応は迅速でとても良いと思いました。
40	女性	特にないです。
40	女性	以前（昔）に比べて、とても親切になり、わかりやすくなったと思います。これが維持できれば良いのではないのでしょうか。
40	男性	職員の皆さんも接客には特に注意していることが伺えます。すぐに受付に出てくれます。本庁の自転車置き場が常に混雑しています。改善できませんか？葛飾区や台東区は庁内も暗く、足立は清潔感があります。読売新聞に公社への発注について？の記事がありました。区の仕事は尊社にとっても誇りだと思えます。また行政と区内業者（区民）をつなげることでいろいろとよい関係ができると思えます。片寄ることがないように配慮してください。
40	女性	接客する人が決まっているのか、違う職員の人、窓口の方に体も向けない人が気になる時があります。民間ならもう少し接客の仕方も変わるのではと思うこともあります。そういう為に、接客の方の授業を受けて窓口対応等していただいたら、もっと明るい役所、区のイメージが出来ていくのではないのでしょうか。
40	男性	接客態度はよくなって来ていると思いますが、民間の会社に比べるとまだまだ、だと思います。がんばってください。
40	女性	接客はまあ親切にしてくれていると思いますが、やっぱり公務員は普通の会社員より楽、得だと日頃から感じる。リストラや早期退職制度があってもよいのではないかな？
40	男性	区役所職員なら法律をきちんと守って欲しい。先日、「足立区」の表示のある車が違法駐車をしていた。保育園横に長時間、しかも送迎の一番込み合う時間帯に。法令順守を行政職員が出来ないなら、一般市民が守るはずもない。注意でなく、きちんと処分すべき。
40	女性	人に聞かれたくない事を大きな声で言うのはやめて欲しいです。「接客」と書いてありますが、私達区民はお客様ですか？なら尚更あの接客態度を改めなくてはいけないと思います。区役所内で接客テストをして適している人を窓口や接客につけ、不適合者は接しない様にしたらいいと思います。普通客からクレームがあったらクビですよ。公務員ももっと厳しくして欲しいです。
40	男性	以前に比べ、接客、言葉遣いなどはとてもよくなったと思う。説明の仕方なども良くなったと思う。
40	男性	このアンケートの内容が下らない。もっとやらなければならない問題があるのでは。
40	女性	足立区や足立区以外の区役所（世田谷区）にも行って感じたことなのですが、職員の服装が自由な為、個人のセンスにまかせている所があり、ちょっと変な感じと思う人もいます。髪型や服装などある程度統一感があってもいいのではないのでしょうか。たとえば白いブラウスに紺か黒のスカートとか何か基準があった方がいいと思います。

年代	性別	自由意見
40	女性	本庁に行った事を思いおこして答えました。半年前に初めて行きました。車で行き、地下駐車場から 棟ということもわからないまま該当先を探したため、そこだけが問題でした。質問の内容はあまり適切ではないと思います。机の上を見る余裕もないし、別のカウンターの話を聞くので、そんな部分はわかりません。事が終わって今度は駐車場を探すのに苦労しました。1Fから入ってくる人に案内窓口があるように駐車場から来る人用に案内板や調べる機械があるとよいと思いました。
40	男性	特にありません
40	女性	接客している方は良いのですが、disk業務の方がだらだらしている様に見えます。時間だけあればいいような感じです。特に中高年の方に見られました。
40	女性	接客に関係ないかも知れませんが、区役所の地下の駐車場の案内の方をもう少し増やしてほしいです。空きを探すのが大変な時があります。
40	男性	理不尽な要求を強要する住民への対応や、理解力が劣る住民への過剰な対応は、その他大勢の真っ当な住民に対して迷惑ですし、失礼（不公平）だと思います。毅然とした対応をお願いします。
40	女性	親身になって相談に応じてもらい。助かった。
40	女性	正直なところ、良い職員のかたとそうでない職員のかたがいっぱいいます。今回のアンケートでは、良い職員のかたをモデルにお答えしました。そうでない職員のかたは、周りから見てわかるはずですので、職員同士でチェックし合うシステムを作っていただいたらいいのではないかと思います。
40	女性	現在、窓口職員の多くは非常勤職員と聞きます。非常勤職員は雇用期間満了後の再雇用に危機感がありますから、必然的に一生懸命働き、接遇にも気を付けているのではないのでしょうか。足立区役所の常勤職員（試験採用者）は窓口の後ろに座っている方々でしょう。直接接することがないので、本当の意味で足立区職員の接遇が改善しているのか判らない面もありますが、少なくとも窓口職員の仕事ぶり、接遇は「良好」と感じています。余談ですが、そうであるならば非常勤職員の処遇（特に給与水準）をもう少し改善しても良いと思います。
40	女性	特になし
40	女性	見た目「圧倒的に人数が多い」と感じるが、受付への対応が遅い。顧客サービス視点が不足している。（民間企業の経営コンサルティングを行っている私から言わせれば、サービス思考が不足している。一度、民間視線を取り入れたサービス改善を行ってみては如何でしょうか？）
40	女性	足立区役所を利用したことがないため、意見ができずにすみません。今度利用してみたいと思います。
40	女性	普通にきちんと接客してくださり、問題は全くないように思います。
40	女性	現状を続けつつ、日々、良くして行こうと思ってお仕事に励めば良いと思います。
40	女性	一昔前のようなお固いイメージはもう無いと思います。服装も（明らかに場違いな）派手な方は見かけず、特に違和感を感じませんでした。
50	女性	最近（1～2年）母の介護のことで役所を利用します。区長さんが変わられてから町全体（千住）活気が出て、職員さんもすぐ対応してくれますし、とてもうれしく思います。
50	女性	話を最後まで聞かずに答えてくれるときがあるので、きちんと聴いて欲しい。忙しいのかな？
50	女性	毎日明るい笑顔での受付対応で接してくださり有難うございます。一つお願いしたいのは電話でのことです。用件の後、最後にもう一度担当した方の名前をお願いします。
50	女性	お昼休みなどもロテーションで対応していただけるので助かります。
50	女性	役所の仕事は縦割り行政といわれていますが、我々の身近な区役所におかれましては、その様な事が無く、横との連携を密にして対応していただければ、ありがたいと思います。ただ、専門分野が部課別に分かれているので、全てがという訳にはいかないと思いますが、よろしくお願いします。
50	女性	昔から比べると職員の態度や対応、すべてが良くなりました、ただプライバシーに関して、周囲に人もたくさんいるので、気をつけていただけたらと思います。接客態度、応対等よいと思います。
50	女性	書類の質問をした際も優しく教えていただき、とても安心しました。足立区役所に電話をした際には優しくお話を聞いていただけ「はるかぜ号」の利用時間までもアドバイス頂けたりととても助かりました。足立区役所にも是非足を運んでみたいと思っています。
50	女性	とても親切にしてくださりました。

年代	性別	自由意見
50	女性	窓口の職員の接客はとても良く感じたが内部で暇そうにしている職員の姿が多く気になった。
50	女性	服装、髪形について、特に女性、ラグラン袖で、ゆったりのえり（首）の大きくあいた服やざっくりと留めた髪をみるとサービス業なのに・・・と不快感を感じる。せめてシャツ系のえりつきなど仕事の意識をもてる服装を心がけてほしい。まったくの家庭着様で身だしなみが雑すぎる。
50	女性	理不尽な区民も沢山いますので、その時は、弱腰ではなく、「毅然と」応対をして欲しい。
60	女性	年々職員の接客は良くなってきていると思います。最近嫌な思いをする事はまずありません。
60	女性	以前は電話で用件を伝えるとあちこちへ廻され待たされたが、最近はそのようなことが無くなった気がする。各人が全体の組織を把握しており推進運動の成果を改めて感じた。これからも引き続き緊張感をもって推進運動の結果を出してください。
60	女性	接客姿勢も大事でしょうが、パソコン導入により大幅に簡素化できたはずですが、机に向かっていれば仕事しているようなことはないのですか、半日でできる仕事を一日かけてやっているようなことを聞いたことがあります。それぞれの立場で自覚を持って区民のために仕事してほしい。
60	女性	説明を聞きたい時に、面倒くさそうに感じた時。
60	女性	あくまでも一般論ですが、区役所内での職員のサービスはやっと世間並みになっていると思います。私達の生活は仕事を通じて向き合った時、互いに気持ちよく出来る事が大切で上からでも下からでもなく平等の意識に尽きるのではないのでしょうか。追伸。区役所だけでなく地域の区民事務所などまだまだ職員の方々の目線が区民より自分達内輪の上役の顔色を見ている所があります。（役所根性）働く意識を勘違いしないで欲しいです。
60	女性	職員数が多いのでは？
60	女性	主に保健総合センターへ行きますが、出会った職員さんの方から挨拶があり、又、対応が速く、言葉づかいも丁寧で良い印象を受けています。
60	女性	窓口業務を充実して欲しい。困っている人に声をかけ、サポートする人を置いて欲しい。銀行等が参考になるかも（来訪者が安心感を感じられるように）
60	女性	現代風の言葉遣いがやや気になる。 例）～～してもらってよろしいですか？ お名前伺ってもらってよろしいですか？ 「駄目」って言ったらどうなるの？
60	女性	その部所部所で態度は違います。見て見ぬふりをしている所もありました。
60	女性	おはようございます。ご苦労様です。気楽なあいさつがあったらと思います。テキパキと対応して下さることが嬉しく思います。区役所に行く機会もありますが住区センター内にある区民事務所を使用することが多いです。とても接し方が良く気持ち良いものでした。親切、丁寧、説明も分かりやすく教えていただき何となく気持ちが明るくなることがあります。いつまでもそんな気持ちを忘れず接して下さい。
60	女性	窓口へ行った時の直接の対応は良いと思います。分らず迷っている時、気づいたら声をかけてほしい。。そして特に年配者にはていねいに教えてほしい。場所が分らず迷っている時などはある程度近くまで案内してほしい。
60	女性	少数の職員の態度が全てと思われる事を認識すべきです。
60	女性	ほとんどどちらかともいえないと思うを選択しましたが、個人によって非常に良い方もいらっしゃるが、そうでない方もいて、個人差がありすぎます。個人差を少しでも縮める方策が必要と思われます。おそらく仕事に対する意識の差ではないのでしょうか？
60	女性	職員の接客とは全く関係ありませんが、募集について一言。私の場合住区センター職員募集に登録しているのですが、昨年は3件ほどお知らせがありました。しかし、今年度になってからは1度もありません。募集そのものがないのか全く連絡がないのが不安です。こんな情報もHP等で確認できると安心できます。
60	女性	地域活動等で担当者や取り扱うことが多いので、職員の人柄を肌で感じることも多々あります。しかし、概ね親身になって下さる方がほとんどのように感じております。また、区民の声担当者の対応が早く適切であることも付け加えます。
60	女性	どうしても自分の責任になるような言動は避けている態度がする。公務員の中立性という逃げ場に入り込むのが安全なのだろうか。

年代	性別	自由意見
60	女性	区役所に先日伺った時は朝の朝礼を行っていましたが、朝礼を行っていたせいか、終わってから直ぐに窓口に来られました。多少迅速性にかける思いが致しました。朝礼は必要と思いますが、待っている区民の事も考えていただきたいと、お願いします。
60	女性	区役所の受付に行先を訪ねた時、受付にいた人の接客態度が上から目線の対応されました。多分臨時の人のようでしたが一般の市民にはわかりません。市民は"お客様である"という認識がどの程度徹底されているか疑問をもつことがあります。民間企業では従業員の失態はお客様を失い収入減に直結します。公務員も意識改革が必要と共に一部の人は危機意識が不足していると思います。事務手続きは、わかりやすく簡素に、ITを活用しやすくしてセルフで実施可能な仕組みをつくるべきだと思います。必然的に手続きの接客を減らすことに結びつくと思います。又、1人が何でもできる事務処理の多能工を育成すべきだと思います。やたらと部署が多いのが無駄と不効率だと思います。集約すべきです。一部は忙しく他部は暇そうと思うことがしばしばありました。誰でも接客できるように日常の教育が必要だと思います。
70	女性	電話対応、窓口業務において、たまたまですが、懇切丁寧すぎて、極端に言えば時間の無駄と思えることがあります。説明が簡潔すぎると、不親切・冷たい態度に見えることになりましたが、対人関係は大変だと思います。
70	女性	最近窓口で対応してもらっている時、他の人が見えた時、すぐに奥の人が対応しているのが以前と少し違ってきた感じがしました。
70	女性	役所より書類等の不明な点はTelをしています、大変、親切に教えていただいております。
70	女性	一般職員の方々は比較的言葉使い、態度は良い方ですが、上司らしき方々は未だ役人根性が抜けきれていないのか横柄な感じを受けました。
70	女性	税務関係課の場合、区民が素人なので説明を理解しやすくお願いしたい
70	女性	高齢者が（私もそうです）多くて大変だと思いますが、わかりやすく親切に対応して下さい。
70	女性	足腰の痛い年齢に達してみて、解った事ですが、何年か前に年金（ひきこもりの子供）の件で行きましたら6月でしたので来月来なさいとの事でした。期日とかあるかもしれませんが、納められないので手続きをお願いしたかったので、再度となると忘れて、体調もありでもういいかになります。だらしがないですが仮受付とかあると助かります。上記の件で、前回、思いを書きましたら、ご親切に連絡を頂きありがとうございました。大谷田住区センター（？）で親切に私の愚痴に耳をかたむけ聞いていただき、無事届けを出しました。年とともに行動する事が大変だという事が書きたかったのです。グチでごめんなさい。
70	女性	最近、接客に関しては、良くなったと思う。先日、西新井「大師前」の住区センターに、用事があって寄った際、可愛いくて、とても愛想が良く、気分が良かった。同僚の人が　さんと呼んでいた。褒めてやってください。

モニター番号 _____ 番

(必ず記入してください)

平成23年度 第3回 区政モニターアンケート

足立区職員の接客に関する意識調査

区では、接客マニュアルを作成し「区民が感動するサービス」を展開するため、全職員による接客あだち推進運動の展開や民間事業者による職場の窓口診断など、接客力の向上に取り組んでいます。

今回、さらなる職員の接客力の向上を図ることを目的として、区政モニターの皆様に、現時点における職員の接客について率直なご意見をお願いいたします。

今後、職員の接客でお気づきの点がありましたら、区民の声担当課までお寄せください。

足立区広報室 区民の声担当課 北館3階

〒120-8510 東京都足立区中央本町1-17-1

電話 (3880) 5839

FAX (3880) 5678

E-mail voice@city.adachi.tokyo.jp

問1 あなたが最近、足立区役所の施設を利用した時期はいつですか。
(は1つだけ)

- 1 半年以内
- 2 半年前～1年前
- 3 1年前～2年前
- 4 2年以上前
- 5 その他()

問2 あなたが最近、足立区役所に電話をした時期、区役所から電話があった時期はいつですか。(は1つだけ)

- 1 半年以内
- 2 半年前～1年前
- 3 1年前～2年前
- 4 2年以上前
- 5 その他()

問3 職員の身だしなみはどうでしたか。(は1つだけ)

- 1 好ましい
- 2 どちらかという为好ましい
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかというが悪い
- 5 悪い

(問3で「4 どちらかというが悪い」または「5 悪い」を選んだ方にお聞きします。)

問4 どこが悪いと思いましたか。(はあてはまるものすべて)

- 1 服装 清潔感の不足
- 2 服装や装飾品が華美
- 3 髪型 清潔感の不足
- 4 名札の不着用
- 5 サングル等の履物
- 6 その他()

問5 お越しいただいた職場の窓口・通路・職員の机の上などは、整理・整頓がされていたと思いますか。(は1つだけ)

- 1 思う
- 2 やや思う
- 3 どちらともいえない
- 4 やや思わない
- 5 思わない

(問5で「4 やや思わない」または「5 思わない」を選んだ方にお聞きします。)

→ 問6 あなたが整理・整頓されていないと感じたところはどこですか。
(はあてはまるものすべて)

- 1 通路にダンボール箱が山積み
- 2 受付カウンターが未整理
- 3 職員の机の上が汚い
- 4 ポスターがはがれている
- 5 パンフレットが見づらい
- 6 案内物が分かりづらい
- 7 個人のプライバシーの配慮不足
- 8 その他()

問7 職員の対応について、職員の態度にどのような印象をもちましたか。
(は1つだけ)

- 1 とても良い
- 2 良い
- 3 どちらともいえない

- 4 悪い
- 5 とても悪い

(問7で「4 悪い」または「5 とても悪い」を選んだ方にお聞きします。)

問8 どこが悪いと思われましたか。(はあてはまるものすべて)

- 1 職員からのあいさつがない
- 2 不親切・冷たい態度(笑顔がない)
- 3 横柄な態度(上から目線)
- 4 動作がダラダラ(元気がなく暗い)
- 5 不公平な扱いをされた
- 6 所属と名前を名乗っていない
- 7 その他()

問9 職員の姿勢はどうでしたか。(は1つだけ)

- 1 積極的
- 2 どちらかといえば積極的
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかといえば受身
- 5 受身

問10 職員の対応は迅速でしたか。(は1つだけ)

- 1 迅速
- 2 どちらかといえば迅速
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかといえば遅い
- 5 遅い

問 1 1 職員の敬語などの言葉づかいはどうでしたか。(は1 つだけ)

- 1 とても良い
- 2 良い
- 3 どちらともいえない
- 4 悪い
- 5 とても悪い

問 1 2 職員の説明は分かりやすかったですか。(は1 つだけ)

- 1 分かりやすい
- 2 どちらかというと分かりやすい
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかといえば分かりにくい
- 5 分かりにくい

(問 1 2 で「4 どちらかといえば分かりにくい」または「5 分かりにくい」を選んだ方にお聞きします。)

→ 問 1 3 どこが分かりにくかったですか。(はあてはまるものすべて)

- 1 専門用語やカタカナ用語を使う
- 2 声が小さい・話のスピードが速いなど言葉が聞きづらい
- 3 質問に対する答えが的確でない
- 4 仕事に関する知識が不足している
- 5 丁寧に説明しようとする気持ちが感じられない
- 6 話を良く聞いた上で説明せず、一方的に話す
- 7 その他()

問 1 4 以前と比べて職員の接客態度はよくなったと思いますか。
(は1つだけ)

- 1 思う
- 2 どちらかというと思う
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかというと思わない
- 5 思わない

(問 1 4 で「4 どちらかというと思わない」または「5 思わない」を選んだ方
にお聞きします。)

→ 問 1 5 思わない理由はなんですか。具体的にお書きください。

* その他

職員の接客に関して、ご意見・ご要望・ご質問がありましたら、お書きく
ださい。(自由意見)

ご協力ありがとうございました。
モニター番号が書かれているか、もう一度確認してください。

集 計 表 (%)					
足立区職員の接客に関する意識調査	合計	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
回 答 者 数 (人)	188	58	130	95	93
問 1 あなたが最近、足立区役所の施設を利用した時期はいつですか。 N = 188					
(1)半年以内	55.3%	58.6%	53.8%	45.3%	65.6%
(2)半年前～1年前	23.4%	27.6%	21.5%	27.4%	19.4%
(3)1年前～2年前	10.1%	6.9%	11.5%	11.6%	8.6%
(4)2年以上前	9.0%	5.2%	10.8%	12.6%	5.4%
(5)その他	1.6%	1.7%	1.5%	2.1%	1.1%
(6)無回答	0.5%	0.0%	0.8%	1.1%	0.0%
回 答 者 数 (人)	188	58	130	95	93
問 2 あなたが最近、足立区役所に電話をした時期、区役所から電話があった時期はいつですか。 N = 188					
(1)半年以内	43.1%	53.4%	38.5%	28.4%	58.1%
(2)半年前～1年前	17.6%	10.3%	20.8%	25.3%	9.7%
(3)1年前～2年前	10.6%	8.6%	11.5%	16.8%	4.3%
(4)2年以上前	21.3%	22.4%	20.8%	21.1%	21.5%
(5)その他	6.4%	5.2%	6.9%	6.3%	6.5%
(6)無回答	1.1%	0.0%	1.5%	2.1%	0.0%
回 答 者 数 (人)	188	58	130	95	93
問 3 職員の身だしなみはどうでしたか。 N = 188					
(1)好ましい	23.4%	27.6%	21.5%	23.2%	23.7%
(2)どちらかという为好ましい	38.8%	39.7%	38.5%	42.1%	35.5%
(3)どちらともいえない	33.0%	29.3%	34.6%	29.5%	36.6%
(4)どちらかというが悪い	3.7%	3.4%	3.8%	3.2%	4.3%
(5)悪い	0.5%	0.0%	0.8%	1.1%	0.0%
(6)無回答	0.5%	0.0%	0.8%	1.1%	0.0%
回 答 者 数 (人)	8	2	6	4	4
問 4 問 3 (4)、(5)の回答者に聞く、どこが悪いと思いましたか。(複数回答) N = 8					
(1)服装 清潔感の不足	37.5%	0.0%	50.0%	25.0%	50.0%
(2)服装や装飾品が華美	37.5%	0.0%	50.0%	75.0%	0.0%
(3)髪型 清潔感の不足	25.0%	50.0%	16.7%	25.0%	25.0%
(4)名札の不着用	25.0%	50.0%	16.7%	50.0%	0.0%
(5)サンダル等の履物	87.5%	100.0%	83.3%	100.0%	75.0%
(6)その他	12.5%	0.0%	16.7%	25.0%	0.0%

集 計 表 (%)					
足立区職員の接客に関する意識調査	合計	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
回 答 者 数 (人)	188	58	130	95	93
問 5 お越しいただいた職場の窓口・通路・職員の机の上などは、整理・整頓がされていと思いますか。 N = 188					
(1)思う	23.9%	25.9%	23.1%	20.0%	28.0%
(2)やや思う	36.2%	27.6%	40.0%	38.9%	33.3%
(3)どちらともいえない	29.8%	32.8%	28.5%	31.6%	28.0%
(4)やや思わない	8.5%	13.8%	6.2%	8.4%	8.6%
(5)思わない	1.6%	0.0%	2.3%	1.1%	2.2%
回 答 者 数 (人)	19	8	11	9	10
問 6 問 5 (4)、(5)の回答者に聞く、あなたが整理・整頓されていないと感じたところはどこですか。(複数回答) N = 19					
(1)通路にダンボール箱が山積み	26.3%	25.0%	27.3%	11.1%	40.0%
(2)受付カウンターが未整理	15.8%	12.5%	18.2%	0.0%	30.0%
(3)職員の机の上が汚い	73.7%	75.0%	72.7%	55.6%	90.0%
(4)ポスターがはがれている	10.5%	0.0%	18.2%	11.1%	10.0%
(5)パンフレットが見つらい	15.8%	25.0%	9.1%	22.2%	10.0%
(6)案内物が分かりづらい	47.4%	50.0%	45.5%	55.6%	40.0%
(7)個人のプライバシーの配慮不足	10.5%	0.0%	18.2%	11.1%	10.0%
(8)その他	5.3%	0.0%	9.1%	11.1%	0.0%
回 答 者 数 (人)	188	58	130	95	93
問 7 職員の応対について、職員の態度にどのような印象をもちましたか。 N = 188					
(1)とても良い	13.3%	12.1%	13.8%	11.6%	15.1%
(2)良い	50.5%	46.6%	52.3%	49.5%	51.6%
(3)どちらともいえない	23.9%	24.1%	23.8%	22.1%	25.8%
(4)悪い	10.1%	12.1%	9.2%	14.7%	5.4%
(5)とても悪い	1.6%	3.4%	0.8%	2.1%	1.1%
(6)無回答	0.5%	1.7%	0.0%	0.0%	1.1%
回 答 者 数 (人)	22	9	13	16	6
問 8 問 7 (4)、(5)の回答者に聞く、どこが悪いと思いましたか。(複数回答) N = 22					
(1)職員からのあいさつがない	27.3%	22.2%	30.8%	31.3%	16.7%
(2)不親切・冷たい態度(笑顔がない)	59.1%	44.4%	69.2%	68.8%	33.3%
(3)横柄な態度(上から目線)	72.7%	66.7%	76.9%	68.8%	83.3%
(4)動作がダラダラ(元気がなく暗い)	40.9%	33.3%	46.2%	37.5%	50.0%
(5)不公平な扱いをされた	9.1%	11.1%	7.7%	12.5%	0.0%
(6)所属と名前を名乗っていない	27.3%	0.0%	46.2%	37.5%	0.0%
(7)その他	27.3%	44.4%	15.4%	25.0%	33.3%

集 計 表 (%)					
足立区職員の接客に関する意識調査	合計	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
回 答 者 数 (人)	188	58	130	95	93
問9 職員の姿勢はどうでしたか。 N = 188					
(1)積極的	9.6%	8.6%	10.0%	7.4%	11.8%
(2)どちらかといえば積極的	39.4%	41.4%	38.5%	27.4%	51.6%
(3)どちらともいえない	30.9%	29.3%	31.5%	34.7%	26.9%
(4)どちらかといえば受身	15.4%	13.8%	16.2%	23.2%	7.5%
(5)受身	4.8%	6.9%	3.8%	7.4%	2.2%
回 答 者 数 (人)	188	58	130	95	93
問10 職員の対応は迅速でしたか。 N = 188					
(1)迅速	17.6%	17.2%	17.7%	16.8%	18.3%
(2)どちらかといえば迅速	44.7%	46.6%	43.8%	37.9%	51.6%
(3)どちらともいえない	26.1%	24.1%	26.9%	30.5%	21.5%
(4)どちらかといえば遅い	8.5%	10.3%	7.7%	8.4%	8.6%
(5)遅い	3.2%	1.7%	3.8%	6.3%	0.0%
回 答 者 数 (人)	188	58	130	95	93
問11 職員の敬語などの言葉づかいはどうでしたか。 N = 188					
(1)とても良い	11.7%	10.3%	12.3%	10.5%	12.9%
(2)良い	61.7%	58.6%	63.1%	60.0%	63.4%
(3)どちらともいえない	21.3%	24.1%	20.0%	22.1%	20.4%
(4)悪い	4.8%	5.2%	4.6%	6.3%	3.2%
(5)とても悪い	0.5%	1.7%	0.0%	1.1%	0.0%
回 答 者 数 (人)	188	58	130	95	93
問12 職員の説明は分かりやすかったですか。 N = 188					
(1)分かりやすい	30.3%	31.0%	30.0%	26.3%	34.4%
(2)どちらかというと分かりやすい	36.7%	32.8%	38.5%	35.8%	37.6%
(3)どちらともいえない	21.3%	25.9%	19.2%	18.9%	23.7%
(4)どちらかといえば分かりにくい	9.0%	3.4%	11.5%	14.7%	3.2%
(5)分かりにくい	2.7%	6.9%	0.8%	4.2%	1.1%

集 計 表 (%)					
足立区職員の接客に関する意識調査	合計	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
回 答 者 数 (人)	22	6	16	18	4
問13 問12(4)、(5)の回答者に聞く、どこが分かりにくかったですか。 (複数回答) N = 22					
(1)専門用語やカタカナ用語を使う	13.6%	0.0%	18.8%	16.7%	0.0%
(2)声が小さい・話のスピードが速いなど言葉が聞きづらい	13.6%	0.0%	18.8%	11.1%	25.0%
(3)質問に対する答えが的確でない	63.6%	66.7%	62.5%	66.7%	50.0%
(4)仕事に関する知識が不足している	31.8%	33.3%	31.3%	33.3%	25.0%
(5)丁寧に説明しようとする気持ちが感じられない	45.5%	50.0%	43.8%	44.4%	50.0%
(6)話を良く聞いた上で説明せず、一方的に話す	31.8%	16.7%	37.5%	27.8%	50.0%
(7)その他	9.1%	33.3%	0.0%	11.1%	0.0%
回 答 者 数 (人)	188	58	130	95	93
問14 以前と比べて職員の接客態度はよくなったと思いますか。 N = 188					
(1)思う	22.9%	25.9%	21.5%	14.7%	31.2%
(2)どちらかというと思う	22.9%	20.7%	23.8%	15.8%	30.1%
(3)どちらともいえない	46.8%	43.1%	48.5%	60.0%	33.3%
(4)どちらかというと思わない	3.2%	3.4%	3.1%	5.3%	1.1%
(5)思わない	4.3%	6.9%	3.1%	4.2%	4.3%