

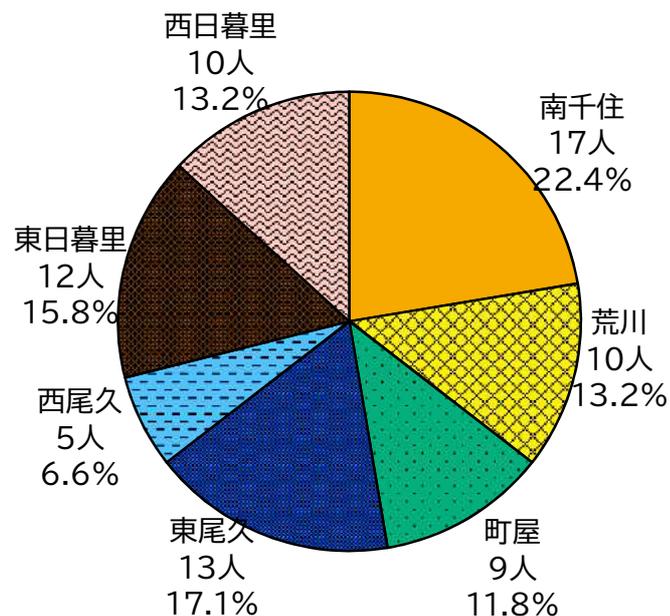
令和5年度第2回 あらかわ・Eモニターアンケート結果

◆調査の概要

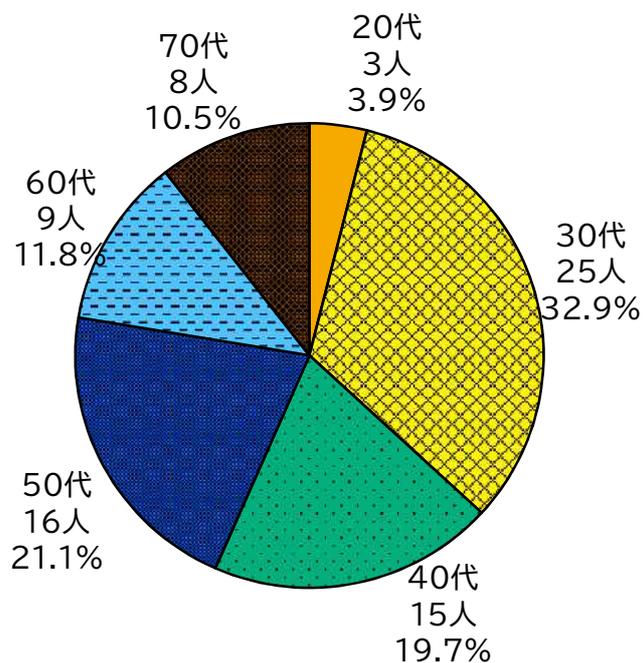
- ① 調査項目 職員対応・接遇について
- ② 調査対象 令和5年度あらかわ・Eモニター 100人
- ③ 調査期間 令和5年12月1日(金)~12月18日(月)
- ④ 回答数(率) 76(76.0%)

n=比率算出の基数(サンプル数)、また、回答比率は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならないものがある。

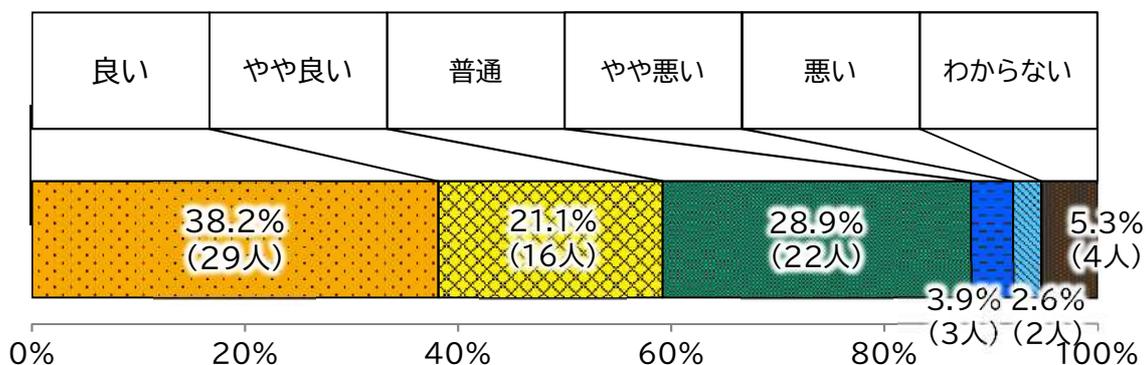
回答者地域別構成比 n=76



回答年齢別構成比 n=76

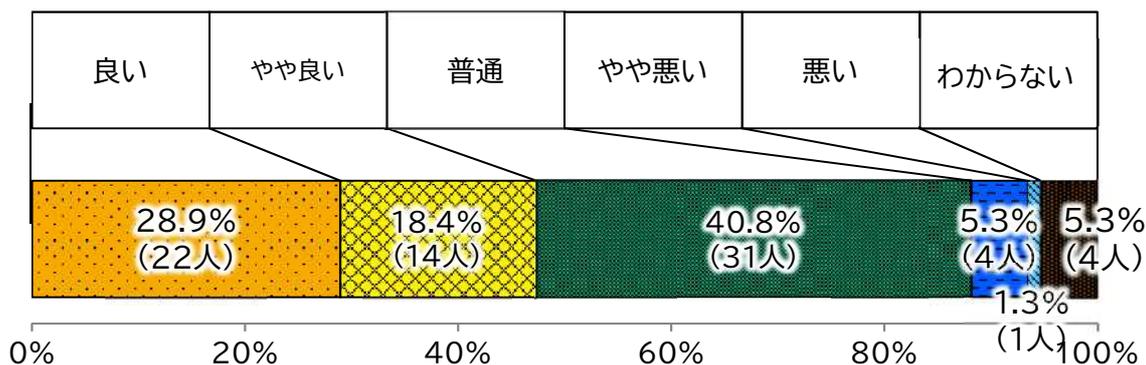


問 1 区役所など区施設において、職員の窓口等での対応について印象はいかがですか
n=76

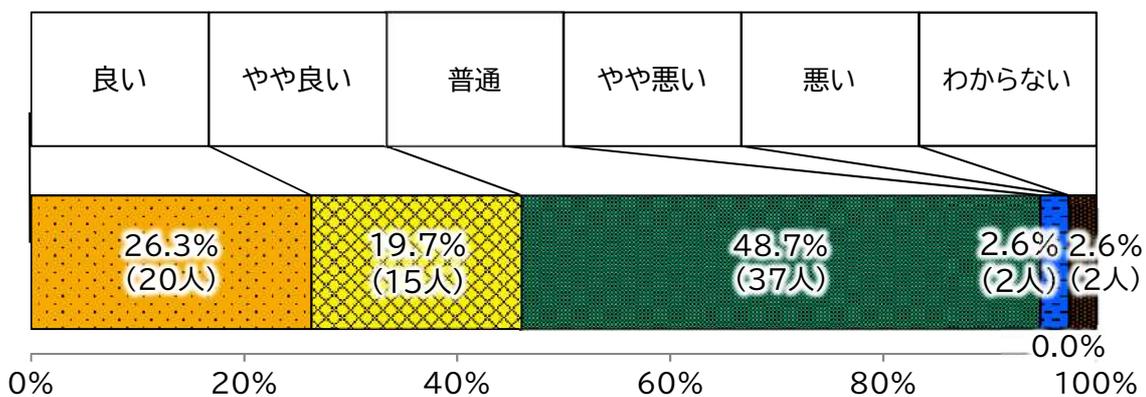


問2 職員の窓口等での個別の事項についてお伺いします

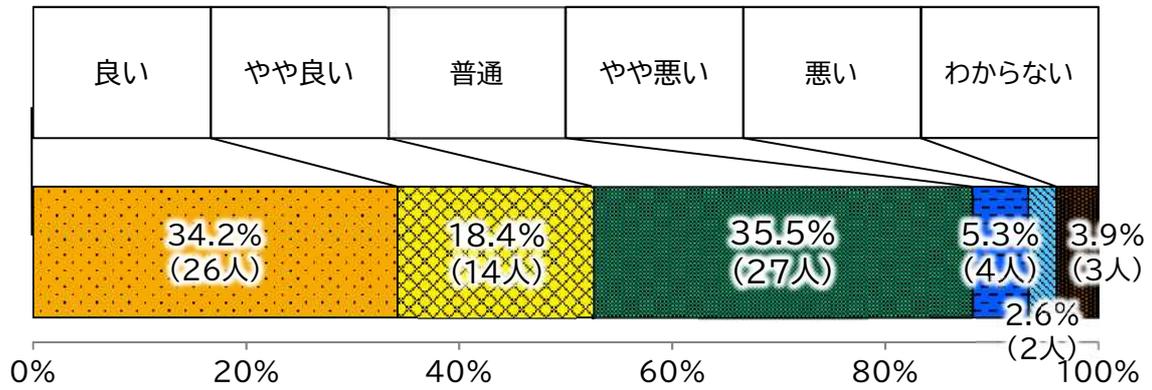
①職員からの声かけ、あいさつ n=76



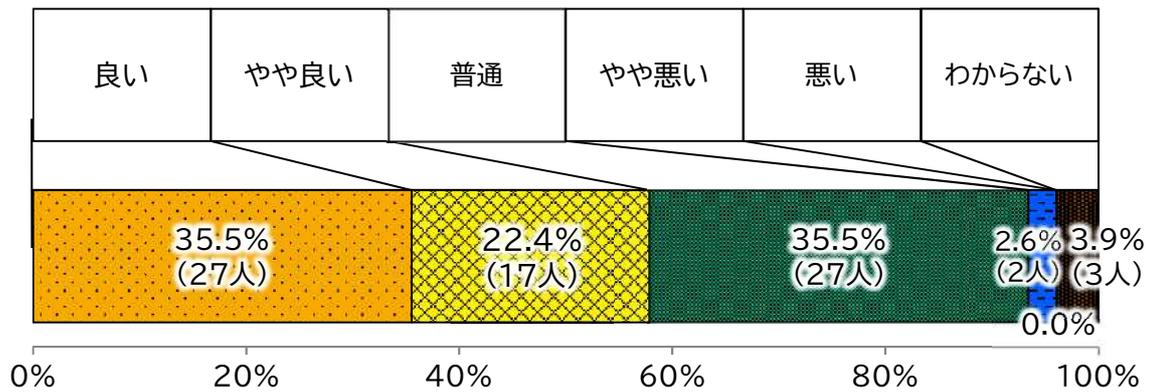
②職員の身だしなみ・服装 n=76



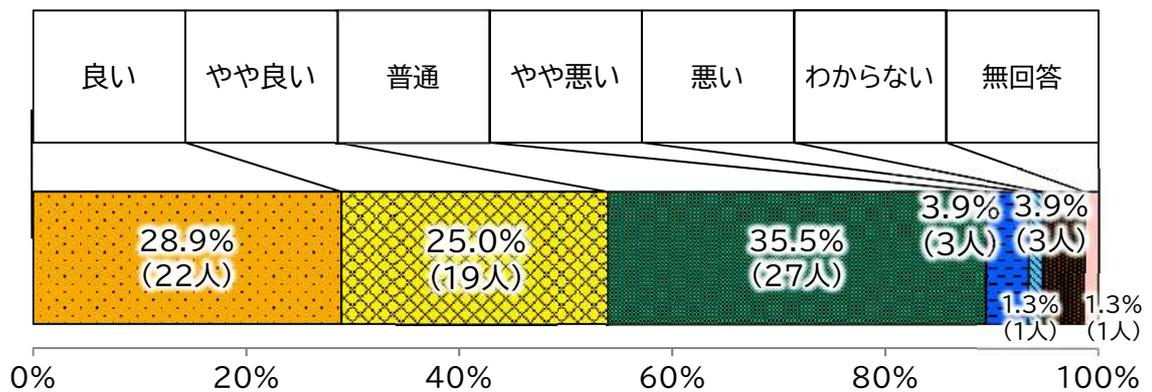
③職員の話聴く姿勢・態度 n=76



④職員という言葉づかい n=76



⑤説明のわかりやすさ n=76



問3 職員の窓口等での対応について、ご意見等ございましたら記入ください(自由記入)

※主な意見

良い

- ・ 成人した子どもが急に心身の不調を抱えてしまい、相談、扶養など、区役所職員さんがとても親身に傾聴してくださいました。保健師さんや精神科医のカウンセリングにも迅速丁寧に連携して下さり大変助かり救われました。また、本日、ふらっとにつぼりにおいても印鑑証明などの手続きでゆっくりと丁寧に対応して下さり、気持ちよく手続きできました。ありがとうございました。(50代)
- ・ 忙しいなか丁寧な対応して下さりありがとうございます。(40代)
- ・ いつもお世話になっております。大変分かりやすく対応していただいています。(40代)
- ・ 区役所に行く機会はそれほどないのですが、区民事務所やがん予防・健康づくりセンターでの対応はいつもとても良いです。(30代)
- ・ のみこみの悪い私に対して、優しく対応して下さって、ありがたいです。(70代)
- ・ 悪い印象のことは一度もないです。(50代)
- ・ 嫌な思いをしたことがない。(70代)
- ・ 以前マイナンバーカード登録の際、忙しい中、パスワード登録など丁寧に対応していただけた。(50代)
- ・ 選挙の時は挨拶と丁寧な対応が印象的だった。(30代)
- ・ 若い職員は比較的和やかで、説明等も分かりやすい印象。(20代)
- ・ 2018年に荒川区に転入しましたが、以前の役場に比べ職員の対応が全般的に良いと思います。(60代)
- ・ 第一子出産前に、保育園のことや産まれた後の手続きについて、教えてもらいに伺いました。HPを見ただけでは理解できなかったですが、直接お話を聞くととてもわかりやすく、丁寧に教えてくださいました。また、お腹が大きい私を気遣うお声かけもいただき、とても嬉しかったです。(30代)
- ・ 手前の案内係の方がきちんと案内して下さるので対応としては普通に困る事なく手続き等していただけました。(30代)
- ・ 窓口ではありませんが、庁舎案内図を見ていたらどこかお探しですかと声をかけてくれた女性の職員がいました。積極的に声かけし聞きに来てくれるのはありがたいと感じました。(30代)
- ・ 多様な方が来庁される中、いつも変わらず丁寧な対応ありがとうございます。(30代)
- ・ 総合受付の方は特に大変丁寧にご対応下さり感動したことを記憶しています。(30代)

良くない

- ・ ほとんどの方は問題ないと感じますか、黒ワイシャツはダメでしょう。今時着ないですよ、街のチンピラの様でイラッとします。職員でも通路の真ん中を肩怒らせて歩くのは「？」ですね。(60代)
- ・ 葛飾区よりも待ち時間が長いです。また職員も葛飾区や墨田区の方が親切だと感じました。1度行かれてみると分かると思います。(40代)
- ・ 部署により異なるが、悲しい対応をされたことがある。忙しいのだとは思いますが、もっと効率化に向けて投資が必要と思う。(30代)
- ・ とても丁寧に対応してくださる方もいらっしゃいますが、ほとんどの方が臨機応変な対応ができず、わからないところを質問しても同じことを繰り返すばかり、ただただ、こなしているだけだと感じます。(40代)
- ・ 全体的には以前より感じの良い方が多いと思いますが、たまに聞いたこととは違う回答があったりもします。(40代)
- ・ 聞きたいことがあり窓口に行ったときに、なかなか職員が出てきてくれない。当日、担当割りがあるのかはわかりませんが、手が空いているように見える職員の方が、こちらを見ていないのか、見ないようにしているのかわかりませんが、利用者からすると暇そうにしているのに、なんで出てこないの？と思ってしまいます。(50代)
- ・ 問い合わせをした時に、最初の方と別の方が後から出てきて、こちらに有無を言わさない様な雰囲気に対応された時は、感じ良くありませんでした。(50代)
- ・ 図書館や区役所であいさつされた記憶がない。(30代)
- ・ 何年か前に住民票をもらいに行った際、発券機の横に立っていた職員が、ずっと自分の手を見つめていじっているのが気になりました。声をかけた際も、横暴な態度でした。あんな公務員がいるのだなとビックリした記憶があります。(40代)
- ・ 案内する人が多いのに待ち時間が無駄に多く、効率が悪そう。(40代)

要望

- ・ 全般的に対応開始後、問題解決まで時間がかかることが多い。各種制度の利用者にとってわかりやすいパンフレット等の準備がないことが多い。(そもそも制度が複雑でわかりにくい)(30代)
- ・ 葛飾区から荒川区に移った時に感じたのですが、入口すぐに案内係の人がいないのでまずどこに行けば良いのか地図を探さないと行けません。葛飾区では入口すぐに案内所があり常に案内係の人が声をかけてくれます。(40代)
- ・ 区民事務所から送付された死亡後の返却リストに書いてあったものを区役所まで持って行くと、返却不要、ハサミで切るように言われました。返却必須なのか、どちらでもいいのか記載していただきたいと思いました。(40代)
- ・ なるべく窓口に出向く回数が少なくなる配慮を徹底してほしい。(50代)
- ・ できれば、他部署の仕事(業務)を細かく理解されているとあちこち窓口回りをせずにすむと思います。業務別逆引きマニュアルでもあれば良いかもしれません。(70代)

- ・ 今後は、ICT の一層の活用により、開庁時間に合わせて窓口に行かなくてもすべての手続きが行えるようデジタル化を推進してください。(70代)
- ・ 私服も増えた為、誰に声をかけて良いのかわからない事があります。面倒かと思いますが、ネームプレートや首から下げているIDカードより、何に対応されている方かわかる物(腕章等)を見やすく身に付けていただけると嬉しいです。(40代)
- ・ 区民事務所等で必要なパンフがどこにあるか書架付近ウロウロさがしているとき、一声「何かお探しですか?」の声かけをしてもらえるとありがたい。特に高齢者におねがいします。(70代)
- ・ 職員対応として、カスハラ対策に力を入れるべき(例:ガイドラインの明示、電話の録音、警察等との連携)。職員に精神的、肉体的なダメージを与える顧客へは毅然と対応いただき、そうでない区民へもっとサービスを充実させてほしい。私も仕事で顧客対応を行っていたが、度を越えた顧客については録音の上、警察へ被害届を出していた。(30代)

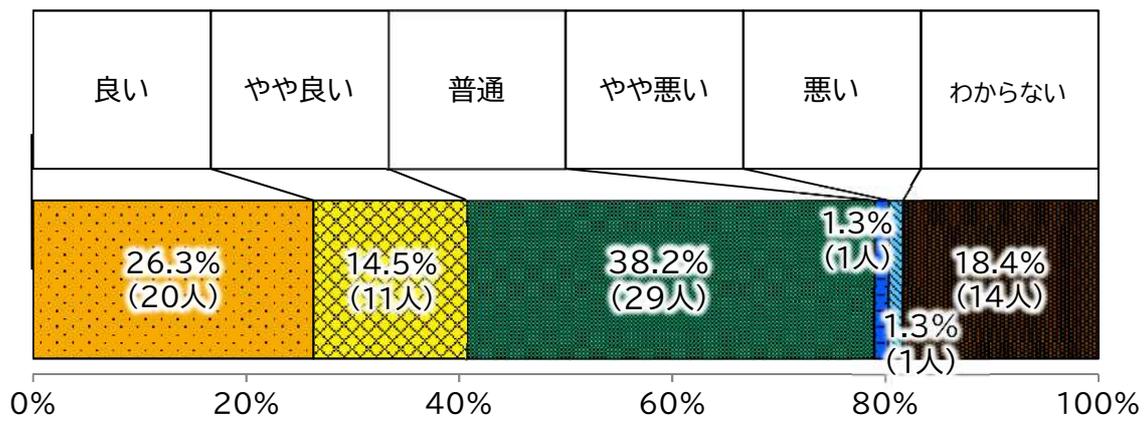
場合による

- ・ 人による。すごく丁寧な方もいれば、忙しいのかイライラしている方もいる。利用する側としては「今日の人はずレ/当たりだったな」と思うほど。ただ単に言い方がクールなだけならいいが、明らかに説明が足りない場合があるし、人によっては質問することを萎縮してしまうこともあると思う。対応の均一化が必要。一般のサービス業なら社内/社外の顧客からの対応品質評価を個人業績に反映しているし、職員にもそういった「対応を頑張る理由」があれば更に良くなるのではないかと思った。(30代)
- ・ 場所により、対応が異なります。ひろば館は、若い職員さんが多いので、フレンドリーに接していただけますが、派出所の窓口は、冷たい印象です。待ち時間も待っている人が少ないのに呼ばれるまで時間がかかり、のんびりやっているのかな?と勘繰ってしまいました。(50代)
- ・ 対応する方によってまちまちです。(50代)
- ・ 女性と男性で全く違う、という印象です。どちらも税務関係と保険関係の窓口での経験から持ちました。女性職員は、丁寧に対応していただいた印象です。こちらの質問にも的確に対応していただいたと思います。それに比べると男性職員は「横柄」な印象です。嫌々対応している、という感じが強く伝わってきます。窓口にいるのですから男性の接客について十分なトレーニングをしてほしいと思います。そもそも人の話をよく聞くよう教育してほしい。名札をつけているのだからもっと責任感を持って区民に対応すべきです。(60代)

その他

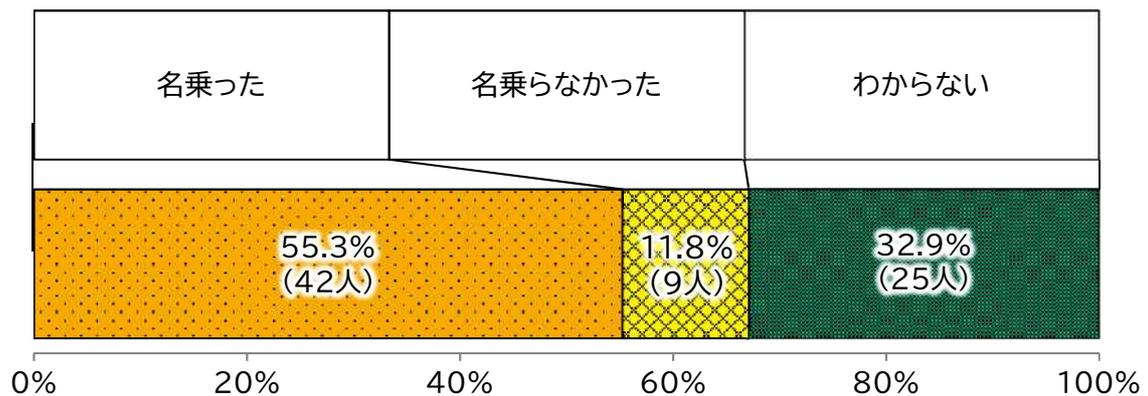
- ・ おおむね気になるようなことは有りません。必要なコミュニケーションが的確に行えればよいので、対応について過度に気にする必要はありません。(70代)
- ・ スーパー等の客商売の店と比較して人が多すぎでは無いか?(70代)
- ・ 職員とまとめると、可もなく不可もなくといった普通に対応いただいた印象です。(30代)

問4 職員の電話対応について印象はいかがですか n=76

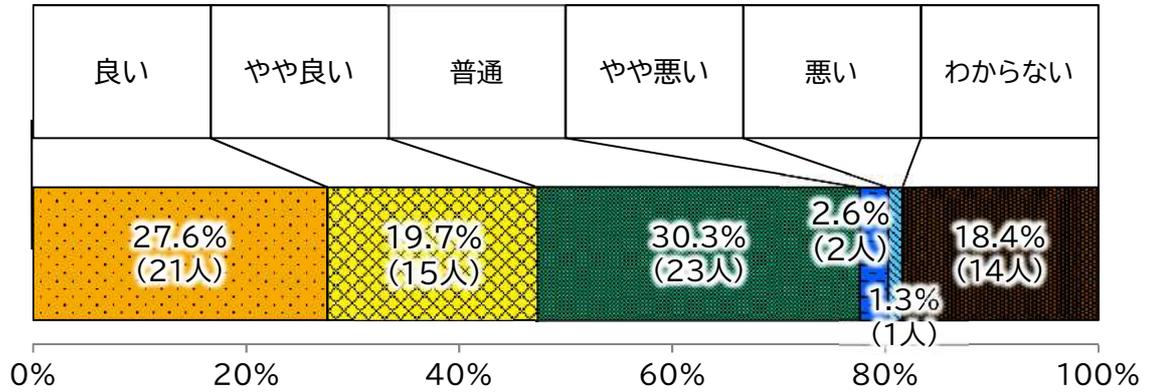


問5 職員の電話対応での個別の事項についてお伺いします

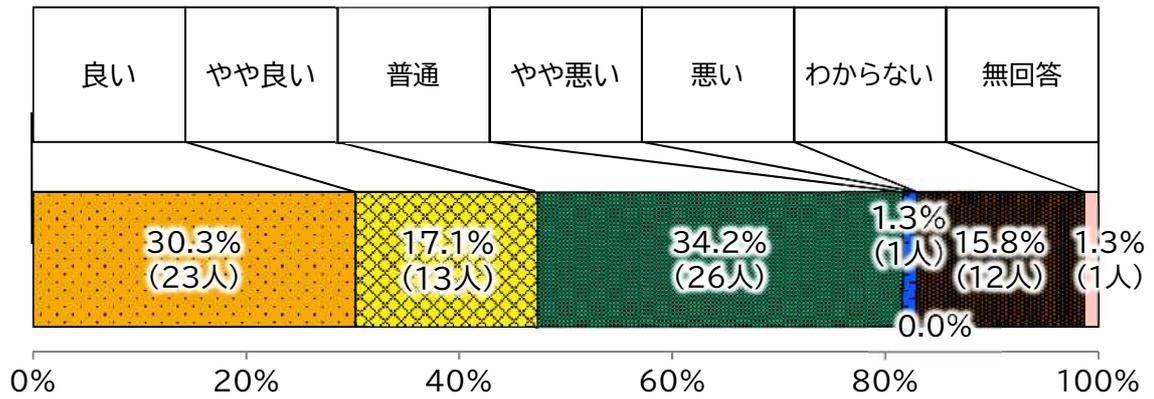
①職員が所属と名前を名乗るか n=76



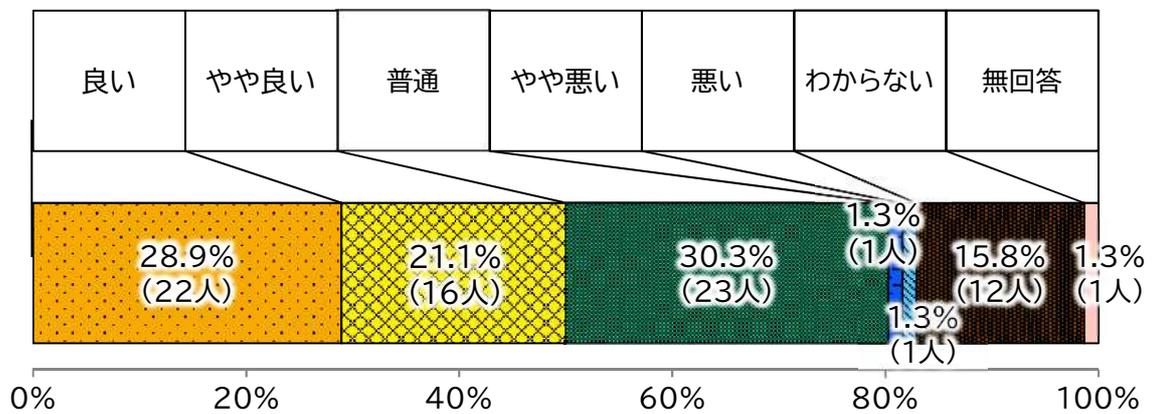
②職員の電話マナー(あいさつ、先に切らない等) n=76



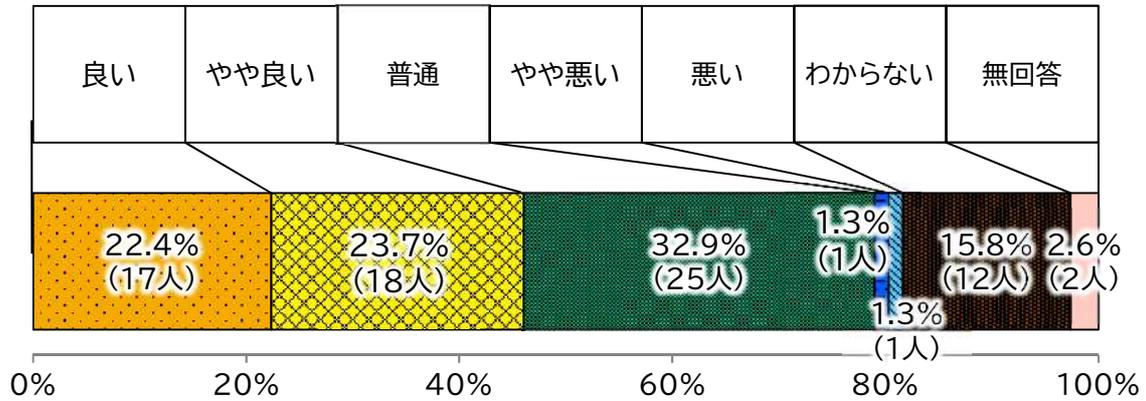
③職員の言葉づかい n=76



④職員の話聴く姿勢 n=76



⑤説明のわかりやすさ n=76



問6 職員の電話応対について、ご意見等ございましたら記入ください(自由記入)

※主な意見

良い

- ・ 私が聞き取りにくく、何度も聞き返しても丁寧に言って下さいました。(70代)
- ・ 保育園と仕事の件で相談に乗っていただけました。色々な方向から提案していただき、今でも仕事を続けることができている、お名前は忘れてしまいましたが、とても感謝しています。(30代)
- ・ 普段は代表番号受付、子育て支援課、生涯学習課などの方と電話する機会がありますが、皆さん基本的には感じが良いように思います。(30代)
- ・ 仕事柄よく荒川区役所に電話をかけている。区役所に電話をかけた際に対応して下さる女性の電話交換の方はとても対応が良い。電話で待たされる時があるがその際も忙しいにも関わらず、丁寧さは変わらない。(20代)
- ・ 電話で相談しましたが丁寧に対応してもらいました。(60代)
- ・ 問い合わせした際、対応方法についての説明が非常に簡潔でわかりやすかったです。(30代)
- ・ 電話対応で嫌な思いをしたことはありません。(40代)

良くない

- ・ 説明内容がわかりにくい。(30代)
- ・ 一番最初の電話窓口の対応が良くない。(50代)
- ・ 最初に電話に出る、電話交換の方が早口で聞き取りにくい。(50代)
- ・ 今まで所属の名乗りはされたことがない。(30代)

- ・ 最初と最後に名乗ってほしい。こちらからお名前を聞いても「なぜ？」とか「なにか？」ではなく、こちらも名乗っているの、きちんと伝えてほしい。(50代)
- ・ 聞き取りにくく、対応が雑で態度が大きいと感じることがあった。(20代)
- ・ 電話したところ、職員が名乗らずに出て、「お待ちください」と言って、そのまま電話を切られました。再度、電話したところ、別の職員が名乗らずに出て「うちの課で合ってます？」と言われました。こちらはきちんと担当を確認して電話したことを伝えると、別の職員に代わり、上から圧をかけられるような説明を受けました。対応がひどくて驚きました。区民の幸せを考えるのが区役所ならば、職員の接遇対応を見直すべきだと思います。(40代)
- ・ 質問したが間違った回答をされたことがありました。マナーや言葉遣いは丁寧な方が多く感謝しているのですが、制度やシステムの知識レベルを全体的に底上げしたほうがいいのでは？と思うことがあります。(30代)

要望

- ・ 忙しいので、仕方ないと理解できますし、余りバカ丁寧でも慇懃に思うので「敬語より丁寧に」を意識していただけるとありがたいです。(60代)
- ・ 担当の職員が不在で、代わりの方の対応が悪かったのですが、引き継ぎなどの対応もきちんと出来たらいいなあと思いました。職員足りているのか不安になりました。(40代)
- ・ 対応はいつもよくして頂いている。ただあらかわキッズ・マザーズコール 24 だったか、緊急の際に繋がらないことが2回ほどあり、複数回線ほしい。(30代)
- ・ 何かがあって電話が殺到する際は、自動音声など IT 技術を活用しても良い。(50代)
- ・ 最近 区役所に用があって 3 度ほど区役所代表に電話をかけましたが、3 回とも「かけなおしてね」のガイダンスが流れて切れてしまう時間が長くて、なかなか繋がらず困りました。その点では、区役所への質問電話をしづらいです。差し支えなかったら「住民票関係課」「納税課」「保健所」などのおおまかな直通電話番号を公表しませんか？(50代)
- ・ 子育て関連の課からお電話をいただいた際、開口一番、「〇〇さんのお電話でしょうか？」と仰る方がおられました。まずは自分を先に名乗っていただくほうがスマートかと思います。例「荒川区役所〇〇課の〇〇ですが、〇〇さんのお電話でお間違い無いでしょうか？」等。詐欺電話も多い中、見知らぬ番号は「一体誰からだろう？」思いながら出るの、再徹底いただければ幸いです。よろしく願いいたします。(30代)

場合による

- ・ 概ね良好だが、中年男性は上から口調が若干存在する。(60代)
- ・ 担当部署によって、感じが良く聞き取りやすい時と、聞き取りにくいときがあります。(50代)
- ・ 電話対応も人による。(30代)

その他

- ・ 印象が悪かったら記憶に残っていると思うので、問題ないと思います。(60代)
- ・ 代表番号受付が混んでいて待つことがあります。(30代)
- ・ 施設予約の件で問い合わせをしました。特に悪い印象はありません。訊いたことに対しては、親切に対応いただきましたが、訊かないと答えがでない感じでした。代替案を教えてくださいという訳ではなく、訊いた事のみ、回答してくれる。(50代)
- ・ 可もなく不可もないが、とりわけ親切に対応してもらった経験がないのは残念。(70代)
- ・ これも個人差があると思いますが、電話をして男性が出たことはありません。まず、女性が出てその後、係の男性が出てくるのが当たり前なのかもしれませんが、そうだとすると古い文化が根強くあるのかもしれませんが。こういうアンケートでは、どうしても一般企業の対応との比較をしてしまうのですが、電話対応は一般企業の方がずっと意識改革ができていると思います。月並みですが「問合者の悩み事に寄り添う」という姿勢が、一般企業には今や常識としてあります。それを区役所に期待するのは無理、と思っていますが、現実的には区の対応は全てにおいて一般企業を10としたら5~6のレベルだと思います。(60代)