

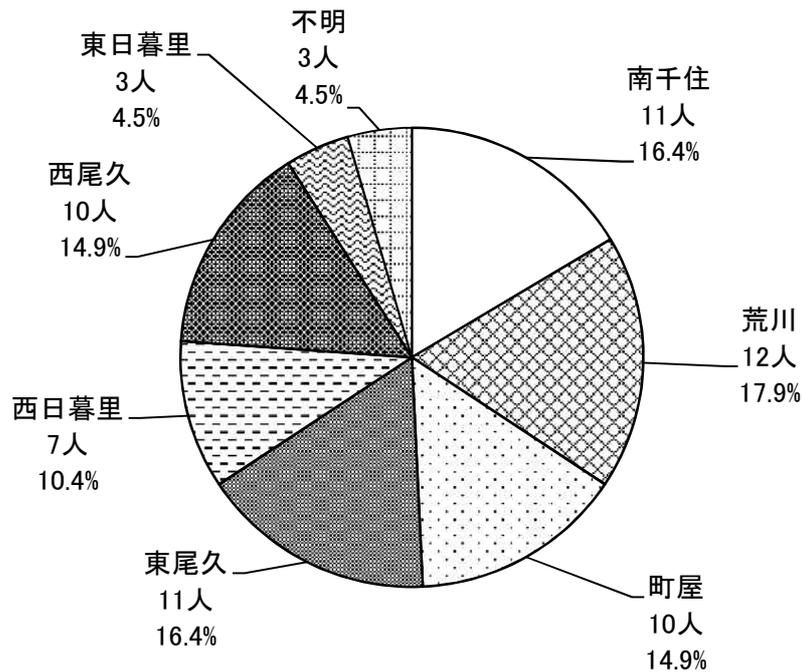
## 令和4年度第3回 あらかわ・Eモニターアンケート結果

### ◆調査の概要

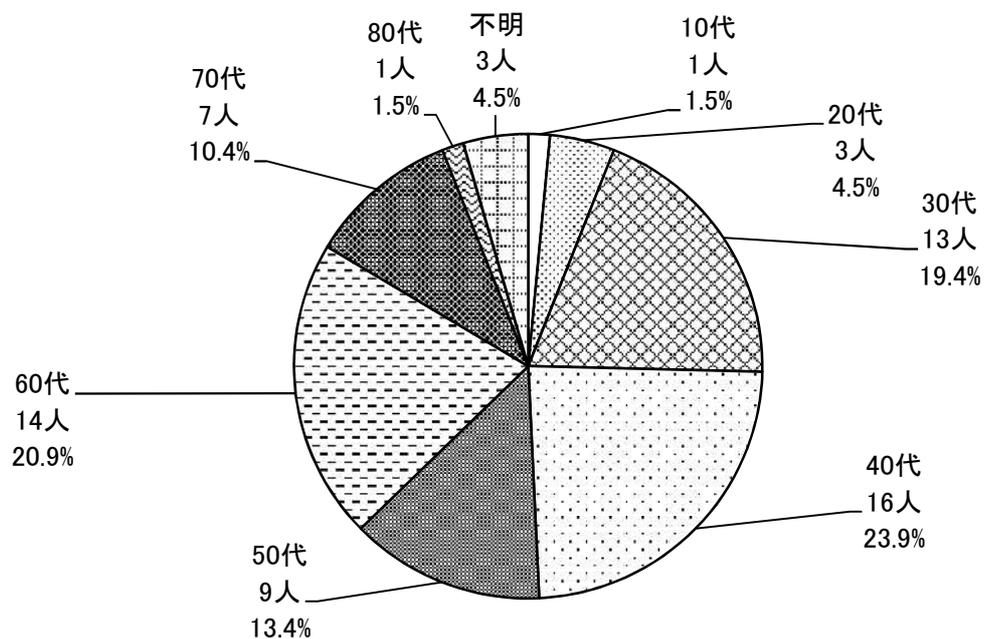
- ① 調査項目 職員対応・接遇について
- ② 調査対象 令和4年度あらかわ・Eモニター 92人
- ③ 調査期間 令和5年1月12日(木)～2月1日(水)
- ④ 回答数(率) 67(72.8%)

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=67

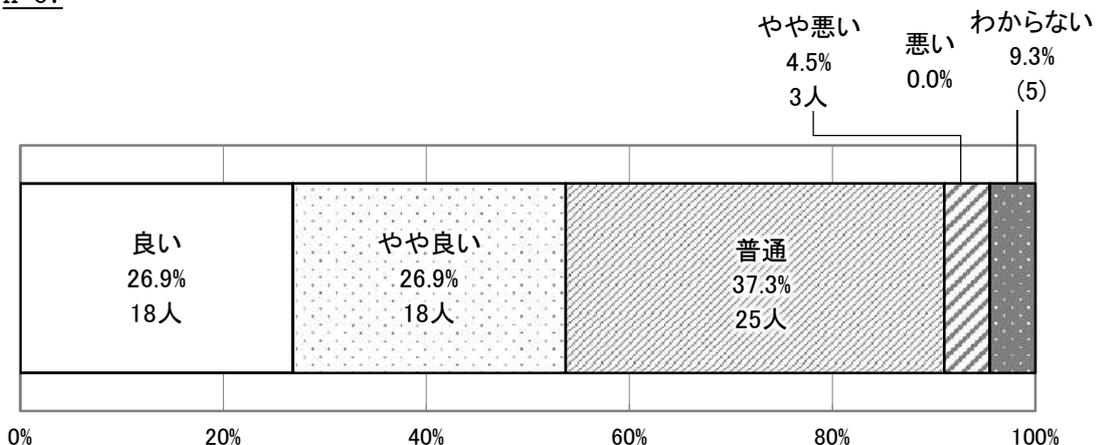


回答年齢別構成比 n=67

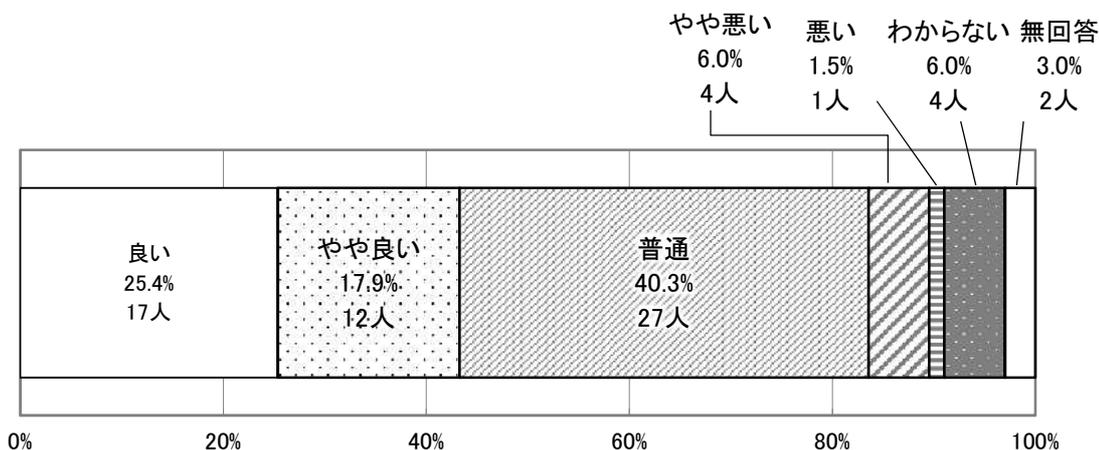


問1 区役所など区施設において、職員の窓口等での応対について印象はいかがですか。

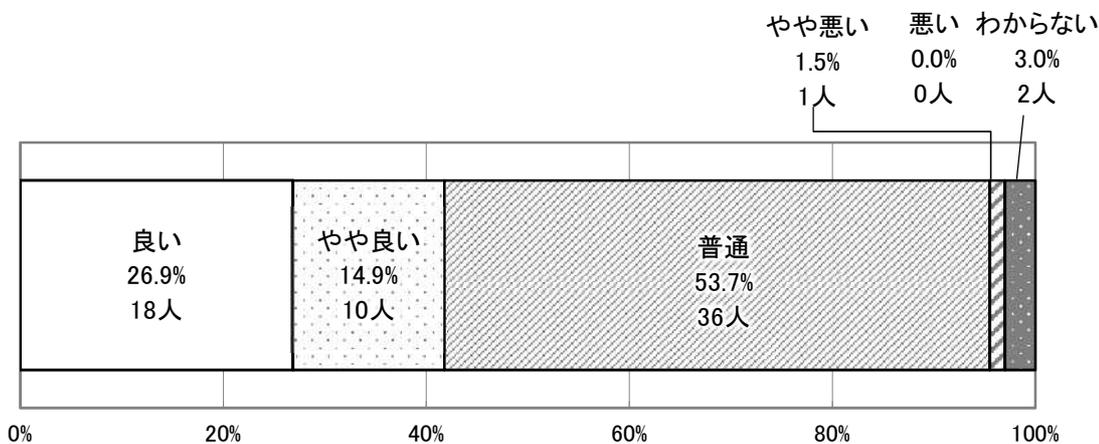
n=67



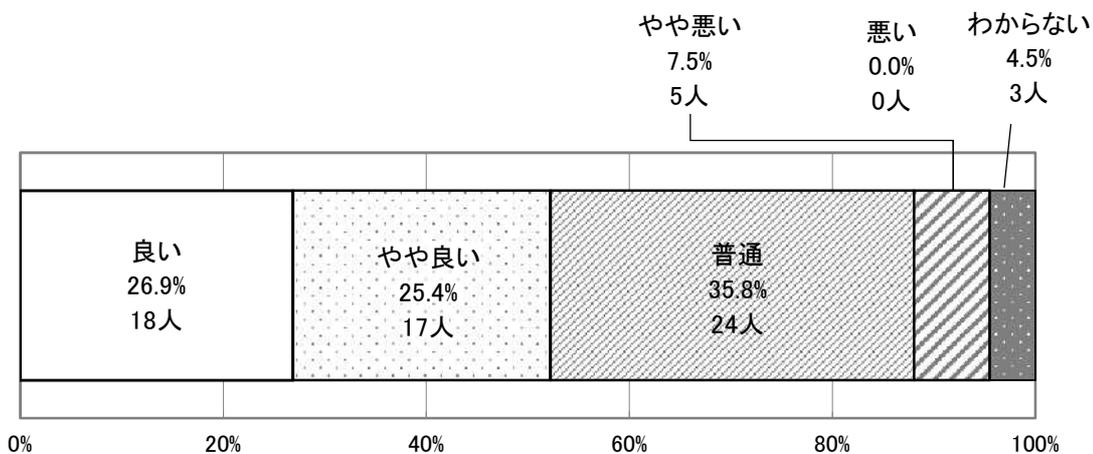
問2-1 窓口等での、職員からの声かけ・あいさつはいかがですか。 n=67



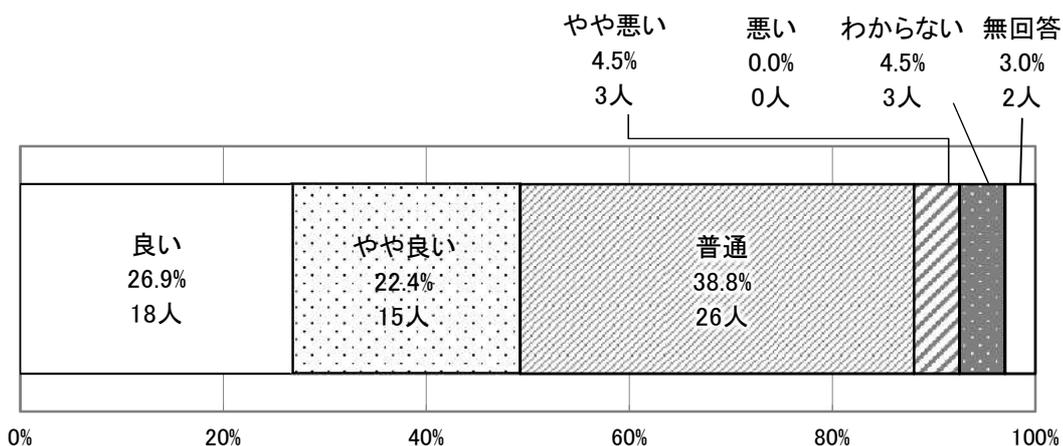
問2-2 窓口等での、職員の身だしなみ・服装はいかがですか。 n=67



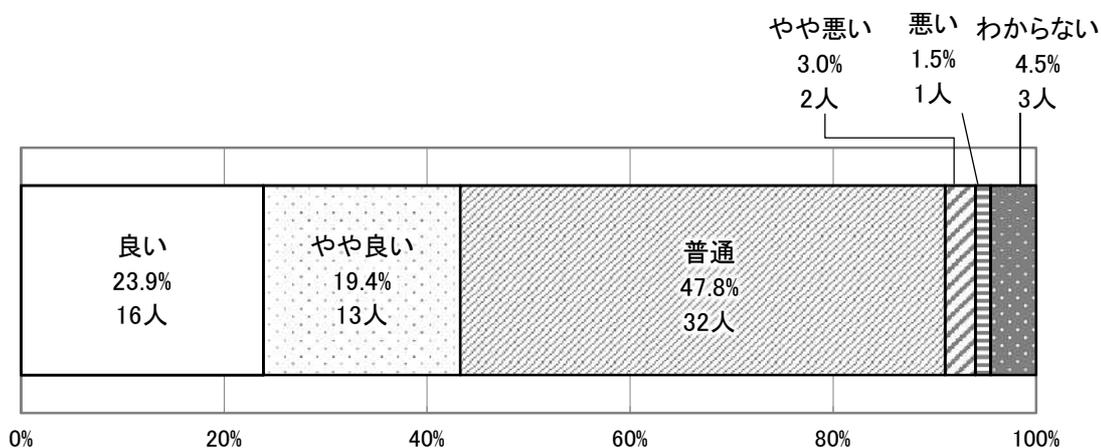
問 2-3 窓口等での、職員の話す姿勢・態度はいかがですか。 n=67



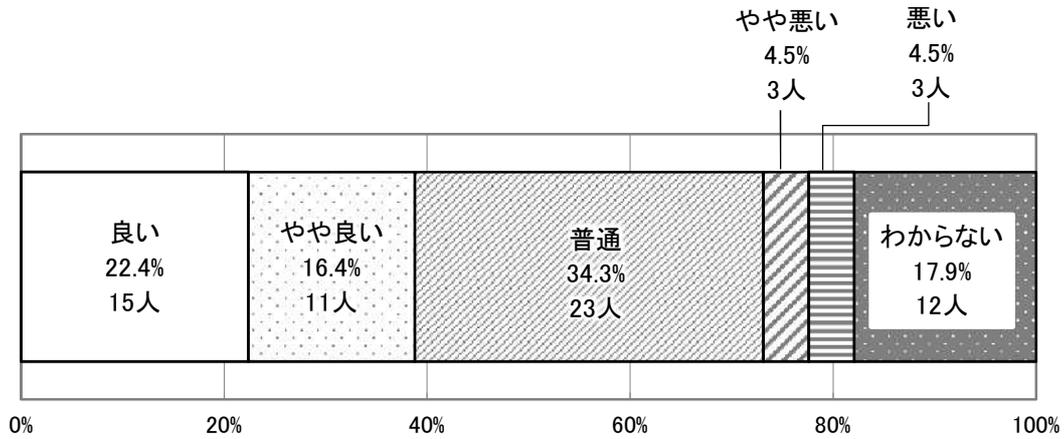
問 2-4 窓口等での、職員の話す言葉づかいはいかがですか。 n=67



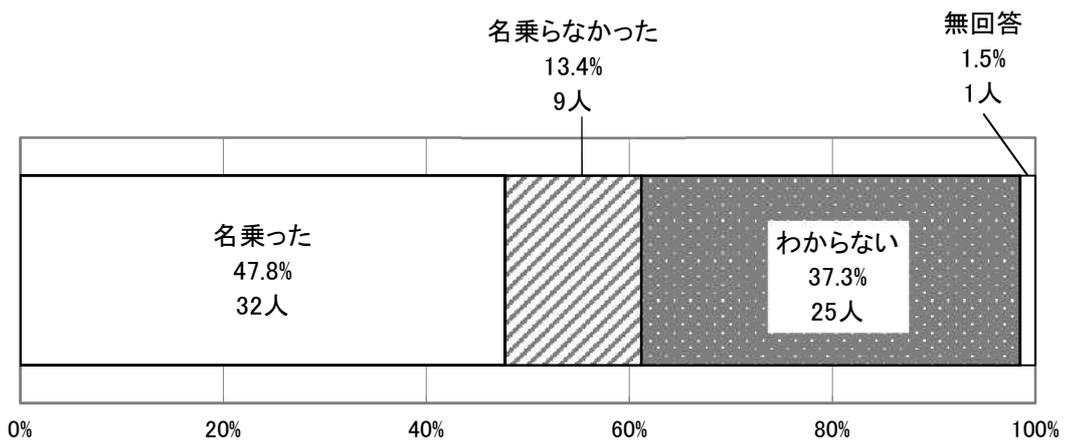
問 2-5 窓口等での、職員の話す説明のわかりやすさはいかがですか。 n=67



問3 職員の電話応対について印象はいかがですか。n=67

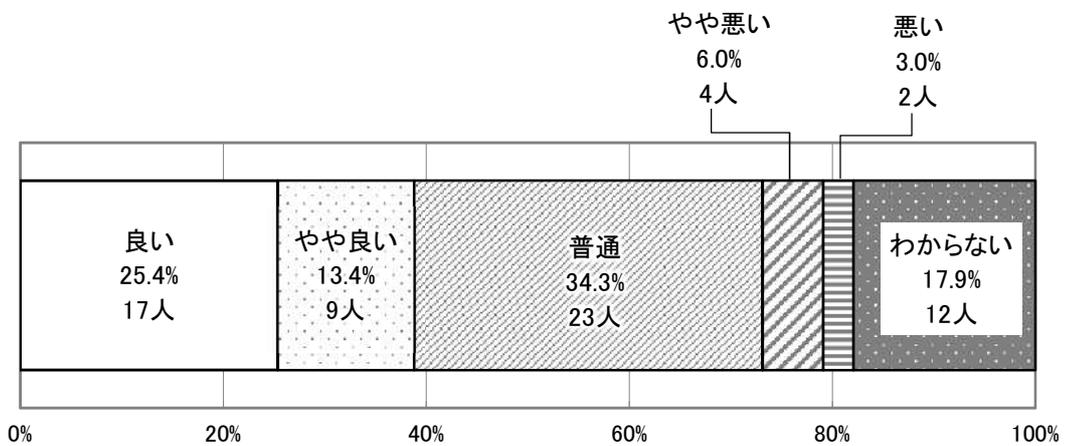


問4-1 電話応対について、職員は所属と名前を名乗りますか。n=67

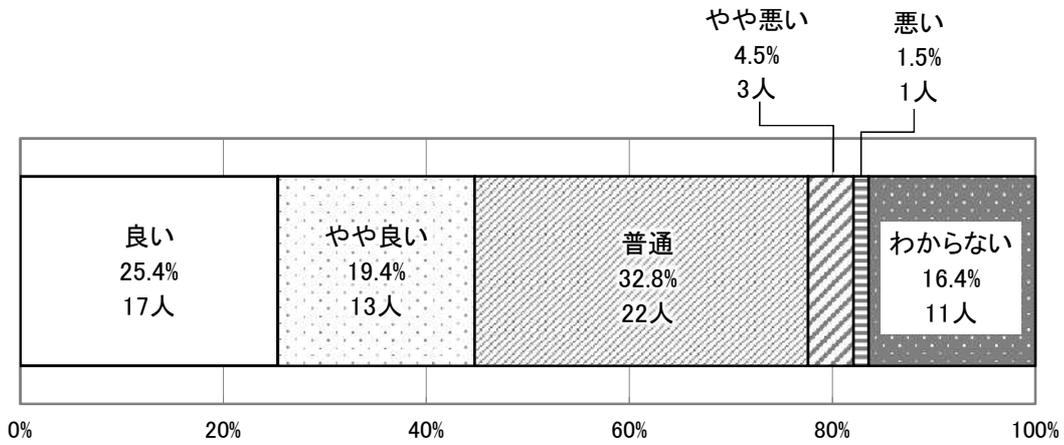


問4-2 電話応対での、職員の電話マナー(あいさつ、先に切らない等)はいかがですか。

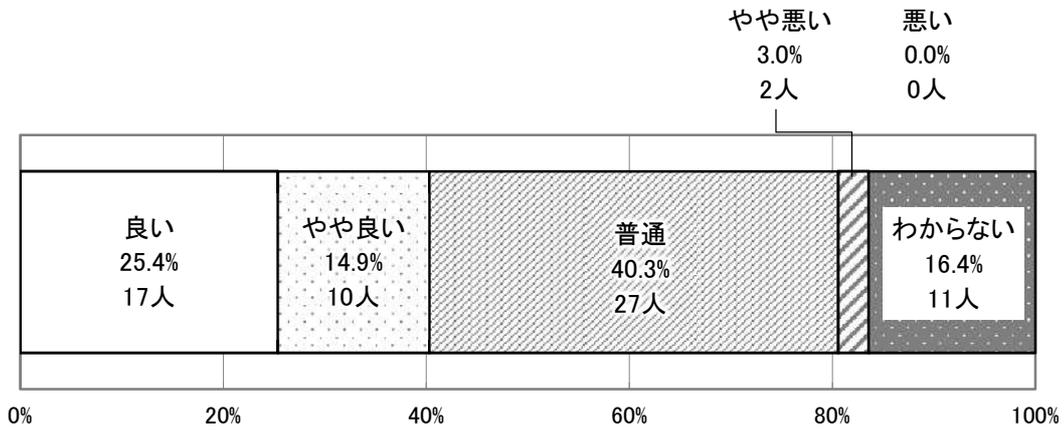
n=67



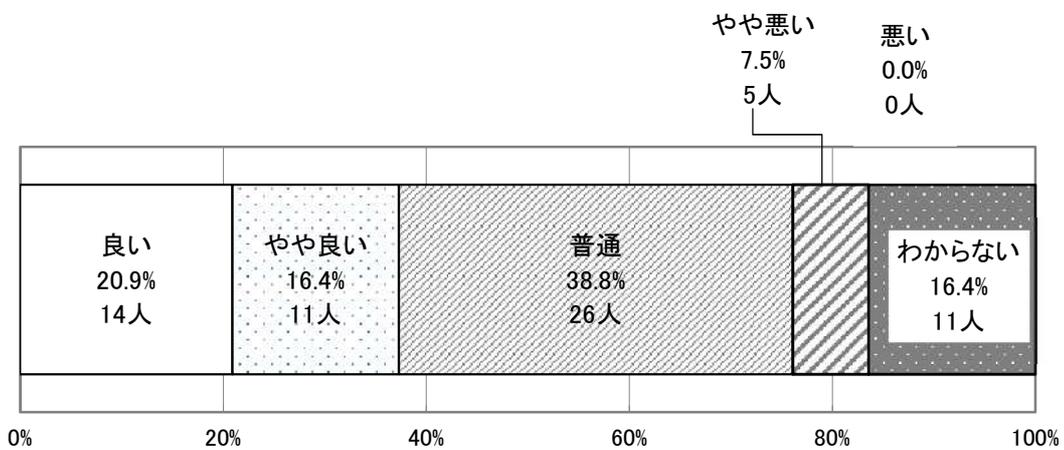
問 4-3 電話応対での、職員の話す姿勢はいかがですか。n=67



問 4-4 電話応対での、職員の話す言葉づかいはいかがですか。n=67



問 4-5 電話応対での、職員の説明のわかりやすさはいかがですか。n=67



問5 職員対応・接遇について、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**

- ・ 丁寧な対応を心掛けている事が接しているだけで伝わります。契約社員やパートタイムの方は多少の経験不足(知識不足)を感じる事も有りますが誠意の有る対応を感じます。(50代)
- ・ 息子が自然まるかじり体験塾に参加させていただいたとき、いろいろ問い合わせさせていただいたときも丁寧に対応頂きました。(40代)
- ・ あまり窓口利用は有りませんが、電話での問い合わせに対する対応は問題ないと感じています(80代)
- ・ 以前より(5~6前)より、職員の対応は良くなったと思います。(60代)
- ・ 電話をする事はほぼ無いので、何とも言い難い所ですが、一度だけ問い合わせをした時は良い対応でした。(60代)
- ・ 高齢者福祉課のかたはとても親切で良かったです(60代)
- ・ 対応の仕方は、段々と良くなってきていると思います。エレベーターに乗ったときなど、区民を先にしてくれて、大変気持ちの良い対応でした。(70代)
- ・ 電話対応は良いです。窓口対応は昔のお役所に比べれば良くなっていますが、顧客対応としては普通レベルだと思います。(60代)
- ・ コロナの濃厚接種者になった時も心配りがありがたかったです！(50代)
- ・ 職員の皆様は、言葉遣いも対応も丁寧で良いと思います。(70代)
- ・ 十分過ぎるほど良い対応をしてくださっていると思います。いつもありがとうございます。(30代)

**良くない**

- ・ 電話の声が、聞き取れないくらいとても小さい時がある。(60代)
- ・ 障害福祉の対応が悪い(50代)
- ・ 窓口に行って手続をしたとき、ちょうど昼休みだったためか、机で突っ伏して寝ている職員の方がいらっしゃいました。昼休みなので過ごしかたは自由といえば自由なのですが、普通の会社ではお客さんの目の前で寝たりはしません。窓口の目の前だったので、あまりいい印象はありませんでした。休憩室とか、仮眠室などでお休みされるとよいと思います。(40代)
- ・ 区役所に電話する際、まずは代表にかけますが、「私>〇〇あてにお願いします」というと「職員>(早口で)はい、わかりま・・(保留)」といった感じで、最後まで話が終わる前に保留にされます。忙しいのか、早く転送したいのか、よくわかりませんが毎回そうなので、こちらとしては気分は良くないです。(常識として「〇〇に転送しま

す。」と相手に話した後保留ボタン押下ではないでしょうか) 特定の人だけだと思っ  
ていましたが、毎回そのような対応なので、代表受付の人は皆そういう対応なのか  
と思っています。また、保育課によく電話するのですが、電話に出た担当の方に一通  
り説明した後、「その件については担当に代わります」と言って、別の担当者に代わる  
のですが、代わった後の方が「はい、代わりました。ご用件は？」と、また1からの  
説明を求められます。もう少し、柔軟な転送はできないのでしょうか。別の人に代わ  
る前に、ある程度聞いた話を伝えてから、代わってほしいです。(毎回そうなので、い  
つも全部説明した後に、また同じ説明するのがすごく疲れます。)(40代)

- 数年前になります。保健所の窓口で質問をした事がありましたが、最初に対応した職  
員ではなく、担当?なのかわかりませんが、後ろから出てきて、その方の対応が横柄で、  
こちらに何も言わせない、という様な、こちらにそれ以上、モノを言わせないような対  
応をされたことがあります。驚きました。その職員以外の方は、特に可もなく不可もな  
く普通でしたので、アンケートにはそのように答えました。保健所へはそれから行って  
いません。(50代)
- 総じて、やっている感満載。人が対応する意味があるのか? AI 対応でも良い感じ。(不  
明)
- 戸籍住民課の案内をする職員の対応が出来ていないと感じた。(10代)

#### 要望

- 制度や日本語がわからないことを言い訳にゴネて便宜を得ようとする区民や外国人に対  
して、屈することなく毅然とした態度で対応いただきたい。(30代)
- 住民サービスをしっかりされている、という印象を持っております。行政に関する事項  
は慣れていないと複雑であるため、説明が難しい面があるでしょうから、簡潔丁寧で説  
明することについて常にブラッシュアップをお願いいたします。(40代)
- 一般的に全般的に良いと思います。通常業務においても、メールの問い合わせにも迅速  
に丁寧に回答してくれました。良いは当たり前ですので、更に区民に対しての区民満足  
のサービスとは何か?をABC研修等で勉強してもらいたい。評価は上司がやるべきではな  
く、本来は区民が評価すべきもの。評価と判定は違うということだと思います。(70代)
- 住民票の写しを交付する対応が遅い。もう少し効率良くする方法を模索してほしい。(50  
代)
- 窓口の番号発券機などのそばにいる案内係の声掛けは、少し過剰であると思います。自  
己判断ができる者からすると、折角、発券機があるのに説明しないと受付がされないとい  
うことになる。番号の取り間違えが起きるのは、番号案内の説明書きに問題があるのであ  
って、人を張り付けるのは機械化投資の無駄となるので、説明書きを改善したうえ  
で、それでもなお、番号発券機の取り扱い方法に迷っている人に対して、案内者が御用  
聞きをするようにされたい。(40代)

- ・ 基本的には、若手の職員や管理職の方はマニュアル的ではありますが、丁寧な言葉づかいで、こちらの意向を考えながら対応されていると思われませんが、一部のベテラン職員には、ぞんざいなものの言い方や区民を見下しているような印象を感じる場合があります。また対応に、むらのある職員もいらっしゃいます。(なれなれしく話しかけてきたり、急によそよそしくお役所風を吹かしたりされて、対応に戸惑ったことがありました。) 普通と回答したのは、全体的には、プラス、マイナス面を合計して普通としています。また、接遇的にはできていても、その方の職務についての習熟度が低かったり、職務に関する知識の乏しい職員がおられ、これ以上申し上げても無駄と思うこともありました。対応や接遇は、行政人として職務に対する十分な知識や対処能力があって初めて、成り立つと思います。中身のある人材育成を望みます。(60代)
- ・ 概ね良い印象を持っており、親身になって対応して頂けていると感じます。要望としてあげるなら、担当者不在でも同課であれば他の方が対応できるレベルでの知見の共有をお願いできると助かります。以前、乳児連れで伺った際、担当者不在で少し消化不良で終わったことがありました。乳幼児を連れてわざわざ窓口まで行くのはとても大変です。職員の皆さまもお忙しいかとは思いますが、縦割りの改善を期待したいです。(40代)

#### 場合による

- ・ 経営支援課の対応がとても良かったです。他の課の方は印象にないので普通にしました。窓口に行っても何の反応もしないおじいさん達は何をされているのでしょうか、自分の仕事以外は気にも留めない方も多々いるのでそういう職員は感じが悪いなど思いました。服装はきれいにしている方とそうでない方といるのでウインドブレーカーを統一で着るとかしてもいいかと思えます(40代)
- ・ 職員の個々によってすごく丁寧な方もいれば、本当残念な方もいて、人による差が大きいと思います(30代)
- ・ 職員の差がある。結局は、人による。(40代)

#### その他

- ・ 訪問・電話していないのでわからない(70代)
- ・ 対応・接遇は、向上しています。第一線の職員は、気を使っている様子が見え見えの方もいますし、大変苦勞している(耳が遠い・声がかすれる・ろれつが回らない等々)。指導者は訓練、研修等で活かしてほしい。清掃が行き届いています、清潔感を感じます。日常の努力感じます。利用者も管理側も共に努力したことが結果と出る事願っております。(70代)
- ・ 区役所の電話受付がどの部署も同じ電話番号で、複数回やり取りや頻繁に問い合わせた時に毎回担当部署への取次を頼む際、用件を2回も言わなければいけないのが煩わしく、また区役所の人的コストを無駄にしているのではないかと思う。電話交換手係の対応には不満は無いが、問い合わせの多い部署には直通ダイヤルで繋がれるように

してほしい。(30代)

- ・ 役所へ電話した記憶がないので、電話対応は解りません。(60代)
- ・ 特にありませんが、こうした集計は対応番号を発行してそれごとに取得したほうが良いのではないのでしょうか。民間企業だと普通ですが、区役所でも同じようにできることをのぞみます。(40代)
- ・ 今回の質問に対応できなくて申し訳ありません。しかしながら、勤労と納税をし、転出も転入もしない区民は、ほとんど区役所に行く用事がありません。区役所の門をくぐるのは、何らかの問題がある人がその扉を叩く気がします。今回の設問そのものに意味がないです。モニターに聞く前に、区民の声が届く仕組みができているのか？行政の電子化が進むことで困難なことはないかなど市井の人間だからこそ伝えたい、伝えられる思いはあると思います。設問設定については、ご一考願いたいです。(50代)
- ・ こういうアンケートはいつも対面や電話など職員個人の対応状況を聞いてばかりいるが、申込／問い合わせなど 24 時間可能な電子申請についても今のままでよいか聞くべきではないかと思う。電子申請の場合、粗大ごみなどは申請内容と注意事項をメールで送るなどよくできているが、区役所各部署主催イベントなどの電子申請は内容がまちまちで、特に連絡先メールアドレスの記入欄が無かったり、確認のための申込内容の返信がなかったり、抽選などの場合は受付締め切り後いつまでに連絡するのかの記載が無かったりなど、統一がとれていない。電子申請には必ず自動的に内容と注意点を送り返すことを必須とするなど、区全体として監視、サービス向上を検討してほしい。(70代)
- ・ 職員対応・接遇についてのアンケートを取る意義が果たしてどれだけあるのか、なんのために行なっているのか、強く疑問。
- ・ 区役所職員の最も重要な業務は政策・行政の実行であり、対人での対応・接遇はごく一部の部署のごく一部の仕事でしかないはず。こうした「お気持ち」的な部分の指標よりも、もっと本質的な評価をすべきであるし、さらに言えば住民側がそうした評価をできるように、行政の取り組みの成果を職員個人の努力にフィーチャーするかたちで PR してほしい。このアンケートの結果がなにかしらの KPI になっているのだとしたら、それは大きな間違いなのではと思う。特に若い世代では、接遇なんて関係ないから（人間を挟まずに）あらゆる手続きを 24 時間 Web で機械的に時短で済ませられた方が、よほどサービスとしてありがたいと思っている区民も多いのではないかと。過度な接遇重視（とそれを求める一部の区民）を見ると、ブラックバイトなどを想起させてむしろ印象が悪いくらいかと思う。また、こうしたアンケートでは必ずしも実際の職員の言動が評価されるものとは限らず、むしろ回答者側の持っている（クレーム）気質・（お客様）意識によって大きく結果が変わるのではと思う（Google マップの病院のレビューで測れるのが、実際の病院の様態ではなくそのエリアの民度なのと同じ）。区役所が魅力的な職場でとなり、（世間一般よりもむしろ高額な給与を受け取るに値する）優秀な人材を獲得できる環境整備がされることを願っています。(20代)

- ・ 住民票や転入転出のときの職員さんは親切で丁寧な人が多い。区役所職員の中に母子家庭や生活保護受給者を蔑むような発言をする人がいるのをどうにかしてほしい。(不明)