

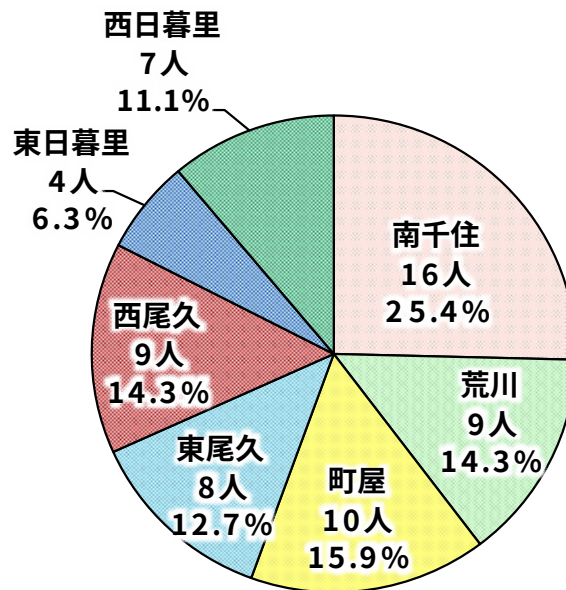
令和6年度第2回 あらかわ・Eモニターアンケート結果

◆調査の概要

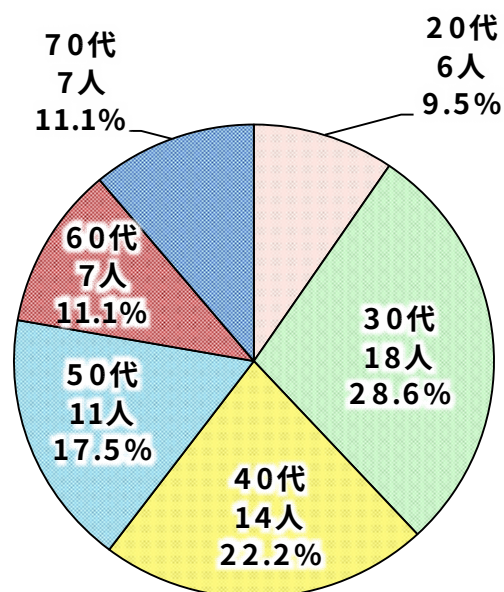
- ① 調査項目 職員対応・接遇について
- ② 調査対象 令和6年度あらかわ・Eモニター 100人
- ③ 調査期間 令和6年12月2日(月)～12月18日(水)
- ④ 回答数(率) 63(63.0%)

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=63

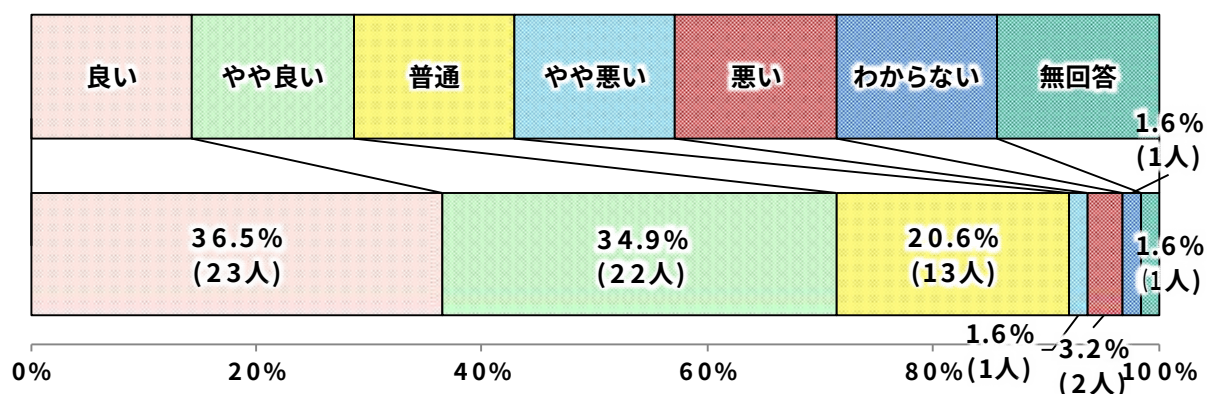


回答年齢別構成比 n=63



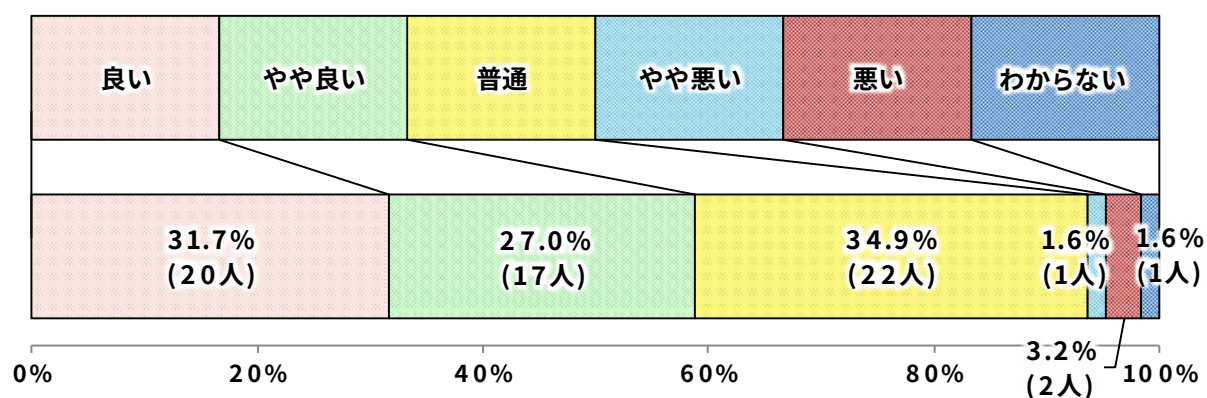
問1 区役所など区施設において、職員の窓口等での応対について印象はいかがですか

n = 63

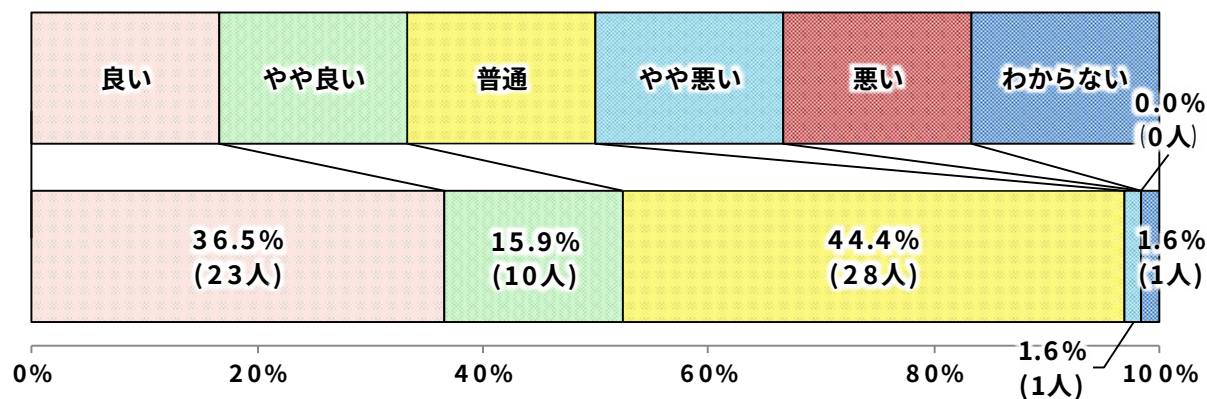


問2 職員の窓口等での個別の事項についてお伺いします

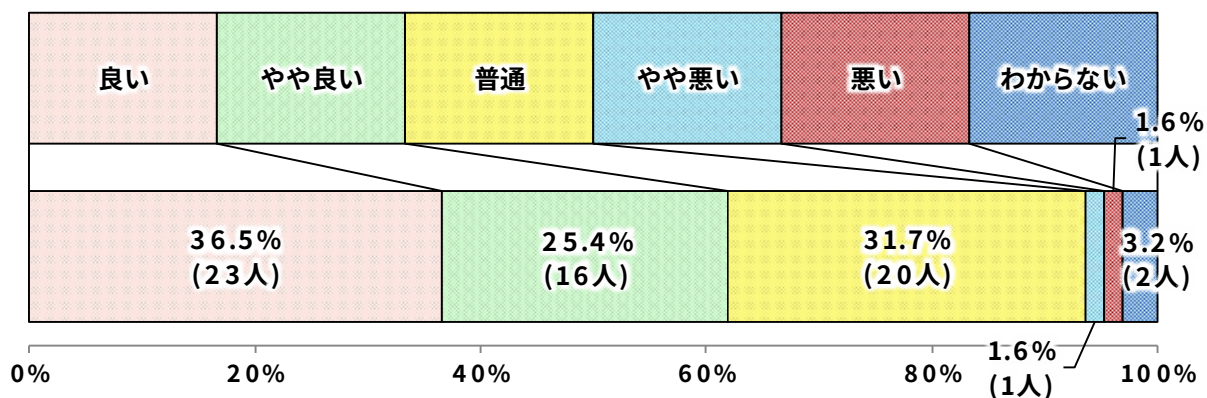
①職員からの声かけ、あいさつ n = 63



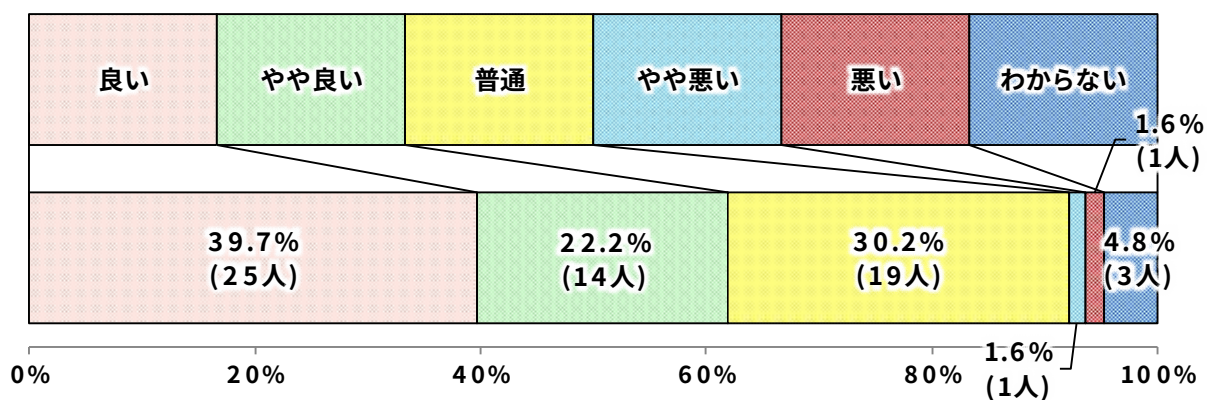
②職員の身だしなみ・服装 n = 63



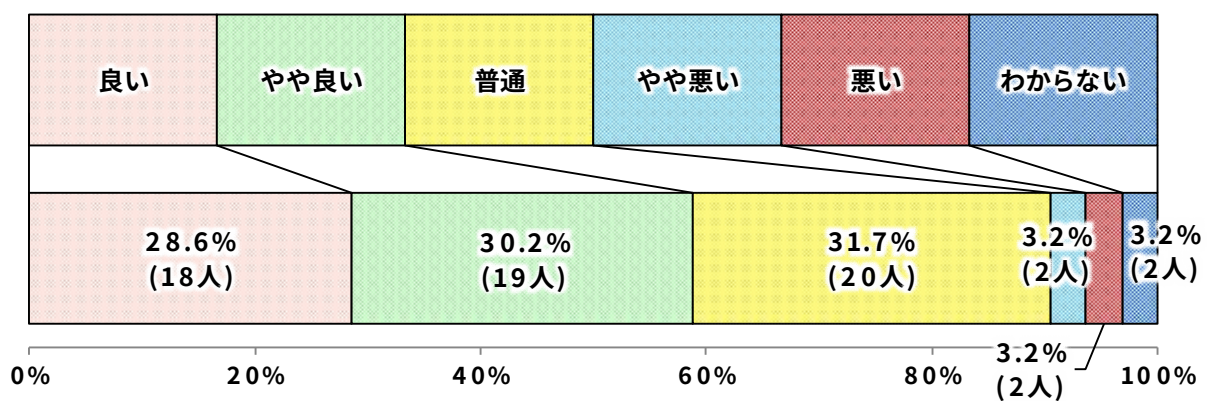
③職員の話聴く姿勢・態度 n=63



④職員の言葉づかい n=63



⑤説明のわかりやすさ n=63



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)

良い

- ・ 住民票を取りに行った際、コンビニの方が安いですよと案内していただきました。とても親切に感じました。(40代)
- ・ 他の区の施設より、荒川区の施設の職員の方が対応が良く感じます。町屋ふれあい館の職員の対応はいつも素晴らしいです。(40代)
- ・ 先日、荒川区役所 防災都市づくり部 住まい街づくり課住宅係へ問合せしたところ、とても説明詳しく対応が良かったです。(50代)
- ・ この窓口で合っているかな、とうろうろしているとすぐに声をかけて下さいます。また担当の方に質問を沢山してしまっても嫌な顔ひとつせず答えていただけました。区役所は遠いため半休を使って利用していますが、出向いてよかったな、と毎回思えるほどどなたにも親切な対応をしていただいております。(回りに聞かれたくない話は小声や、これですね、と書類の該当箇所を指したり配慮を感じます。) いつも本当にありがとうございます。(30代)
- ・ 窓口職員が席に不在なことが多いので(自分の机で仕事をしている) 声が掛けづらい。でも、遠慮してうろうろしていると必ず、どちらに御用ですか?と聞いてくれるので、助かります。(70代)
- ・ 荒川区役所、ふらっとにっぽりを利用することがありますが、いつも気持ちがいいです。(30代)
- ・ 大変お忙しいのに、皆様丁寧に対応してくださっているのでありがたいです。これからもよろしくお願いいたします。(40代)
- ・ 区役所の戸籍課と保育課、南千住と日暮里の区民事務所を利用したことがあります。どこで対応いただいた方も、まずご自身の窓口業務をきちんと把握しておられ、安心できました。身だしなみや言葉遣いは対応内容に比べると私にとっての優先度は劣りますが、偏見や常識はずれな振る舞いなどは全く感じず気持ちのいい対応でした。(30代)
- ・ いつも親切にご対応いただきありがとうございます。(50代)
- ・ 荒川区在住約35年になり、区役所には直接窓口で対応していただいたほか、電話での問合せなどをいたしました。おおむね親切・丁寧に対応していただき感謝しております。これからも引き続き相手に寄り添った対応をお願いいたします。(60代)
- ・ 職員さんによるので問1～2はすべて「普通」としましたが、過去とくに障害福祉課や女性福祉課で親切に対応していただきました。(30代)
- ・ 戸籍住民票関連、保育担当さん、国際交流課、生涯学習センターなど各課にお世話になっておりますが、いつも丁寧にご対応いただけてます。(30代)
- ・ 環境課の方々とお会いしお話しする機会が年に何度かありますが、お忙しい中にも関わらず、わざわざお時間をとってくださり、一区民の話を聞いてくださり感謝しています。イベントでもお会いすることがありますが、よい方ばかりという印象です。(40代)

- ・ 個人によって対応の差があるのは当然のことと思いますが、全般的に見て荒川区の職員の方は皆さん丁寧に対応して下さっていると感じています。今までに何度か区役所へ行きましたが、不快な思いをしたことはありません。(40代)

良くない

- ・ 土地勘がなかったため、自転車置き場を切り替える手続きをし、即日シールをもらえるとのことで受け取りに行ったが、職員が「なんで変更するんですか？間違えて登録しないようにしてください」のようなことを言っており、引っ越してきたばかりの人に対する態度ではないなと感じた。全く移住者の状況を理解せず事務処理をしているだけでは背景理解が足りないように思う。(30代)
- ・ 今年度からは、職員もサービス業務的な意識が出てきたが、まだまだ、一般の企業と比較してしまうと、対応が弱いと感じてしまう。企業的な常識の欠落と待たせるのが当たり前な感覚はどーかな？と再三思ってしまう。(60代)
- ・ 区民事務所の職員の対応が非常に残念でした。区民事務所で対応可能な手続きを、めんどくさかったのか、わざわざ区役所に行って行うように説明されました。区民事務所で対応可能であることを、事前に電話で確認していたにも関わらずです。区役所に電話で確認もしてくれないばかりか、確認したいのであれば私の携帯で自分で勝手に確認するように言われました。自分で確認した結果、結局、区民事務所で対応可能であることが判明しましたが、一切謝罪はありませんでした。そればかりか、手続きの際に、勝手に私の携帯を使って延々と区役所と電話をしていました(窓口の電話は空いていたので、窓口の電話を使うようお願いするも、「いいから。」と携帯をひったくられました)。さらに、電話が終わると、「窓口で携帯電話をかけてはいけないんですよ。知らないんですか。」と注意をされました(その場で携帯電話をかけるように本人が言ったにも関わらず)。非常に不快な思いをしました。それ以来、二度と利用していません。(30代)
- ・ 愛想は無い。でもサービス業では無く、事務対応なので、このようなものであらうと思う。(60代)
- ・ 障害者手帳を勝手に見ようとする。(拝見します、と言った対応もなく一方的さを感じる。一応個人情報ではあるのだが)また、担当者に繋ぐ際、お待ちください、と言った発言も無い。かつ数10分以上待たせてもお詫びの言葉も無く、たった10分ですよ？等自分に非は無い、といった態度を崩さない。特に手帳を勝手に見ようとする点に関しては割と前からされているので不快感を感じます。(30代)

要望

- ・ 内業務よりも窓口業務を率先して欲しい。仕事に関係ない行動が多々見受けられる。(40代)
- ・ サンプル荒川の窓口対応について(要望)
数ヶ月前のことですが、チケットの座席変更が可能かどうかについて窓口で尋ねたところ、けんもほろろに「委託されてチケットの販売はしていますが、座席の変更ができるか

はわかりません。町屋文化センターの窓口で聞いてください。」との返答でした。窓口の方が委託元に電話で確認してくれたらありがたいと感じましたが、冷たい対応で何も言えませんでした。そのとき窓口での接客はなく、忙しい状況には見えませんでした。対応してくれた方は20歳代の女性でした。ほかにもう1・2名の女性がいました。もう少し来客者に寄り添った対応をお願いしたいと思います。サンパール荒川の窓口の方が、そもそも荒川区の職員に該当するかどうかはわかりませんが、サンパール荒川の施設は荒川区が管理・運営していると思います(違うかもしれませんが)ので、一般市民は荒川区の職員と認識しております。(60代)

- ・ あまり最近利用していないので改善されていたりするかもしれませんが、一つの用件が済んだり、別の手続きが必要と言われたりした際に、「別の窓口へ」と言われることがあります。別の窓口に行くとなるとまたイチから順番を待つことになるのはどうにかならないでしょうか？平日の昼間に何度も足を運べないからまとめて手続きに行くとしても、「これはここ、これはあっち」などのように一つの窓口で一つのことしか手続きしてもらえないような状態ではなく、窓口で手続きを受け付ける人、裏で作業をする人と分ければ良いのではないのでしょうか？そうなれば複数の手続きが必要な場合でもまとめて受け付けてもらえ、裏で複数の人が作業を行えば効率が良くなると思います。また、仕事を持っている人が平日の昼間に時間を割くのはそれなりに予定を組む必要があります。全員ではなくて良いので、例えば一時間のうちに数名程度、予約制にするなどの対応も必要かと思います。最近はクリニックなどでも完全予約制ではないものの、このような感じで予約を受け付けてくれます。そうすると多少前後したところで待ち時間を削減できたり、終了時間の想定がついて予定も立てやすくなります。仕事を持つ現役世代が少しでも待ち時間などを減らせる取り組みをしてしないとわざわざ有給を使ったり、遅刻して出社したり早退してまで手続きするのは理不尽です。(50代)
- ・ クレーマーの文句に負けずに職員の働く環境を守っていただきたいなと思います。例えば勤務中に立ちっぱなしであったり、夏なのに長袖着用であったり、今の時代にそういった根拠不明なおもてなしは求めています。人として健康に働けるように当然の環境を整えていただきたいです。(40代)
- ・ 障害者福祉課も発券形式に切り替えても良いのでは無いか？(30代)
- ・ 図書館の司書さんの服装が自由なのはわかるが他の区のようなジャケット着用(TRCへの委託)の方がイメージが良いなと思います。(50代)
- ・ 職員の対応というより、区役所の対応として、駐車券の処理が二度手間なのを改善してほしい。(50代)

場合による

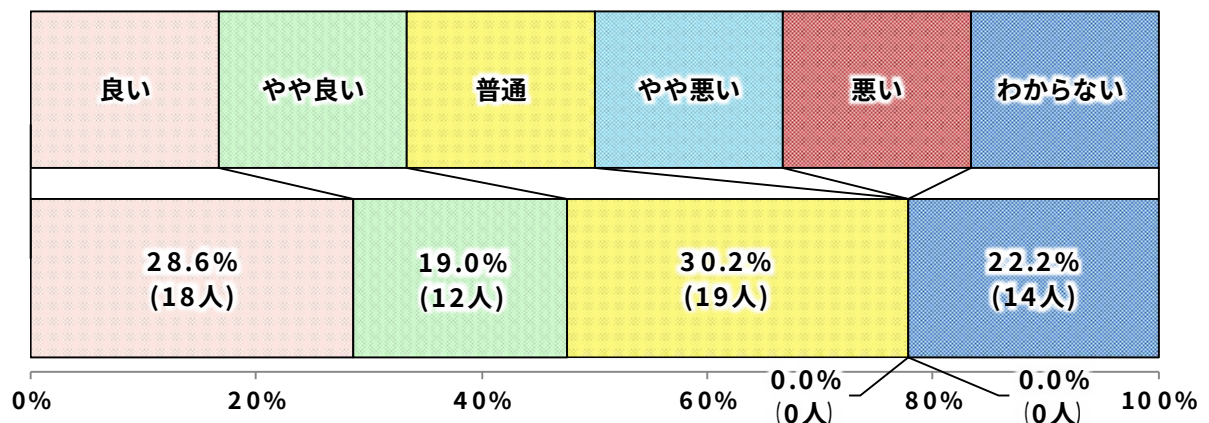
- ・ 職員さんによってはぶっきらぼうだったり、忙しいからカイヤラしている方がいらっしゃいます。改善してもらえると嬉しいです。(30代)
- ・ たまにぶっきらぼうで、聞き返すと全く同じことを繰り返すだけの人もいるが、全般的に昔よりかなり良くなった。(50代)

- ・ 職員によって丁寧に説明して下さる方とこちらから聞かないと対応してくださらない方が分かれる。(20代)

その他

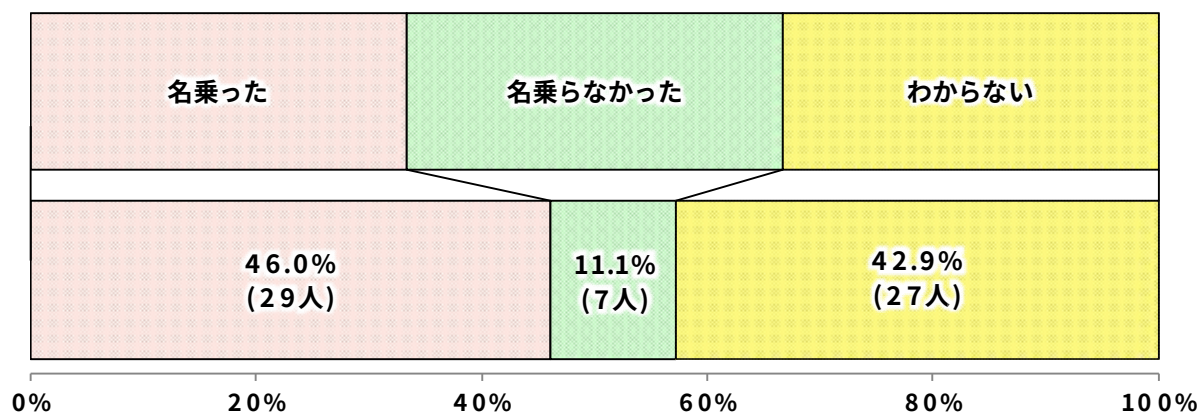
- ・ 特筆するほどの事を感じたことはありません。(60代)
- ・ 人が多くて暇なのか、直ぐに声をかけてきます。(50代)
- ・ 特にないが、一人の職員の対応の印象が、区役所全体の印象、評価につながるという自覚を持ってこれからも勤務して貰いたい。(70代)
- ・ 窓口の方に不満を感じたことはありません。電話で放置自転車の対応をお願いしたことがあります。真摯に対応はいただきましたが、解決はしませんでした。結局解決する気がないのだろうと思います。荒川区が本気で放置自転車や路上駐車を解決する気があれば、もっと大きな動きをするのに、それを担当者で止めて、解決不能にするのであればそのレベルだなというふうに受け止めています。(40代)
- ・ 応対に不満を感じたことはありません。(50代)
- ・ あまり、窓口に行く機会はないが、特段印象に残っていないので、良くも悪くもないのだと思います。(30代)

問4 職員の電話応対について印象はいかがですか n=63

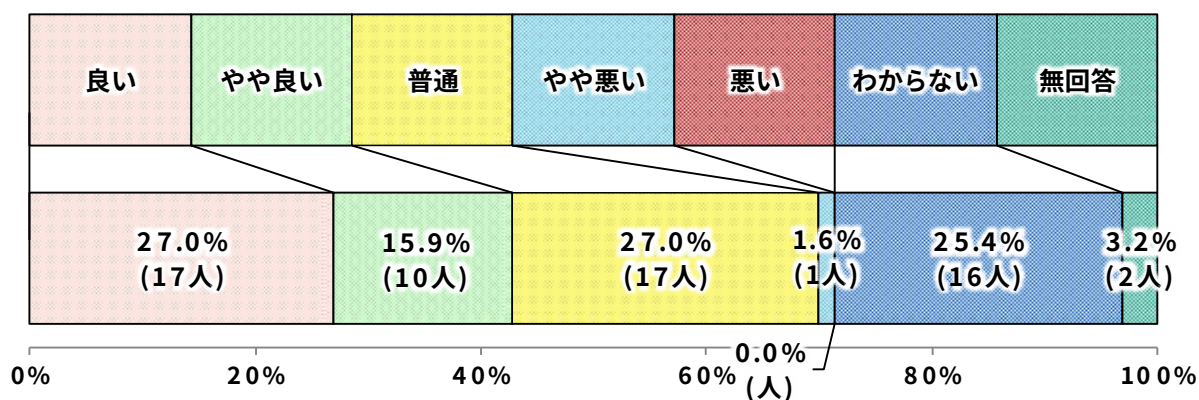


問5 職員の電話応対での個別の事項についてお伺いします

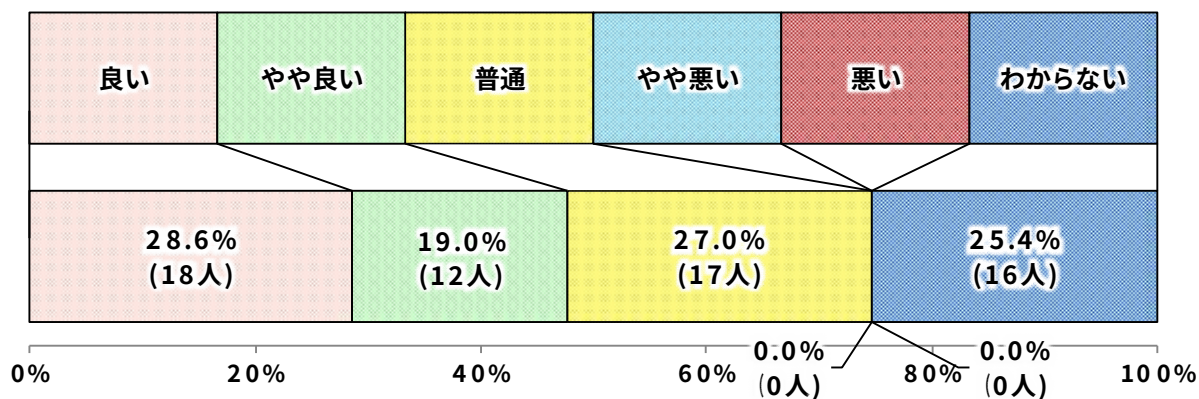
①職員が所属と名前を名乗るか n=63



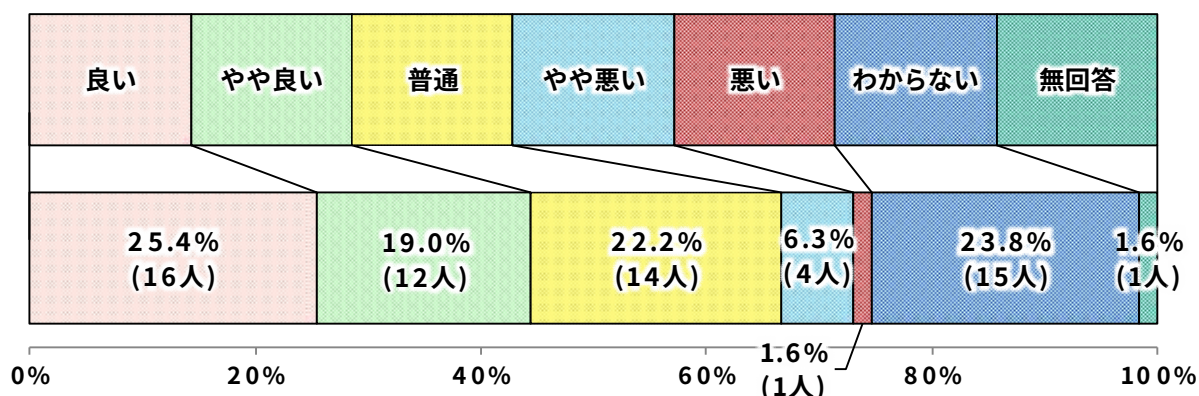
②職員の電話マナー (あいさつ、先に切らない等) n=63



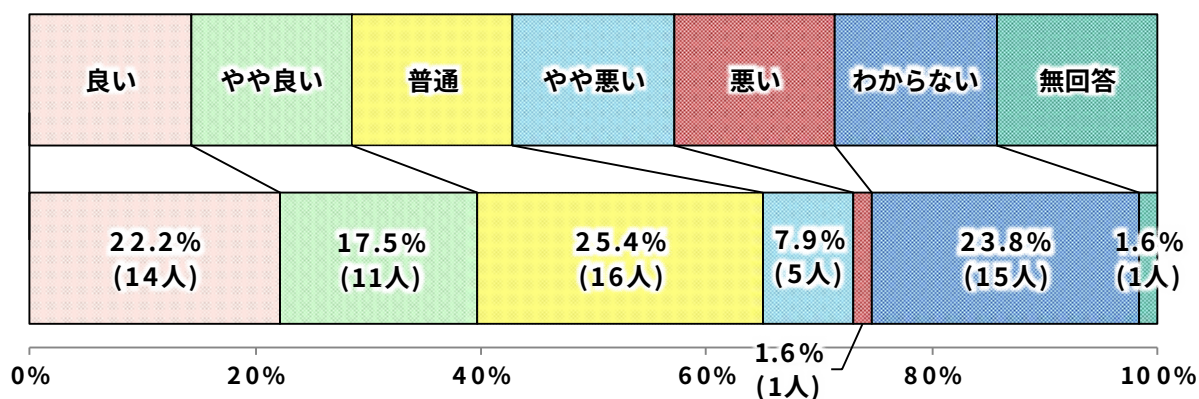
③職員の言葉づかい n=63



④職員の話す姿勢 n = 63



⑤説明のわかりやすさ n = 63



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)

良い

- ・ 代表電話番号にかけたとき、恐らくいつも同じ女性の方が対応されるのですが、何課か分からないときでも臨機応変に繋いでくださるのでとても助かります。(30代)
- ・ 問い合わせなどの時には親切に対応してくれます。また、調べるのに時間がかかりそうときは、折り返しのお電話を提案してくれるので助かります。昔は横柄な職員もいましたが、職員の接遇は改善されていると感じます。(70代)
- ・ 国民健康保険の加入について問い合わせたが、わかりやすい説明で親切な印象だった(60代)
- ・ わかりやすく親切丁寧で気持ち良い。不快に感じたことはない。(50代)
- ・ 保育園の申し込みや出産予定の子どものマイナンバーカードについて質問のため問い合わせたことがあります。いずれも聞きたいことで窓口の方が分かりそうな内容はスム

ーズに回答いただきました。(30代)

- ・ 丁寧な対応だと思います。(60代)
- ・ 内線番号を伝えると即繋いでくださるのでありがたい(30代)
- ・ 保育課に電話をかけたことがあり、とても親切に対応していただきました。これからも頑張してほしいです。(30代)
- ・ 電話で内線を繋いでいただいたり、質問やお問い合わせをしたことがありますが、不快な思いをしたことはないです。みなさん感じが良かったです。(30代)
- ・ 電話の応対は普通に良かったと思う。(40代)
- ・ 全く問題ないと思います。(40代)
- ・ 電話に出た方が名乗ったり、担当部署へスムーズに電話を繋いでくださり効率的だと感じる。(20代)
- ・ 以前に保育課へ電話をかけましたが、こちらの分からないことに対して根気強く教えて下さいました。(40代)
- ・ 電話リレーでの応答になるのですがいつも丁寧な対応をしていただき、大変助かっています。

良くない

- ・ たいていが、イベント等の申し込みだが、例えば、私は担当では、無いので、担当者はなになにになりますので、替わるので、お待ち下さいと言えない職員が多数居る！！(60代)
- ・ 所属・氏名を名乗るとき、やむを得ないがどうしても早口になることがある。(70代)

要望

- ・ セキュリティの問題もあるかと思いますが、電話だけでなく、メールによる問合せ対応も解禁していただけると助かります。(私含めて、仕事の勤務時間と重なるため区役所開庁時間に、区役所へ電話かけることが難しい区民用に、メールによる問合せにも対応していただけると助かります) 先日は荒川区広報課(メールアドレスが荒川区のホームページに載っていたので) 経由で、担当窓口へメールで問合せいたしました。(50代)
- ・ 案件によってたらい回しになる事がある。(ここではないので他に連絡してください) 一度情報集約の上、担当部署から折り返しご連絡をいただけるとスムーズ。(40代)

場合による

- ・ 結局のところ人によるというところですね。(40代)

その他

- ・ 特にありません。(40代)
- ・ すみません。電話で対応していただいたことがないのでわかりません。(40代) ※複数同様意見あり
- ・ マニュアル通りの対応だと思います。なので、普通です。(60代)
- ・ 以前、電話で確認した事は有るが、可もなく不可もなしで問題は無かったと思う。(60代)
- ・ 職員に電話対応に不満な点は少ない。むしろ行政サービスの内容に不満。(50代)