

令和7年度第1回 あらかわ・Eモニターアンケート結果

調査の概要

調査項目 職員対応・接遇について

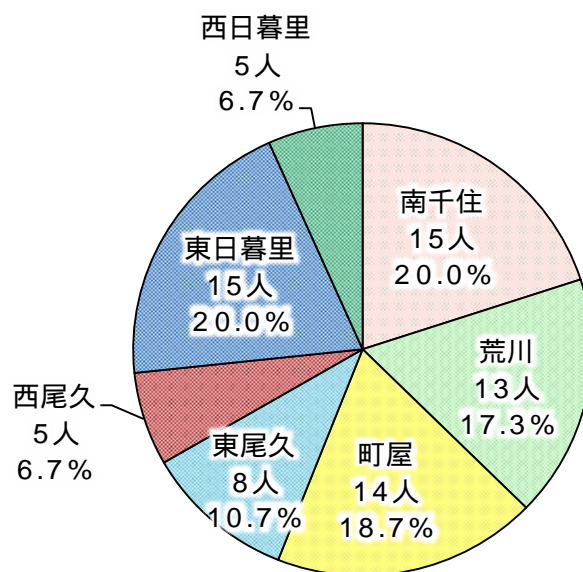
調査対象 令和7年度あらかわ・Eモニター 110人

調査期間 令和7年11月14日(金)～11月28日(金)

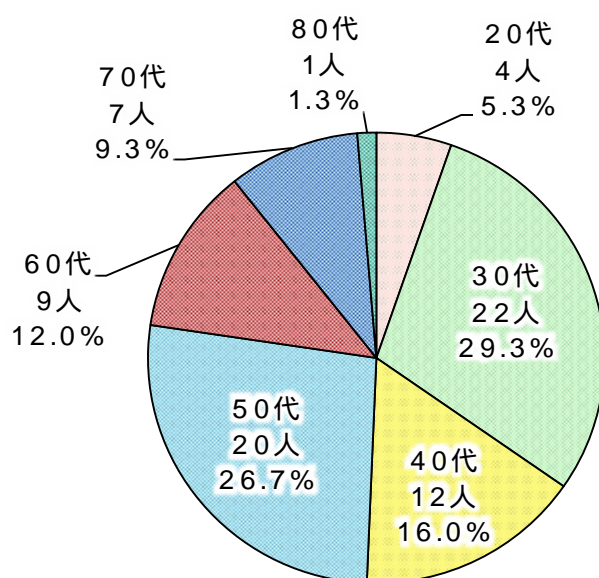
回答数(率) 75 (68.2%)

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 = 75

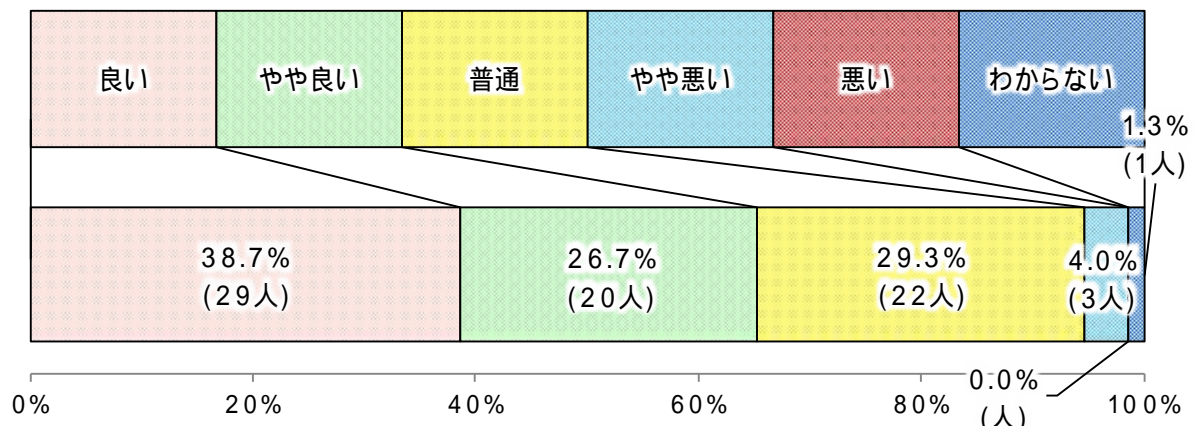


回答年齢別構成比 n = 75



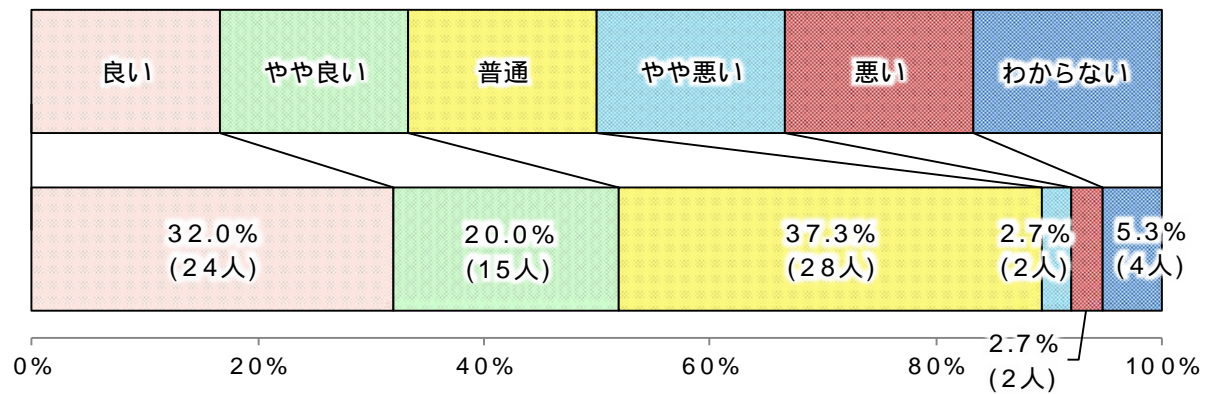
問1 区役所など区施設において、職員の窓口等での対応について印象はいかがですか

n = 75

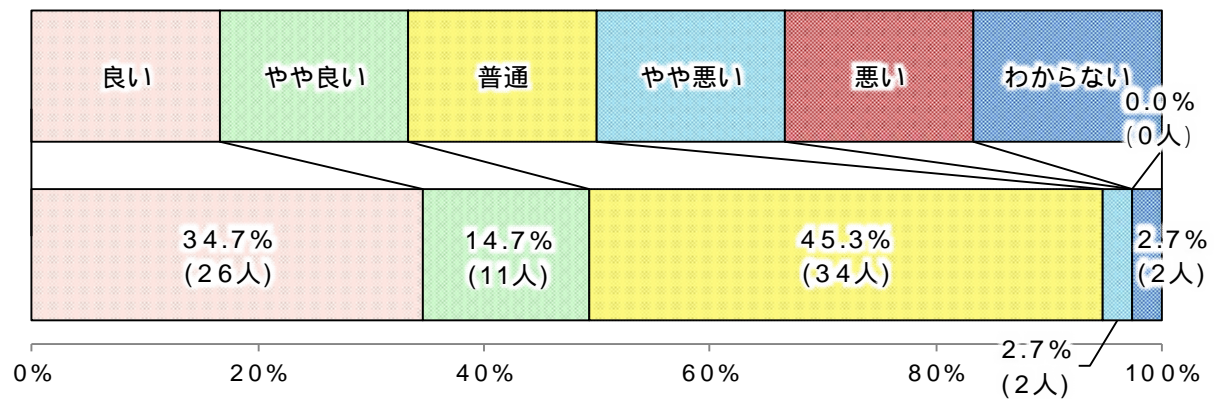


問2 職員の窓口等での個別の事項についてお伺いします

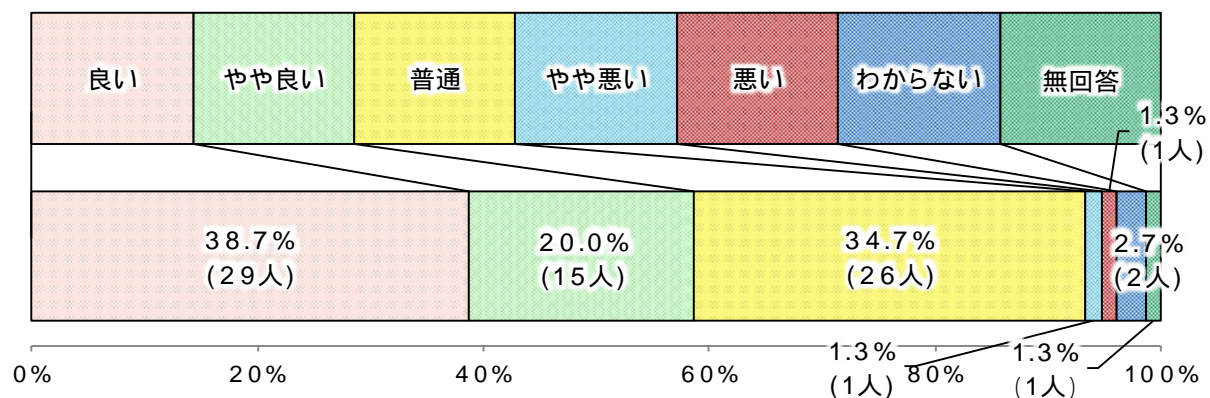
職員からの声かけ、あいさつ n = 75



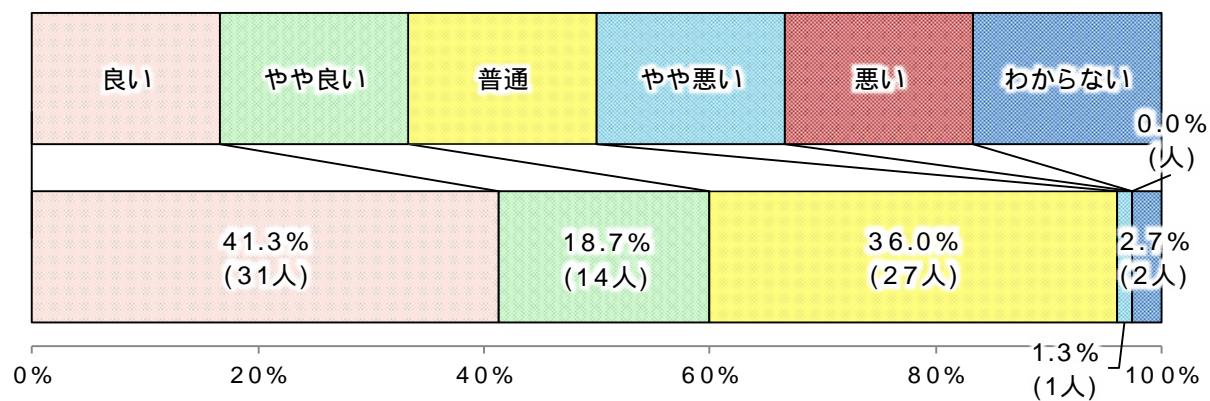
職員の身だしなみ・服装 n = 75



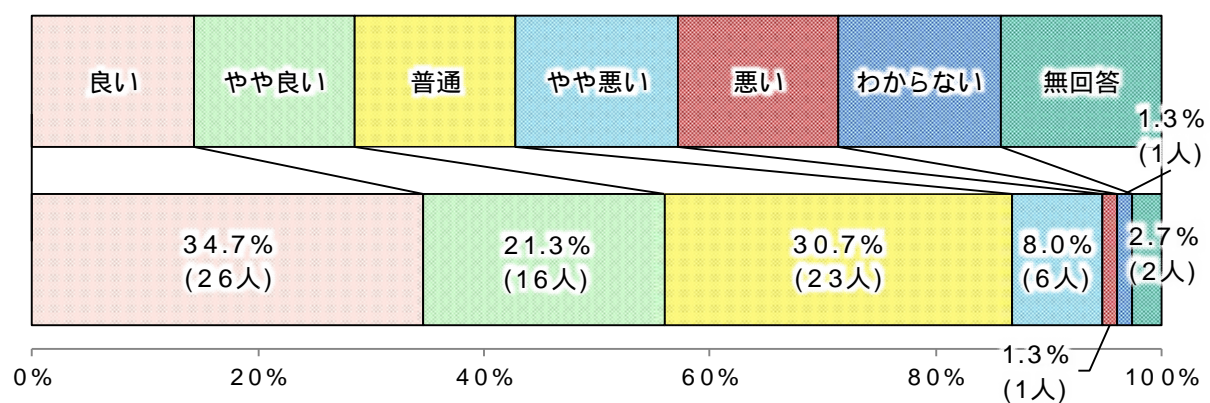
職員の話聴く姿勢・態度 n = 75



職員言葉づかい n = 75



説明のわかりやすさ n = 75



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)

一部抜粋

良い

- ・ 先日、隣の区役所の同じ業務内容の課に伺いましたが、明らかに邪険に扱われ不愉快になって帰ったことがあります。その経験があったからこそ、荒川区のお世話になっている職員の方は、個人の方のお人柄かもしれませんが、頼りになると改めて感じました。(50代)
- ・ 親切でしたよ!(50代)
- ・ 新年度の保育園入園の申し込みのために役所に行きました。とても混んでいたのですが案内係の人が番号札を渡してくれたり、順番まで座ってられるよう椅子に案内してくれたり良かったです。(30代)
- ・ 昨年度、荒川区税務署の確定申告時期の受付の案内係がとても不親切でした。適当に仕事をしている印象を受けました。区役所等では何も問題なくスムーズに手続きをしていただけてありがたいです。(30代)
- ・ 忙しい中とても親切に対応頂いている。(30代)
- ・ テキパキとお客さんに対応されている印象があります。(50代)
- ・ 区役所では笑顔で丁寧な割には親しみを持ち、決して失礼な態度ではなく接していただけるので非常に好感を持っています。また、他区の税務署では非常に傲慢かつ不遜な受け答えが多いのですが、荒川区では不満を持って帰った記憶はありません。お役所手続きの独自用語・文化をさも世間の常識かのように話し、聞いても十分な説明をしない&馬鹿にした態度を取るという方は行政機関では非常によく出会いますが、荒川区ではそのようなことはありません。これは今後も続けていただけると嬉しいです。(30代)
- ・ ほぼすべての窓口等の対応は、親切で手際よく、気持ちよく利用させていただいています。これからも宜しく願いいたします。(70代)
- ・ 比較的丁寧に対応してくれるのは女性。(40代)
- ・ お世話になったと覚えているのは、保育園の申し込み・マイナンバーカードの更新ですが、いずれも気持ちの良い対応をしていただいたと記憶しています。(30代)
- ・ 全く問題ないと思います。日々お疲れ様です。(30代)
- ・ 落ちてしまったが、産休代替職員の応募時に案内してくれた女性の方がとても感じもよく、親切でした。(50代)
- ・ いつも保育コンシェルジュの方に相談しています。いつも優しく穏やかで、とても相談しやすい雰囲気です。大変助かっております。いつもありがとうございます。(30代)
- ・ あまり区役所を利用する機会がないのですが、直近だと子供の保育園を探す際に利用しました。その際は女性の方が対応してくれたのですが、私の話を聞きながら受け答えしていただき、対応の感じも良かったです。(30代)
- ・ あまり行くチャンスはないのですが、以前父が亡くなった際に戸籍謄本などを取りに行った際は、職員の方なのかパートの方なのかわかりませんが、人数も多く、丁寧だった印象があります。(60代)

良くない

- ・ 国民健康保険係はとても不快な対応を感じました。(60代)
- ・ 子供の福祉サービス受給者証をいただく手続きをするため事前に諸々調べてから窓口に行った際、「いきなり来られても対応できない、アポをとってから来てくれないと」と窓口の女性に言われた。後日他の職員(同窓口の別の職員やたんぽぽセンター職員など複数)にそのことをきくとアポは不要とのこと。対応に苦慮したがほぼ毎回窓口担当がアポ必須と宣った女性職員だったため彼女の独自ルールに従うべきなのか、本人にも確認したが、逆に時間もかかり面倒なので彼女に従った。その手続き以降面倒なので選挙以外で区役所には行っていない。(40代)
- ・ 昨年、謄本、住民票作成を依頼した際、本籍地が分からなく記載出来ませんでした。申請者である私の本人確認が、マイナカードで分かるはずなのに職員は、一切、助言せず。後から分かっては態度は、極めて悪い。昔ながらの中年女性やバーコード中年男性が存在し、根っこには、怠慢気質が残られているのでしょう。(60代)
- ・ 営業時間 5 分前に行ったらもう終了といわれた。まだ時間前である旨を説明したらしぶしぶ受付してくれた。(40代)
- ・ お世話になります。職員の態度と言うことで、言わせて頂きたいです。ある課で、と有る更新手続きをした所、説明不足で(職員の思い込み)手続き間違いがありました。私も、初めての更新手続きだったので、気が付かなかったのです。後から電話がかかってきて気が付きました。「また区役所に来てください。」と、いわれましたが、私の提出した書類に間違いは無く、何で私が行かないといけないのかと感じました。間違いは誰にでもありますが、更新手続きの時に、もっと「丁寧な説明」が欲しかったです。職員の方は、慣れていて、「間違いは無い」と思ったとおもいますが、時間に追われていた様子が感じ取れました。もっと丁寧に、お願いします。(60代)
- ・ 主に 2 階を利用しているが、皆さんデスクワークをしているためか、担当の課の窓口に立ってても気づかれない事もある。(40代)
- ・ マイナカードの事でたらい回しされたことがある。(70代)
- ・ 保育園の職員は対応に差があると感じます。区職員なのであれば区役所の職員のように対応のスキルを身につけてほしいと思います。また、非常勤職員はさらにレベルが低いと思います。(30代)
- ・ 職員間の会話が聞こえることがある。要注意だと感じる。(60代)
- ・ 対応する人によって言うことが違うため、混乱することがあります。(40代)

要望

- ・ 職員によってバラツキが多いです。マニュアル通りの対応が多い気がします。クレーム対策なのかもしれませんが、利用者の意見を丁寧に聞いて、それを上司に伝えて、少しでも区政にフィード・バックするという姿勢を見せて欲しいです。(60代)
- ・ 学務課と保育課の連携が悪く、たらい回しにされがちなので、一元化してほしい。(30代)

- ・ 基本的には、単純な窓口の業務であれば、スムーズに対応していただけるのですが、新任の方が担当になったときは、引き継ぎをもらえなくしていただいたはずなのに、手続きに時間がかかったり、無駄足になることもあり、こちらが不安になりました。やはり、不慣れな時期には隣になれた方が付くか、前任の方も一緒にいただけるとありがたいです。やはり、窓口業務であれば、同じスキルをもって対応していただけると助かります。(50代)
- ・ 区役所で身だしなみや言葉遣いなどはあまり気にしたことはありません。それよりも正確な情報や迅速な対応を望んでいます。以前戸籍謄本をとりに行った際、申請書を書くスペースでの案内は「混雑していてかなり時間がかかる、1時間以上はまつ」と言われて、飲み物も買って待っていたところ数分で呼ばれたことがありました。原因はわかりませんがこう言った対応は不信感につながるなと感じます。(30代)
- ・ 待ち時間がもっと短くなるとありがたい。(50代)
- ・ 職員の服から柔軟剤や抗菌洗剤のきついニオイがしている。区役所全体がもわっとしたフローラルのニオイが漂っていて不快で、体調が悪くなります。公共の場では、ノンフレグランス、無香料をマナーとして徹底してください。職員全体に、香害や洗濯公害について周知し、人工香料による健康被害を学んでほしいです。(50代)
- ・ 時折、詳しくない方もいらっしゃいますが、それは、慣れ不慣れや経験も関係しますので、仕方ないと理解しています。一番怖いことは、分からないことを、他の詳しい担当の方に聞かず、適当な回答をされてしまうことです。窓口の職員の方にとっては、大勢のうちの1件かもしれませんが、その方にとっては、生活や人生を決めるたった1回の、時間と勇気を作って窓口へ行っていることが大半なので、そのことは忘れず、自分や家族だったらと、置き換えて考えながら、公務を行っていただきたいです。(50代)

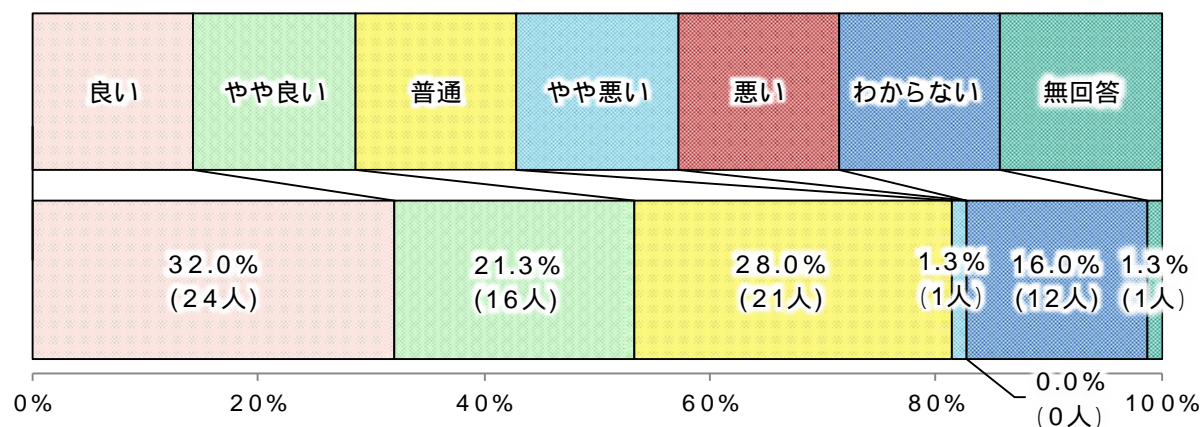
場合による

- ・ 人によりけり。(40代)
- ・ 基本的には丁寧・親切な対応であるが、人によってはやや説明不足を感じることもある。(70代)
- ・ 丁寧なときもある。(50代)
- ・ 全体的には親切な方が多いが、時々横柄な方がいる。(50代)

その他

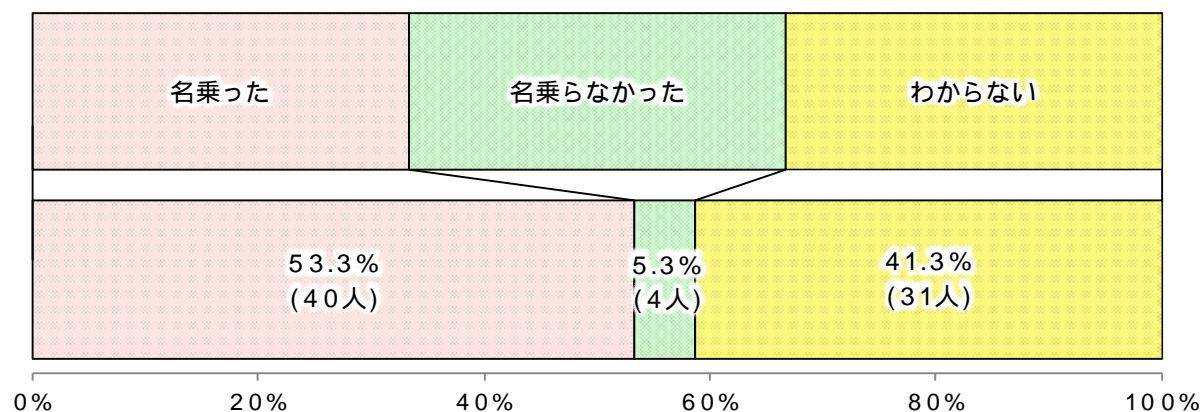
- ・ 多種多様な区民・住民の方と、直接対応している職員(非常勤職員を含め)の方は、ストレスも生じて大変だと思いますので、直接対応する職員のフォローは重要です。さらに応対などの職場風土には、課長など上司の管理監督者の意向が表れやすいので、管理監督者の研鑽も重要と思われます。(70代)
- ・ AI導入の余地があると思う。(30代)
- ・ 役所を利用する機会がありませんでした。(60代)
- ・ 特別よくもなければ、悪くもない感じです。普通かしらと思っています。(70代)

問4 職員の電話応対について印象はいかがですか n = 75

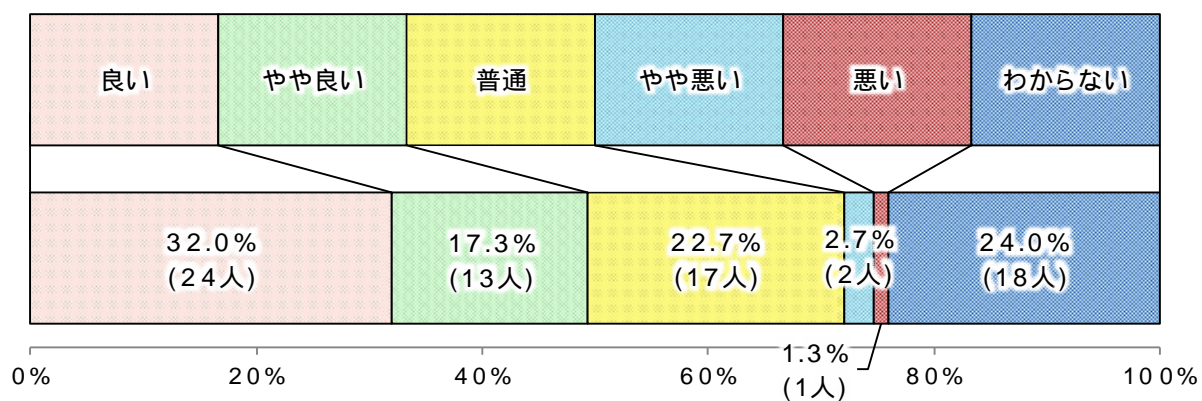


問5 職員の電話応対での個別の事項についてお伺いします

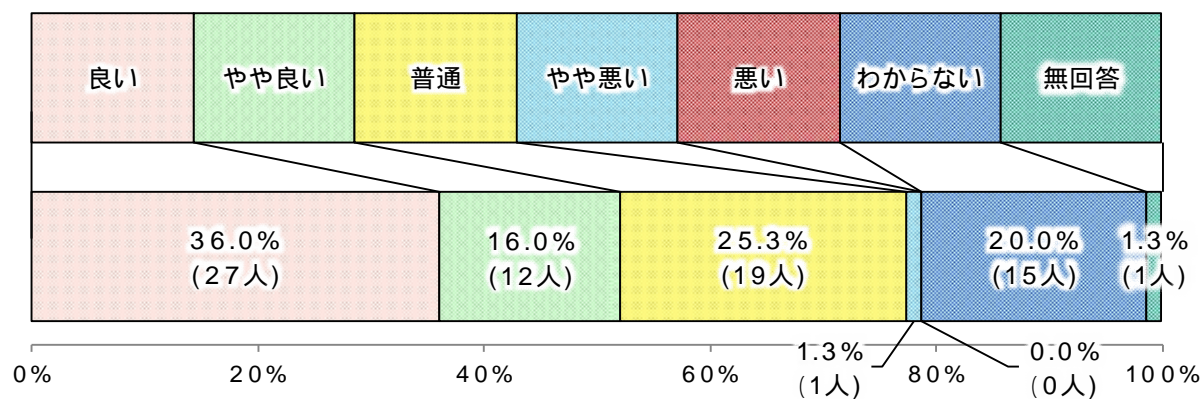
職員が所属と名前を名乗るか n = 75



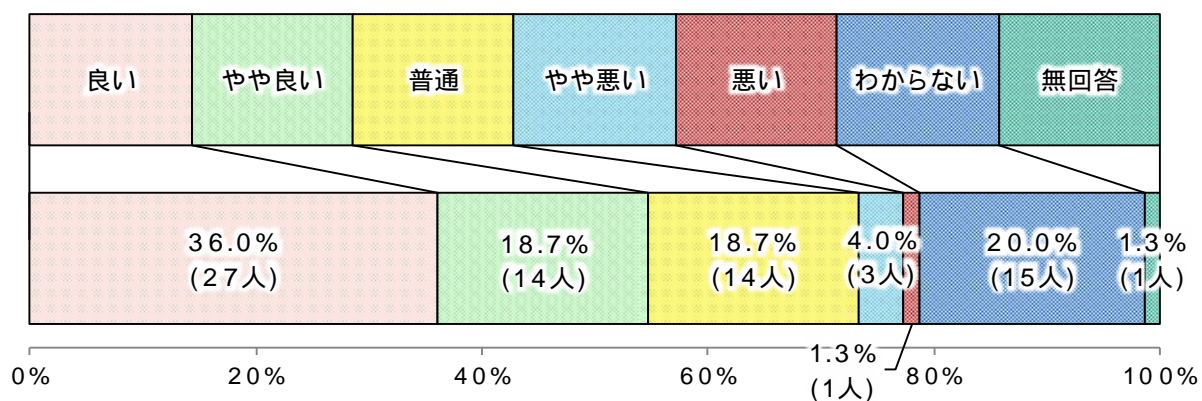
職員の電話マナー(あいさつ、先に切らない等) n = 75



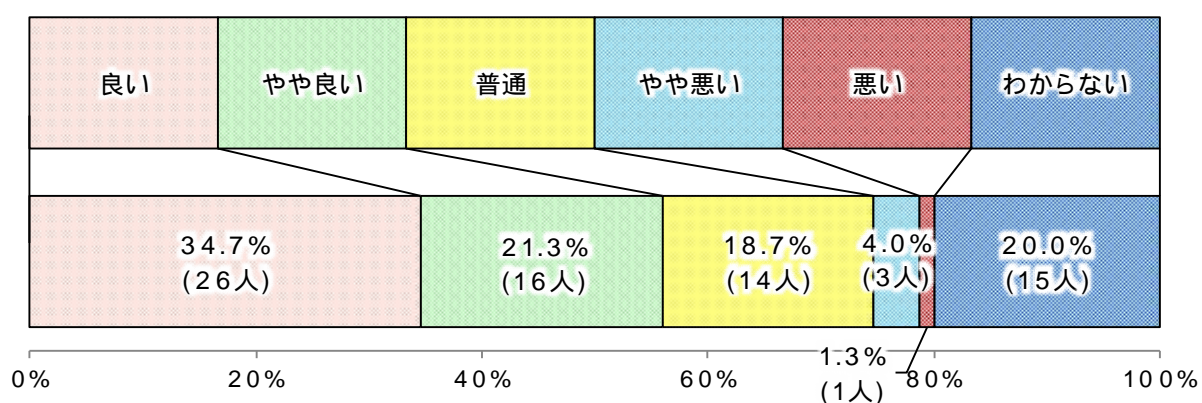
職員の言葉づかい n = 75



職員の話を聴く姿勢 n = 75



説明のわかりやすさ n = 75



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

一部抜粋

良い

- ・ 施設の予約方法についてネットで聞いたら丁寧に電話で回答があって、とても助かりました。(50代)
- ・ 決して失礼な態度ではなく接していただけなので非常に好感を持っています。(30代)
- ・ 素晴らしい。(70代)
- ・ 乳幼児の予防接種券について確認の電話をしたことがあります。近所のおじさんのようなやさしさでお話いただきました。(30代)
- ・ 素晴らしいと思います。(30代)
- ・ 良く話を聞いてくれました。(50代)
- ・ リサイクルの所はとても親切、中型家電、リサイクルひろばなど。すごく助かります。(50代)
- ・ 聞けば答えてくれる感じがなと思えます、忙しくても普通に接して下さるので、それ以上望みません。その人にもよるようです、お若い方は割と丁寧に対応して下さるようです。(70代)
- ・ 代表電話の対応は早くて助かる。(60代)
- ・ 概ね良好だと思う。(50代)

良くない

- ・ たまに代表番号の電話から繋げる時に時間がかかる場合があります。(60代)
- ・ ご本人は普通の感覚かもしれませんが、こちらとしては、やや素っ気無い感じがして、「こんなこと聞いてすみません」みたいな気になる方もいらっしゃいました。もうワントーン明るく寄り添った対応をしていただけると、不安な方には安心していただけるのではないかと思います。(40代)
- ・ 保留でまたされる事があるが長い時がある。途中でお待ちくださいと欲しいです。あれとどうしたかなと悩みます。(50代)
- ・ 上から目線が気になった。(60代)
- ・ 「〇〇について伺いたいので…」と伝えると「〇〇課ですね、少しお待ちください」と、言葉を遮られる事もあった。忙しいのはわかるが言葉を遮るのは失礼です。仕事でも職場の接遇チェックを行っています。細かな所にも気配りしていただけると助かります。(40代)
- ・ 夫は定額減税の件で電話をした際に、「いつご連絡できるか分からない」といった案内があったと残念がっていました。(30代)
- ・ しょうがないんだけど、待たされる時がある。(50代)
- ・ 電話を待たされた事がある。(70代)

- ・ 毎回電話を先に切られる。忙しいのは分かるが、「ガチャン！」と切るのはマナー違反かと。先に切るなら一言断る方がいいと思う。(30代)
- ・ 代表の取次が早口で、わかりにくい。(60代)

要望

- ・ このご時世ですので、電話するよりも、HP で確認したり直接区役所に行って確認します。むしろ現在のツールなど含め、HP を分かりやすく工夫してほしい。(70代)
- ・ 特殊陳情人的なクレームやカスハラを受けるリスクもあるため、聞くまではお名前を名乗らないことは理解できます。他方、前回この方に全て説明・相談していたのでといった場合、その方が不在だと、一から説明が必要なことはもちろんですが、担当の方によって見解や判断が変わってしまう場合もあり得ます。例えば、課の担当 番でございますと名乗ったりすれば、個人情報さらさずにすむほか、後日引き続きとなるような案件の場合は、課内で共有できるようなエクセルで進捗表を作り、「相談案件ごとのカルテ」的なものとしてメモして共有するなどすれば、来訪者も担当の方たちも、お困りにならないと思います。ただ、どれが後日に引き続きとなるかは不明なため、エクセルが大変なら、メールで課内に「さんからの の相談の件」などと件名をつけて課内共有すれば、引き続きの可能性がある案件も、「はじめまして初耳です」にならず、お互い困らないと思います。(50代)

場合による

- ・ ひとによりけり(40代)
- ・ 人によりハキハキしてますが声が小さい方がたまにいて聞き返してしまいます。(50代)
- ・ 電話なので声だけのコミュニケーションとなり、視覚的な説明がない分、対応して下さる人によって説明の分かりやすさにムラがあるように思います。(30代)

その他

- ・ AI を導入できる余地がある。(30代)
- ・ 電話問い合わせをしたことがありませんでしたので評価できませんでした。(70代)

複数同意見あり