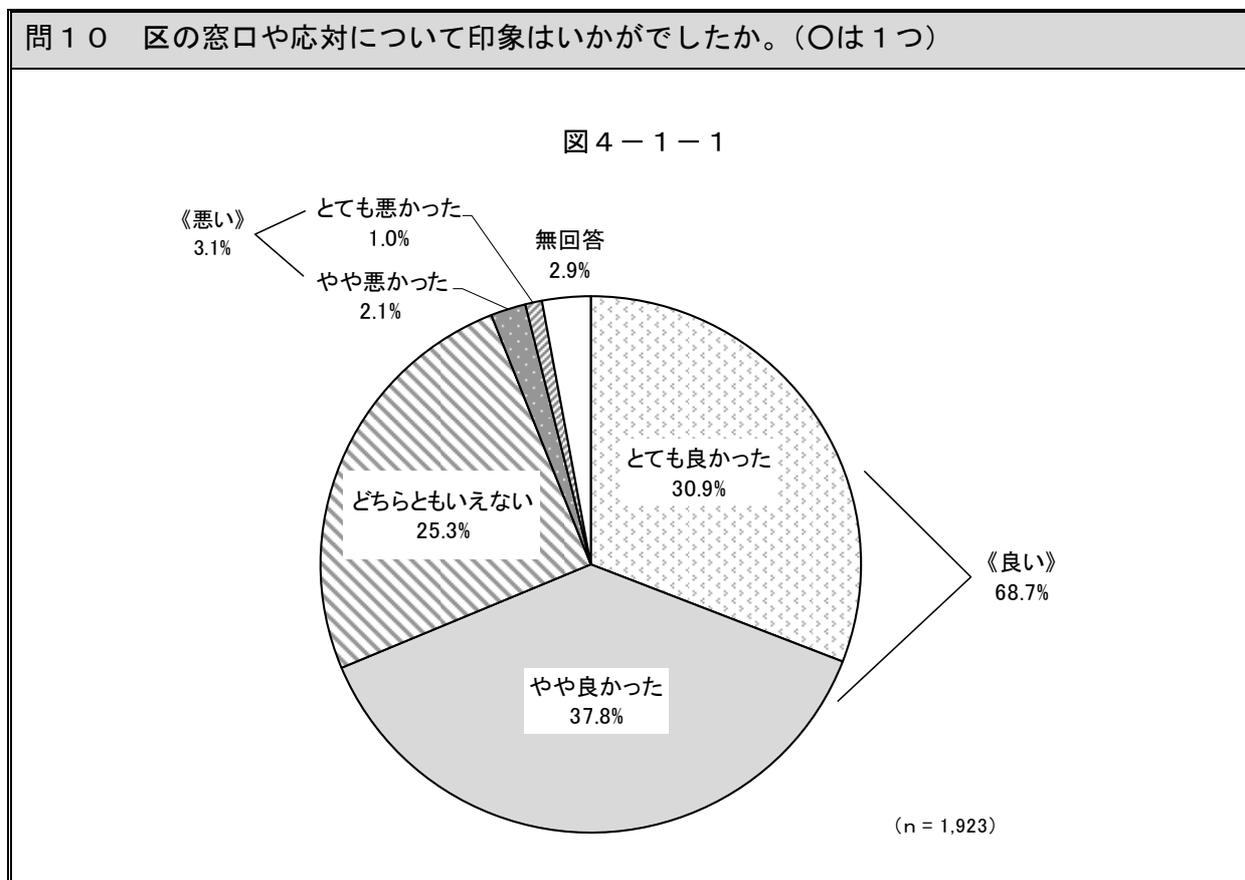


4. 職員対応

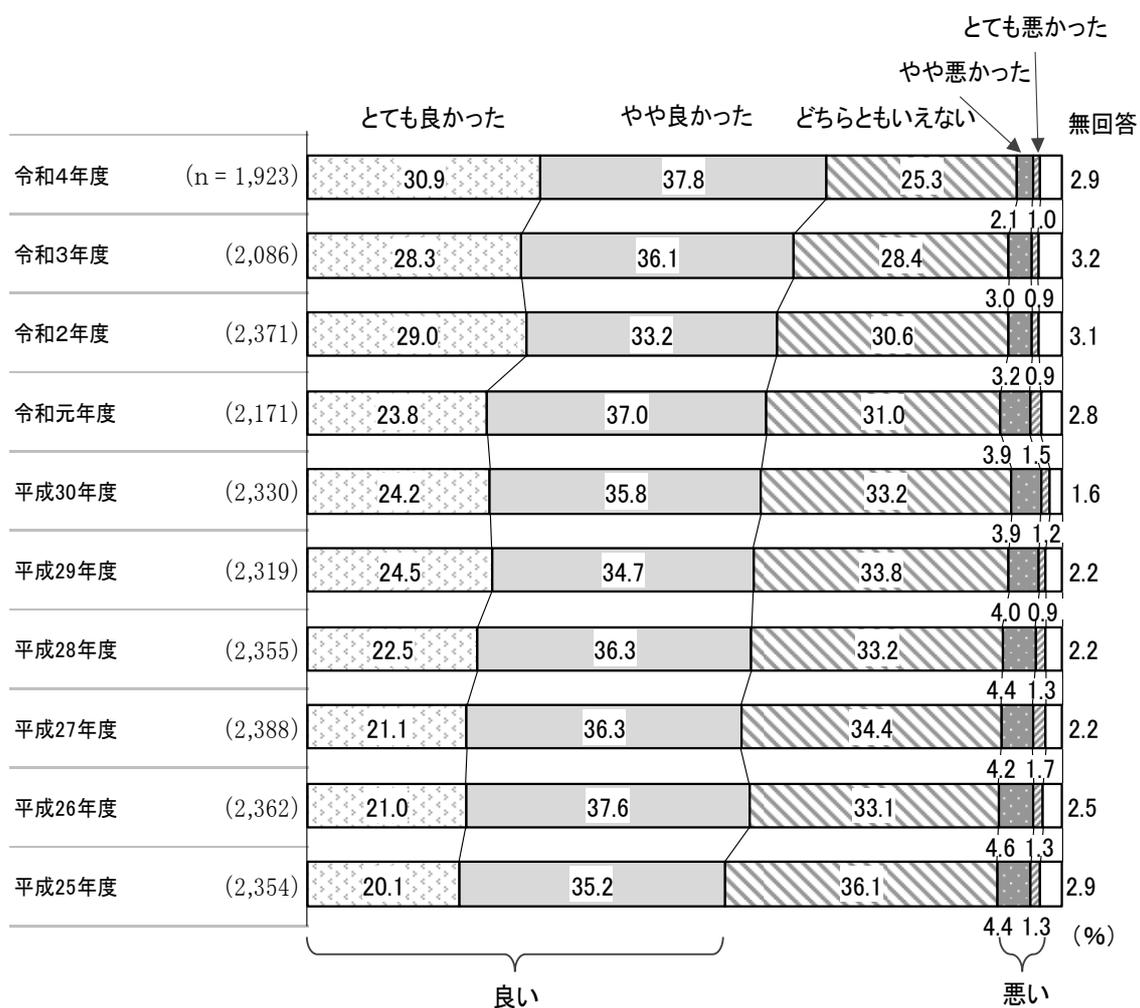
(1) 窓口対応

◎窓口対応が《良い》と感じている人が7割近く



世田谷区の窓口や対応についての印象を聞いたところ、「とても良かった」(30.9%)と「やや良かった」(37.8%)を合わせた《良い》(68.7%)が7割近くとなっている。「どちらともいえない」(25.3%)は2割半ば、「やや悪かった」(2.1%)と「とても悪かった」(1.0%)を合わせた《悪い》(3.1%)は1割に満たない。(図4-1-1)

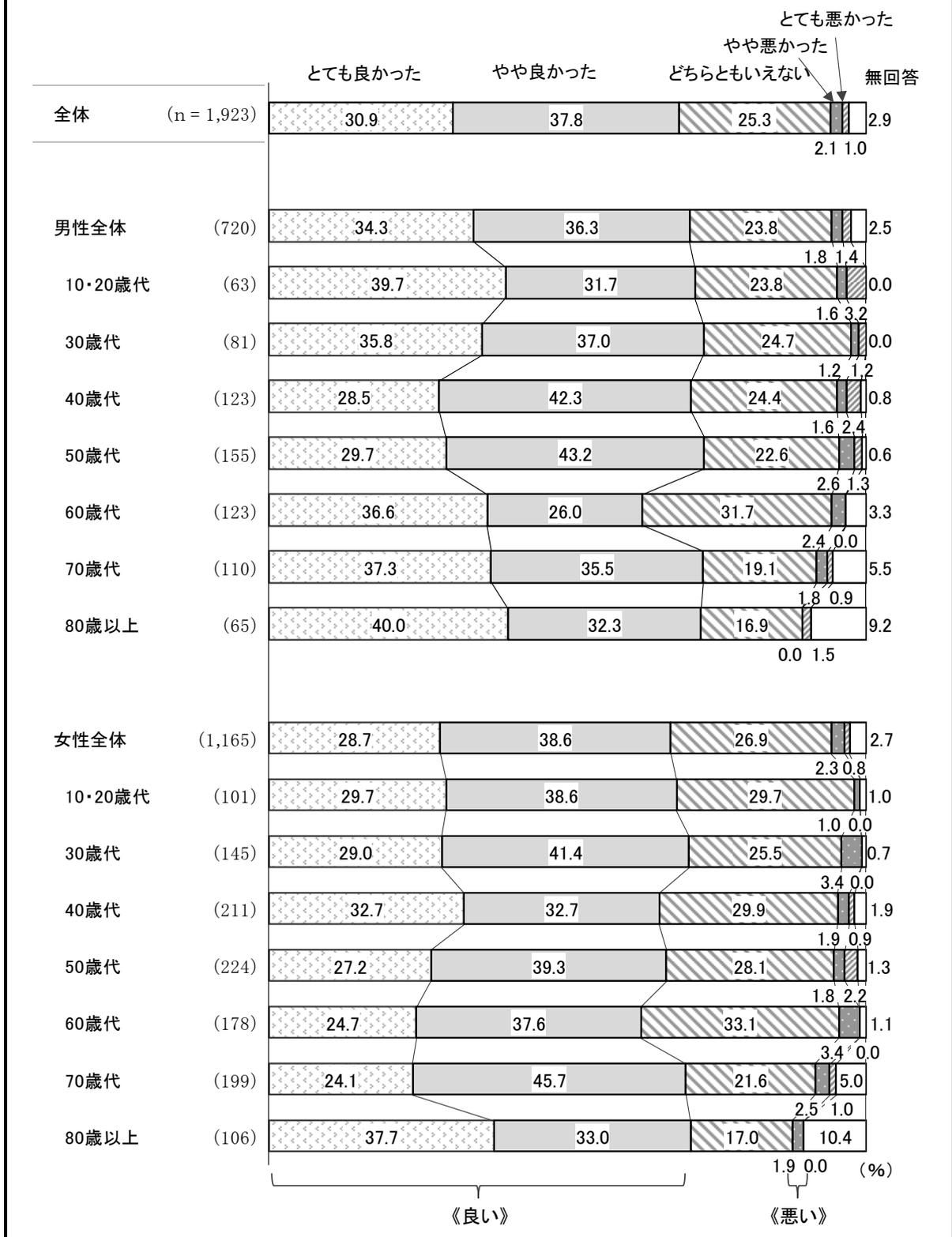
図4-1-2 窓口対応（時系列）



平成25年度からの時系列の変化をみると、「良い」は年々増える傾向にある。令和4年度(68.7%)では過去最も高くなっている。「悪い」は、いずれの年度も1割に満たない。

(図4-1-2)

図4-1-3 窓口対応（性・年齢別）

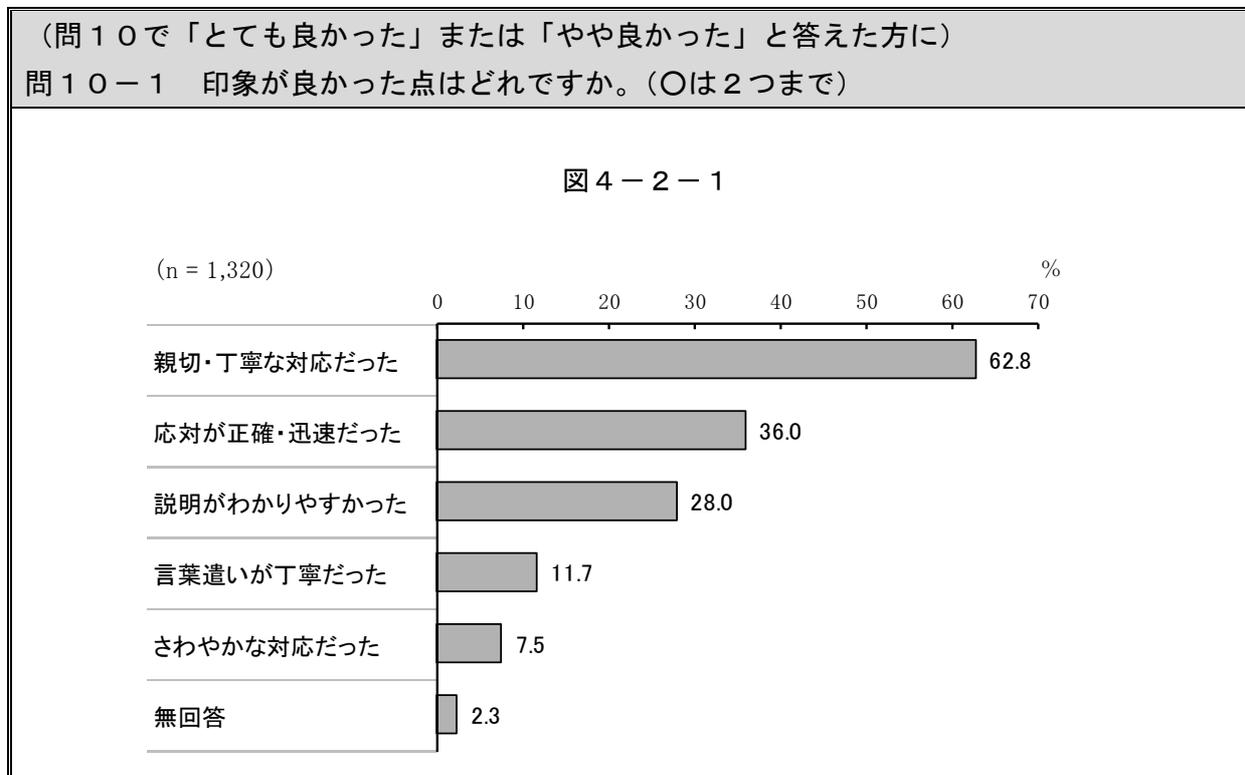


性・年齢別にみると、《良い》は男性では60歳代を除き全ての年代で7割以上となっている。「とても良かった」は男性の80歳以上が4割、女性の80歳以上が4割近くとなっている。

(図4-1-3)

(2) 印象が良かった点

◎印象が良かった点としては「親切・丁寧な対応だった」が6割を超えている



区の窓口や対応について「とても良かった」または「やや良かった」と答えた方(1,320人)に、印象の良かった点を聞いたところ、「親切・丁寧な対応だった」(62.8%)が6割を超えて最も高い。以下、「対応が正確・迅速だった」(36.0%)、「説明がわかりやすかった」(28.0%)、「言葉遣いが丁寧だった」(11.7%)、「さわやかな対応だった」(7.5%)と続く。

(図4-2-1)

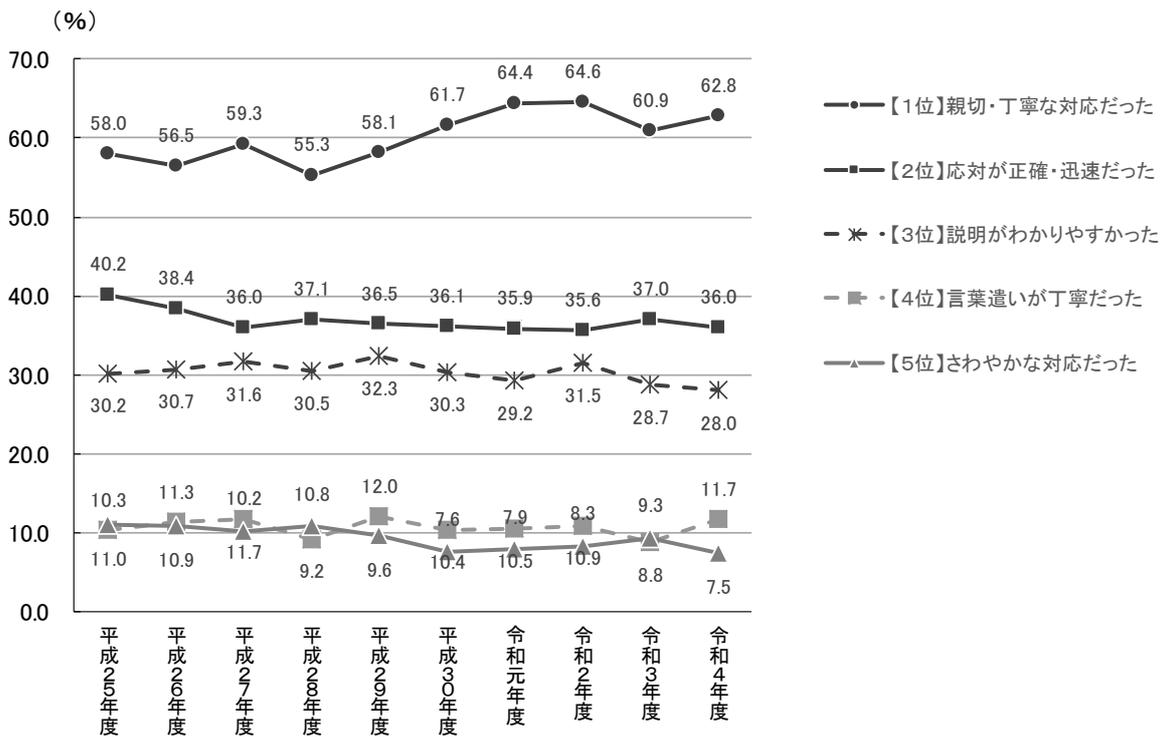
表 4-2-1 印象が良かった点（時系列）

(%)

理由	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
n	1,302	1,382	1,373	1,386	1,371	1,399	1,319	1,473	1,344	1,320
【1位】親切・丁寧な対応だった	58.0	56.5	59.3	55.3	58.1	61.7	64.4	64.6	60.9	62.8
【2位】対応が正確・迅速だった	40.2	38.4	36.0	37.1	36.5	36.1	35.9	35.6	37.0	36.0
【3位】説明がわかりやすかった	30.2	30.7	31.6	30.5	32.3	30.3	29.2	31.5	28.7	28.0
【4位】言葉遣いが丁寧だった	10.3	11.3	11.7	9.2	12.0	10.4	10.5	10.9	8.8	11.7
【5位】さわやかな対応だった	11.0	10.9	10.2	10.8	9.6	7.6	7.9	8.3	9.3	7.5

注) 令和4年度の値で順位付けを行った

図 4-2-2 印象が良かった点（時系列）



平成 25 年度からの時系列での変化をみると、「親切・丁寧な対応だった」がいずれの年度も 1 位となっており、令和 3 年度に比べ増加している。以下、3 位まではすべて同じ順位になっている。「言葉遣いが丁寧だった」は令和 4 年度で 4 位となっている。

(表 4-2-1、図 4-2-2)

表4-2-2 印象が良かった点（性・年齢別）

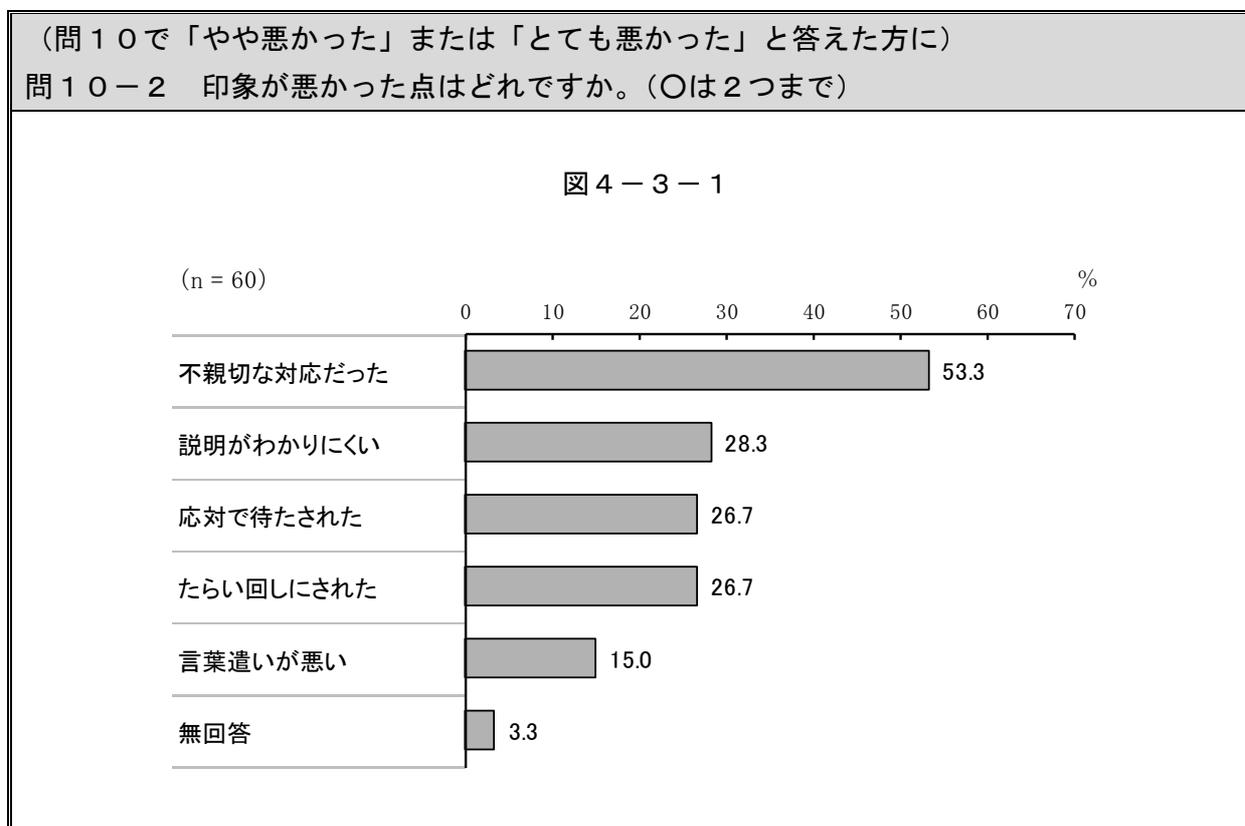
（％）

区分		n	親切・丁寧な対応だった	対応が正確・迅速だった	説明がわかりやすかった	言葉遣いが丁寧だった	さわやかな対応だった	無回答
全 体		1,320	62.8	36.0	28.0	11.7	7.5	2.3
性・年齢別	男性全体	508	63.4	38.0	26.8	13.4	10.4	1.2
	10・20 歳代	45	44.4	46.7	35.6	13.3	15.6	-
	30 歳代	59	67.8	45.8	20.3	15.3	10.2	1.7
	40 歳代	87	57.5	29.9	27.6	21.8	12.6	-
	50 歳代	113	61.1	40.7	25.7	15.9	9.7	0.9
	60 歳代	77	72.7	39.0	24.7	14.3	-	1.3
	70 歳代	80	67.5	35.0	26.3	5.0	16.3	2.5
	80 歳以上	47	70.2	31.9	31.9	2.1	10.6	2.1
	女性全体	784	62.5	34.7	28.6	10.8	5.2	3.2
	10・20 歳代	69	53.6	39.1	34.8	18.8	7.2	1.4
	30 歳代	102	64.7	39.2	24.5	6.9	4.9	4.9
	40 歳代	138	61.6	37.0	21.0	19.6	4.3	3.6
	50 歳代	149	63.8	34.9	30.2	8.7	4.0	3.4
	60 歳代	111	58.6	36.9	27.0	11.7	6.3	1.8
	70 歳代	139	68.3	28.8	30.2	5.8	3.6	2.2
	80 歳以上	75	62.7	26.7	38.7	5.3	9.3	5.3

性・年齢別にみると、「親切・丁寧な対応だった」はいずれの性別・年代でも最も高く、男性の60歳代が7割を超え、女性の70歳代が7割近くとなっている。「対応が正確・迅速だった」は男性の10・20歳代で5割近くとなっている。（表4-2-2）

(3) 印象が悪かった点

◎印象が悪かった点としては「不親切な対応だった」が5割を超えている



区の窓口や対応について「やや悪かった」または「とても悪かった」と答えた方(60人)に、対応の印象が悪かった点を聞いたところ、「不親切な対応だった」(53.3%)が5割を超えて最も高い。以下、「説明がわかりにくい」(28.3%)、「対応で待たされた」(26.7%)、「たらい回しにされた」(26.7%)、「言葉遣いが悪い」(15.0%)と続く。(図4-3-1)

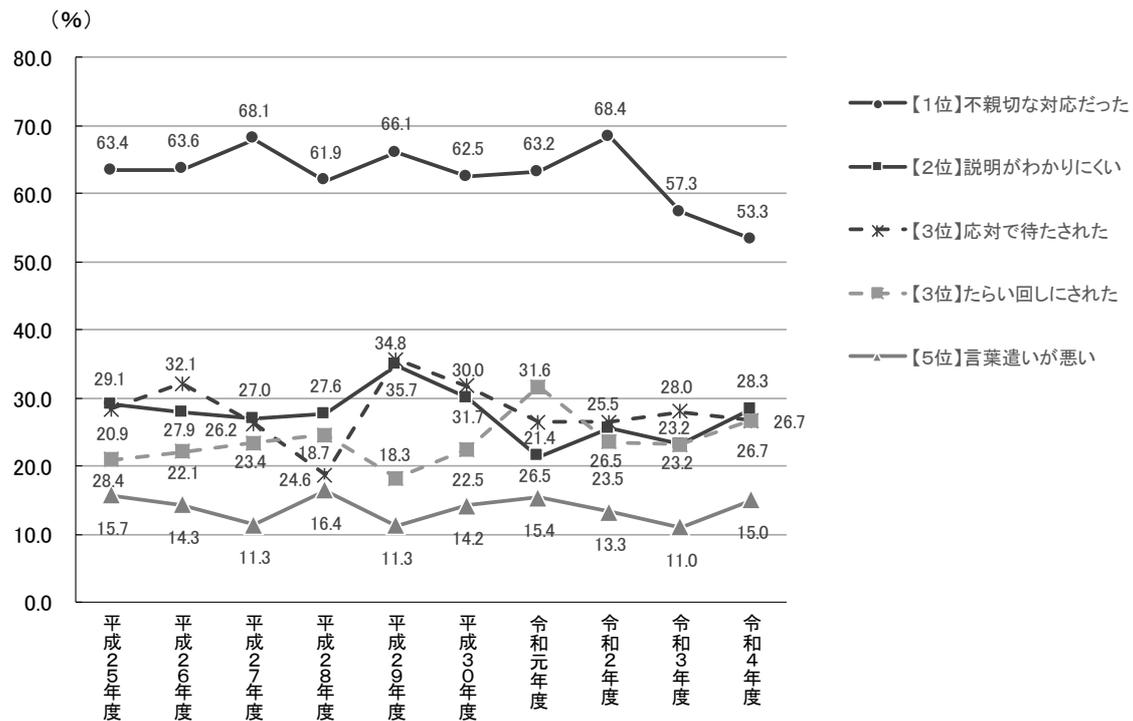
表4-3-1 印象が悪かった点（時系列）

(%)

理由	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
n	134	140	141	134	115	120	117	98	82	60
【1位】不親切な対応だった	63.4	63.6	68.1	61.9	66.1	62.5	63.2	68.4	57.3	53.3
【2位】説明がわかりにくい	29.1	27.9	27.0	27.6	34.8	30.0	21.4	25.5	23.2	28.3
【3位】応対で待たされた	28.4	32.1	26.2	18.7	35.7	31.7	26.5	26.5	28.0	26.7
【3位】たらい回しにされた	20.9	22.1	23.4	24.6	18.3	22.5	31.6	23.5	23.2	26.7
【5位】言葉遣いが悪い	15.7	14.3	11.3	16.4	11.3	14.2	15.4	13.3	11.0	15.0

注) 令和4年度の値で順位付けを行った

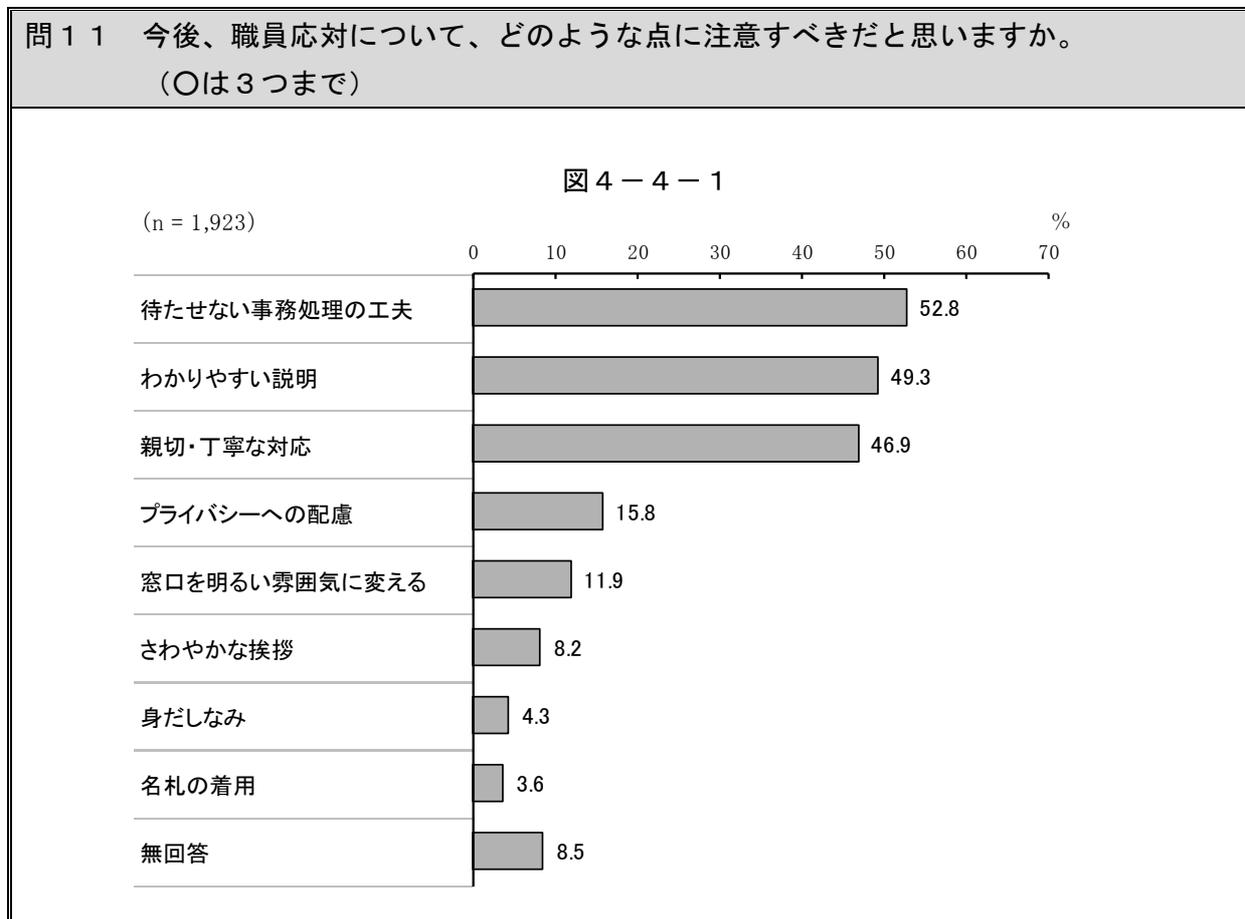
図4-3-2 印象が悪かった点（時系列）



平成25年度からの時系列での変化をみると、「不親切な対応だった」がいずれの年度でも飛びぬけて1位となっているが、令和3年度に続き、令和4年度でも割合が減少し、5割を超えている。（表4-3-1、図4-3-2）

(4) 職員対応での注意点

◎「待たせない事務処理の工夫」「わかりやすい説明」「親切・丁寧な対応」の3点が高い



今後の職員対応で注意すべき点を聞いたところ、「待たせない事務処理の工夫」(52.8%)が5割を超え、「わかりやすい説明」(49.3%)がほぼ5割、「親切・丁寧な対応」(46.9%)が5割近くとなっている。以下、「プライバシーへの配慮」(15.8%)、「窓口を明るい雰囲気に変える」(11.9%)、「さわやかな挨拶」(8.2%)などと続いている。(図4-4-1)

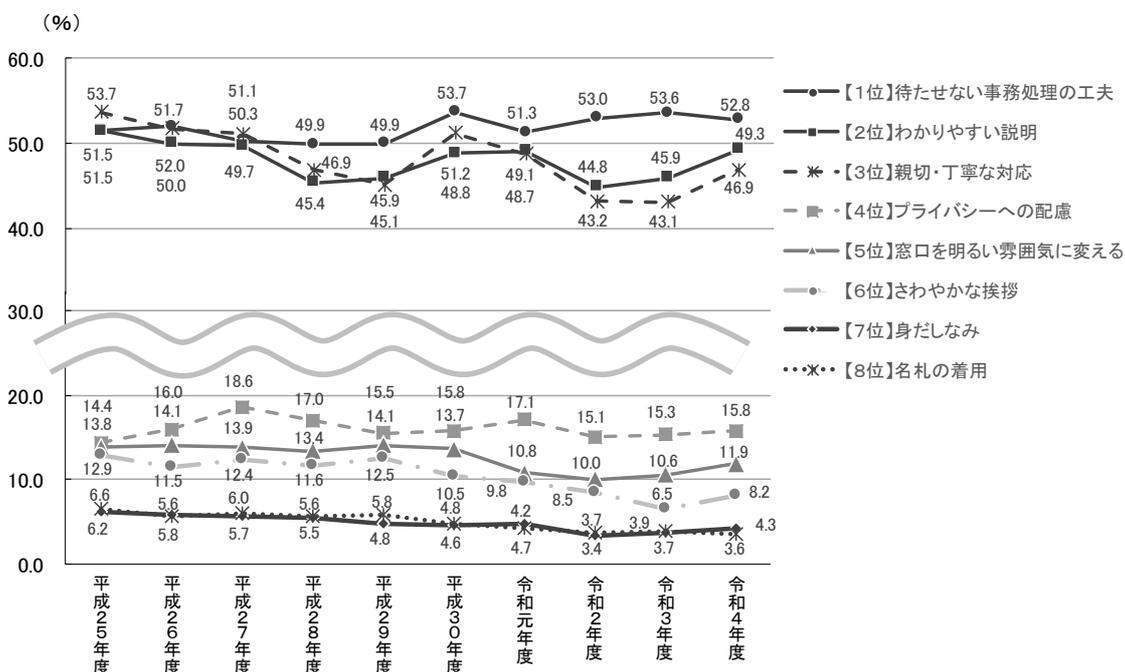
表 4-4-1 職員対応での注意点（時系列）

(%)

理由	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
n	2,354	2,362	2,388	2,355	2,319	2,330	2,171	2,371	2,086	1,923
【1位】待たせない事務処理の工夫	51.5	52.0	50.3	49.9	49.9	53.7	51.3	53.0	53.6	52.8
【2位】わかりやすい説明	51.5	50.0	49.7	45.4	45.9	48.8	49.1	44.8	45.9	49.3
【3位】親切・丁寧な対応	53.7	51.7	51.1	46.9	45.1	51.2	48.7	43.2	43.1	46.9
【4位】プライバシーへの配慮	14.4	16.0	18.6	17.0	15.5	15.8	17.1	15.1	15.3	15.8
【5位】窓口を明るい雰囲気に変える	13.8	14.1	13.9	13.4	14.1	13.7	10.8	10.0	10.6	11.9
【6位】さわやかな挨拶	12.9	11.5	12.4	11.6	12.5	10.5	9.8	8.5	6.5	8.2
【7位】身だしなみ	6.2	5.8	5.7	5.5	4.8	4.6	4.7	3.4	3.7	4.3
【8位】名札の着用	6.6	5.6	6.0	5.6	5.8	4.8	4.2	3.7	3.9	3.6

注) 令和4年度の値で順位付けを行った

図 4-4-2 職員対応での注意点（時系列）



平成 25 年度からの時系列での変化をみると、「待たせない事務処理の工夫」、「わかりやすい説明」、「親切・丁寧な対応」の 3 項目がいずれの年度でも 4 割台から 5 割台で推移している。（表 4-4-1、図 4-4-2）

表 4-4-2 職員対応での注意点（性・年齢別）

（％）

区分	n	待たせない事務処理の工夫	わかりやすい説明	親切・丁寧な対応	プライバシーへの配慮	窓口を明るい雰囲気に変える	さわやかな挨拶	身だしなみ	名札の着用	無回答	
全 体	1,923	52.8	49.3	46.9	15.8	11.9	8.2	4.3	3.6	8.5	
性・年齢別	男性全体	720	53.2	45.8	43.2	12.4	12.9	11.4	4.6	3.2	9.4
	10・20 歳代	63	44.4	31.7	33.3	23.8	19.0	9.5	7.9	-	19.0
	30 歳代	81	63.0	50.6	45.7	18.5	17.3	16.0	4.9	1.2	4.9
	40 歳代	123	58.5	38.2	35.8	14.6	19.5	9.8	4.9	2.4	5.7
	50 歳代	155	54.8	49.7	49.0	10.3	12.3	11.6	5.8	3.2	4.5
	60 歳代	123	54.5	49.6	45.5	10.6	10.6	11.4	3.3	2.4	10.6
	70 歳代	110	52.7	50.0	40.0	8.2	3.6	10.9	2.7	5.5	12.7
	80 歳以上	65	33.8	44.6	50.8	4.6	10.8	10.8	3.1	7.7	16.9
	女性全体	1,165	53.2	51.8	49.2	17.7	11.4	6.4	4.1	3.8	7.5
	10・20 歳代	101	50.5	43.6	35.6	20.8	25.7	9.9	-	3.0	3.0
	30 歳代	145	55.9	46.9	37.9	20.0	14.5	7.6	4.1	-	6.9
	40 歳代	211	50.7	46.9	49.8	17.1	13.7	6.6	3.8	2.4	9.0
	50 歳代	224	50.9	52.7	56.7	19.2	9.8	6.7	3.6	3.6	4.5
	60 歳代	178	57.9	55.1	53.4	18.0	7.3	3.9	5.1	4.5	6.7
	70 歳代	199	54.8	59.3	52.3	17.6	6.5	5.0	7.0	6.0	10.1
	80 歳以上	106	51.9	54.7	47.2	8.5	8.5	6.6	1.9	7.5	12.3

性・年齢別にみると、「待たせない事務処理の工夫」は男性の30歳代で6割超え、女性の60歳代で6割近くとなっている。「わかりやすい説明」は女性の70歳代でほぼ6割となっている。

（表 4-4-2）