

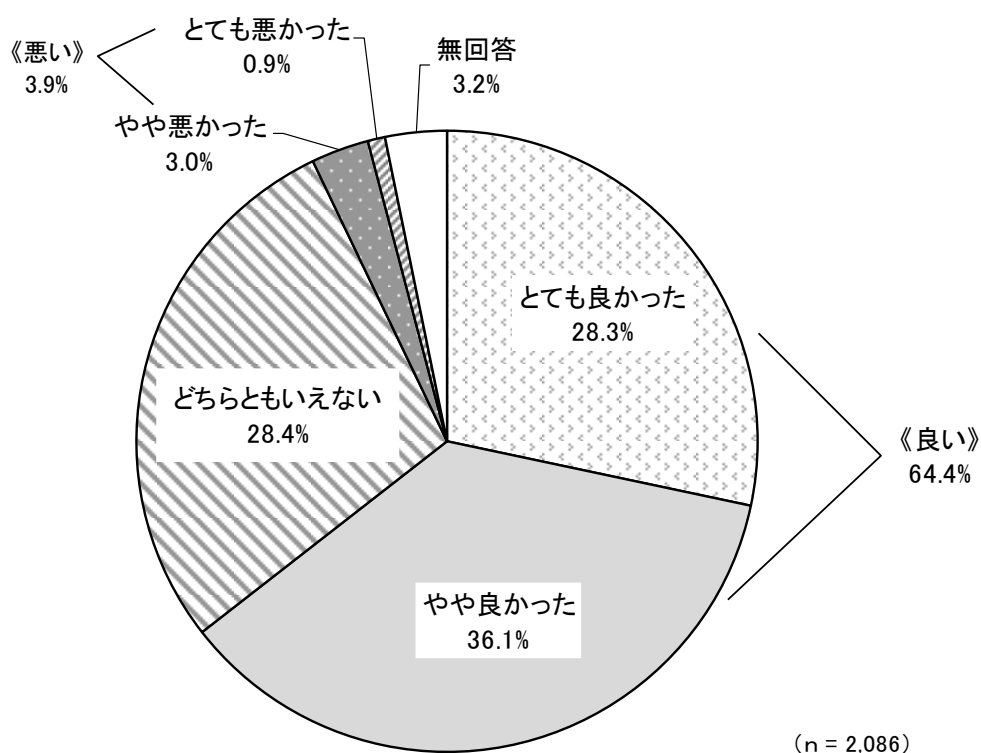
3. 職員応対

(1) 窓口応対

◎窓口応対が《良い》と感じている人が6割半ば

問7 区の窓口や応対について印象はいかがでしたか。(○は1つ)

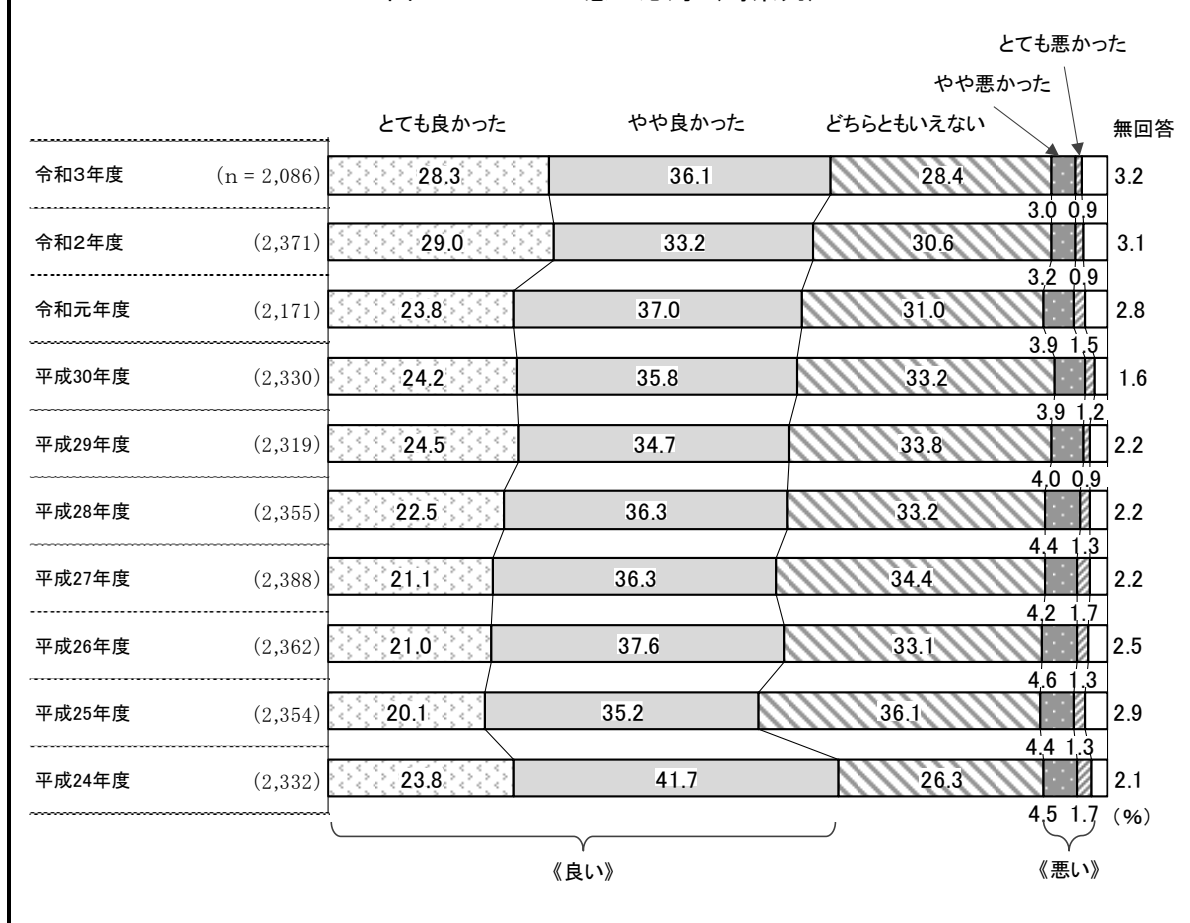
図3-1-1



<調査結果>

世田谷区の窓口や応対についての印象を聞いたところ、「とても良かった」(28.3%)と「やや良かった」(36.1%)を合わせた《良い》(64.4%)が6割半ばとなっている。「どちらともいえない」(28.4%)は3割近く、「やや悪かった」(3.0%)と「とても悪かった」(0.9%)を合わせた《悪い》(3.9%)は1割に満たない。(図3-1-1)

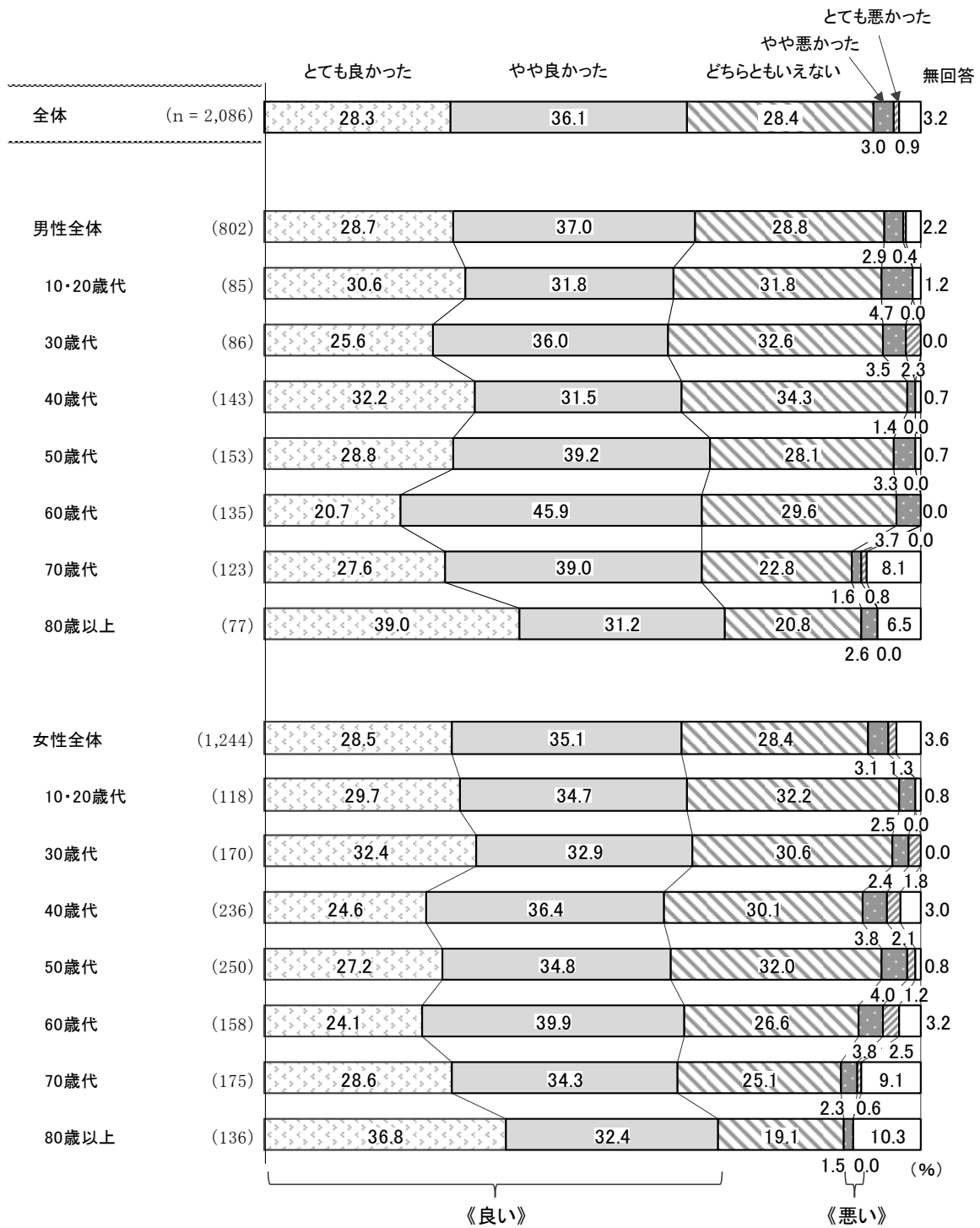
図 3-1-2 窓口対応（時系列）



〈調査結果〉

平成 24 年度からの時系列の変化をみると、《良い》は平成 24 年度（65.5%）から平成 25 年度（55.3%）にかけて減少したが、その後年々増える傾向にある。令和 3 年度（64.4%）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 3-1-2）

図3-1-3 窓口対応（性・年齢別）



〈調査結果〉

性・年齢別にみると、《良い》は男性の80歳以上で7割、女性の80歳以上でほぼ7割となっている。「とても良かった」は男性の80歳以上がほぼ4割、女性の80歳以上が4割近くとなっている。(図3-1-3)

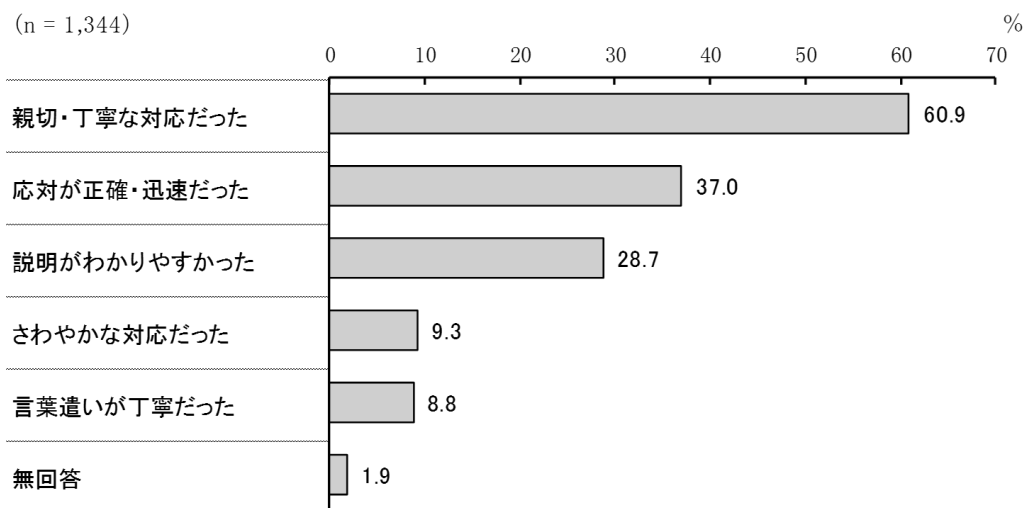
(2) 印象が良かった点

◎印象が良かった点としては「親切・丁寧な対応だった」がほぼ6割

(問7で「とても良かった」または「やや良かった」と答えた方に)

問7-1 印象が良かった点はどれですか。(〇は2つまで)

図3-2-1



<調査結果>

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(1,344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」(60.9%)がほぼ6割で最も高い。以下、「対応が正確・迅速だった」(37.0%)、「説明がわかりやすかった」(28.7%)、「さわやかな対応だった」(9.3%)、「言葉遣いが丁寧だった」(8.8%)と続く。(図3-2-1)

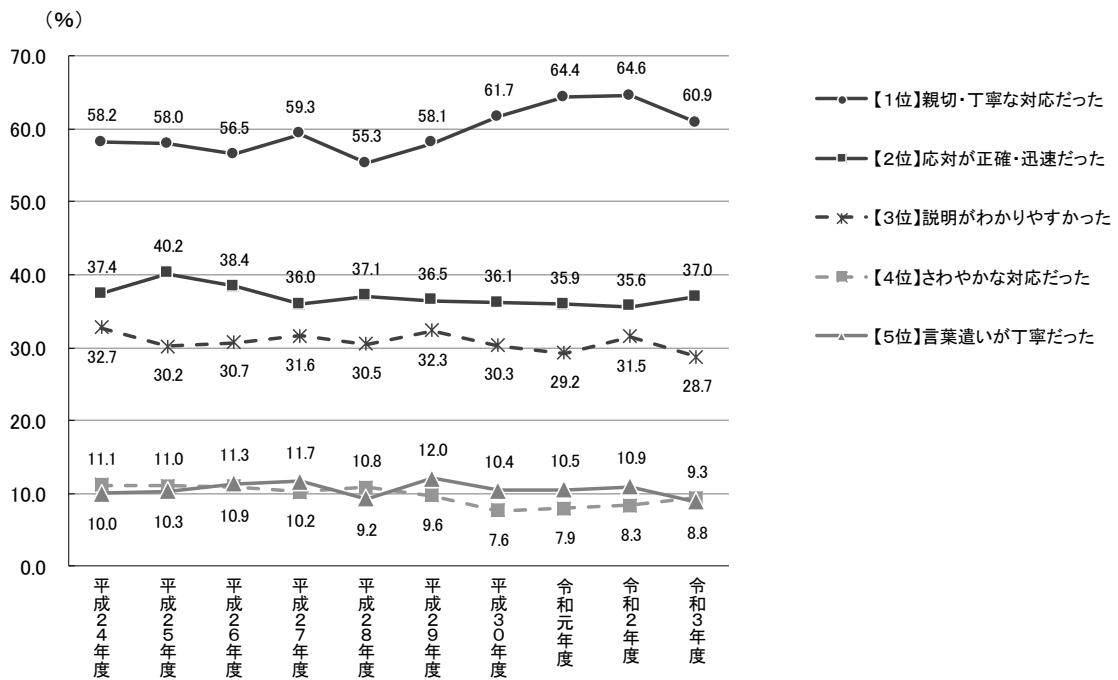
表3-2-1 印象が良かった点（時系列）

(%)

理由	平成 24年度	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
n	1,526	1,302	1,382	1,373	1,386	1,371	1,399	1,319	1,473	1,344
【1位】親切・丁寧な対応だった	58.2	58.0	56.5	59.3	55.3	58.1	61.7	64.4	64.6	60.9
【2位】対応が正確・迅速だった	37.4	40.2	38.4	36.0	37.1	36.5	36.1	35.9	35.6	37.0
【3位】説明がわかりやすかった	32.7	30.2	30.7	31.6	30.5	32.3	30.3	29.2	31.5	28.7
【4位】さわやかな対応だった	11.1	11.0	10.9	10.2	10.8	9.6	7.6	7.9	8.3	9.3
【5位】言葉遣いが丁寧だった	10.0	10.3	11.3	11.7	9.2	12.0	10.4	10.5	10.9	8.8

注) 令和3年度の値で順位付けを行った

図3-2-2 印象が良かった点（時系列）



＜調査結果＞

平成24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」がいずれの年でも1位となっているが、令和2年度に比べ令和3年度では減少している。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3年度で5位となっている。（表3-2-1、図3-2-2）

表3-2-2 印象が良かった点（性・年齢別）

（%）

区分	n	説明がわかりやすかった	応対が正確・迅速だった	さわやかな対応だった	親切・丁寧な対応だった	言葉遣いが丁寧だった	無回答	
全 体	1,344	28.7	37.0	9.3	60.9	8.8	1.9	
性・年齢別	男性全体	527	29.6	39.8	11.8	61.9	9.5	1.3
	10・20 歳代	53	28.3	39.6	13.2	54.7	11.3	1.9
	30 歳代	53	30.2	56.6	5.7	62.3	9.4	—
	40 歳代	91	27.5	33.0	9.9	60.4	11.0	1.1
	50 歳代	104	28.8	48.1	12.5	58.7	8.7	2.9
	60 歳代	90	31.1	35.6	11.1	70.0	12.2	1.1
	70 歳代	82	29.3	39.0	12.2	59.8	4.9	1.2
	80 歳以上	54	33.3	27.8	18.5	66.7	9.3	—
	女性全体	791	28.8	35.0	7.5	60.6	8.0	2.3
	10・20 歳代	76	25.0	43.4	7.9	50.0	13.2	—
	30 歳代	111	32.4	45.9	4.5	52.3	12.6	2.7
	40 歳代	144	24.3	34.7	7.6	68.1	7.6	2.8
	50 歳代	155	29.7	37.4	5.8	61.3	8.4	1.9
	60 歳代	101	28.7	31.7	9.9	63.4	3.0	1.0
	70 歳代	110	32.7	29.1	9.1	59.1	5.5	3.6
	80 歳以上	94	28.7	22.3	8.5	64.9	6.4	3.2

〈調査結果〉

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、女性の40歳代が7割近くとなっている。「応対が正確・迅速だった」は男性の30歳代で6割近くとなっている。（表3-2-2）

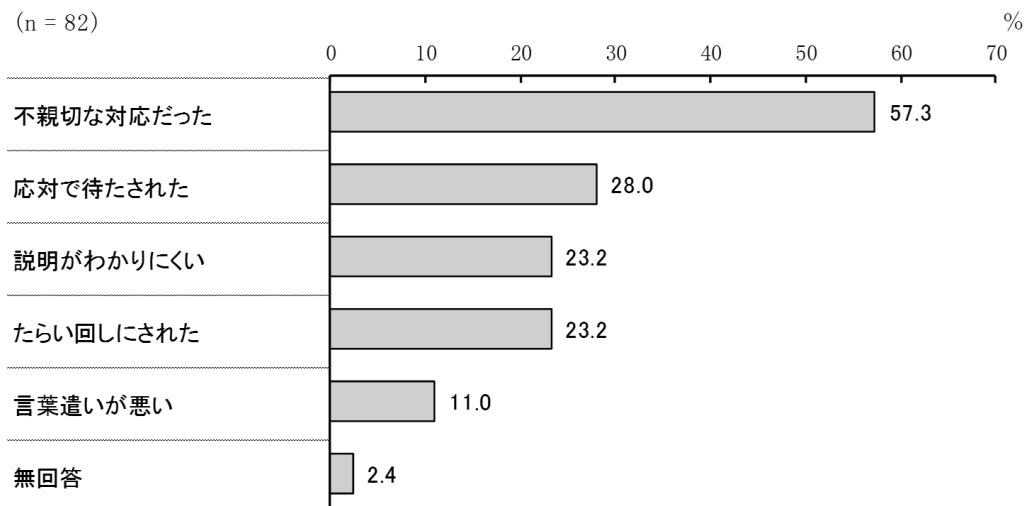
(3) 印象が悪かった点

◎印象が悪かった点としては「不親切な対応だった」が6割近く

(問7で「やや悪かった」または「とても悪かった」と答えた方に)

問7-2 印象が悪かった点はどれですか。(〇は2つまで)

図3-3-1



<調査結果>

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(82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」(57.3%)が6割近くで最も高い。以下、「対応で待たされた」(28.0%)、「説明がわかりにくい」(23.2%)、「たらい回しにされた」(23.2%)、「言葉遣いが悪い」(11.0%)と続く。(図3-3-1)

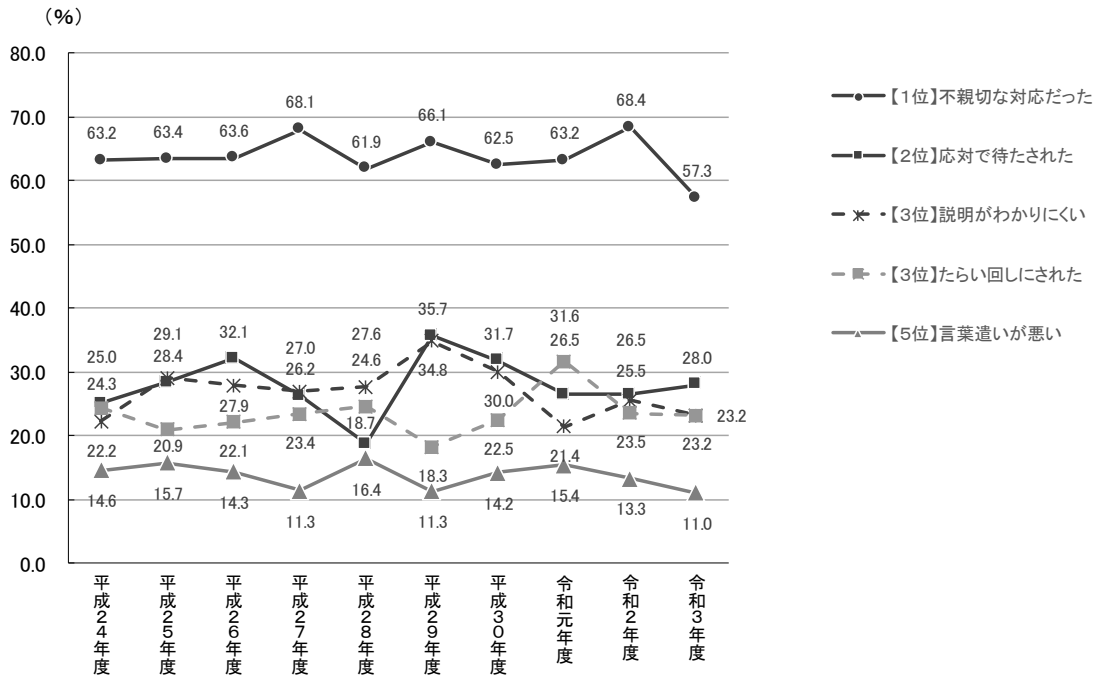
表3-3-1 印象が悪かった点（時系列）

(%)

理由	平成 24年度	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
n	144	134	140	141	134	115	120	117	98	82
【1位】不親切な対応だった	63.2	63.4	63.6	68.1	61.9	66.1	62.5	63.2	68.4	57.3
【2位】対応で待たされた	25.0	28.4	32.1	26.2	18.7	35.7	31.7	26.5	26.5	28.0
【3位】説明がわかりにくい	22.2	29.1	27.9	27.0	27.6	34.8	30.0	21.4	25.5	23.2
【3位】たらい回しにされた	24.3	20.9	22.1	23.4	24.6	18.3	22.5	31.6	23.5	23.2
【5位】言葉遣いが悪い	14.6	15.7	14.3	11.3	16.4	11.3	14.2	15.4	13.3	11.0

注) 令和3年度の値で順位付けを行った

図3-3-2 印象が悪かった点（時系列）



<調査結果>

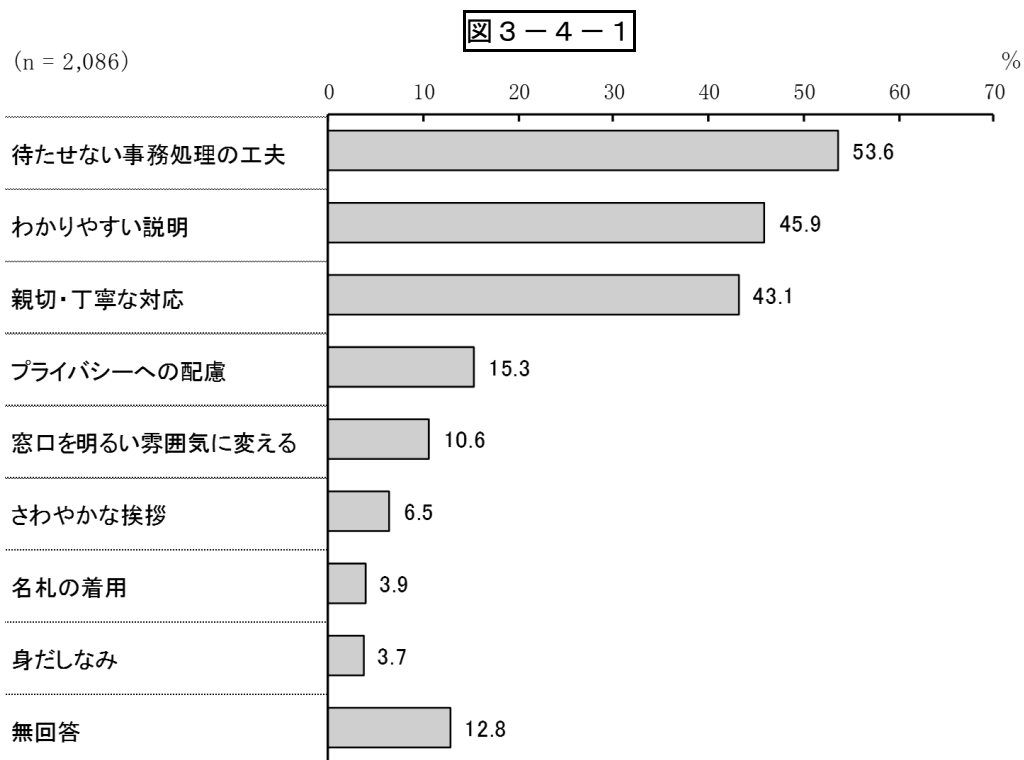
平成24年度からの時系列での変化をみると、「不親切な対応だった」がいずれの年度でも飛びぬけて1位となっているが、令和3年度で割合が減少し、6割近くとなっている。

(表3-3-1、図3-3-2)

(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

問8 今後、職員対応について、どのような点に注意すべきだと思いますか。
(○は3つまで)



<調査結果>

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」(53.6%)が5割を超え、「わかりやすい説明」(45.9%)が4割半ば、「親切・丁寧な対応」(43.1%)が4割を超えている。以下、「プライバシーへの配慮」(15.3%)、「窓口を明るい雰囲気に変える」(10.6%)、「さわやかな挨拶」(6.5%)などと続いている。(図3-4-1)

表 3-4-1 職員対応での注意点（時系列）

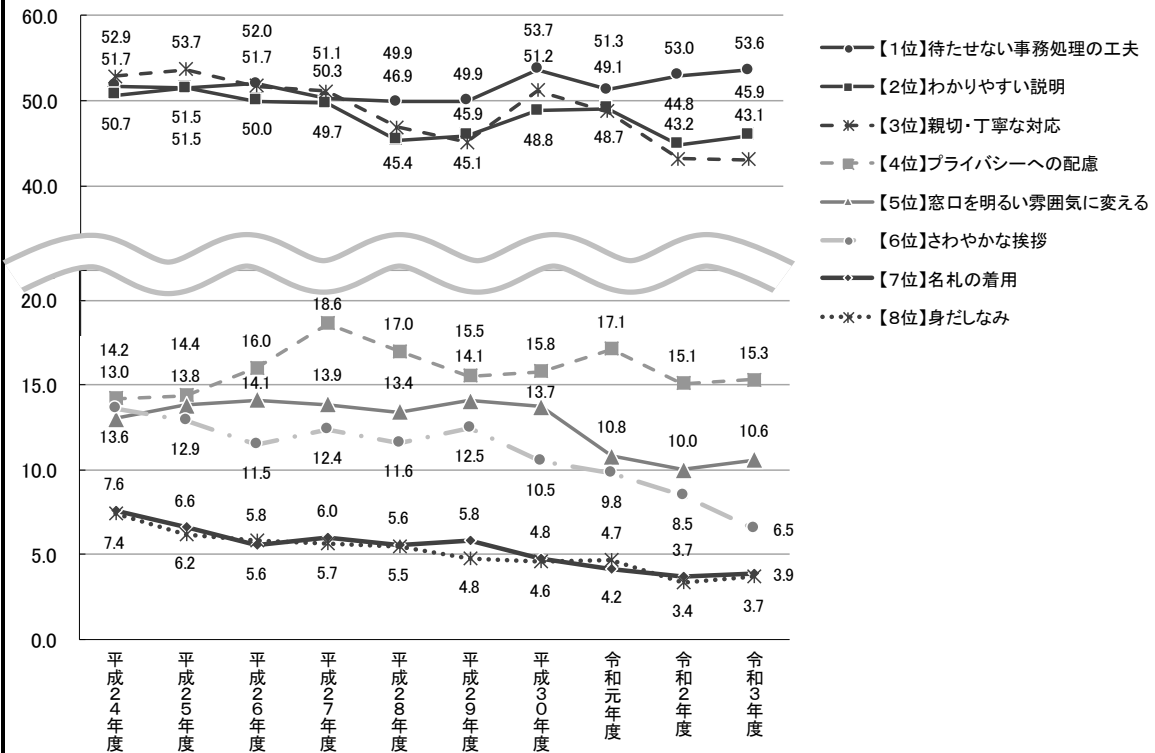
(%)

理由	平成 24年度	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
n	2,332	2,354	2,362	2,388	2,355	2,319	2,330	2,171	2,371	2,086
【1位】待たせない事務処理の工夫	51.7	51.5	52.0	50.3	49.9	49.9	53.7	51.3	53.0	53.6
【2位】わかりやすい説明	50.7	51.5	50.0	49.7	45.4	45.9	48.8	49.1	44.8	45.9
【3位】親切・丁寧な対応	52.9	53.7	51.7	51.1	46.9	45.1	51.2	48.7	43.2	43.1
【4位】プライバシーへの配慮	14.2	14.4	16.0	18.6	17.0	15.5	15.8	17.1	15.1	15.3
【5位】窓口を明るい雰囲気に変える	13.0	13.8	14.1	13.9	13.4	14.1	13.7	10.8	10.0	10.6
【6位】さわやかな挨拶	13.6	12.9	11.5	12.4	11.6	12.5	10.5	9.8	8.5	6.5
【7位】名札の着用	7.6	6.6	5.6	6.0	5.6	5.8	4.8	4.7	3.7	3.9
【8位】身だしなみ	7.4	6.2	5.8	5.7	5.5	4.8	4.6	4.2	3.4	3.7

注) 令和3年度の値で順位付けを行った

図 3-4-2 職員対応での注意点（時系列）

(%)



<調査結果>

平成24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3-4-1、図3-4-2)

表 3-4-2 職員対応での注意点（性・年齢別）

（％）

区分	n	身だしなみ	わかりやすい説明	名札の着用	さわやかな挨拶	親切・丁寧な対応	待たせない事務処理の工夫	窓口を明るい雰囲気に変える	プライバシーへの配慮	無回答	
全体	2,086	3.7	45.9	3.9	6.5	43.1	53.6	10.6	15.3	12.8	
性・年齢別	男性全体	802	5.5	45.5	4.1	7.5	42.6	56.6	10.0	12.5	11.8
	10・20 歳代	85	5.9	41.2	1.2	8.2	48.2	45.9	11.8	16.5	12.9
	30 歳代	86	3.5	34.9	1.2	7.0	36.0	62.8	16.3	12.8	12.8
	40 歳代	143	9.1	47.6	2.1	6.3	42.0	60.8	8.4	12.6	10.5
	50 歳代	153	4.6	41.8	3.3	7.2	45.8	59.5	7.8	15.7	9.8
	60 歳代	135	4.4	52.6	5.9	6.7	46.7	66.7	12.6	10.4	5.9
	70 歳代	123	6.5	49.6	8.1	8.9	35.8	50.4	4.1	9.8	16.3
	80 歳以上	77	2.6	46.8	6.5	9.1	42.9	40.3	13.0	9.1	19.5
	女性全体	1,244	2.7	46.5	3.6	5.8	43.6	52.3	11.0	17.1	12.9
	10・20 歳代	118	0.8	38.1	—	8.5	47.5	42.4	20.3	13.6	11.0
	30 歳代	170	1.8	48.2	1.2	8.2	41.2	52.4	12.4	20.0	10.6
	40 歳代	236	3.0	46.6	2.1	4.2	45.8	54.7	8.9	21.2	11.0
	50 歳代	250	4.4	46.0	2.4	6.0	37.2	57.6	9.2	22.8	14.0
	60 歳代	158	3.2	52.5	4.4	5.7	48.7	57.6	8.9	15.2	10.8
	70 歳代	175	1.7	50.3	8.6	4.0	46.3	51.4	9.1	12.0	14.3
	80 歳以上	136	2.9	40.4	7.4	5.1	41.9	42.6	12.5	8.1	19.9

〈調査結果〉

性・年齢別にみると、「待たせない事務処理の工夫」は男性の 60 歳代で 7 割近く、女性の 50 歳代、60 歳代で 6 割近くとなっている。「わかりやすい説明」は男性の 60 歳代と女性の 60 歳代で 5 割を超えている。（表 3-4-2）