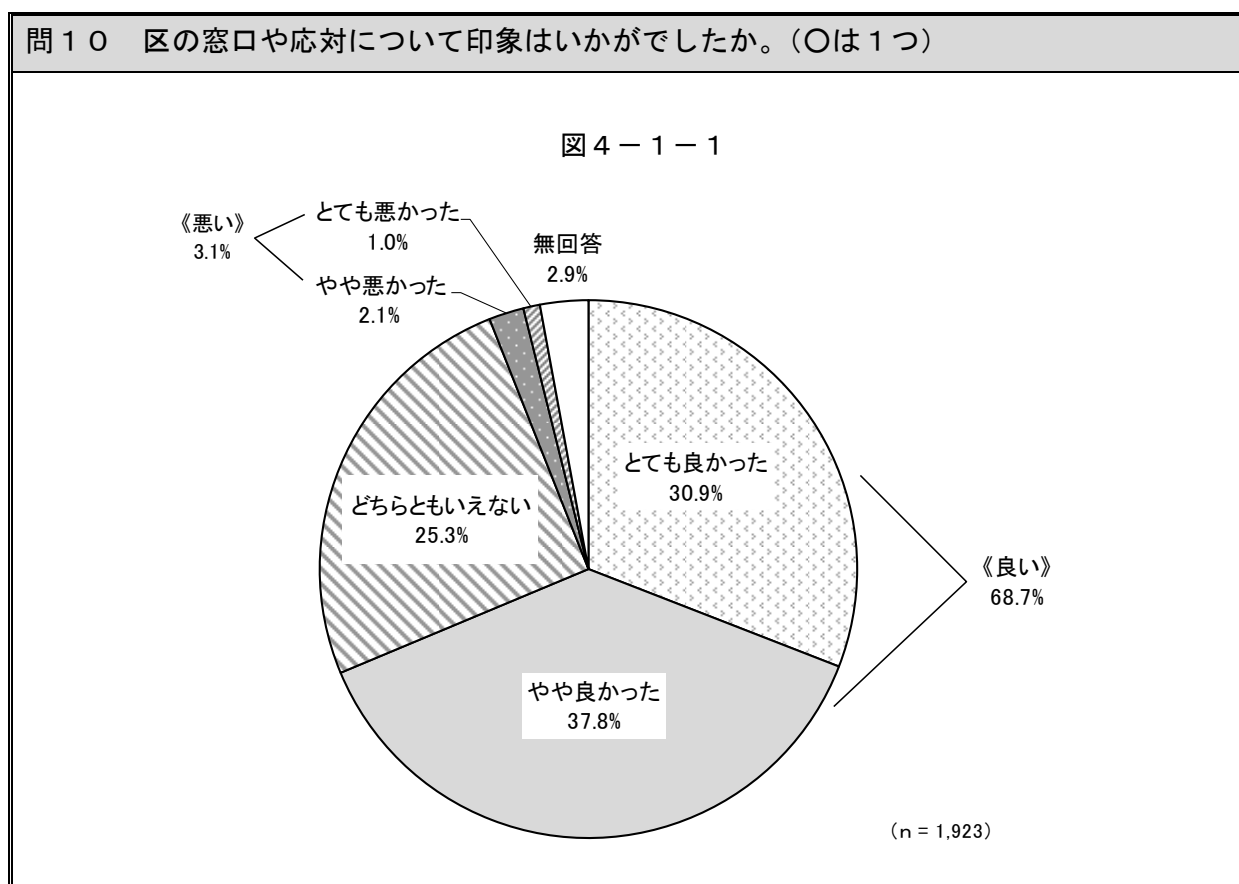


## 4. 職員対応

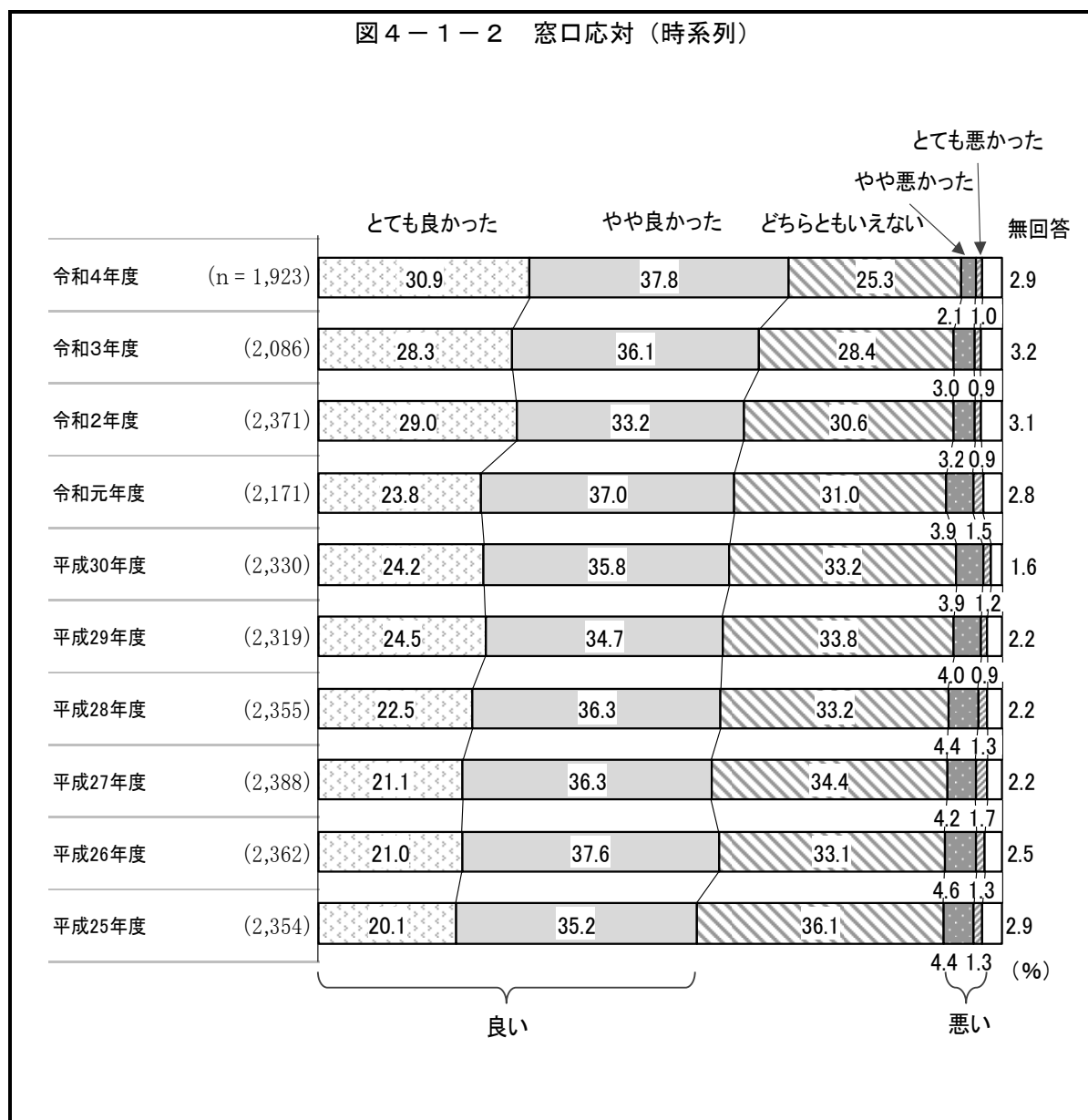
### (1) 窓口対応

◎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)

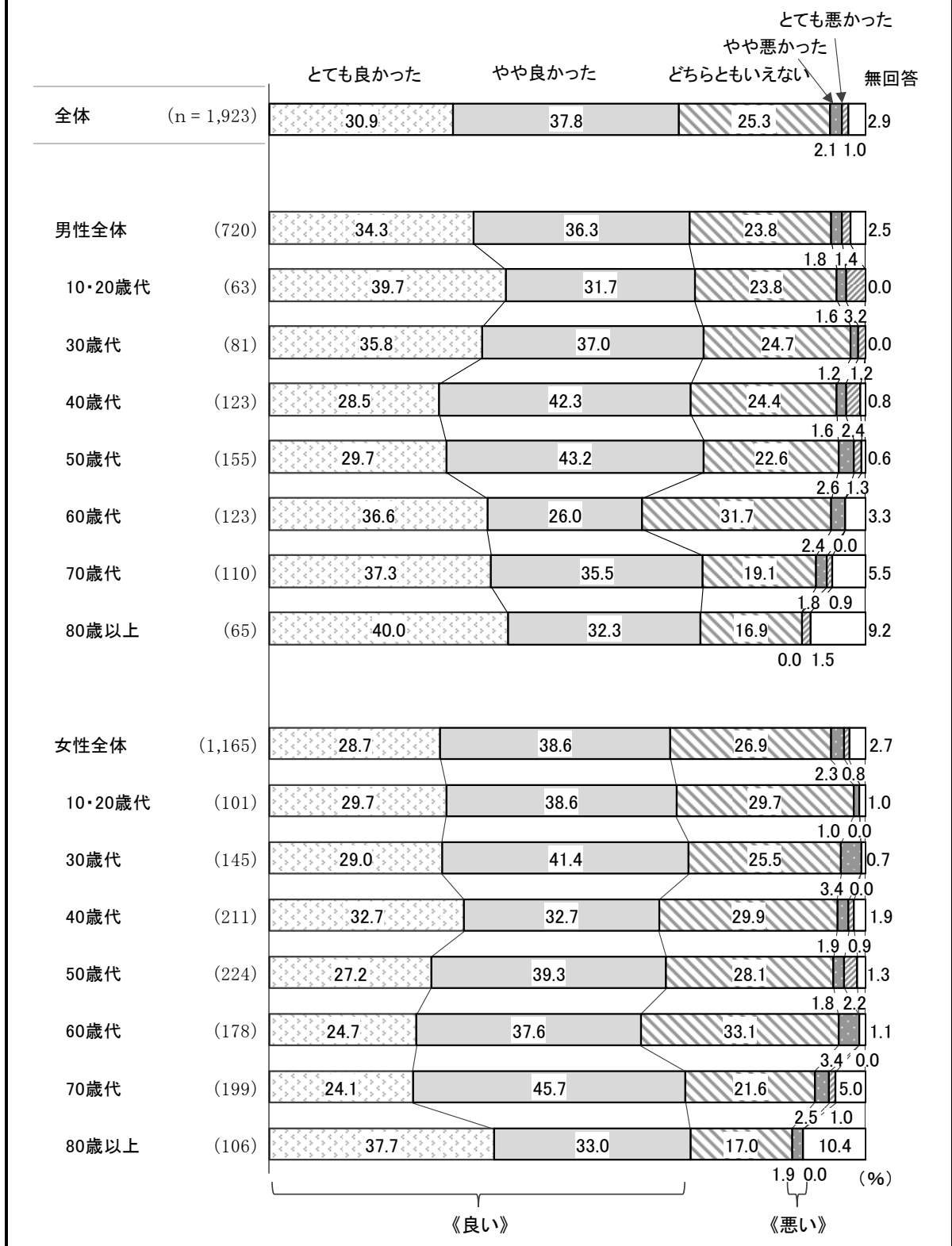
図4-1-2 窓口対応（時系列）



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）

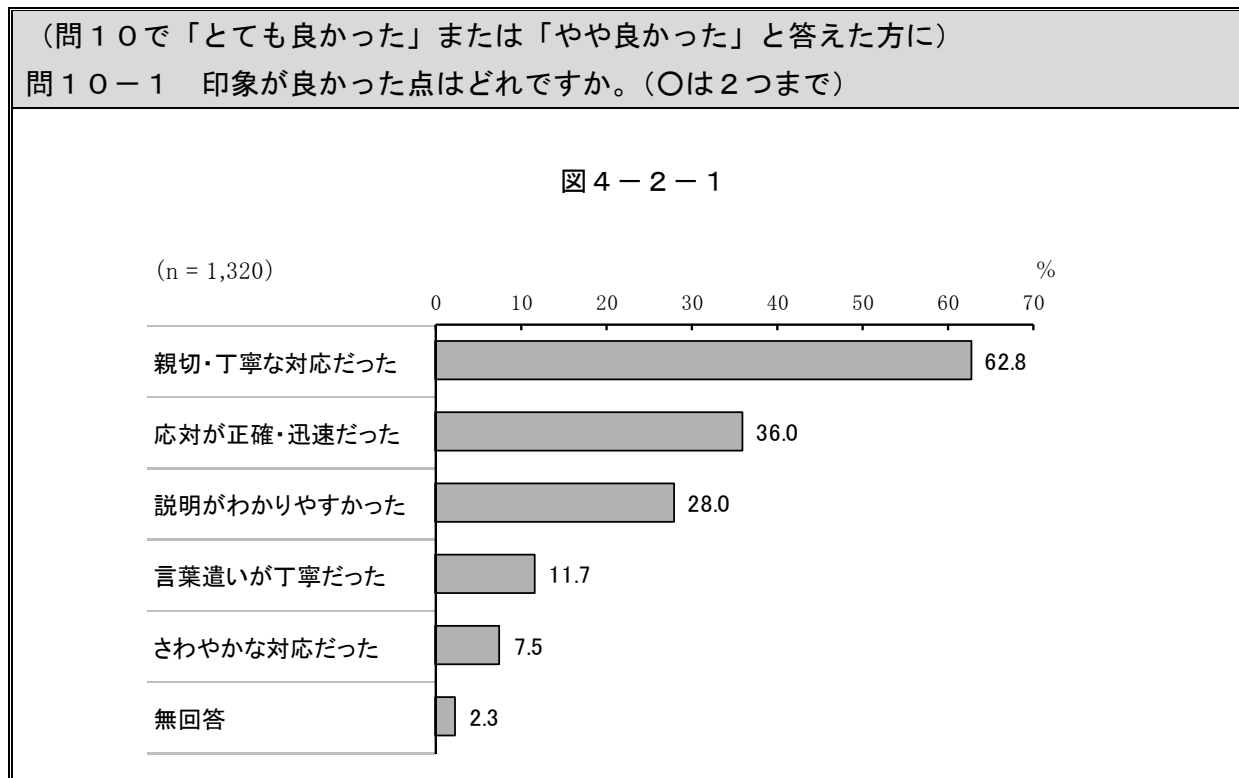


性・年齢別にみると、《良い》は男性では60歳代を除き全ての年代で7割以上となっている。「とても良かった」は男性の80歳以上が4割、女性の80歳以上が4割近くとなっている。

(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)

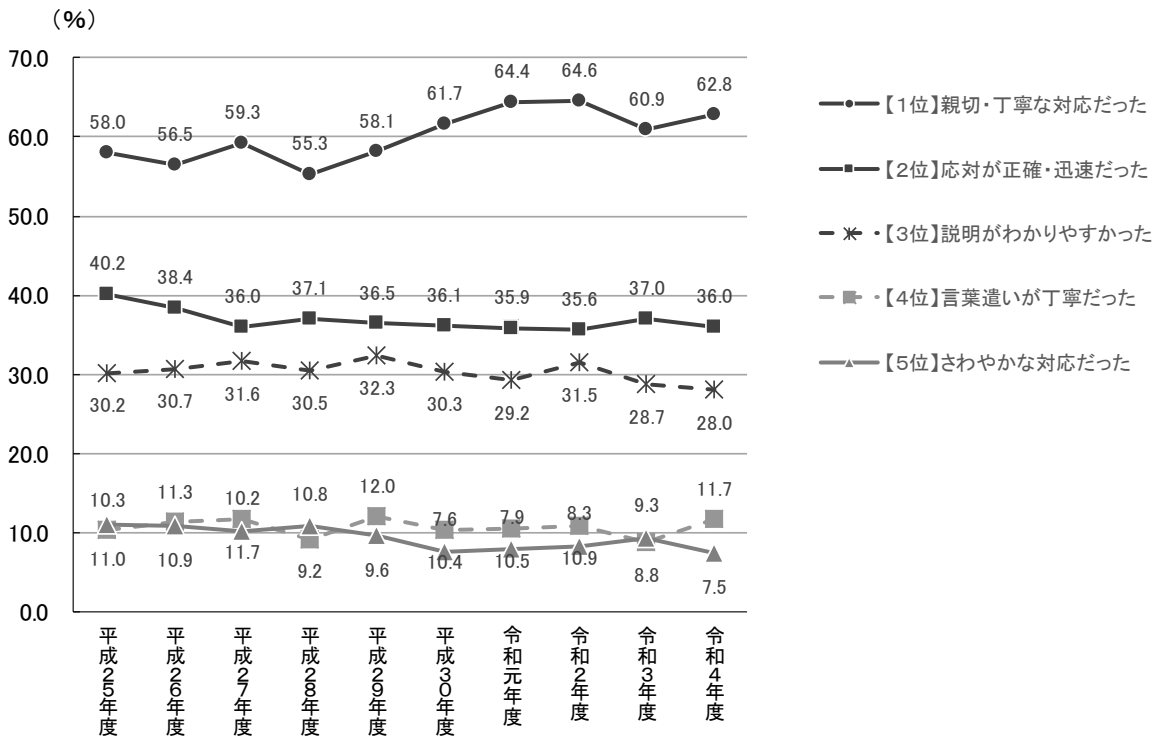
表 4-2-1 印象が良かった点（時系列）

(%)

| 理由              | 平成<br>25年度 | 平成<br>26年度 | 平成<br>27年度 | 平成<br>28年度 | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 令和<br>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）

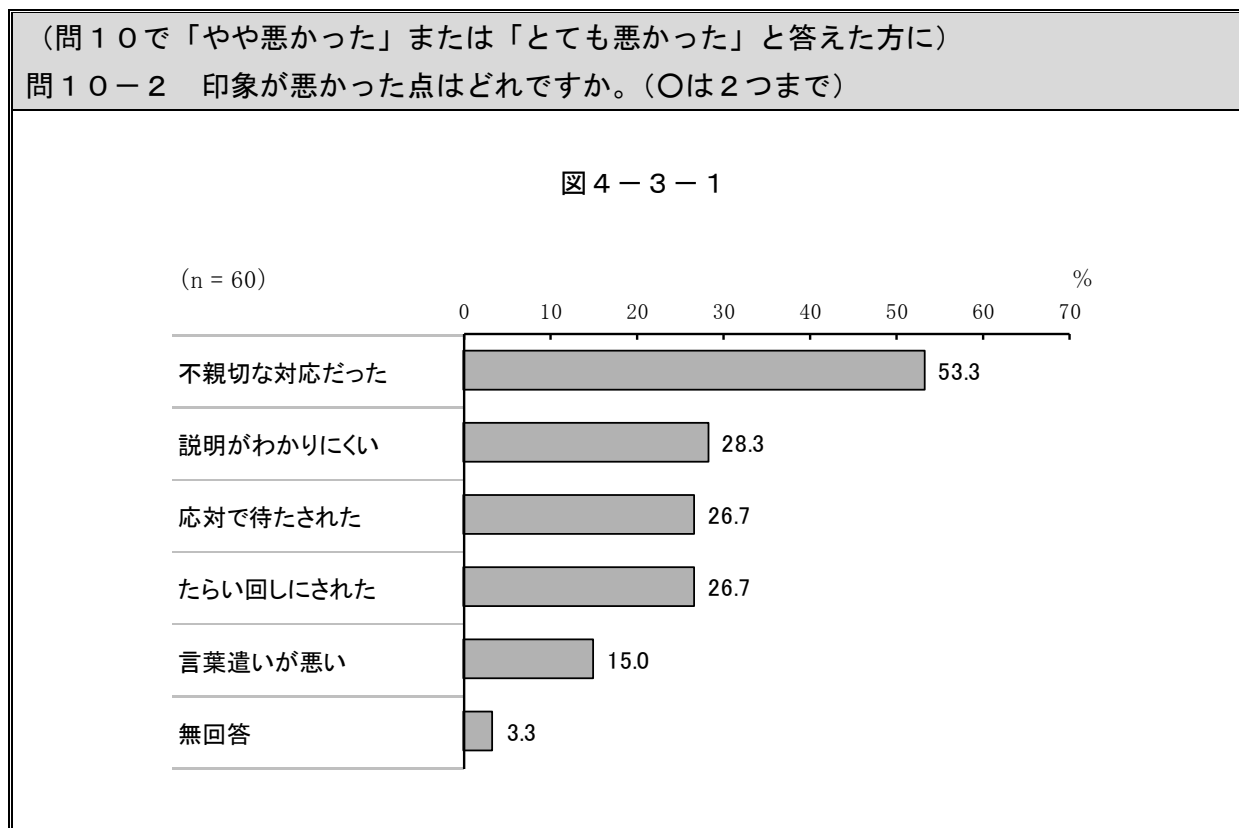
（％）

| 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)

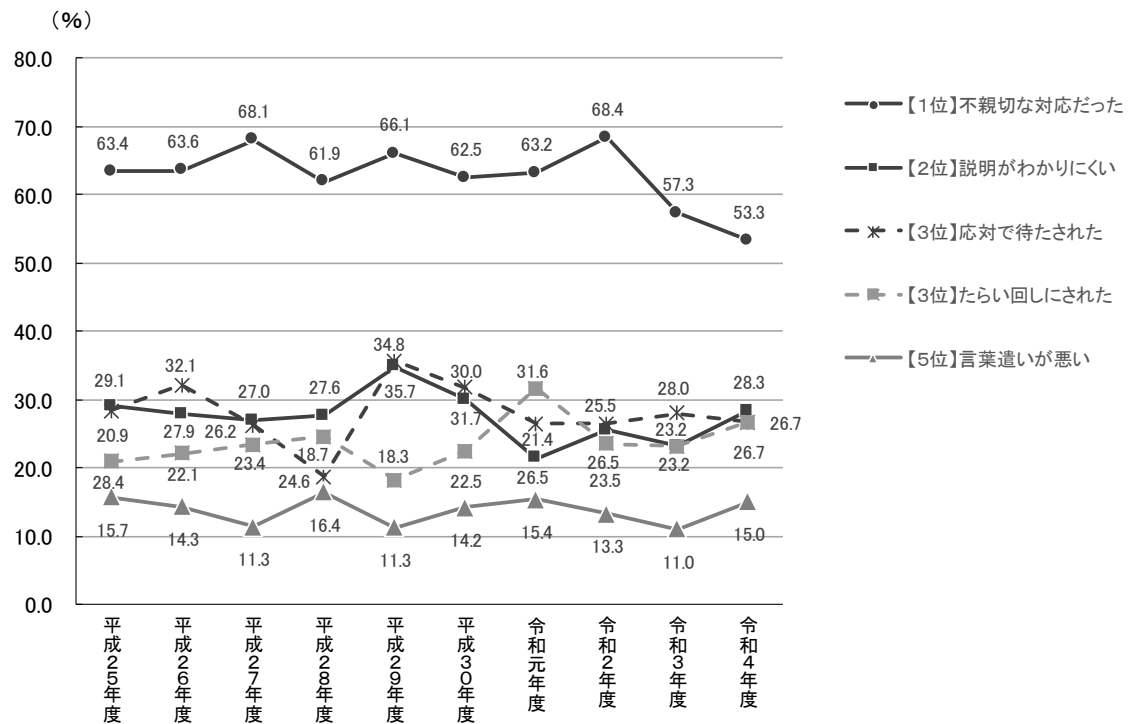
表4-3-1 印象が悪かった点（時系列）

(%)

| 理由            | 平成<br>25年度 | 平成<br>26年度 | 平成<br>27年度 | 平成<br>28年度 | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 令和<br>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）

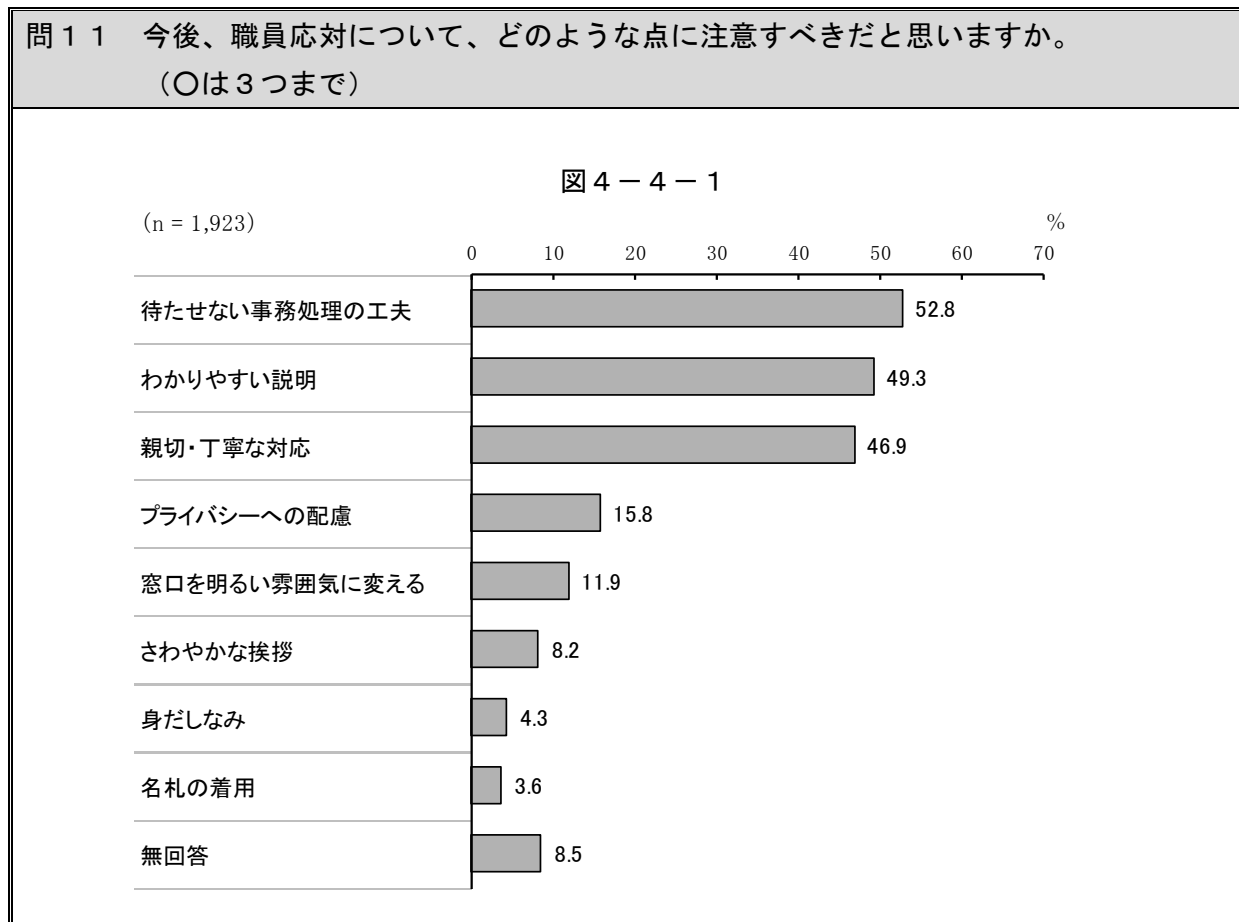


平成25年度からの時系列での変化をみると、「不親切な対応だった」がいずれの年度でも飛びぬけて1位となっているが、令和3年度に続き、令和4年度でも割合が減少し、5割を超えている。（表4-3-1、図4-3-2）



#### (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)

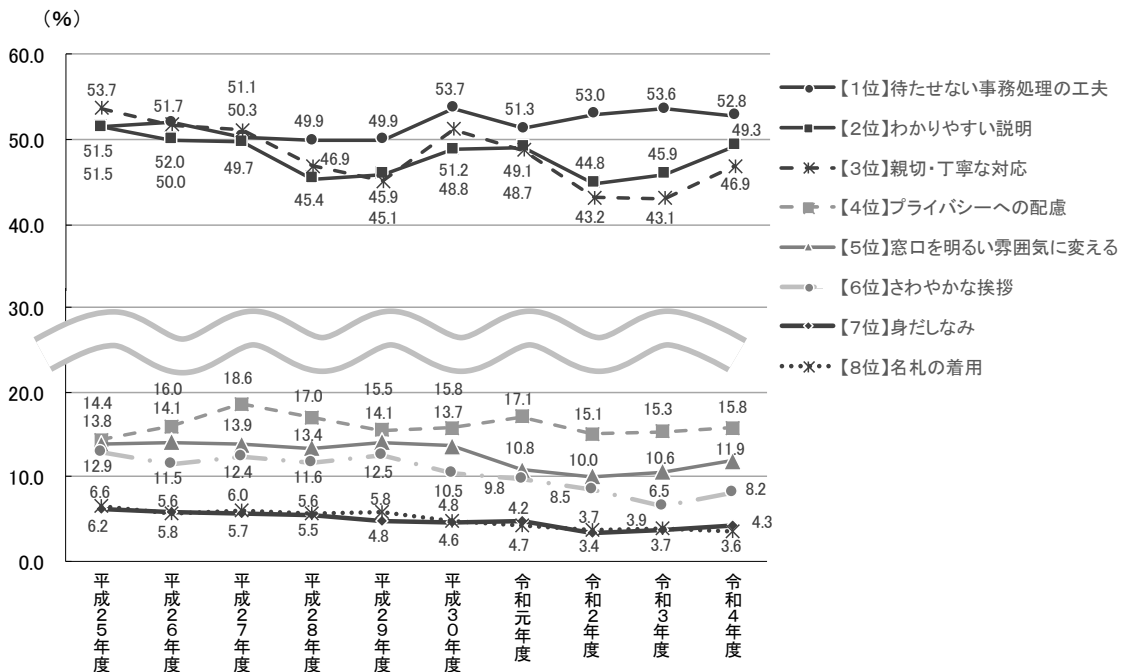
表 4-4-1 職員対応での注意点（時系列）

(%)

| 理由                | 平成<br>25年度 | 平成<br>26年度 | 平成<br>27年度 | 平成<br>28年度 | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 令和<br>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）