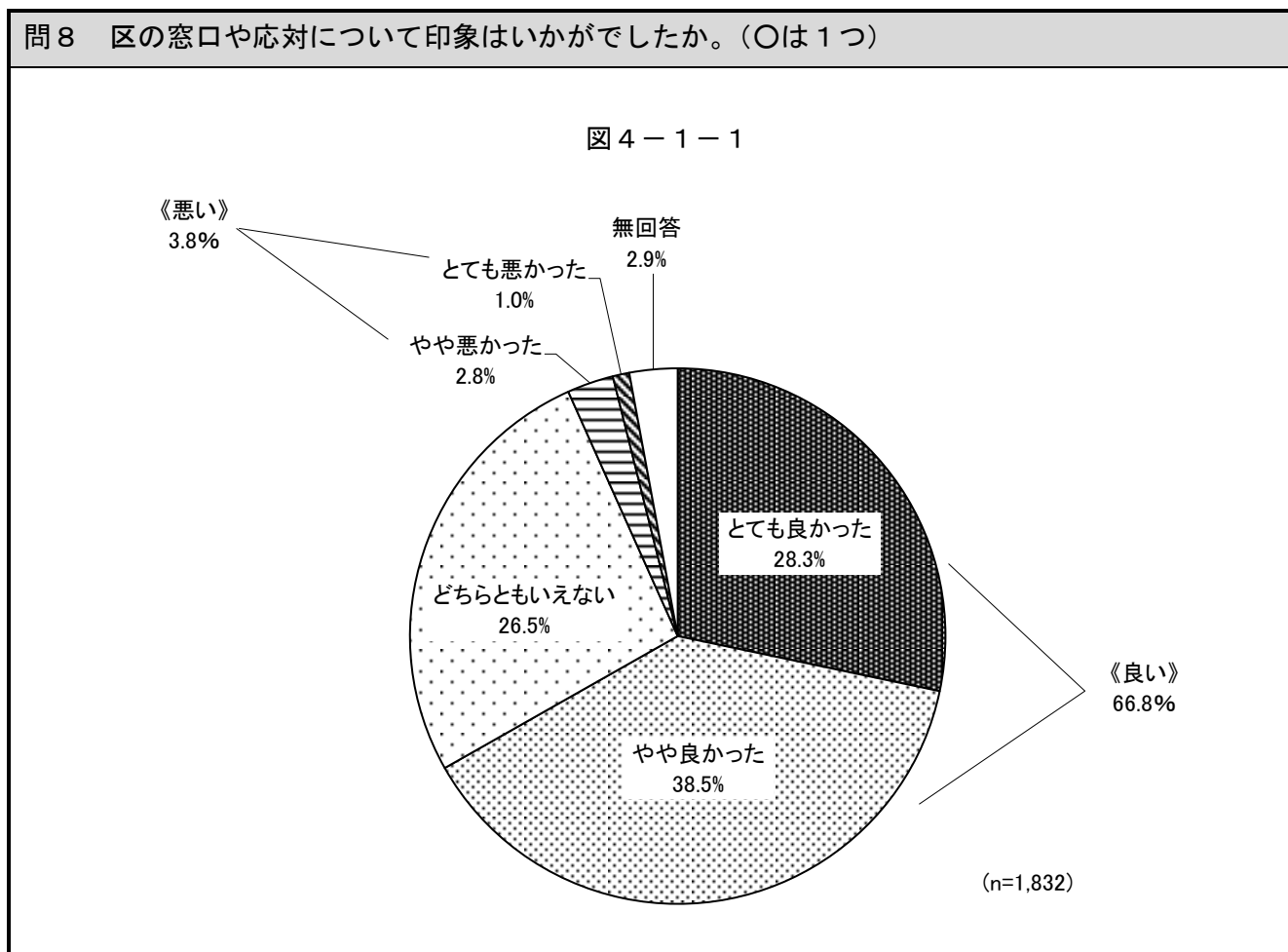


4. 職員対応

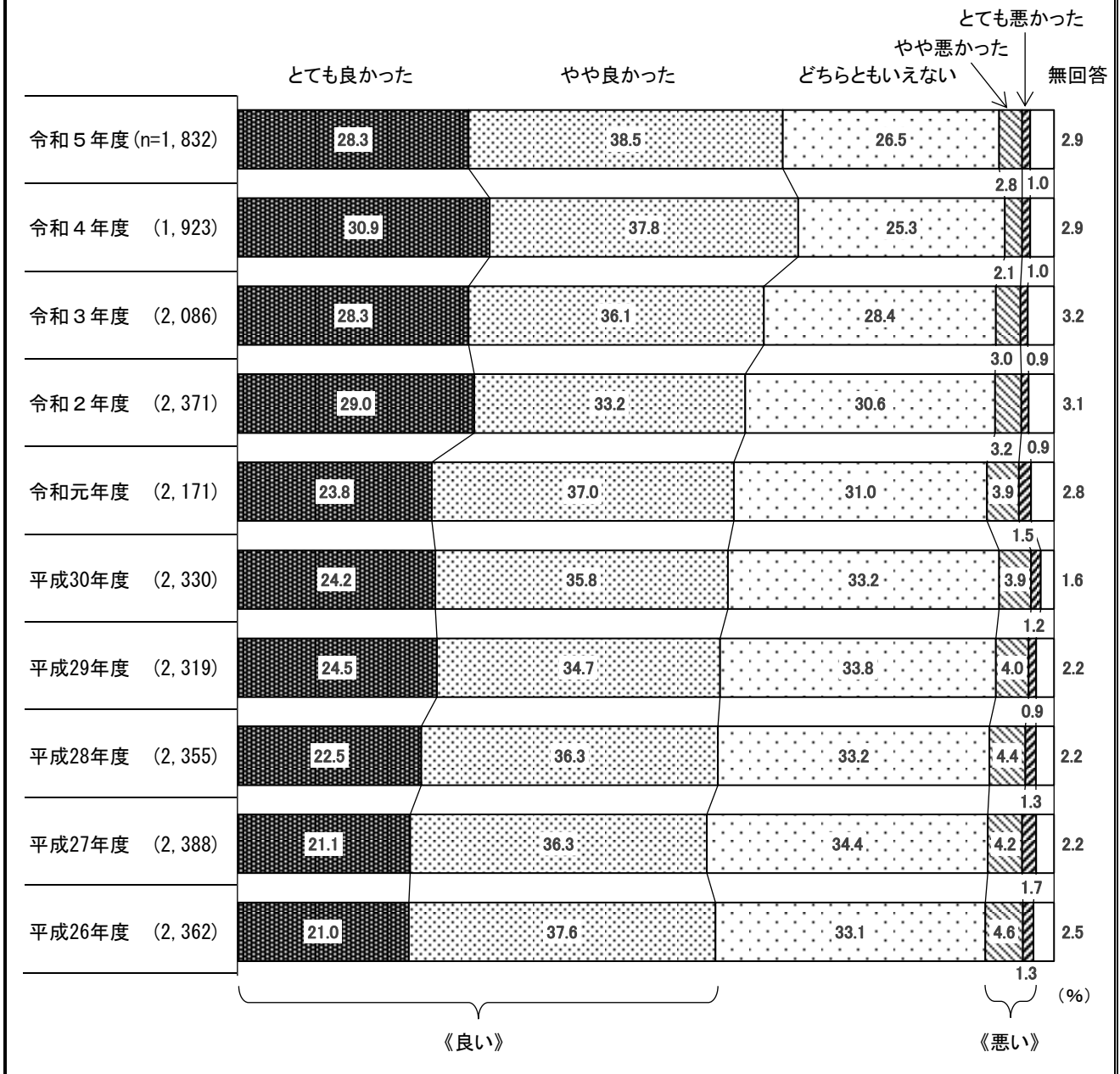
(1) 窓口対応

◎窓口対応が《良い》と感じている人が7割近く



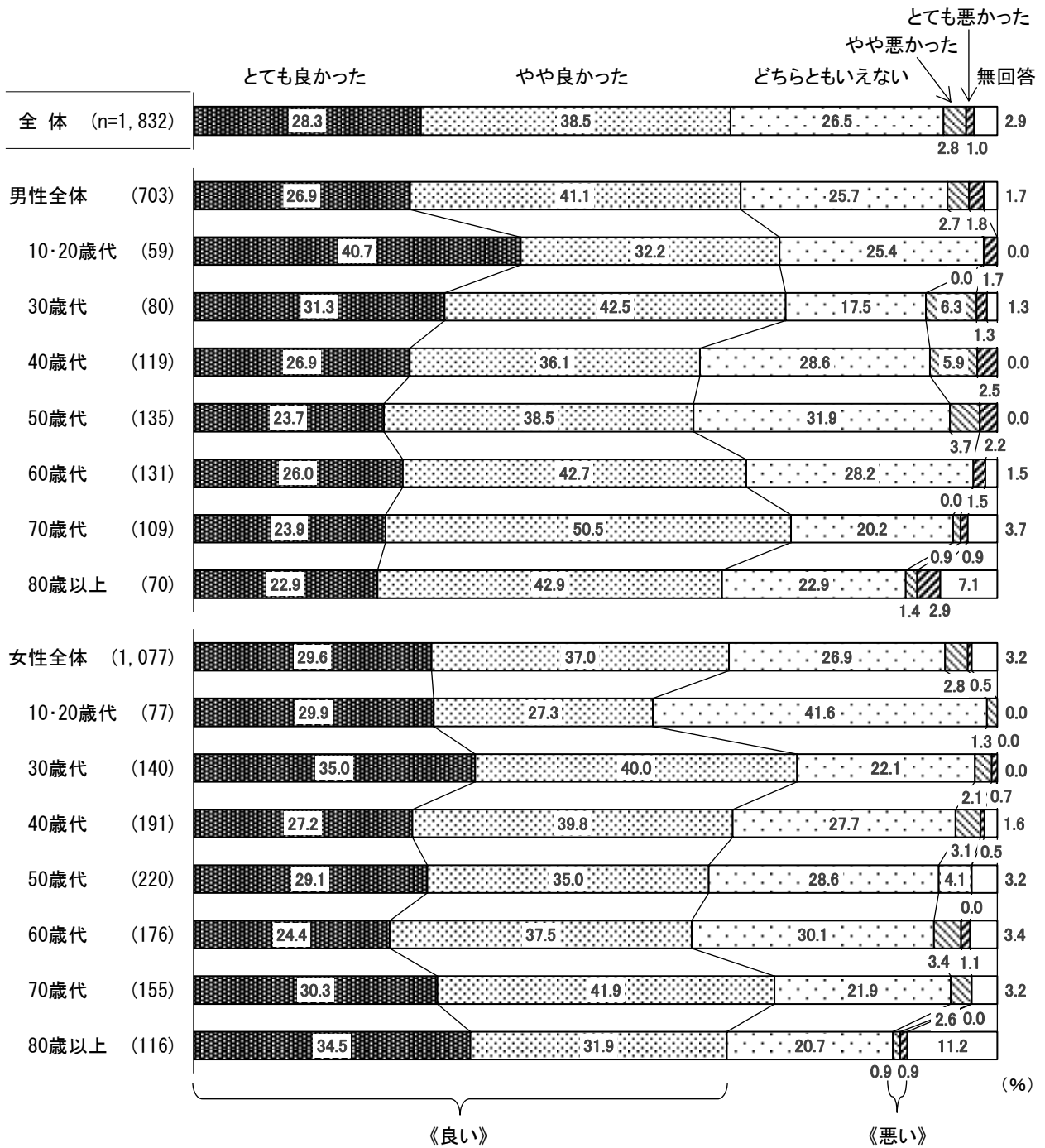
世田谷区の窓口や対応についての印象を聞いたところ、「とても良かった」(28.3%)と「やや良かった」(38.5%)を合わせた《良い》(66.8%)が7割近くとなっている。「どちらともいえない」(26.5%)は3割近く、「やや悪かった」(2.8%)と「とても悪かった」(1.0%)を合わせた《悪い》(3.8%)は1割に満たない。(図4-1-1)

図4-1-2 窓口対応（時系列）



平成26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り、令和5年度は令和4年度よりやや低いものの、令和3年度以前より高くなっている。《悪い》は、いずれの年度も1割に満たない。(図4-1-2)

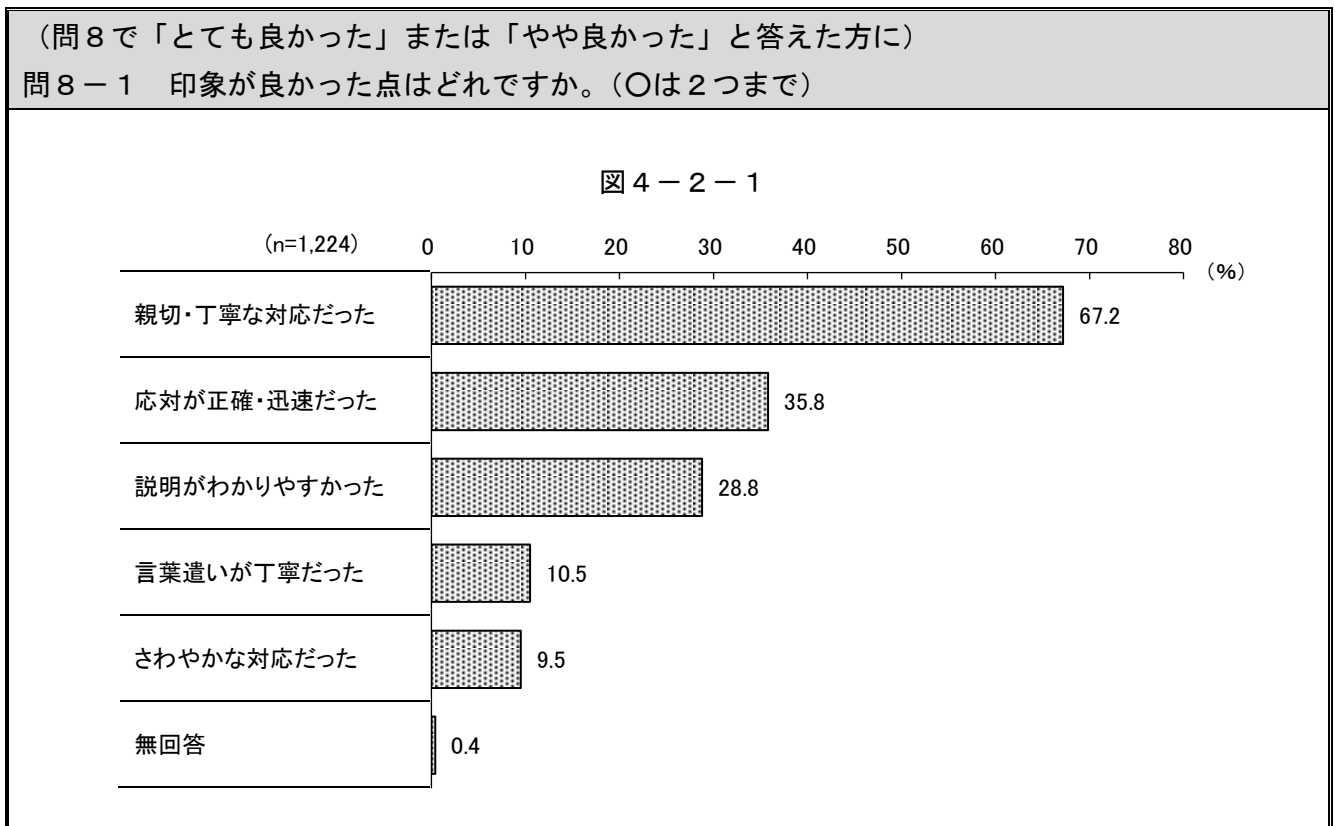
図4-1-3 窓口対応（性・年齢別）



性・年齢別にみると、《良い》は男性の70歳代、女性の30歳代で7割半ば、男性の10・20歳代と30歳代、女性の70歳代で7割を超えている。「とても良かった」は男性の10・20歳代がほぼ4割、女性の30歳代と80歳以上で3割半ばとなっている。（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7割近く



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(1,224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」(67.2%)が7割近くで最も高い。以下、「対応が正確・迅速だった」(35.8%)、「説明がわかりやすかった」(28.8%)、「言葉遣いが丁寧だった」(10.5%)、「さわやかな対応だった」(9.5%)と続く。(図4-2-1)

表 4-2-1 印象が良かった点（時系列）

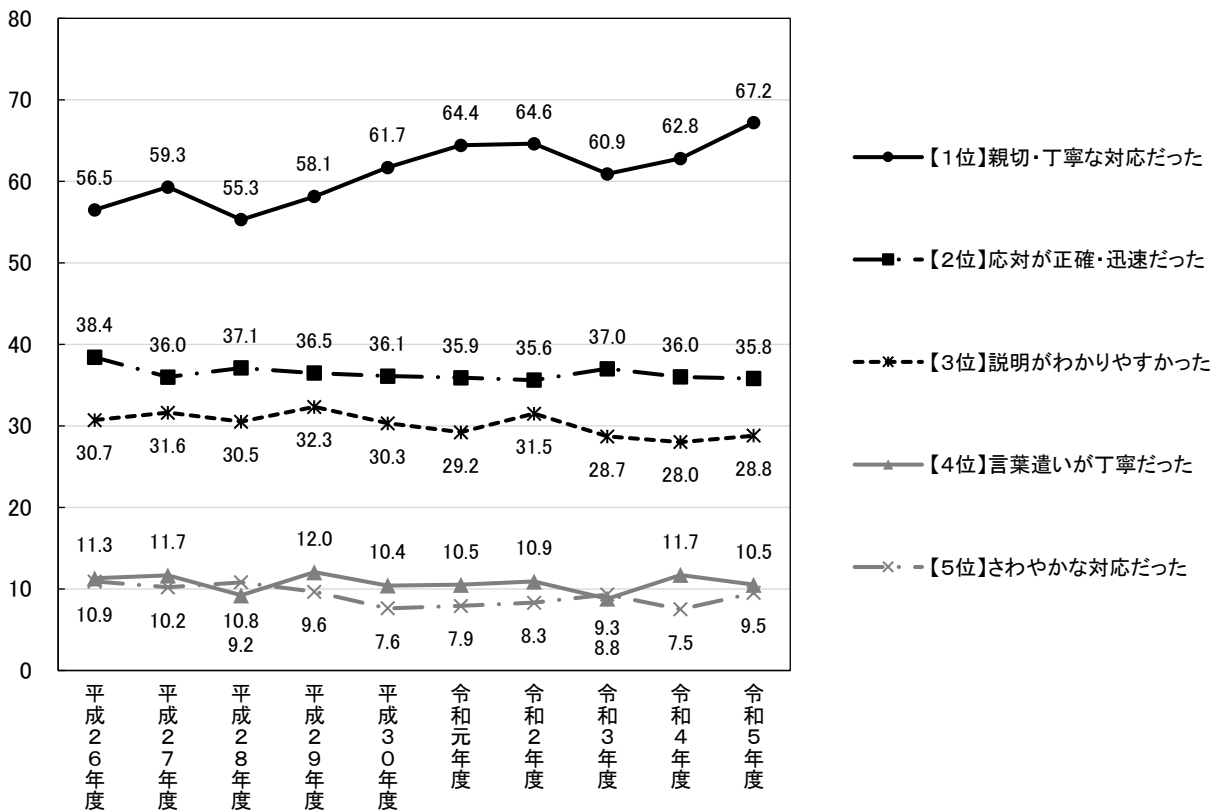
(%)

理由	平成 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	令和 5年度
n	1,382	1,373	1,386	1,371	1,399	1,319	1,473	1,344	1,320	1,224
【1位】親切・丁寧な対応だった	56.5	59.3	55.3	58.1	61.7	64.4	64.6	60.9	62.8	67.2
【2位】対応が正確・迅速だった	38.4	36.0	37.1	36.5	36.1	35.9	35.6	37.0	36.0	35.8
【3位】説明がわかりやすかった	30.7	31.6	30.5	32.3	30.3	29.2	31.5	28.7	28.0	28.8
【4位】言葉遣いが丁寧だった	11.3	11.7	9.2	12.0	10.4	10.5	10.9	8.8	11.7	10.5
【5位】さわやかな対応だった	10.9	10.2	10.8	9.6	7.6	7.9	8.3	9.3	7.5	9.5

注) 令和5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 26 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 位で、特に令和 5 年度は過去最も高くなっている。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 年度に引き続き 4 位となっている。（表 4-2-1、図 4-2-2）

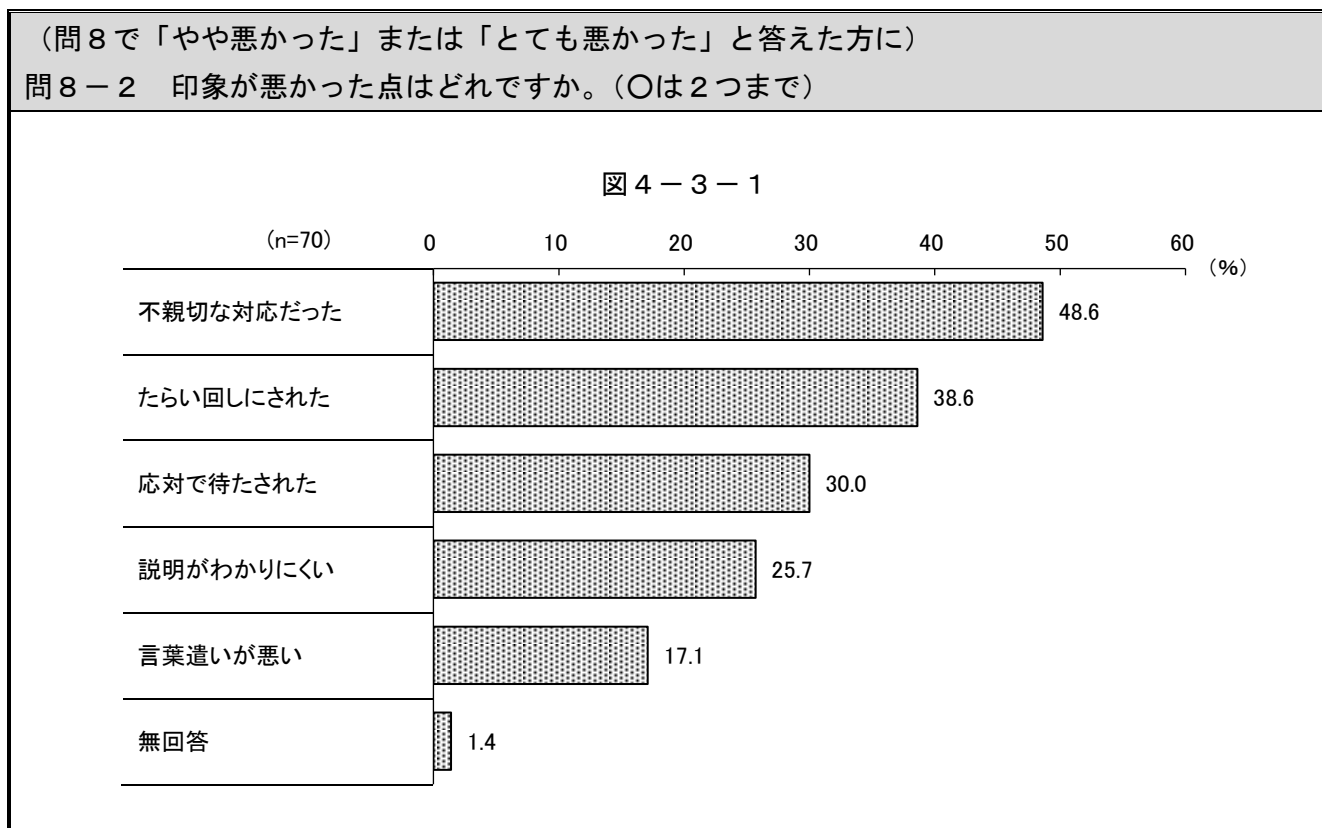
表4-2-2 印象が良かった点（性・年齢別）

		(%)						
		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		1,224	67.2	35.8	28.8	10.5	9.5	0.4
性・年齢別	男性全体	478	69.5	36.4	26.8	11.7	11.7	-
	10・20歳代	43	60.5	34.9	25.6	23.3	11.6	-
	30歳代	59	57.6	42.4	28.8	6.8	15.3	-
	40歳代	75	65.3	33.3	29.3	20.0	16.0	-
	50歳代	84	76.2	29.8	22.6	14.3	10.7	-
	60歳代	90	67.8	44.4	26.7	6.7	6.7	-
	70歳代	81	76.5	32.1	30.9	8.6	12.3	-
	80歳以上	46	78.3	39.1	21.7	4.3	10.9	-
	女性全体	717	66.0	36.1	30.0	9.9	8.1	0.7
	10・20歳代	44	52.3	27.3	43.2	9.1	11.4	-
	30歳代	105	63.8	36.2	22.9	11.4	11.4	1.0
	40歳代	128	67.2	43.8	22.7	12.5	9.4	-
	50歳代	141	70.9	40.4	25.5	9.2	6.4	1.4
	60歳代	109	70.6	41.3	31.2	8.3	5.5	0.9
70歳代	112	58.0	30.4	35.7	9.8	7.1	0.9	
80歳以上	77	70.1	22.1	41.6	7.8	7.8	-	

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70歳代と80歳以上で8割近く、男性の50歳代で7割半ば、女性の50歳代と60歳代でほぼ7割、女性の80歳以上で7割となっている。「対応が正確・迅速だった」は男性の60歳代で4割半ばとなっている。（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割近く



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(70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」(48.6%)が5割近くで最も高い。以下、「たらい回しにされた」(38.6%)、「対応で待たされた」(30.0%)、「説明がわかりにくい」(25.7%)、「言葉遣いが悪い」(17.1%)と続く。(図4-3-1)

表4-3-1 印象が悪かった点（時系列）

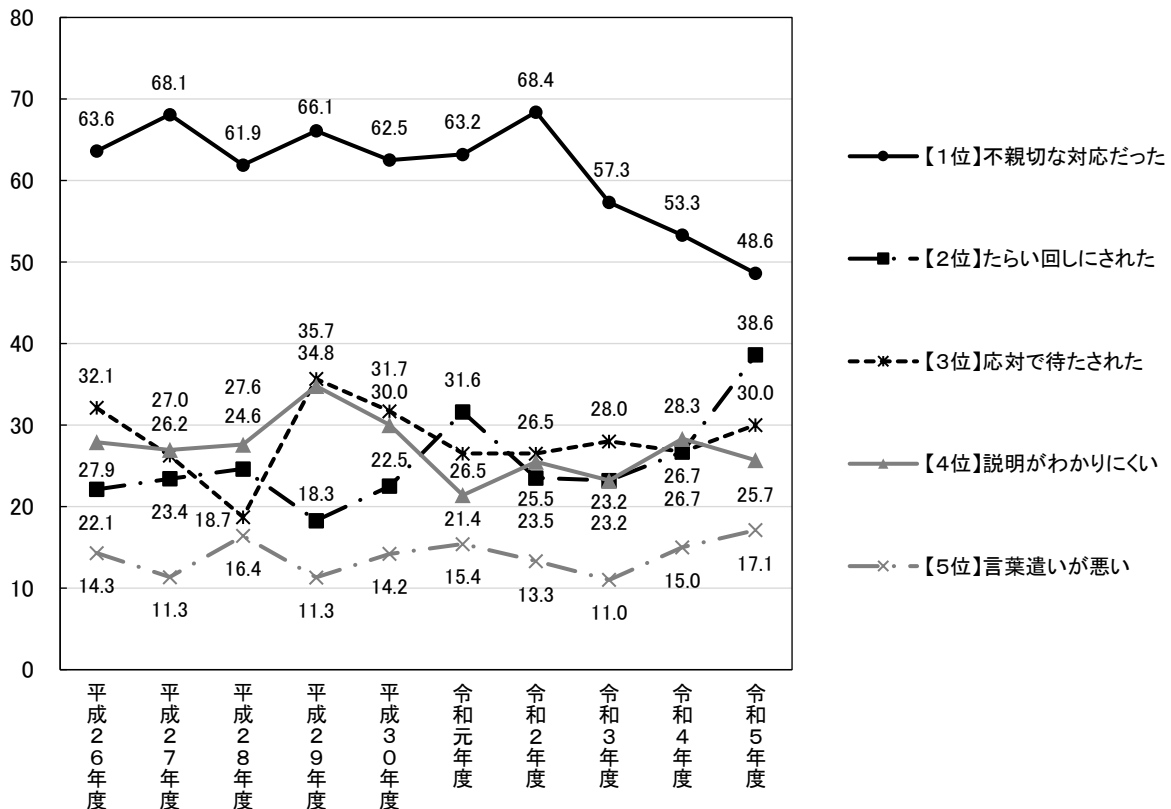
(%)

理由	平成 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	令和 5年度
n	140	141	134	115	120	117	98	82	60	70
【1位】不親切な対応だった	63.6	68.1	61.9	66.1	62.5	63.2	68.4	57.3	53.3	48.6
【2位】たらい回しにされた	22.1	23.4	24.6	18.3	22.5	31.6	23.5	23.2	26.7	38.6
【3位】対応で待たされた	32.1	26.2	18.7	35.7	31.7	26.5	26.5	28.0	26.7	30.0
【4位】説明がわかりにくい	27.9	27.0	27.6	34.8	30.0	21.4	25.5	23.2	28.3	25.7
【5位】言葉遣いが悪い	14.3	11.3	16.4	11.3	14.2	15.4	13.3	11.0	15.0	17.1

注) 令和5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）

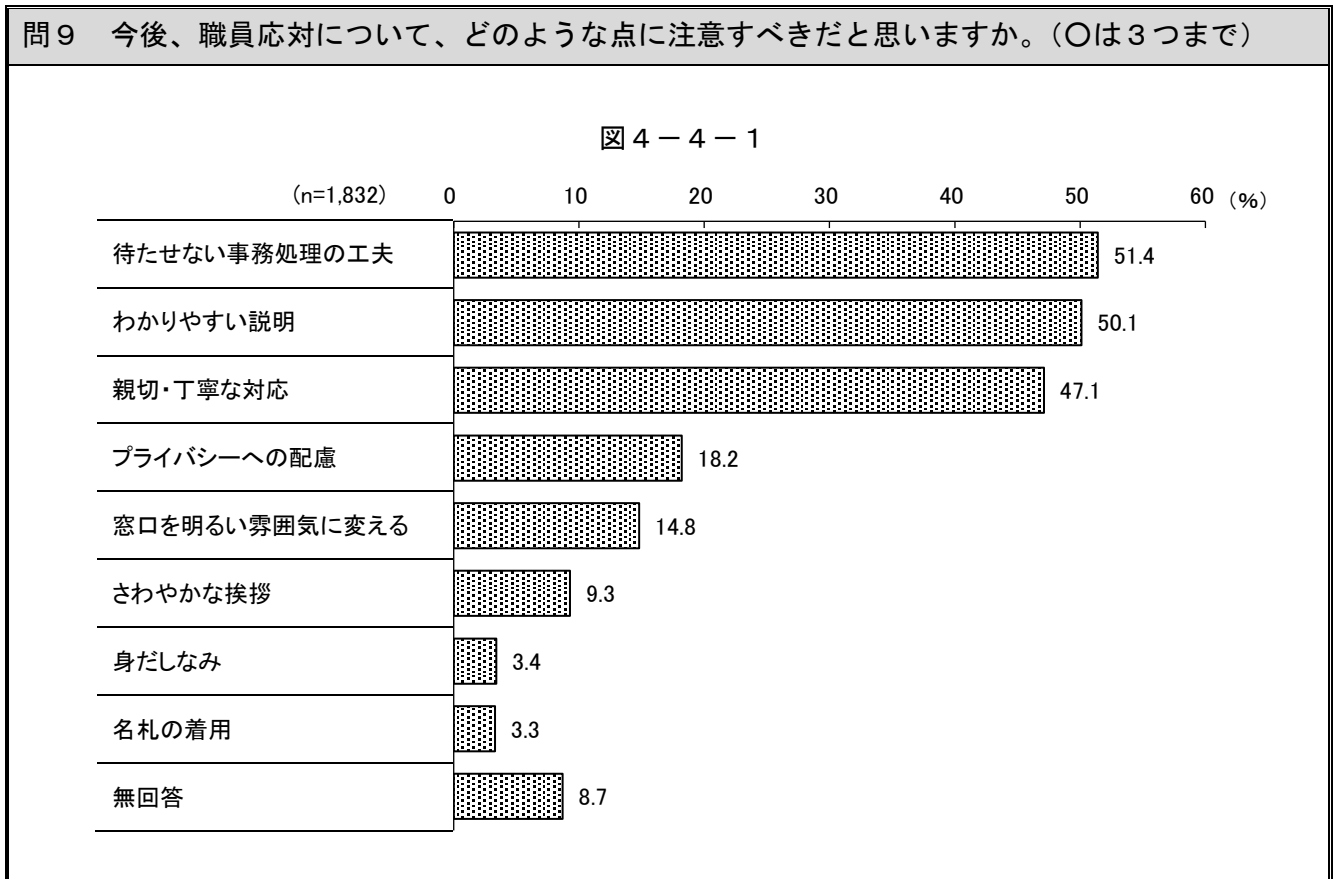
(%)



平成26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」がいずれの年度も1位となっているが、令和2年度以降は年々割合が減少し、令和5年度は5割を下回っている。「たらい回しにされた」は令和5年度が過去最も高く、4割近くとなっている。（表4-3-1、図4-3-2）

(4) 職員応対での注意点

◎「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



今後の職員応対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」(51.4%)が5割を超え、「わかりやすい説明」(50.1%)が5割、「親切・丁寧な対応」(47.1%)が5割近くとなっている。以下、「プライバシーへの配慮」(18.2%)、「窓口を明るい雰囲気に変える」(14.8%)、「さわやかな挨拶」(9.3%)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）

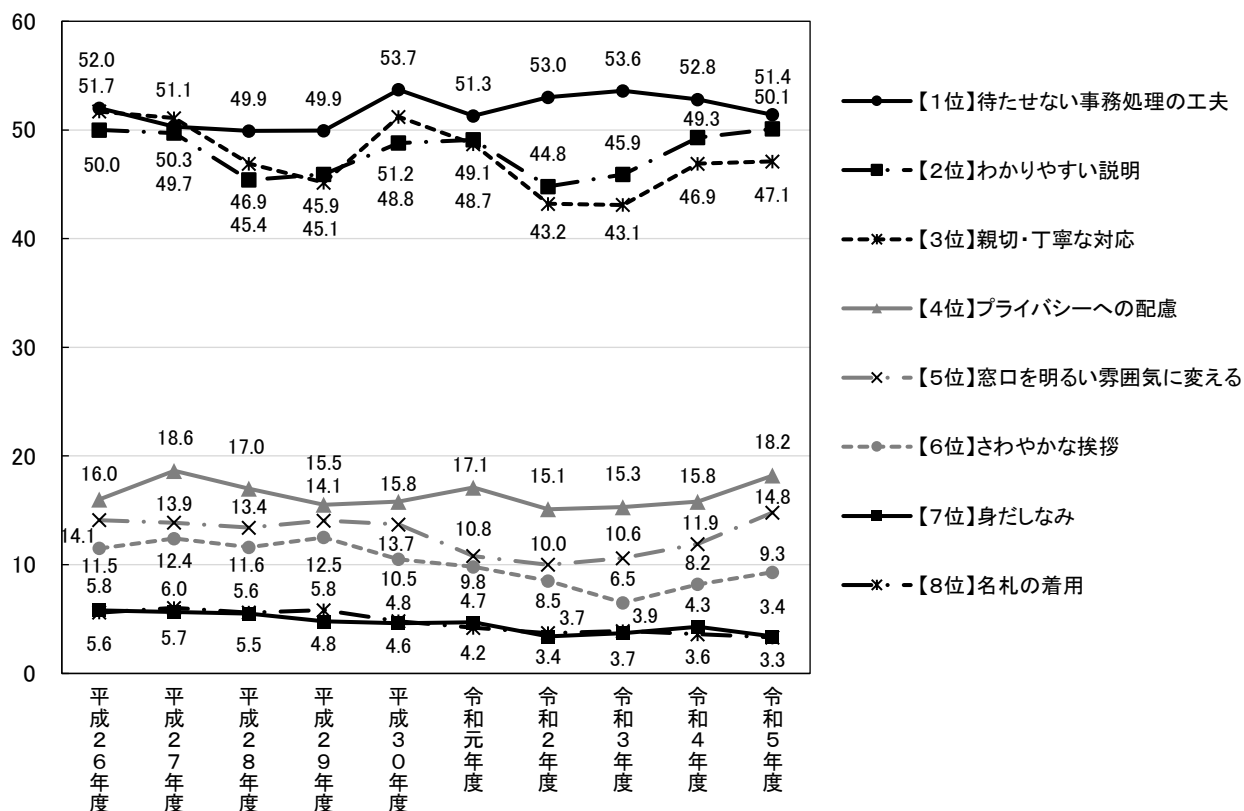
(%)

理由	平成 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	令和 5年度
n	2,362	2,388	2,355	2,319	2,330	2,171	2,371	2,086	1,923	1,832
【1位】 待たせない事務処理の工夫	52.0	50.3	49.9	49.9	53.7	51.3	53.0	53.6	52.8	51.4
【2位】 わかりやすい説明	50.0	50.3	45.4	45.9	48.8	49.1	44.8	45.9	49.3	50.1
【3位】 親切・丁寧な対応	51.7	51.1	46.9	45.1	51.2	48.7	43.2	43.1	46.9	47.1
【4位】 プライバシーへの配慮	16.0	18.6	17.0	15.5	15.8	17.1	15.1	15.3	15.8	18.2
【5位】 窓口を明るい雰囲気に変える	14.1	13.9	13.4	14.1	13.7	10.8	10.0	10.6	11.9	14.8
【6位】 さわやかな挨拶	11.5	12.4	11.6	12.5	10.5	9.8	8.5	6.5	8.2	9.3
【7位】 身だしなみ	5.8	5.7	5.5	4.8	4.6	4.7	3.4	3.7	4.3	3.4
【8位】 名札の着用	5.6	6.0	5.6	5.8	4.8	4.2	3.7	3.9	3.6	3.3

注) 令和5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 26 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）

		(%)									
		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		1,832	51.4	50.1	47.1	18.2	14.8	9.3	3.4	3.3	8.7
性・年齢別	男性全体	703	53.8	47.2	44.8	14.5	16.2	10.5	4.4	4.6	8.1
	10・20歳代	59	44.1	33.9	35.6	10.2	27.1	10.2	1.7	1.7	13.6
	30歳代	80	62.5	38.8	32.5	25.0	22.5	7.5	1.3	-	8.8
	40歳代	119	56.3	44.5	44.5	15.1	17.6	10.1	5.9	5.0	5.9
	50歳代	135	50.4	46.7	51.1	18.5	12.6	11.1	1.5	3.0	6.7
	60歳代	131	60.3	51.1	45.8	9.9	18.3	11.5	6.1	3.8	6.1
	70歳代	109	46.8	54.1	44.0	11.9	11.9	11.0	8.3	9.2	10.1
	80歳以上	70	52.9	55.7	54.3	10.0	7.1	11.4	4.3	8.6	10.0
	女性全体	1,077	50.8	52.5	48.8	20.6	14.1	8.3	2.8	2.6	8.4
	10・20歳代	77	42.9	39.0	45.5	15.6	14.3	9.1	1.3	-	7.8
	30歳代	140	53.6	40.7	36.4	18.6	16.4	6.4	5.0	0.7	11.4
	40歳代	191	52.4	46.1	51.8	23.6	20.9	8.9	2.6	1.6	7.3
	50歳代	220	51.4	52.7	53.6	22.7	13.2	8.2	2.3	1.8	9.1
	60歳代	176	56.3	58.0	49.4	21.6	14.8	6.3	4.0	2.8	6.3
70歳代	155	49.7	64.5	49.0	23.9	5.8	8.4	2.6	3.9	5.8	
80歳以上	116	42.2	61.2	50.9	11.2	12.1	12.1	0.9	7.8	12.9	

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、男性の60歳代で6割となっている。「わかりやすい説明」は年代が上がるにつれ高くなる傾向にあり、女性の70歳代で6割半ば、女性の80歳以上で6割を超えている。（表4-4-2）