

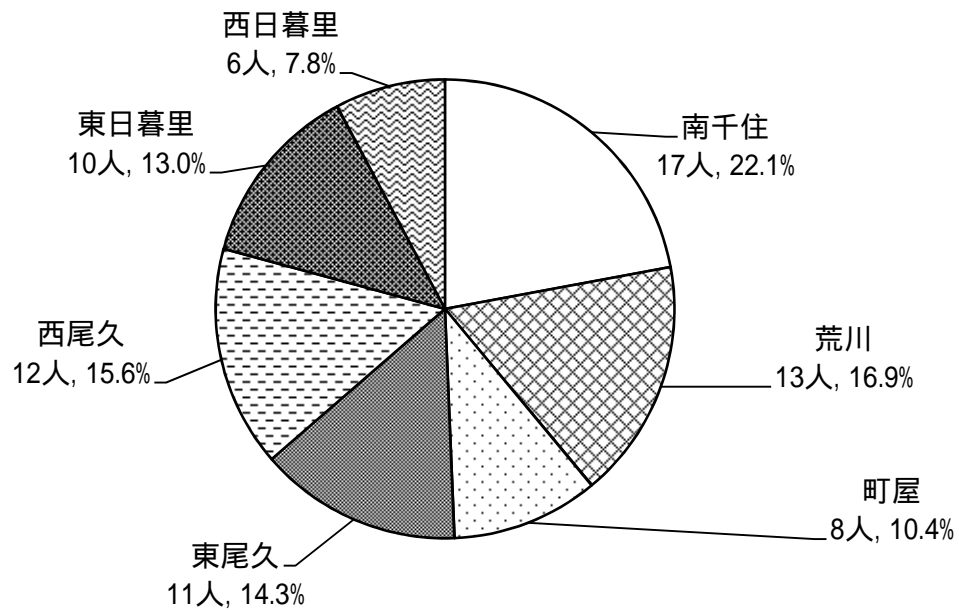
平成30年度第3回 あらかわ・Eモニターアンケート結果

調査の概要

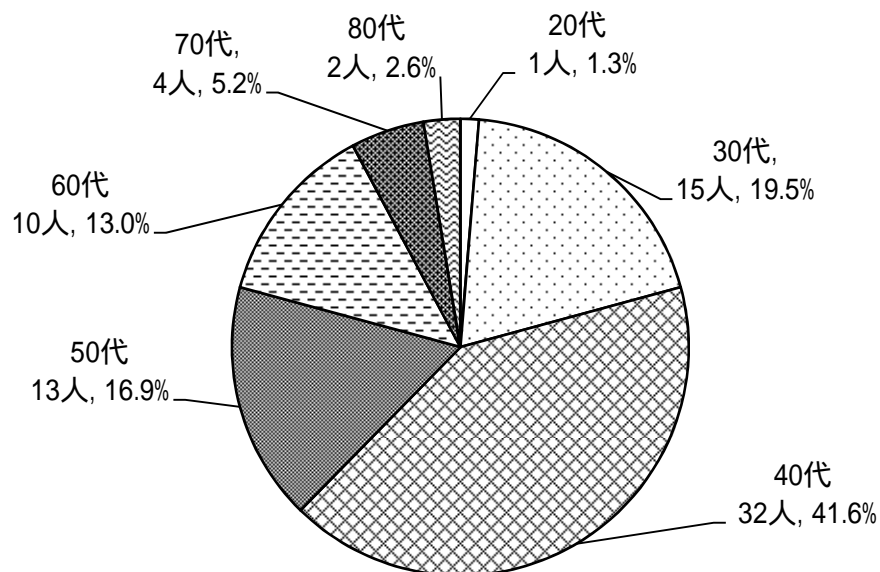
調査項目 職員対応・接遇について
調査対象 平成30年度あらかわ・Eモニター 103人
調査期間 平成31年2月22日(金)～3月10日(日)
回答数(率) 77(74.8%)

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 = 77

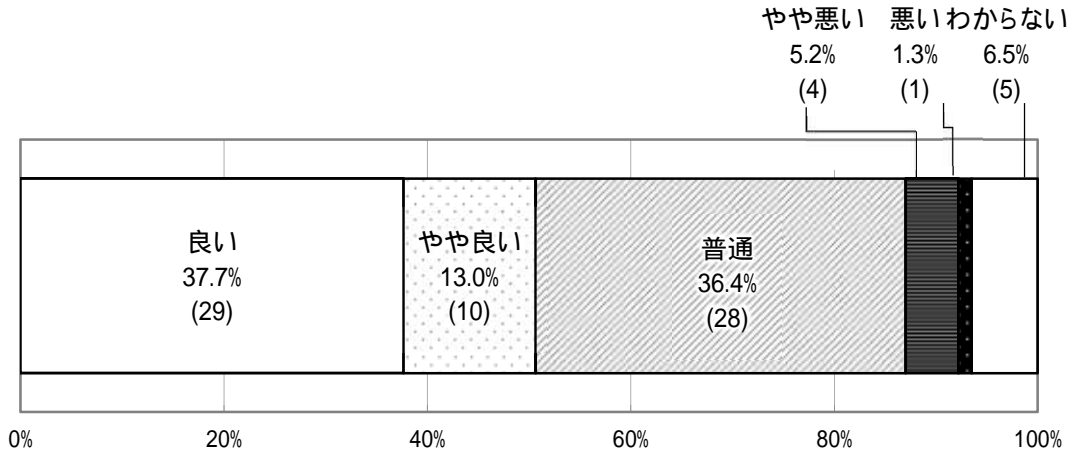


回答年齢別構成比 n = 77



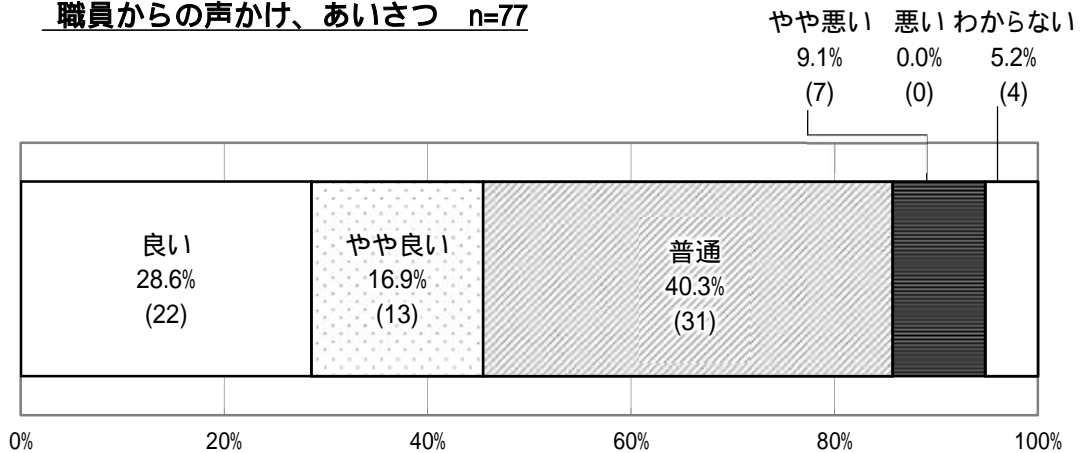
Q 1 区役所など区施設において職員の窓口等での対応について印象はいかがですか。

n=77

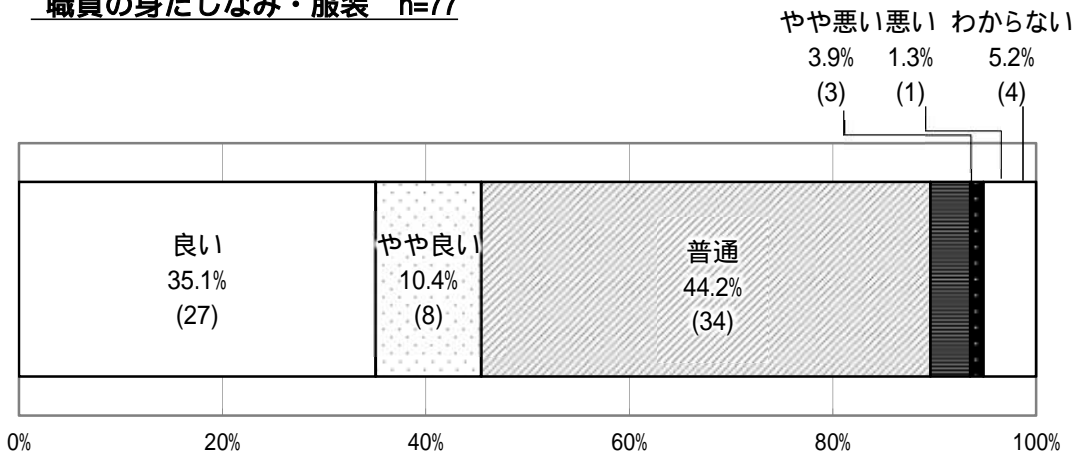


Q 2 職員の窓口等での個別の事項についてお伺いします。

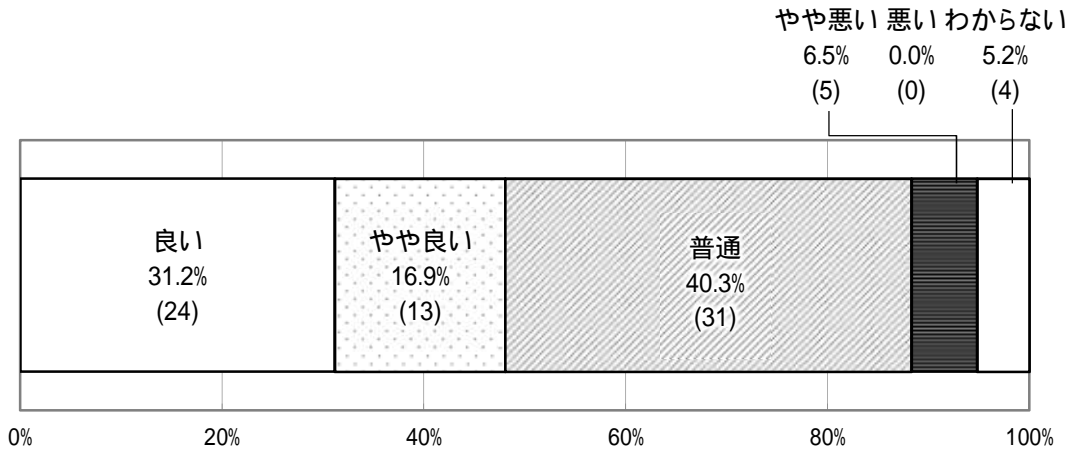
職員からの声かけ、あいさつ n=77



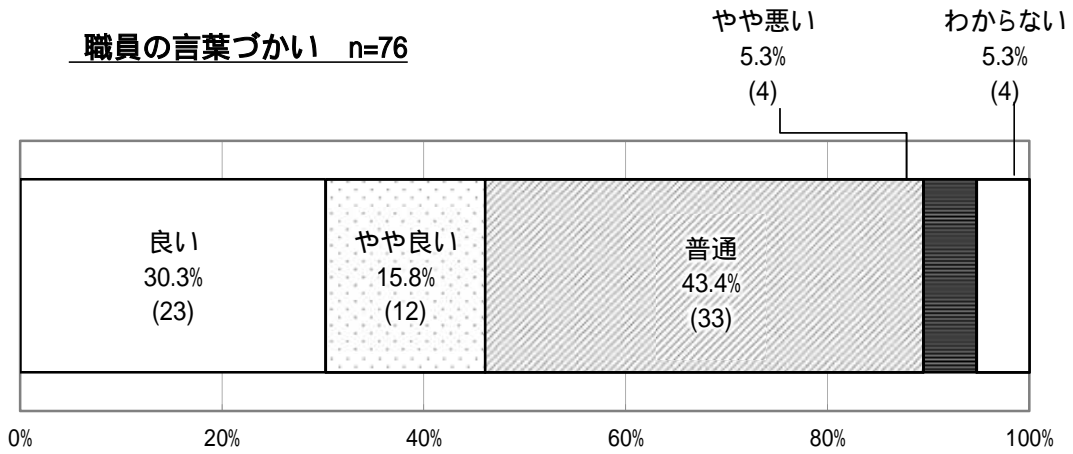
職員の身だしなみ・服装 n=77



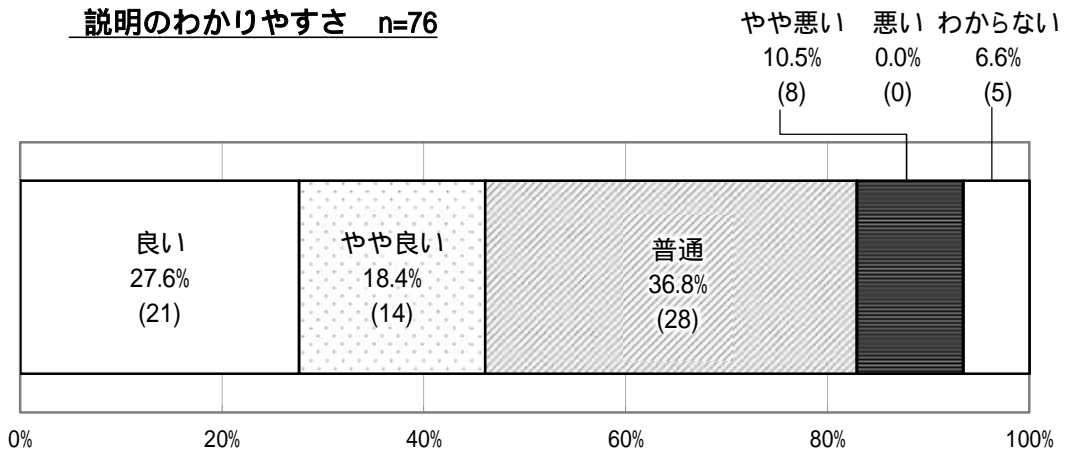
職員の話聴く姿勢、態度 n=77



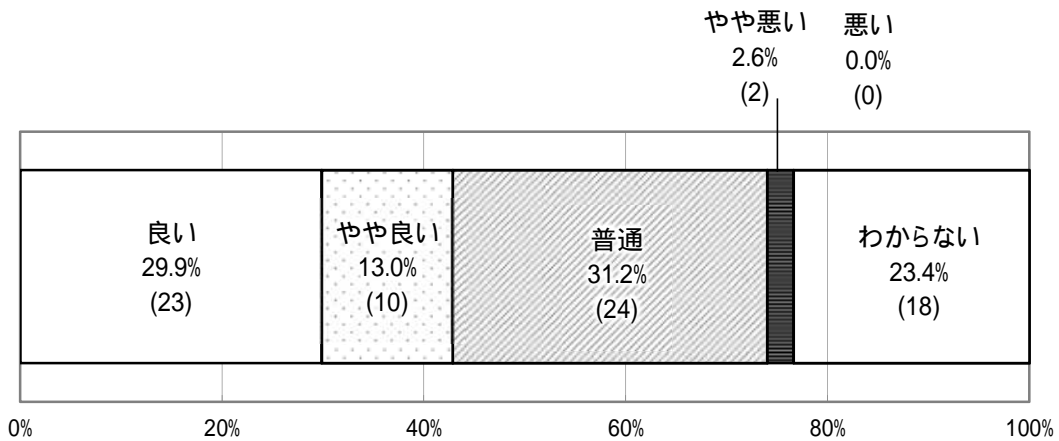
職員言葉づかい n=76



説明のわかりやすさ n=76

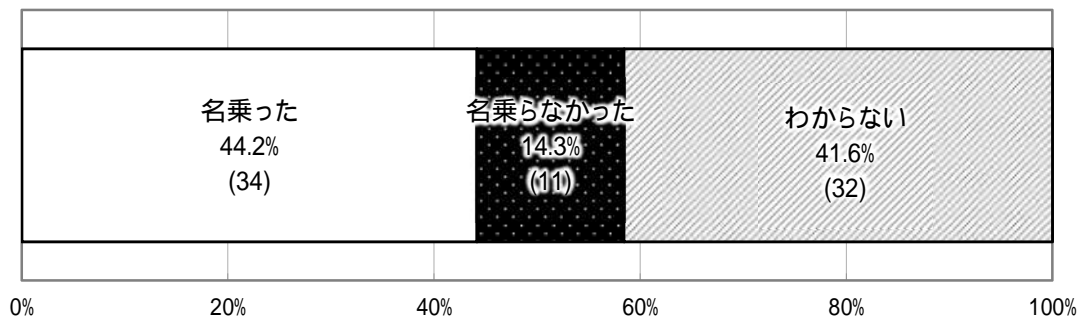


Q 3 荒川区役所職員の電話応対について印象はいかがですか。 n=77

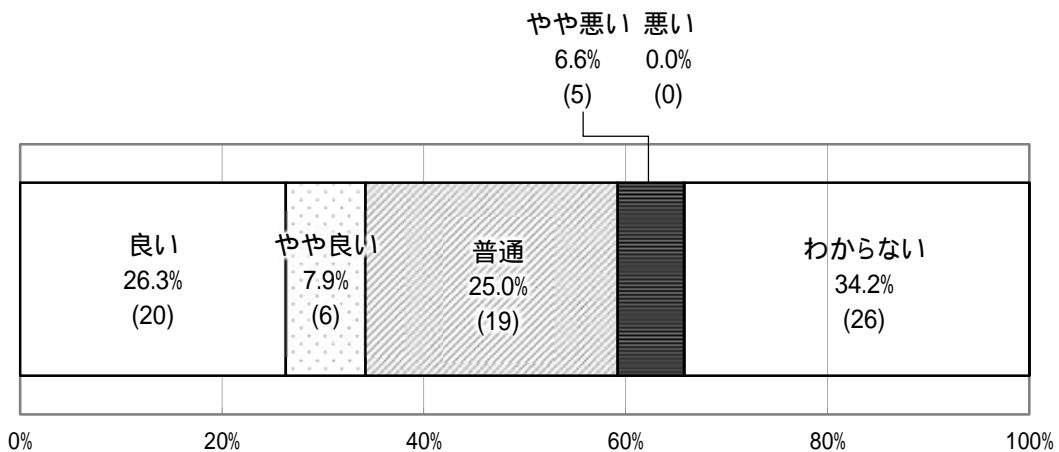


Q 4 職員の電話応対での個別の事項についてお伺いします。

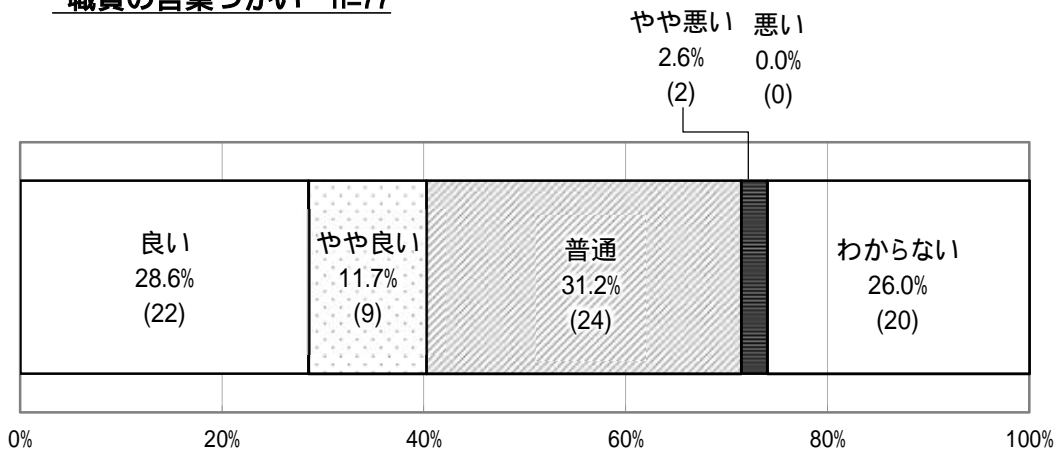
職員が所属と氏名を名乗るか n=77



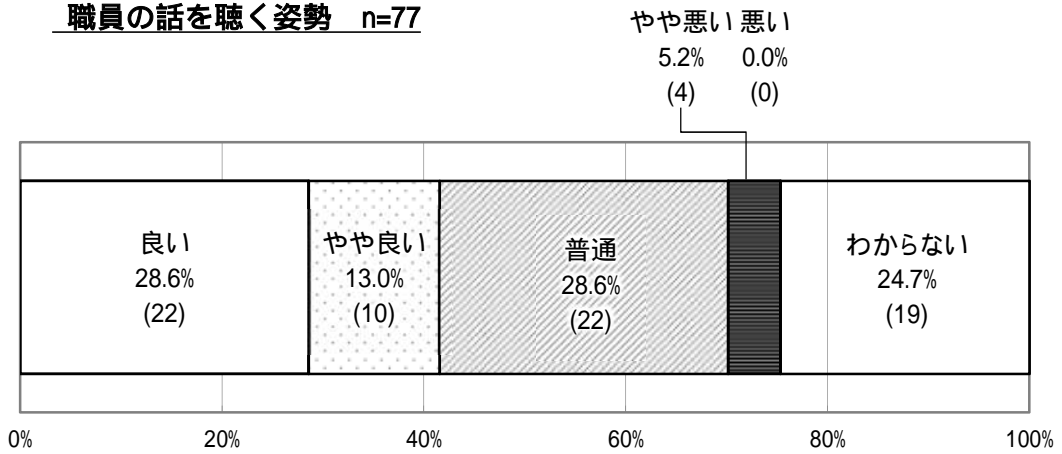
職員の電話マナー（あいさつ、先に切らない等） n=76



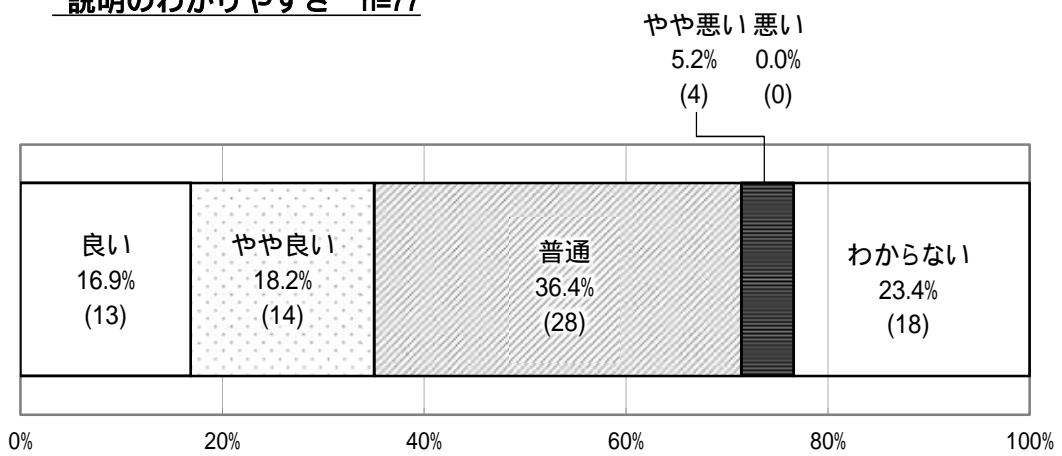
職員の言葉づかい n=77



職員の話聴く姿勢 n=77



説明のわかりやすさ n=77



自由記述（職員対応・接遇についての御意見等）

良い

- ・ 昨年転勤でこちらに住み始めました。区役所を一度しか利用したことがなかったが、その際、職員の方から声掛けをして誘導してくれてスムーズに要件を済ませることができた。（女性/30代）
- ・ 頻繁に利用するわけではないが、たまに利用した時は、親切丁寧に対応して頂いている印象です。（女性/30代）
- ・ 色々な問い合わせや要望があるため、大変だと思いますが、丁寧な対応をしていただいていると思います。（男性/40代）
- ・ 窓口で何度か対応していただいたことはありますが、とてもわかりやすかった印象です。（男性/30代）
- ・ 基本的にきちんとしていると思う。（男性/50代）
- ・ どの課も親身になって丁寧に対応してくれる。（女性/30代）
- ・ 引っ越し前の自治体に比較しても、不満を感じたことはない。丁寧。（男性/40代）
- ・ 昔と比べて対応は大変良くなっていると思います。（男性/60代）
- ・ 住民票を取る窓口や、仕事の関係で経営支援課に行くことがありますが、対応はとてもいいです。私を「お客様」と呼んで対応してくれます。ゆっくりと落ち着いた対応で、言葉遣いも良いです。役所というと昔は偉そうなイメージがありましたが、どの課に行ってもそんなことはなく、丁寧に対応して下さいます。（女性/40代）
- ・ 以前に比較すると皆さん気持ち良く対応してくれます。（女性/80代）
- ・ 職員の皆さんは、言葉づかいが丁寧で良いと思います。（女性/40代）
- ・ 高額医療費の申請に行った時は分かりやすく、いい印象を受けた。（男性/60代）
- ・ 先日6階エレベーターから降り、部署案内を見ていたら女子職員の方からすぐ声をかけていただきました。（男性/70代）
- ・ 挨拶等声をかけやすい雰囲気を作ってくれるので聞きやすい。（女性/40代）
- ・ 困ったことがあったら直接区役所に行きます。もしくはホームページで調べております。区役所では職員の方が親切に教えて下さいます。（女性/30代）

- ・ 全体的に満足です。(男性/40代)

良くない

- ・ 私立小学校の入学について電話かかってきた時態度悪かった。(男性/40代)
- ・ 窓口で待っていても、こちらより声掛けをしないと対応してくれない場合がある。(男性/70代)
- ・ 電話だと顔が見えないからか「うん、うん」と相槌を打つ職員がいて、友達ではないし、知り合いでもないのに不快だった。わからないことが多い職員もいるのか、電話口で確認のための保留や窓口でも待たせることが多く、どうにかならないものでしょうか。もっとテキパキ対応してもらいたい。(女性/40代)
- ・ 専門用語などを使用しての説明は理解できないことが多い。(女性/40代)
- ・ 自分の部署については、わかるが、縦の連携が悪くこちらの都合が上手く伝わらない事がありました。(女性/50代)
- ・ 質問に対する受け答えに要領を得ず、ストレスがたまることのある職員に閉口しました。(男性/60代)
- ・ 保育課に問い合わせたとき、区民よりもいろいろわかっていない職員の方がいました。ケース検討会などを行い、勉強してほしいです。(女性/30代)
- ・ 窓口から職員さんの様子が見えるので、見られているという事を意識していれば、パソコン上で関係のないホームページを見ていたり、おしゃべりしながら仕事したり、接遇しているのに、割り込んで職員同士で話さないと思う。接遇しているときに話さなければならぬことがあるなら、まず、こちらにお話し中失礼しますと断りを入れてから割り込むのではないのでしょうか。また、たくさんの区民が来ていて、窓口がガラガラで対応していただけないのはいかがでしょうか。受付番号は取っています。私たちの税金で働いていると思ってほしい。もちろん私たちのために橋渡しのために一生懸命働いているのは感謝していますが、もう少し誇りをもって働いてほしい。その気がないのなら職員なんてやめてほしい。(女性/40代)
- ・ 勤務時間中、スマホにイヤホンを付けて何か聞いている職員がいた。座席から明らかに係長と思われる。今時、村役場にもこんな職員はいない。それが申請カウンターから丸見えである。服務規律違反である。そこの係の職員も雑談に興じ、カウンターには申請者の行列、区の幹部、総務部門に、このモニターの投稿を伝え、綱紀粛正を早

急に実施されたい。多くの職員は、真面目に勤務していることは承知しているが、一部に目に余る職員がいて、悪貨が良貨を駆逐している。(男性/60代)

要望

- ・ 民間企業の電話受付や対応をまずは習ってほしい。(女性/40代)
- ・ 区役所内では職員さんの行動や、清掃状況などに不快な思いをすることはありません。他の施設に行っても同じで良いことだと思います。ただ通勤する職員さんをよく目にするのですが、歩道側はもちろん道の端を歩かない方や並んで広がる方、自転車が来ても避けようとしなない方、周りを確認しないで方向転換する方を多々見かけます。区役所内での対応がよくても大人としての常識を疑ってしまいます。端的な事ですが区民のお手本となるように心がけて頂きたいと思います。(男性/40代)
- ・ ネームタグが無いと職員と気が付かない場合があるので、必ず見えやすいようにして欲しい。(男性/50代)
- ・ 声の小さな職員。区民事務所だと静かだから小さな声なのかもしれないが、滑舌まで悪くなるので聞き取れない職員が多い。芯の有る発声なら小声でもきちんと聞き取れるので、そうしてほしい。行政用語の説明は決まり言葉なので立て板に水のようにサラサラと説明する職員。職員同士では、それが「仕事のできる人」なのかもしれないし、あなたには日常の業界用語なのだろうけれど、一般人には聞きなれない業界用語なので、ゆっくり話してほしい。「今、受け付けますよ」のアイコンタクトをされても職員の意思是伝わりません。私は日本人だから察することができますが、空気の読めない日本人もいます。区民事務所は、失礼ながらコミュニケーションの苦手な職員が多い気がしています。(女性/40代)
- ・ 管理職未満の方々の意識の向上策が必要だと思います。(男性/50代)
- ・ 民間に比べると取り立てて良い点はない。各企業のコールセンターの対応を参考にしてほしい。(男性/60代)
- ・ こちらの意図はわかりますが、区役所に用事がない限り職員と接する機会がないため、このアンケートは適切ではないと思います。現に自分は今年度区役所に行った記憶がありません。昨年度一度行ったときのイメージです。たまたま会った職員の印象を明記しています。こういうことをやるのならば毎月1週間を3ヶ月、合計3週間区役所に来る人にアンケートをお願いすべきだと思います。サンプリングのやり方に問題ありです。(男性/50代)

- ・ 混んでいる窓口で順番待ちをしてる時には、懇切丁寧よりテキパキを優先願いたい。
(男性/70代)
- ・ 専門用語ではなく、わかりやすく。(男性/50代)
- ・ 適切な部署にアクセスすれば、とても良い対応をしてもらえるが、途中で担当以外の内容になった場合に、担当部署につないでくれるまでに時間がかかる。(職員の方が担当部署を探してくれるのだが、他の部署の職務内容に詳しくないようで探し当てるまで時間がかかる。)ひとりの職員が担当する範囲が狭すぎるように感じる。もう少し広い範囲を、複数人で対応することはできないのだろうか。(女性/50代)

特になし

- ・ 今回面談の機会がなく、申し訳ございませんが回答が出来ません。(男性/60代)
- ・ 今年は問合せ等しておらず、対応についてはわかりません。(男性/30代)
- ・ 特になし。(男性/40代)
- ・ 区役所へこの1年間訪れていないためわかりません。(男性/30代)
- ・ 特にありません。(男性/50代)
- ・ 電話をしたことがないので、電話対応に関してはわかりません。(男性/50代)
- ・ 特に不快に思うような事はありません。(男性/40代)
- ・ 窓口の対応に違和感を感じたことはありません。(男性/40代)
- ・ 電話で問い合わせることが多いですが、対応で困ったことはありません。(女性/30代)

場合による

- ・ 全ての職員が印象が悪いということでは決してなく、良い人は良いし、説明もわかりやすく、テキパキとしていて気持ちよく対応して頂いてありがたい人もいます。しかし、電話でのだらけた、かたるとな話し口調の人や、窓口でのイライラしている人や、偉そうな口調の人もしばしば遭遇するので、ハズレくじを引いたと感じる時もある。
(女性/20代)

- ・ 荒川区報にての講座に応募しようと電話した際、区報掲載講座名、または類似した名称でわかるかと思いましたが、ご自分達で通称としているらしい講座名を言われ、確認しても同じで、どうしたことかと思いました。たった1回のことですので気にしなくても良いかなとは思いますが…。概ね対応の仕方は易しく親切と思います。(女性/60代)
- ・ ごくたまに、タメ口になる職員さんもいらっしゃいますが、下町ゆえ仕方がないのかなと思います。許容範囲だと思います。総じて、若い方ほど丁寧な接遇だと感じます。(女性/40代)
- ・ 部署にもよります。私がお世話になっていることが多い子育て支援課の方は上記全て良いと思っております。そのためすべて「良い」にいたしました。今はどうかわかりませんが、税務課の方は少々言葉使いがきつい印象でした。そのため、窓口に行く足が遠のき、申請書の提出などは出来るだけ窓口に行かない様に、郵送にしています。また、離婚時に健康保険の切り替えで、本来、会社に注意しなくてはならない内容を私へ説教口調で言われた事があり、印象は最悪です。誰にも言ってませんが結構根に持ってます。教育委員会は区役所内にありますが、組織図を拝見したところ別の組織なのではないでしょうか？子供の通う小学校でクラスが荒れている事を相談しました。対応は冷静で話し方は丁寧でしたが、時間がかかっていました。子供の為というより、保身の為、単なる事務手続きをしたという印象を持ってしまいました。その後も相変わらずな現状を聞きます。今振り返って、その時効果的な対応をしたのか？と言うと、若干疑問という話しが「保護者の間」での立ち話の時に出ました。子供は多数でパワフルです。先生が優秀で一生懸命でも、限界はあるから、現状、現場を察して、一步踏み込んで助けてあげて欲しいのだけど、もうどこに相談したらいいのでしょうか？学校と個人の家の問題で片づけられないレベルの場合児相&警察に相談するしかないのかな？とも考える事があります。児相も警察も結局行政だと思うので、行き詰まりを感じているところです。(女性/40代)
- ・ マナーも言葉遣いも丁寧な方がほとんどなだけに、一部の職員の接遇態度の粗雑さが気になる時があります。戸籍課は外国人の客が多いからなのか、フレンドリーな口調ですがぶっきらぼうな印象を受けました。年金課ではわからない時は答えをあいまいにせず別の職員さんに代わってくれ、ありがたかったです。専門性を大切にしているのは障害者福祉課も同じと思いますが、障害種別によって担当者が違うのは、重複障害のある人には面倒に思います。(女性/40代)

その他

- ・ 何かありましたら、都度区民の声に上げて、その都度解決するようにしないと、恨み
つらみ、昔話など混ざりこんでしまい、錯誤する可能性があり、アンケートに支障を
きたすと思われるため、そのようにしたいと思っています。(男性/40代)
- ・ 私は区役所に電話をするとき、自身の役職を必ず言います。ですから対応はたいへん
良いですが、一般の区民が電話をする場合はどうでしょうか？。(男性/70代)
- ・ 只今税金申告の時期。税務署での職員の説明では貴方は申告しないで宜しいと言われ
たが、区役所ではする様にと言われ来ましたのですが、これを読んで下さいと冊子を
渡された。年寄には読むの一苦労。1週間程後に外資系の生命保険会社から個人年金
の国税は差引かれています、地方税は申告して下さいと、私には良く解解らないが
申告しました。(男性/80代)
- ・ 過剰な対応や接遇はいらない。待ち時間短縮の方がありがたい。行政はサービス業で
はないのに、勘違いしている人が多いように思う。福祉関係の窓口はまた別かもしれ
ない。区内に住民票など発行できるところや出張所がもっと増えたら、話を聞かなけ
ればならない人の声をしっかり聞ける時間も余裕もできるのではないかと思う。(女
性/40代)
- ・ 接遇やマナーは大切ですが、行政サービスは一定の権威、威厳がないと難しいところ
もあると思います。飲食業ではないので、あまり「区民はお客様、お客様は神様」み
たいなサービスは必要ないです、そういった区民からの苦情に職員が窮屈になっ
てしまうような区役所でも困りますので、行政としてあるべき接遇というものを考えて
頂ければと思います。(男性/50代)