

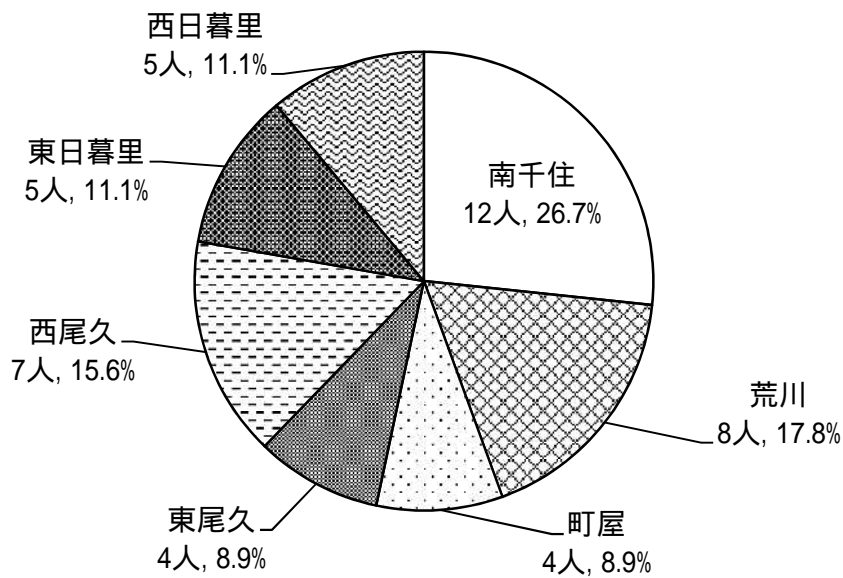
令和元年度第4回 あらかわ・Eモニターアンケート結果

調査の概要

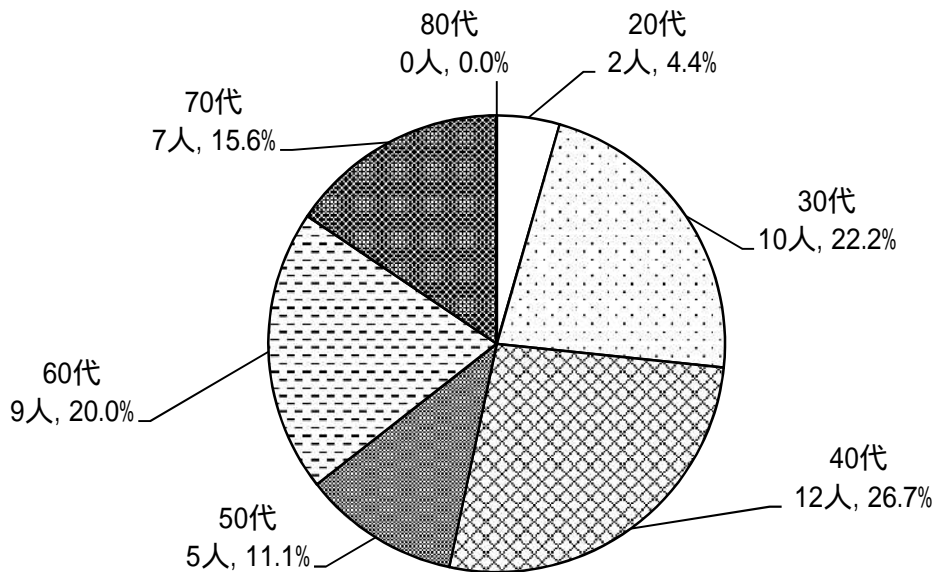
調査項目 職員対応・接遇について
調査対象 令和元年度あらかわ・Eモニター 65人
調査期間 令和2年2月20日(木)～3月8日(日)
回答数(率) 45(69.2%)

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 = 45

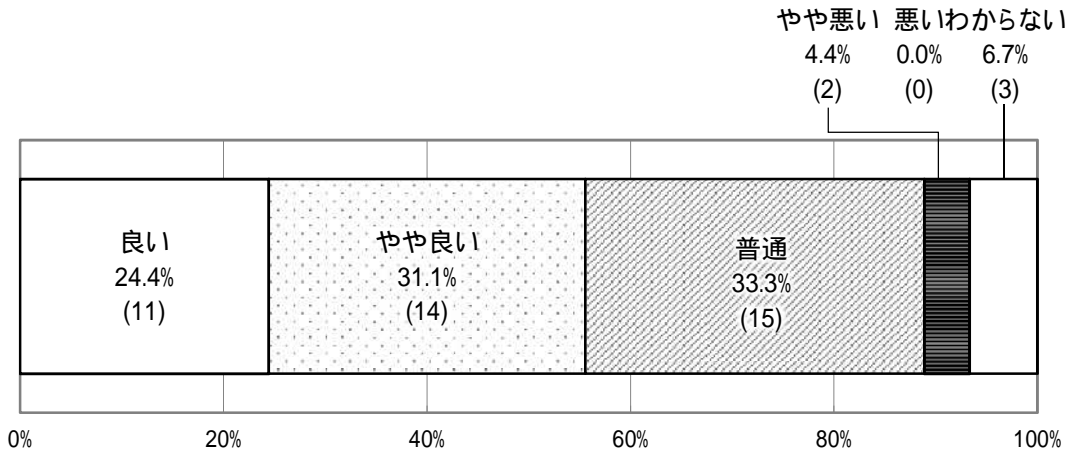


回答年齢別構成比 n = 45



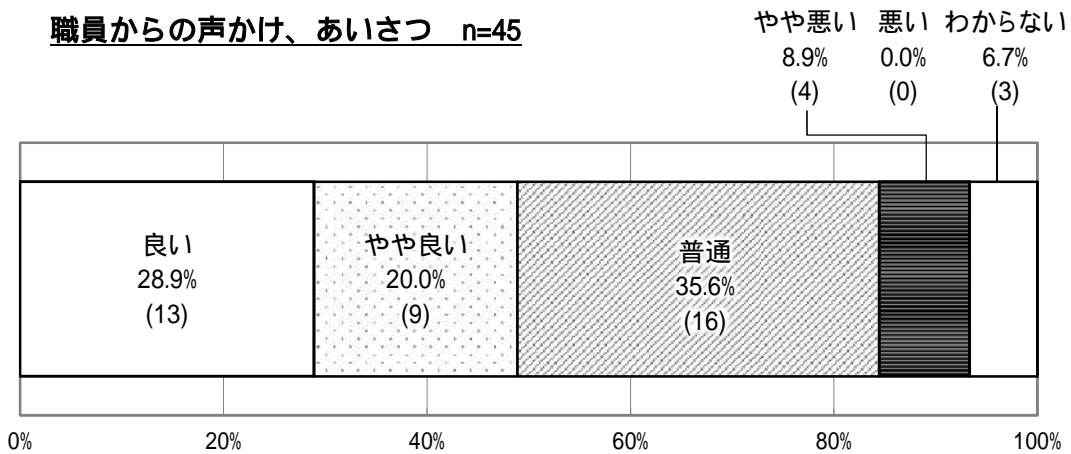
問1 区役所など区施設において職員の窓口等での対応について印象はいかがですか。

n=45

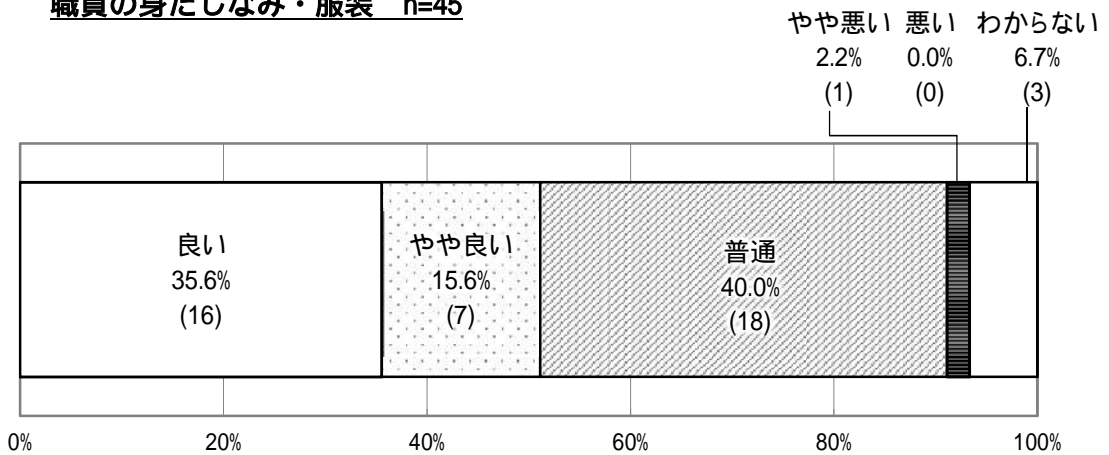


問2 職員の窓口等での個別の事項についてお伺いします。 n=45

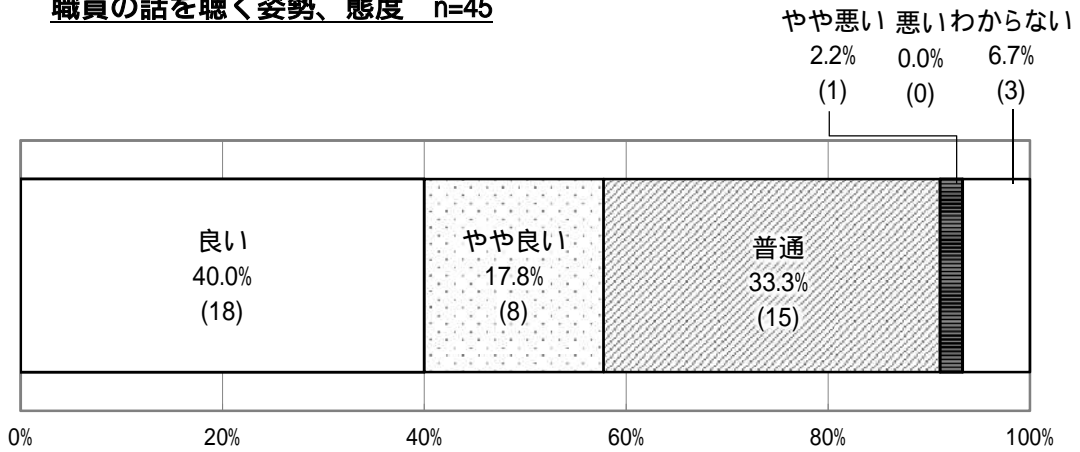
職員からの声かけ、あいさつ n=45



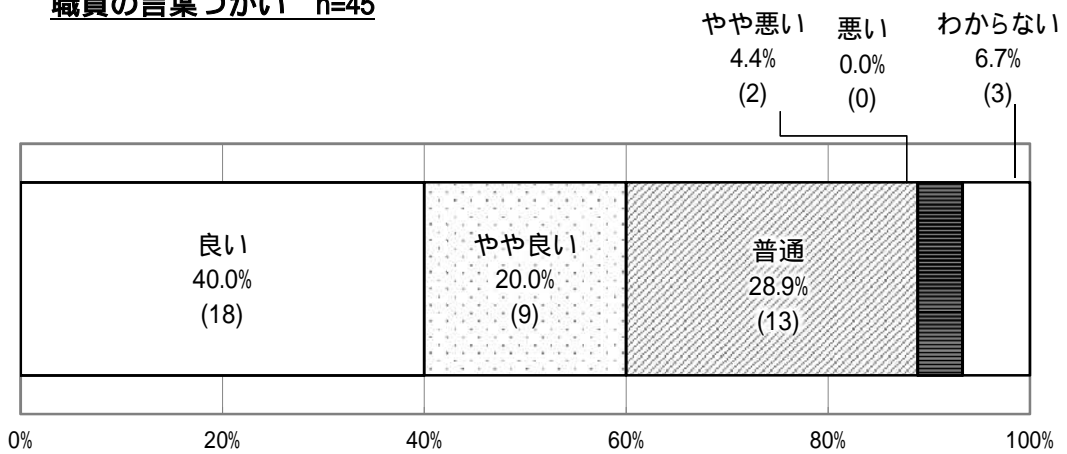
職員の身だしなみ・服装 n=45



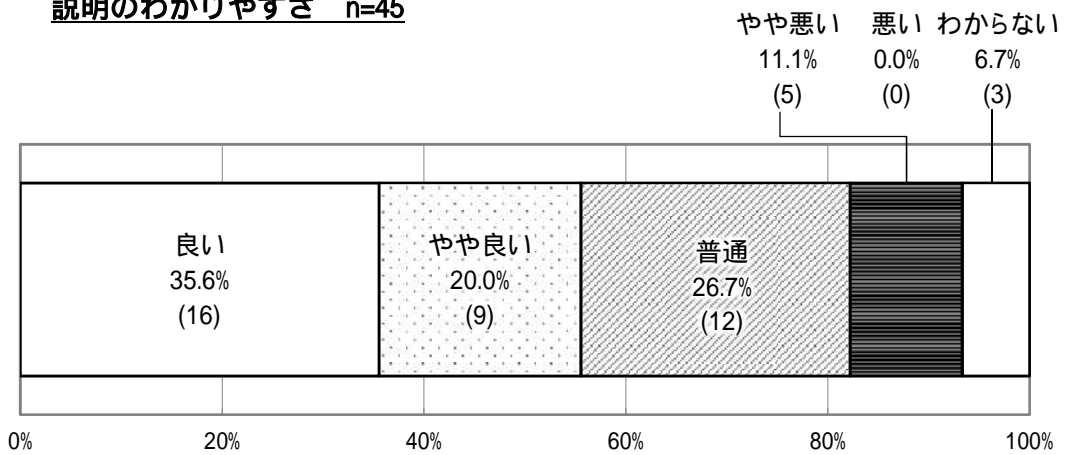
職員の話聴く姿勢、態度 n=45



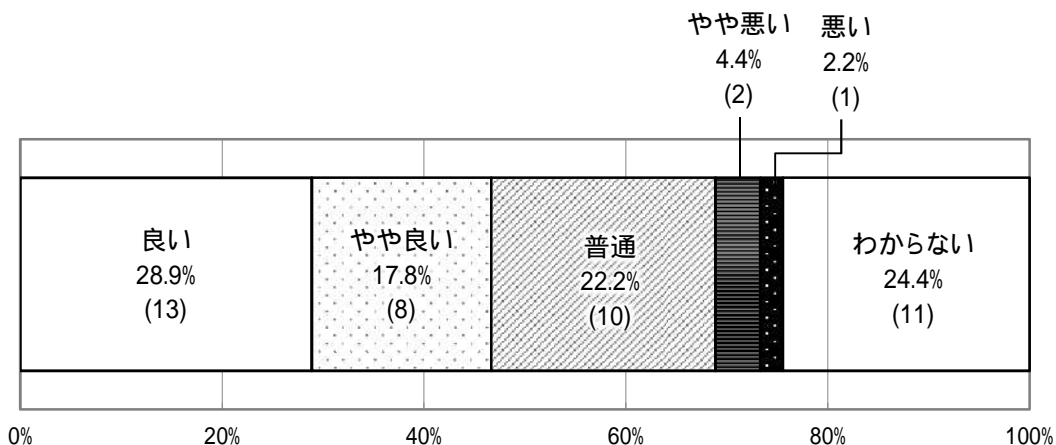
職員という言葉づかい n=45



説明のわかりやすさ n=45

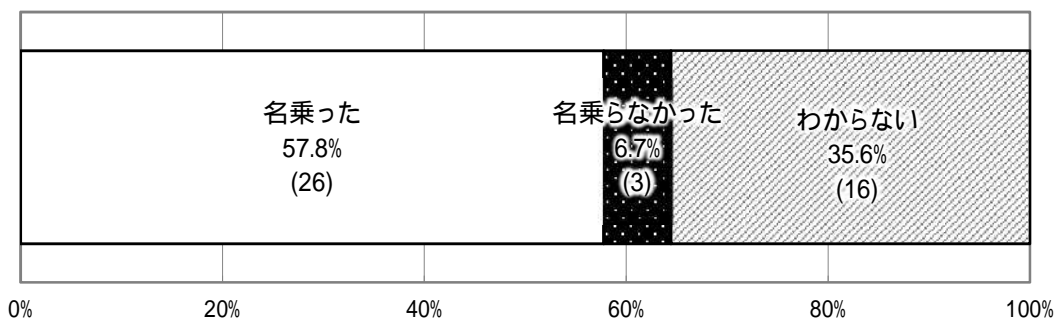


問3 荒川区役所職員の電話対応について印象はいかがですか n=45

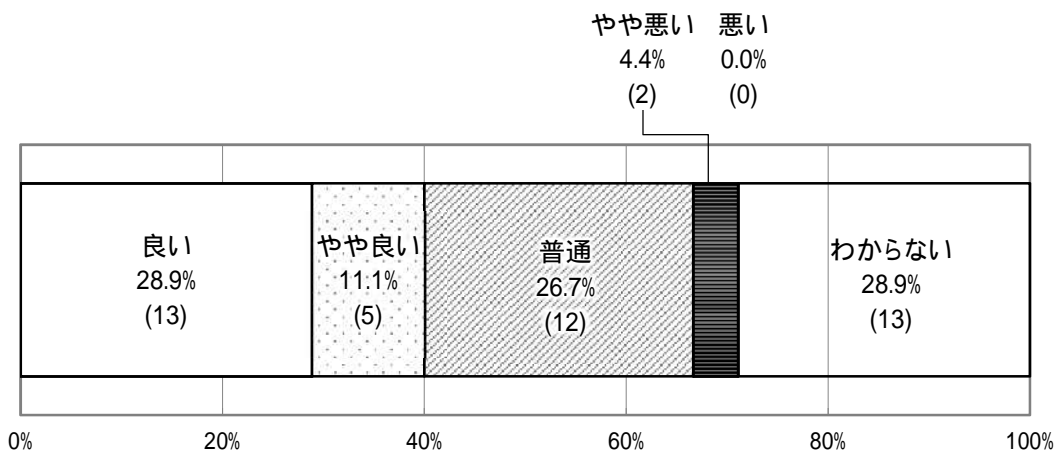


問4 職員の電話対応での個別の事項についてお伺いします。 n=45

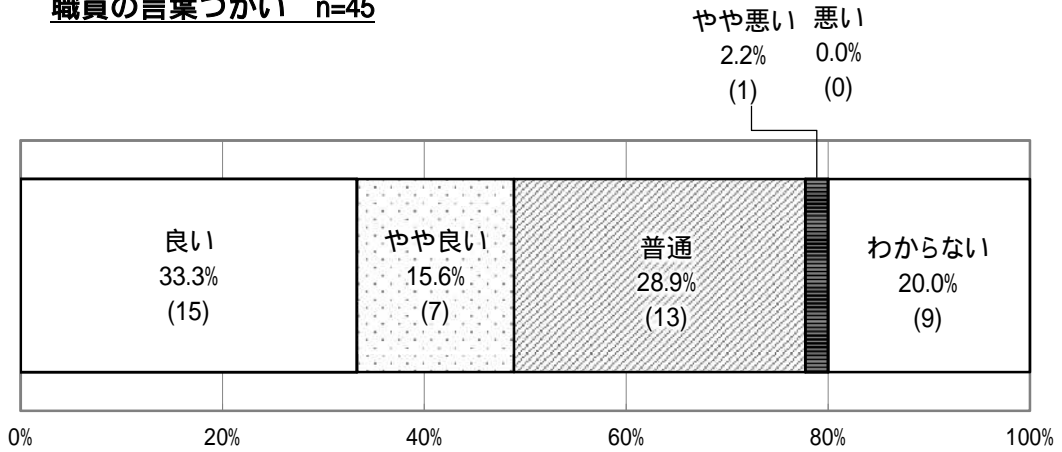
職員が所属と氏名を名乗るか n=45



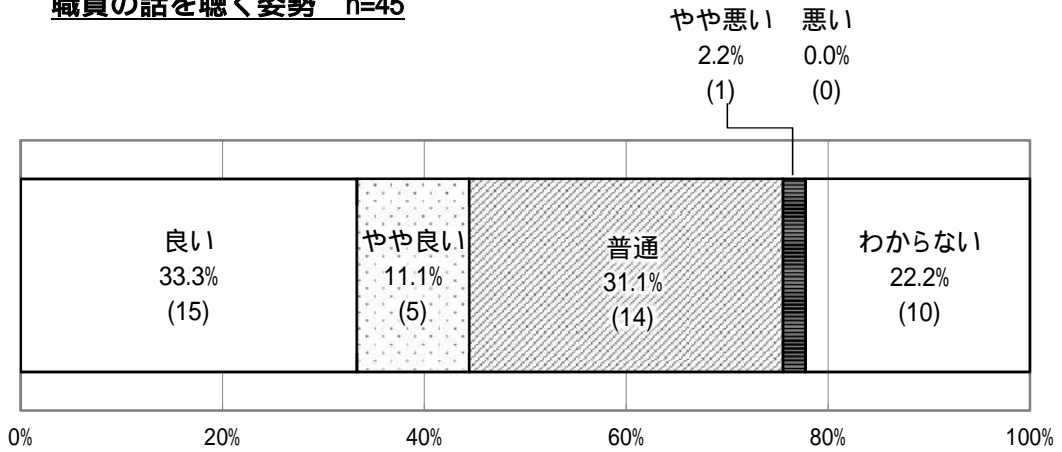
職員の電話マナー（あいさつ、先に切らない等） n=45



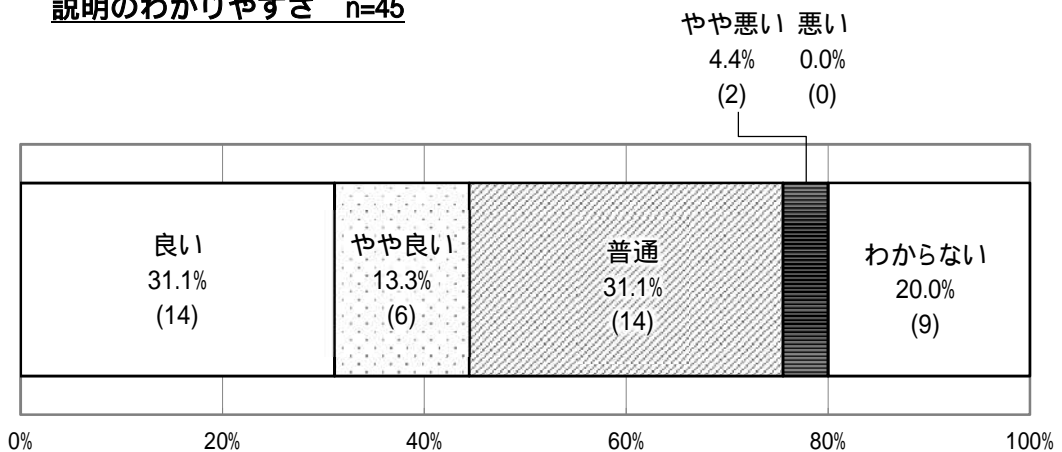
職員の言葉づかい n=45



職員の話聴く姿勢 n=45



説明のわかりやすさ n=45



問5 自由記述（職員対応・接遇についての御意見等）

良い

- ・ 必要なことをすぐ答えていただきました。（女性 / 30代）
- ・ 本日尾久区民事務所を利用しましたが、大変明快な対応で良かったと感じました。（男性 / 50代）
- ・ 他の自治体では気になったことはあっても荒川区で特に気になったことはありません。いつもありがとうございます。（女性 / 40代）
- ・ 何度か窓口に行きますが対応は良いと思います。（女性 / 70代）
- ・ 職員の方々は、区民に対して丁寧に対応して下さっていると思う。（男性 / 70代）
- ・ 大きな台風が来た日、深夜1時すぎに街路樹の点検に回っている職員さんがいらっしゃいました。また、小学校も避難所として解放していたそうで、ご自身も大変なのに、ありがとうございます。マイナンバーカードの受け取りで日曜日に区役所に訪問しました。マニュアルとはいえ、一人一人に説明内容の確認をされて大変な対応を丁寧にありがとうございます。内閣府・総務省の問題だと思いますが、もう少し労力少ない業務フローとなり、市民の手続き負担も軽減されることを期待しています。（男性 / 40代）
- ・ 対応が早くて非常に良い。（男性 / 60代）

良くない

- ・ 窓口へ立っていても無視されたことがあった。（男性 / 70代）
- ・ 「窓口等での対応」とのことでしたが、今回「やや悪い」と評価させていただいたのは、荒川区役所地下にある、休日窓口のことです。書類の提出が可能かを尋ねたところ「届けられるかどうかの保証はない」的なことを言われたので持ち帰りました。（女性 / 30代）
- ・ 可もなく不可もなくと言う感じですが、初動後の区の対応対処に不満が残ります。（女性 / 60代）
- ・ 前日ふれあい館利用予約の為の団体登録に行ったところ、受付で違う窓口を案内され、その窓口もうちじゃないけど！という感じで冷たい印象だった。（女性 / 30代）

- ・ 区役所の HP の PDF 議事録等読みますが、別添資料をご覧くださいというような記載がある場合、その別添資料がなく、内容がわからないと思いました。どうせ見る人いないだろうし、とか、つっこんでくる人とかいないだろうし、と形式上やっていらっしゃるのかなと拝察いたしました。(女性 / 40 代)
- ・ 説明を聞いて、「ここをもう少し詳しく」などと聞き返しても全く同じ説明が返ってきて、結局、よく理解できないことがあった。(男性 / 40 代)
- ・ 部署につなぐ電話交換をされている女性の対応があまり良くないと思います。数回かけましたが、ほぼ毎回印象が悪いです。このため、区役所に電話をかけるのが毎回嫌になります。ご対応を宜しくお願い致します。(女性 / 30 代)

要望

- ・ 順番を待っている人に配慮して、無駄話をする来客をうまくさばく接遇も必要です。丁寧な対応よりもまずは待ち時間をイライラしない程度にテキパキ事務処理をお願いしたい。(男性 / 70 代)
- ・ 特に違和感や不快感を覚えた記憶はありません。区民のために、区民とともにという姿勢を持っていると思います。しかし、実際に荒川区に暮らしている区の職員の割合はどれくらいなのかと気になりました。8割くらいは区内に住んでいるとよいのですが、低い場合には、できるだけ区内に住むように推奨し、制度化すべきと考えます。区内に暮らしていない職員は、どうしても他所の人感覚になってしまうのではないのでしょうか。緊急時の対応も早くなるし、通勤の交通費も安くすみ、職住接近は生活の充実面でもよいことだと思います。(男性 / 40 代)
- ・ 完璧にしろとは言いませんが、清掃リサイクル推進課で印書装置を持ち込もうとした時に「インク」を取り外すことをおっしゃって頂ければ助かります。知らない人はインクが付いたまま持ち込んでしまうのではないのでしょうか。(男性 / 60 代)

場合による

- ・ 本庁と区民事務所の差があります。区民事務所は、いつ行っても感じがよく丁寧で親切、スピーディーです。本庁は時間がかかり過ぎです。(女性 / 50 代)
- ・ 柔軟に対応してくれる方とそうでない方がいますが、ユーザとしては原則通りの対応よりは柔軟に対応していただける方がありがたいです。(男性 / 30 代)

- ・ たまに区役所の中を観察しに行っていました。対応のいい部署と悪い部署があります。民間なら一発アウトの対応をしている部署と、ホスピタリティあふれる部署と、違いはいったいなんですか。名指ししたい気持ちはやまやまですが控えます。大人なので胸に手をあてて考えて欲しいと思います。特に上の役職の方です。区役所サイトの PDF まで目を通して、実際に区役所に行って「...あ～...こんな人相なのね。」って見られてることもあります。(女性 / 40 代)
- ・ 職員の対応、待遇は問題ありません。しかし担当範囲外の案件に関しては対応が冷たく感じます。(男性 / 70 代)

その他

- ・ 電話での話はしていないので電話応接はわかりません。区施設窓口の対応は、ほとんど図書館と区民事務所の応接での印象です。(男性 / 60 代)