

西東京市市政モニター 平成 29 年度第 2 回調査結果

●テーマ：「職員の接遇」について【職員課】

●調査目的

職員の接遇について、市民が日頃どのような思いや考えを抱いているかを調査し、その結果として表れた課題などを職員のサービス意識の向上につなげるために実施。

●実施期間：平成 29 年 10 月 13 日(金)～11 月 3 日(金)

●登録者数：100 人

●回答者数：86 人(回答率 86%)

※割合の表示については、設問に応じて分母が異なること(回答者数又は全回答者数)や、少数点以下第 2 位を四捨五入して算出しているため、合計が 100%にならない場合があります。

※自由記述や「その他」の回答については、一部表現を修正・抜粋しています。

平成 30 年 1 月



西東京市 企画部秘書広報課



「いこいな」
©シンエイ/西東京市

目 次

平成 29 年度西東京市市政モニター登録者属性	1
問 1 あなたは、市役所や市の施設に対して、日頃どのようなイメージをお持ちですか。 当てはまるものを全てお選びください。	2
問 2 あなたは、職員に対して、日頃どのようなイメージをお持ちですか。 当てはまるものを全てお選びください。	3
問 3 西東京市は、旧田無市と旧保谷市の合併から 15 年以上が経ちました。 合併前と比較して、市役所や市の施設、職員のイメージについて、 変わった点やお気づきの点などがありましたらお聞かせください。	5
問 4 あなたは、市役所や市の施設で、職員と接したことがありますか。	6
問 5 問 4 で「①ある」とお答えの方へ、どのような用件で職員と接しましたか。 当てはまるものを全てお選びください。	7
問 6 あなたが担当部署の窓口に行ったとき、職員の様子はいかがでしたか。	9
問 7 名札を付けていましたか。	10
問 8 身だしなみはいかがでしたか。	11
問 9 問 8 で「③良くなかった」とお答えの方に伺います。 あなたが良くなかったと感じたものは何ですか。 当てはまるものを全てお選びください。	12
問 10 笑顔で対応をしていましたか。	13
問 11 言葉づかいについて、当てはまるものを全てお選びください。	14
問 12 問 11 をお答えの方に伺います。 そのときの職員の具体的な言葉づかいについてお聞かせください。	15
問 13 説明は分かりやすかったですか。	16
問 14 用件を最後まで聴いていましたか。	17
問 15 応対のスピードはいかがでしたか。	18
問 16 職員の窓口対応全体について、満足できましたか。	19
問 17 問 16 で「①満足」「②やや満足」「④やや不満」「⑤不満」とお答えの方は、 その理由についてお聞かせください。	20
問 18 あなたは、電話で職員と話したことがありますか。	22
問 19 問 18 で「①ある」とお答えの方へ、どのような用件で電話をしましたか。 当てはまるものを全てお選びください。	23
問 20 職員は 3 コール以内に電話に出ましたか。	25
問 21 あなたと電話でお話した職員は、名前などを名乗りましたか。	26
問 22 問 21 で「①名乗った」とお答えの方にお伺いします。 名乗りがあったのは、次のうちどれですか。	27
問 23 言葉づかいについて、当てはまるものを全てお選びください。	28
問 24 問 23 をお答えの方に伺います。 そのときの職員の具体的な言葉づかいについてお聞かせください。	29
問 25 説明は分かりやすかったですか。	30

- 問 26 用件を最後まで聴いていましたか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・31
- 問 27 対応のスピードはいかがでしたか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・32
- 問 28 電話中に保留はありましたか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・33
- 問 29 問 28 で「①あった」とお答えの方に伺います。
電話の保留の仕方はいかがでしたか。・・・・・・・・・・・・・・・・・・34
- 問 30 職員の電話対応全体について、満足できましたか。・・・・・・・・・・35
- 問 31 問 30 で「①満足」「②やや満足」「④やや不満」「⑤不満」とお答えの方は、
その理由についてお聞かせください。・・・・・・・・・・・・・・・・・・36
- 問 32 市役所や市の施設での手続きにおいて、職員の事務手続（申請書の確認や請求書類
の発行など）により市民の方々をお待たせしてしまうことがあります。
そのような状況で、あなたがお待ちいただいたとして、適度と思われる時間を一つ
だけお選びください。・・・・・・・・・・・・・・・・・・37
- 問 33 職員との電話対応の中で、担当部署への電話の取り次ぎや資料の確認などのために、
電話を保留し、市民の方々をお待たせしてしまうことがあります。
そのような状況で、あなたがお待ちいただいたとして、適度と思われる時間を一つ
だけお選びください。・・・・・・・・・・・・・・・・・・38
- 問 34 あなたが市役所や市の施設に求めることとして、特に重要だと思われることは何で
すか。一つだけお選びください。・・・・・・・・・・・・・・・・・・39
- 問 35 あなたが職員に求める接遇態度として、特に重要だと思われることは何ですか。
三つまでお選びください。・・・・・・・・・・・・・・・・・・40
- 問 36 「職員の接遇」全般について、ご意見がありましたらお聞かせください。・・・・41

<市政モニター登録者の属性>

全体		(人)			(%)
		男性	女性	合計	割合
		43	57	100	
年代	18～29歳	2	8	10	10.0
	30～39歳	6	13	19	19.0
	40～49歳	8	15	23	23.0
	50～59歳	11	10	21	21.0
	60歳～	16	11	27	27.0
地域	北東部	9	13	22	22.0
	中部	8	19	27	27.0
	西部	15	11	26	26.0
	南部	11	14	25	25.0

※年代は登録時の情報を反映しています。

<平成29年度第2回調査 回答者の属性>

全体		(人)			(%)
		男性	女性	合計	割合
		37	49	86	
年代	18～29歳	2	6	8	9.3
	30～39歳	4	10	14	16.3
	40～49歳	7	14	21	24.4
	50～59歳	10	9	19	22.1
	60歳～	14	10	24	27.9
地域	北東部	8	13	21	24.4
	中部	8	13	21	24.4
	西部	11	11	22	25.6
	南部	10	12	22	25.6

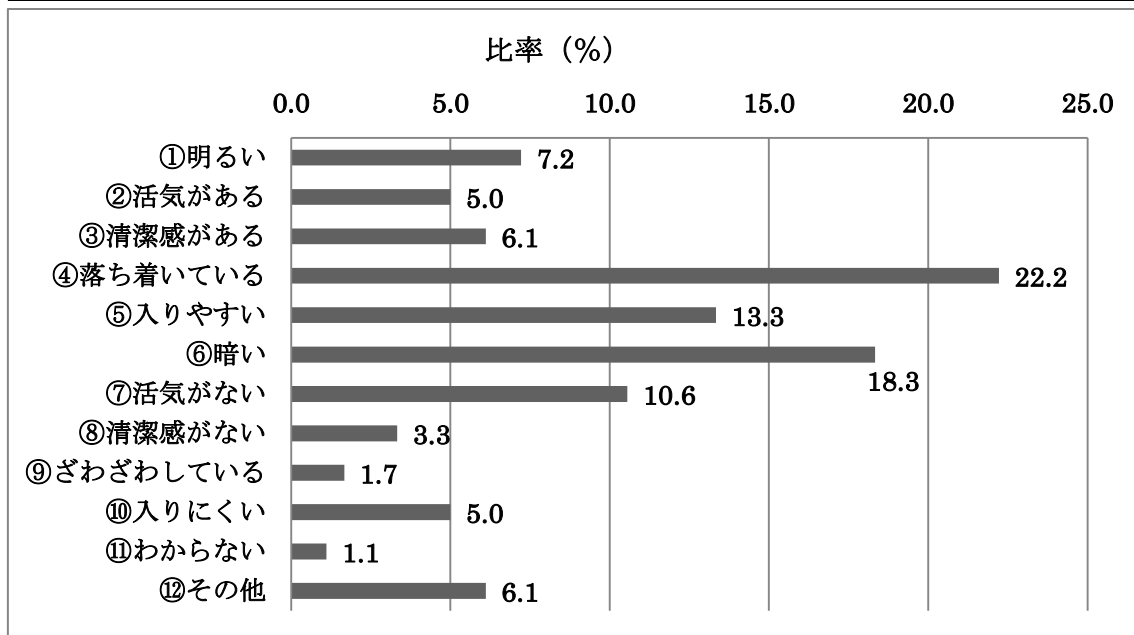
- ・北東部…ひばりが丘北・北町・栄町・下保谷・東町・中町・富士町
- ・中部…北原町・泉町・住吉町・田無町・保谷町
- ・西部…緑町・谷戸町・ひばりが丘・西原町・芝久保町
- ・南部…南町・向台町・新町・柳沢・東伏見

市役所や職員に対するお考えなどについてお聞きします。

問1 あなたは、市役所や市の施設に対して、日頃どのようなイメージをお持ちですか。当てはまるものを全てお選びください。

回答人数（人） 85
全回答数（件） 180

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①明るい	13	7.2	5
②活気がある	9	5.0	8
③清潔感がある	11	6.1	6
④落ち着いた	40	22.2	1
⑤入りやすい	24	13.3	3
⑥暗い	33	18.3	2
⑦活気がない	19	10.6	4
⑧清潔感がない	6	3.3	10
⑨ざわざわしている	3	1.7	11
⑩入りにくい	9	5.0	8
⑪わからない	2	1.1	12
⑫その他	11	6.1	6



「④落ち着いた 40 件 (22.2%)」を選択した人が最も多く、次に多かったのが「⑥暗い 33 件 (18.3%)」であった。

【「⑫その他」の意見】

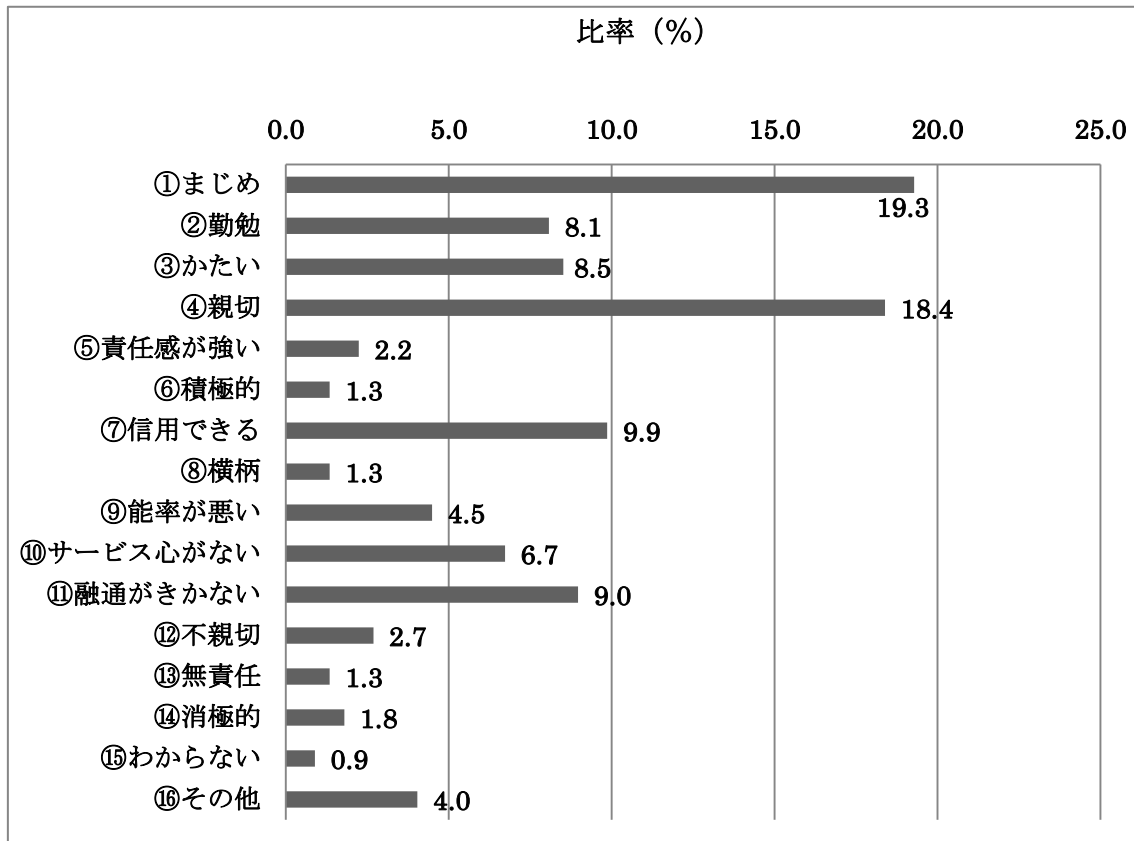
- ・ 雑然としていて分かりづらい。
- ・ 一見入りにくいイメージはあるが、受付の方が気持ちよく挨拶してくれるので、気軽に場所を聞くことができ、入りにくいイメージを払拭してくれる。(ちなみに保谷庁舎です)
- ・ 古い (5件)

問2 あなたは、職員に対して、日頃どのようなイメージをお持ちですか。当てはまるものを全てお選びください。

回答人数（人） 85

全回答数（件） 223

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①まじめ	43	19.3	1
②勤勉	18	8.1	6
③かたい	19	8.5	5
④親切	41	18.4	2
⑤責任感が強い	5	2.2	11
⑥積極的	3	1.3	13
⑦信用できる	22	9.9	3
⑧横柄	3	1.3	13
⑨能率が悪い	10	4.5	8
⑩サービス心がない	15	6.7	7
⑪融通がきかない	20	9.0	4
⑫不親切	6	2.7	10
⑬無責任	3	1.3	13
⑭消極的	4	1.8	12
⑮わからない	2	0.9	16
⑯その他	9	4.0	9



「①まじめ 43 件 (19.3%)」を選択した人が最も多く、次に多かったのが「④親切 41 件 (18.4%)」であり、職員に対して良いイメージを持っている回答が多かった。良くないイメージでは「⑪融通がきかない 20 件 (9.0%)」を選択した人が多かった。

【その他の意見】

- ・説明が丁寧であるが、年齢が上の職員の方は雑な人が多い。
- ・定時になったらすぐ帰宅する。
- ・一部ホスピタリティに欠ける対応が見られる。

問3 西東京市は、旧田無市と旧保谷市の合併から15年以上が経ちました。合併前と比較して、市役所や市の施設、職員のイメージについて、変わった点やお気づきの点などがありましたらお聞かせください。

- ・住民サービスに心がける姿勢を強く感じます。
- ・田無庁舎より保谷庁舎の方が落ち着いていて行きやすい。
- ・体育施設「きらっと」が建てられた。市役所の窓口に大型テレビが設置してある。市の職員は親切で優しいが、諸手続きに時間が大変掛かる。
- ・合併前と比較して、かなりサービス性が向上した。近隣市などよりも職員の対応が良い。
- ・明るくなった。(2件)
- ・若い世代の職員さんが増え、イメージ的には明るくなったように感じる。ITの発達で対応は迅速になったと思う。その分人的な対応が遅れてしまわないことがバランスのとれたイメージの向上になるのではないか。
- ・以前に比べ、大分、上から目線での対応は減っている。特に女性職員がいい。
- ・職員の方々は保谷の時代から親切でした。
- ・合併したことで意識が若干広がった気がする。
- ・昔に比べて好感といえるかもしれない。かつては何かと横着だった。
- ・以前父の介護の時(30年程前) だいぶひどくて悩んだこともありましたが、今は市の方々は、大変良くやって下さっているのではと思います。
- ・特になし。(12件)
- ・変わらない。(5件)
- ・合併後に転入したため分からない。(21件)
- ・二庁舎あることに対して多くの職員が無頓着。財政が厳しい中無駄の削減をもっとするべき。
- ・合併後転入なので以前の状況はわかりませんが、まだまだ無駄が多い気がします。
- ・本庁へのアクセスが良くない。
- ・田無庁舎の入口の自動ドアは、税の申告とか人が多く出入りする時だけでも2カ所にしてほしいと思います。
- ・合併前は住んでないから分らない。ただ市民活動に参加する中で、保谷・田無の住民感情が残っていると聞き、愕然とした。
- ・田無の図書館と公民館を新しく建替えて欲しい。老朽化、狭い、合併のシンボルに。職員の交流の状況がわからないため合併前後の比較ができない。
- ・旧田無市に住んでいる人は、保谷庁舎でのみの受付事があると、行き帰りがとても大変になり、不便を感じます。

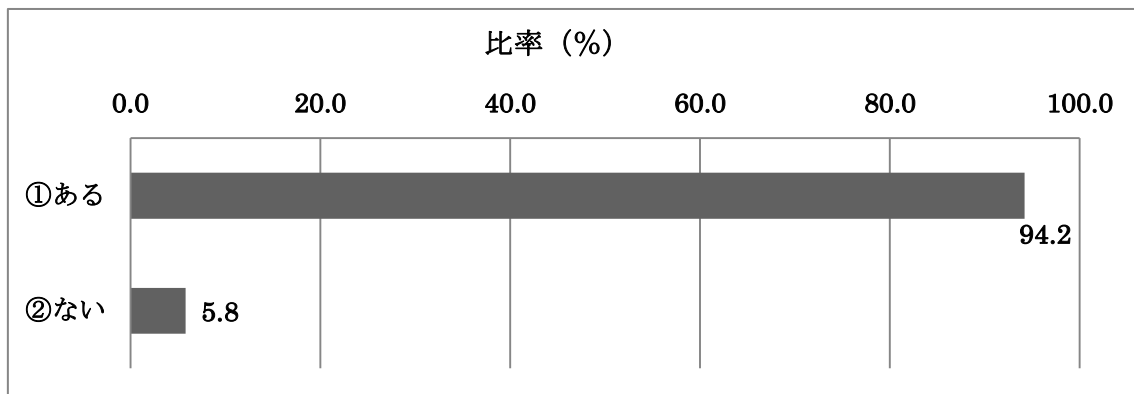
職員の窓口対応についてお聞きします。

問4 あなたは、市役所や市の施設で、職員と接したことがありますか。

回答人数（人） 86

全回答数（件） 86

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①ある	81	94.2	1
②ない	5	5.8	2



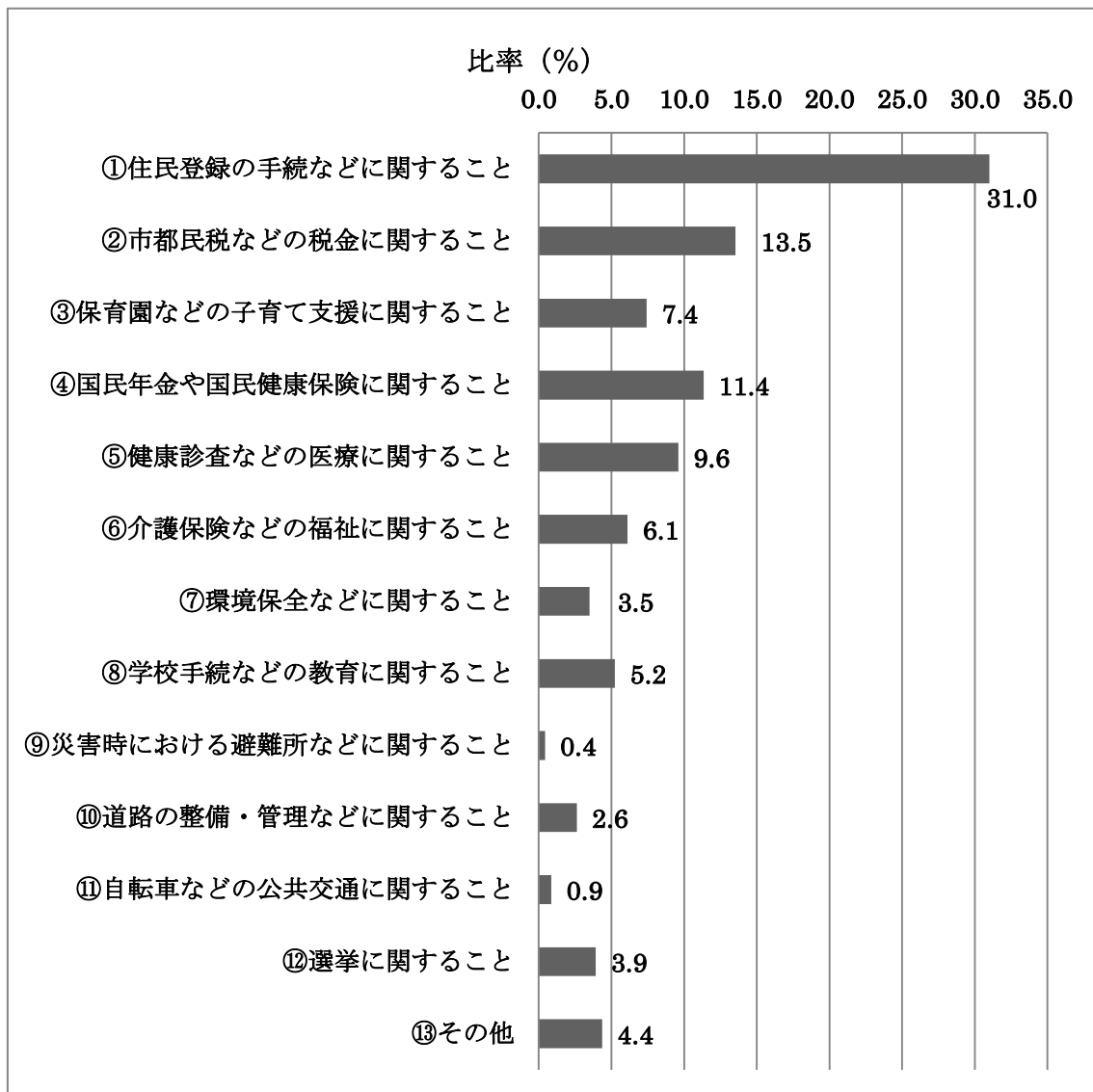
9割以上（94.2%）の人が「①ある 81件」を選択した。

問5 問4で「①ある」とお答えの方へ、どのような用件で職員と接しましたか。当てはまるものを全てお選びください。

回答人数（人） 81

全回答数（件） 229

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①住民登録の手续や住民票・戸籍・印鑑証明などの交付に関する事	71	31.0	1
②市都民税や固定資産税などの税金に関する事	31	13.5	2
③保育園や学童クラブ、児童手当などの子育て支援に関する事	17	7.4	5
④国民年金や国民健康保険に関する事	26	11.4	3
⑤健康診査や予防接種などの医療に関する事	22	9.6	4
⑥介護保険や障害サービスなどの福祉に関する事	14	6.1	6
⑦環境保全や害虫駆除、ごみの処理に関する事	8	3.5	10
⑧学校の入学・転校等の手続や生涯学習などの教育に関する事	12	5.2	7
⑨災害時における避難所や防災に関する事	1	0.4	13
⑩道路の整備・管理、建物の建築に関する事	6	2.6	11
⑪自転車や自動車、バスなどの公共交通に関する事	2	0.9	12
⑫選挙に関する事	9	3.9	9
⑬その他	10	4.4	8



「①住民登録の手續や住民票・戸籍・印鑑証明などの交付に関すること 71 件 (31.0%)」と選択した人が最も多く、「②市都民税や固定資産税などの税金に関すること 31 件 (13.5%)」と「④国民年金や国民健康保険に関すること 26 件 (11.4%)」と合わせると、全体の 5 割 (55.9%) を占めた。

【「⑬その他」の意見】

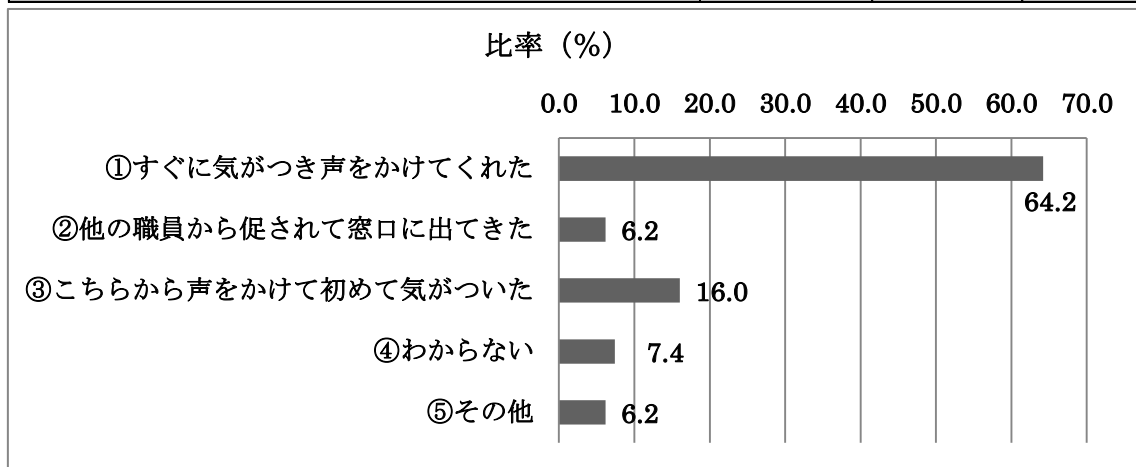
- ・夏休みに行っているスタンプラリーなど
- ・図書館の司書の方に調べ物のお手伝いをさせていただきました。
- ・自治体仕事で。
- ・健康課としゃきしゃき体操について。
- ・子育て支援センター、子育て広場、公民館の講座など子育てで大変お世話になっております。

問6 あなたが担当部署の窓口に行ったとき、職員の様子はいかがでしたか。

回答人数 (人) 81

全回答数 (件) 81

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①すぐに気がつき声をかけてくれた	52	64.2	1
②他の職員から促されて窓口に出てきた	5	6.2	4
③こちらから声をかけて初めて気がついた	13	16.0	2
④わからない	6	7.4	3
⑤その他	5	6.2	4



「①すぐに気がつき声をかけてくれた 52 件 (64.2%)」を選択した人が最も多く、次点が「③こちらから声をかけて初めて気がついた 13 件 (16.0%)」であった。

【「⑤その他」の意見】

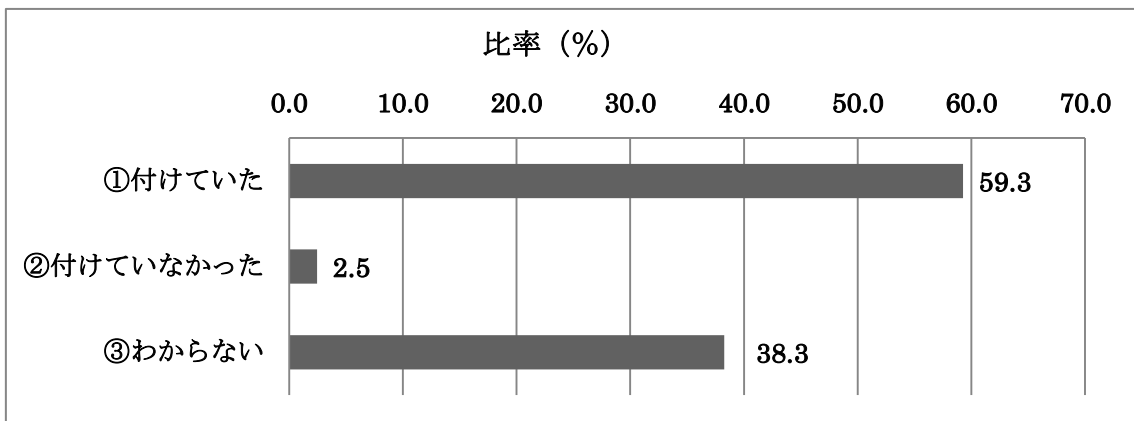
- ・特に覚えていないのですが、気持ちよく対応していただいていると思います。
- ・番号札を取ると同時に呼んで下さいました。(他に来所されていらっしゃる方もいなかったためです)
- ・初めて気がついたわけではないが、こちらから声をかけて対応して頂いた。
- ・皆さん、親切で感じが良い。
- ・すぐには窓口に出てこなかった。

問7 名札を付けていましたか。

回答人数 (人) 81

全回答数 (件) 81

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①付けていた	48	59.3	1
②付けていなかった	2	2.5	3
③わからない	31	38.3	2



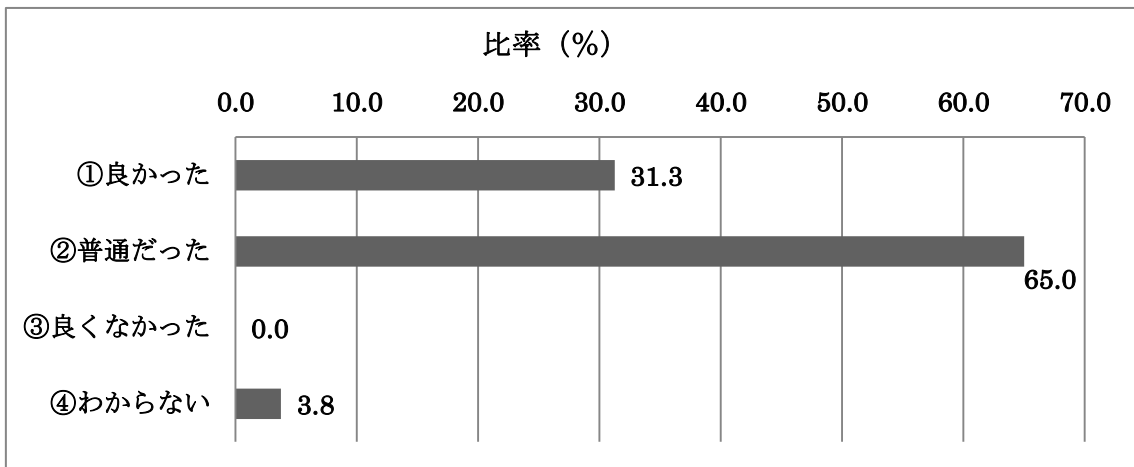
「①付けていた 48 件 (59.3%)」 と選択した人が最も多かった。

問8 身だしなみはいかがでしたか。

回答人数 (人) 80

全回答数 (件) 80

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①良かった	25	31.3	2
②普通だった	52	65.0	1
③良くなかった	0	0.0	4
④わからない	3	3.8	3



「①良かった 25 件 (31.3%)」を選択した人が最も多く、「②普通だった 52 件 (65.0%)」と合わせると全体の 9 割 (96.3%) を占めた。「③良くなかった」と回答した人は一人もいなかった。

問9 問8で「③良くなかった」とお答えの方に伺います。あなたが良くなかったと感じたものは何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

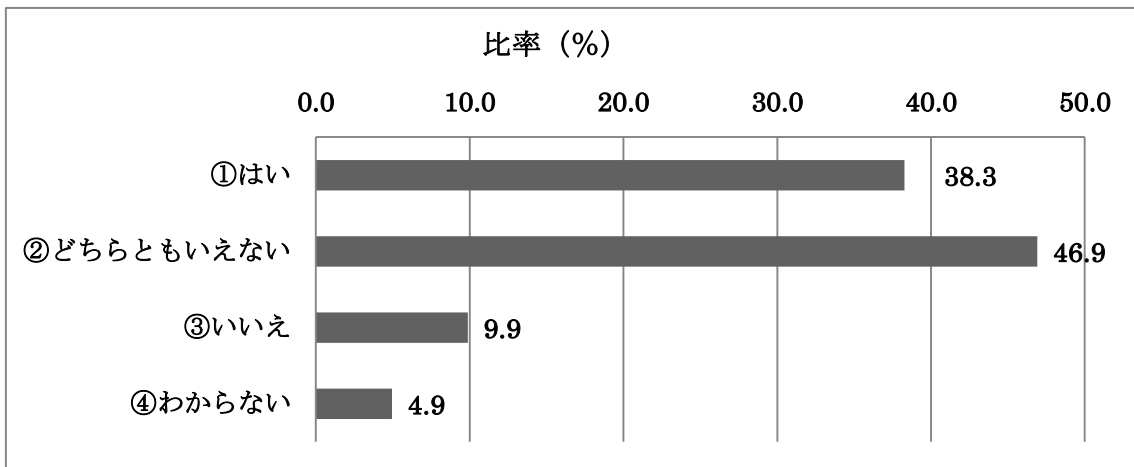
「③良くなかった」と回答した人はいませんでした。

問 10 笑顔で応対をしていましたか。

回答人数 (人) 81

全回答数 (件) 81

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①はい	31	38.3	2
②どちらともいえない	38	46.9	1
③いいえ	8	9.9	3
④わからない	4	4.9	4



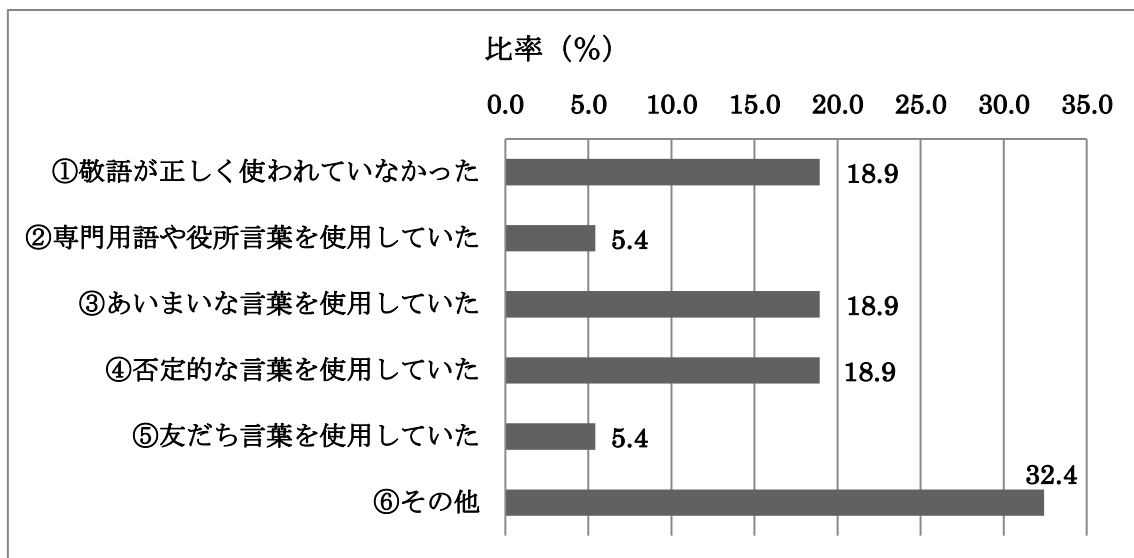
「②どちらともいえない 38 件 (46.9%)」を選択した人が最も多く、次点が「①はい 31 件 (38.3%)」であった。

問 11 言葉づかいについて、当てはまるものを全てお選びください。

回答人数 (人) 27

全回答数 (件) 37

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①敬語が正しく使われていなかった	7	18.9	2
②専門用語や役所言葉を使用していた	2	5.4	5
③あいまいな言葉を使用していた	7	18.9	2
④「できません」「わかりません」などの否定的な言葉を使用していた	7	18.9	2
⑤「うん」「え〜と」などの友だち言葉を使用していた	2	5.4	5
⑥その他	12	32.4	1



回答した人は 27 人おり、「⑥その他 12 件 (32.4%)」を選択した人が最も多かった。

問 12 問 11 をお答えの方に伺います。そのときの職員の具体的な言葉づかいについてお聞かせください。

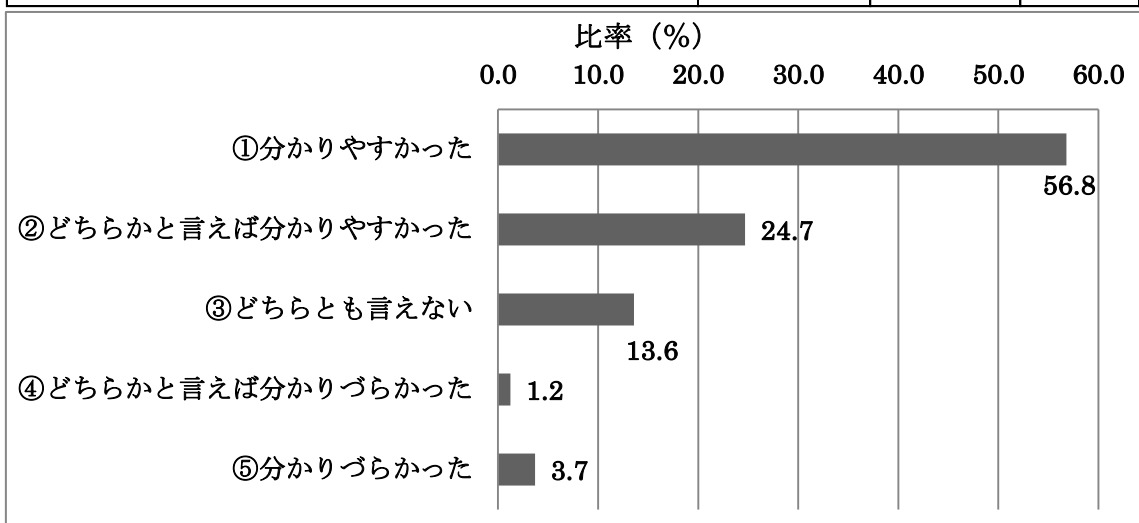
- ・きちんとした言葉遣いだったと思います。
- ・普通に丁寧でした。
- ・特に気にならなかった。(5件)
- ・覚えていない。(2件)
- ・自信なさげに対応されることもありました。
- ・聞きたいことを明確に答えてくれなかった。(3件)
- ・はっきりと答えてくれるが誤っている。病院または商店に聞いてくださいと問題を棚上げし、たらい回しにする。
- ・希望を述べたことに対して、「他はできません」と言い切られました。もっと言い方があ
るはずです。
- ・人によって違いますが、きちんとされている方もいれば、入社したてなのか、聞かれて
いることに必死に対応するあまり、言葉遣いがおかしなことになっている方もいましたが、
特に嫌な気持ちになるような対応ではありませんでした。
- ・窓口で案内をして下さった方は親切でしたが、カウンターの中の方々と差を感じます。
- ・上から目線のような感じがした。
- ・今後使える福祉サービスについて聞いても「自分でインターネットで調べてください」「上
司が不在でわかりません」と言われ、いかにも面倒という態度を取られた。

問 13 説明は分かりやすかったですか。

回答人数 (人) 81

全回答数 (件) 81

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①分かりやすかった	46	56.8	1
②どちらかと言えば分かりやすかった	20	24.7	2
③どちらとも言えない	11	13.6	3
④どちらかと言えば分かりづらかった	1	1.2	5
⑤分かりづらかった	3	3.7	4



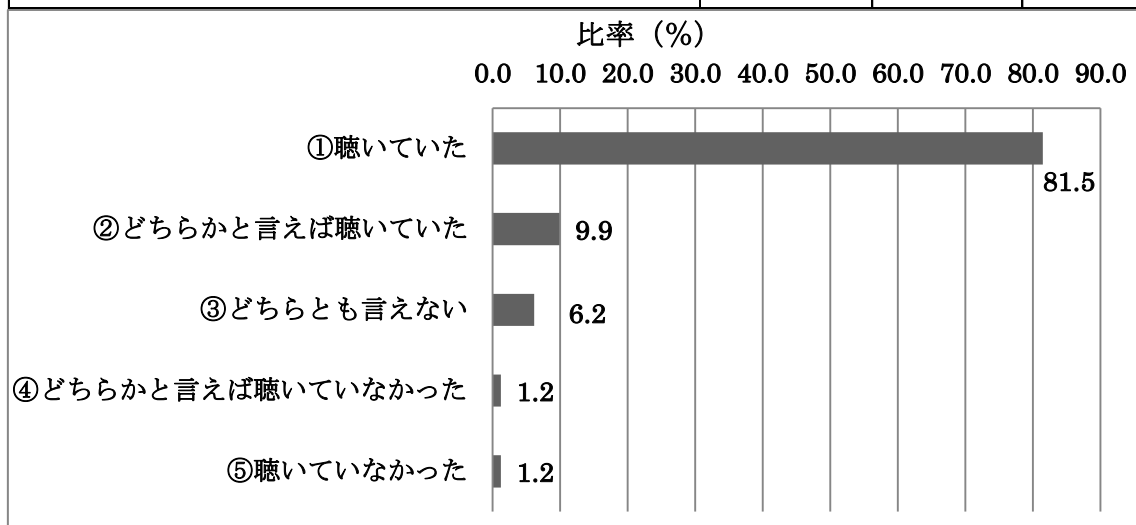
「①分かりやすかった 46 件 (56.8%)」を選択した人が最も多く、次に多かったのが「②どちらかと言えば分かりやすかった 20 件 (24.7%)」であり、8割以上 (81.5%) の人が①②を選択した。

問 14 用件を最後まで聴いていましたか。

回答人数 (人) 81

全回答数 (件) 81

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①聴いていた	66	81.5	1
②どちらかと言えば聴いていた	8	9.9	2
③どちらとも言えない	5	6.2	3
④どちらかと言えば聴いていなかった	1	1.2	4
⑤聴いていなかった	1	1.2	4



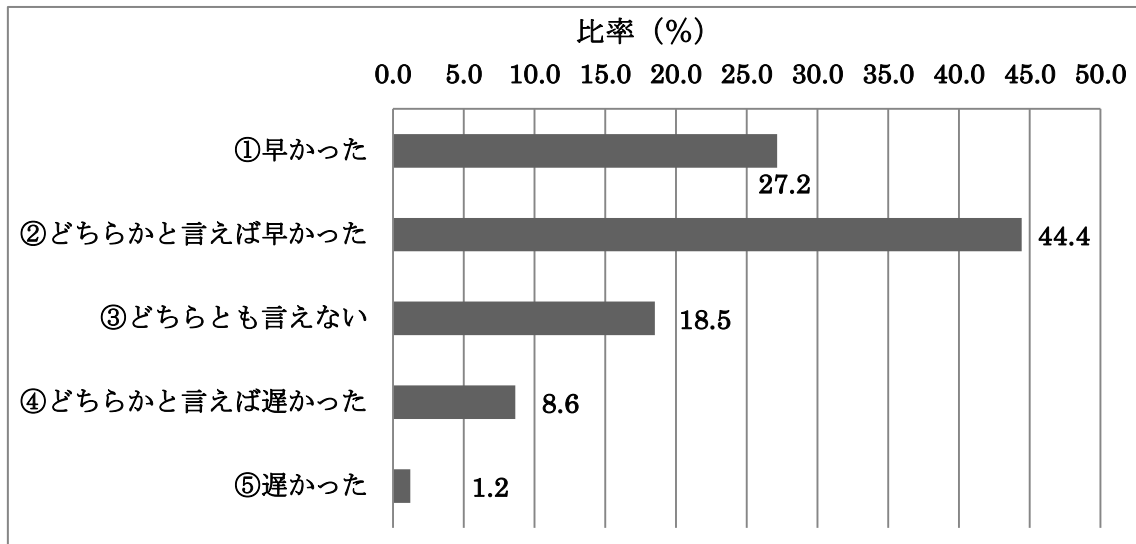
「①聴いていた 66 件 (81.5%)」を選択した人が最も多く、8割以上であった。「④どちらかと言えば聴いていなかった」と「⑤聴いていなかった」と答えた人はそれぞれ 1 名いた。

問 15 対応のスピードはいかがでしたか。

回答人数 (人) 81

全回答数 (件) 81

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①早かった	22	27.2	2
②どちらかと言えば早かった	36	44.4	1
③どちらとも言えない	15	18.5	3
④どちらかと言えば遅かった	7	8.6	4
⑤遅かった	1	1.2	5



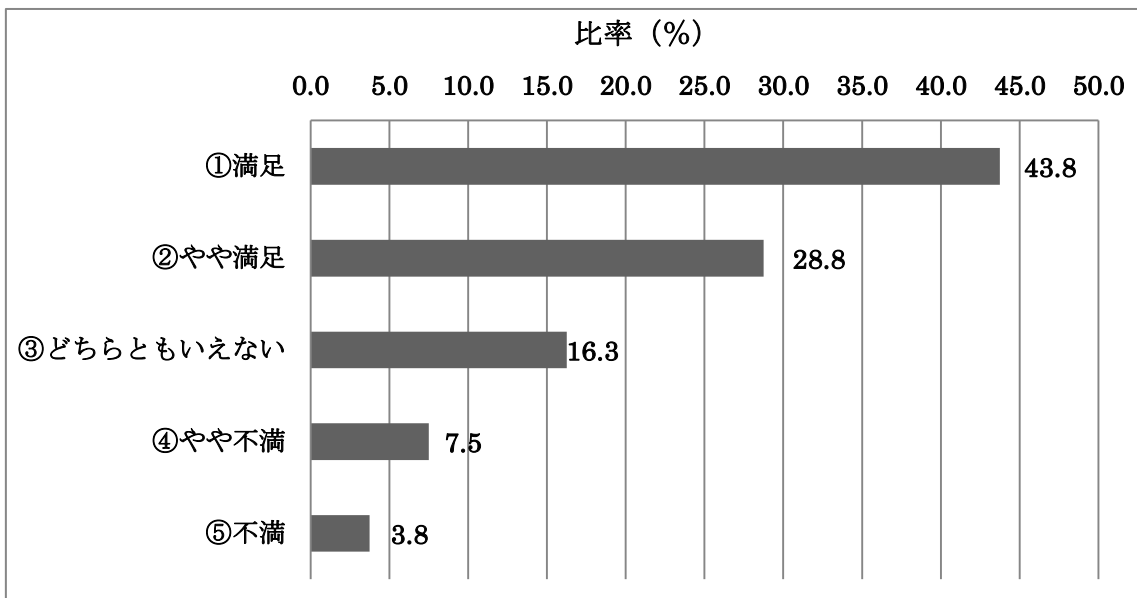
「②どちらかと言えば早かった 36 件 (44.4%)」を選択した人が最も多かった。次点の「①早かった 22 件 (27.2%)」と答えた人と合わせると、全体の 7 割以上 (71.6%) を占めた。

問 16 職員の窓口対応全体について、満足できましたか。

回答人数 (人) 80

全回答数 (件) 80

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①満足	35	43.8	1
②やや満足	23	28.8	2
③どちらともいえない	13	16.3	3
④やや不満	6	7.5	4
⑤不満	3	3.8	5



「①満足 35 件 (43.8%)」を選択した人が最も多かったが、一方で「④やや不満 6 件 (7.5%)」、「⑤不満 3 件 (3.8%)」と回答している人が全体の 1 割以上 (11.3%) であった。

問 17 問 16 で「①満足」「②やや満足」「④やや不満」「⑤不満」とお答えの方は、その理由についてお聞かせください。

<満足①>

- ・話を聞いてくれる姿勢が見られた。(2件)
- ・ちゃんとした対応でいつも業務をこなしてくれます。別の課の場合でも分かりやすく案内してくれます。保谷も田無も同じ感じです。
- ・不明点が解決したため。
- ・対応がスムーズ(6件)
- ・説明や態度が親切・丁寧(7件)
- ・田無庁舎の係の件の内容もあったのですが、電話をしてくださり、対応を親切にしてくださいました。本来なら田無まで行かないといけないと思っていたので、助かりました。
- ・親切。ただし、たまに誤った回答をする。そして、それについて謝罪しない。
- ・書類の提出について、説明間違いがありこちらが二度手間になってしまったが女性職員の方のお詫びが丁寧で対応が良かった。
- ・こちらが把握していない追加の手続きや証明書が必要なことなどについても説明してくださり、必要な書類などをそろえて頂けたので。
- ・対応が的確(4件)
- ・過度な接客サービス意識で、「お客様は神様」→自分は神様！みたいに勘違いする人が増えても結局お互い面倒だと思うので、今くらいでちょうど良いです。
- ・不満を感じなかった。(5件)
- ・何といってもわかりやすかったです。
- ・問い合わせの目的が達せられたから。
- ・自分の予測以上の対応であった。若い女性職員は非常に印象良し。

<②やや満足>

- ・職員の方によって対応が大きく違う。余りにも知識の違いを感じた。
- ・分かりやすく説明してくれた。(2件)
- ・朝一番で手続きに行ったとき、長い間待ちはしたが、手続きは問題なくできた。
- ・名札を付けていない職員を見たことがある。
- ・こちらから声をかけてから席を立った。など見受けたことがあった。
- ・できれば「あちら」でなくて、現場まで案内してくれると良い。
- ・担当窓口が異なることがあり、改めて初めから説明する必要がある。
- ・担当の方につながるまで時間を要したのにその説明謝罪が一切なかったため。
- ・用件が短時間で済んだから。
- ・ほぼ満足ですが、対応してくださる方によって丁寧さが大分違うので。

- ・プラスアルファ的なまで教えて頂いたりした印象があまりなかったと記憶しているから。
(たずねた事のみに対してだけ返答)
- ・こちらの用件はきちんと行ってくれたのですが、接客が民間の様な明るい積極的なものではないので。
 - ・用件を達成することができたから。(2件)
 - ・全体については難しい。対応する個人の態度は異なるので、一般化はできない。
 - ・待ち時間が少し長かったが、仕方ないと思っている。(待っている人が多かった)
 - ・市役所なので仕方ないのかもしれないが事務的だった。
 - ・普通の対応であった。(3件)
 - ・問い合わせの件には、対処の仕方をパンフレットで答えてくれ、助かったこともある。

<④やや不満>

- ・窓口対応は部署によって異なり、全体的にレベルアップが必要。
- ・親身になって答えてくれない。
- ・「仕事だから仕方なくやっている」というような印象を受けたから。
- ・部署によりますが一言では、言い表せません。
- ・はきはきしていなかった。
- ・こちらが窓口に立って声をかけて、しばらくしてから出てきた。

<⑤不満>

- ・結局、対処できなかったから。
- ・暗く、態度が良くない。
- ・これから先は別の担当という様にころころ変わり、一貫して理解している人はいないのかといつも思う。

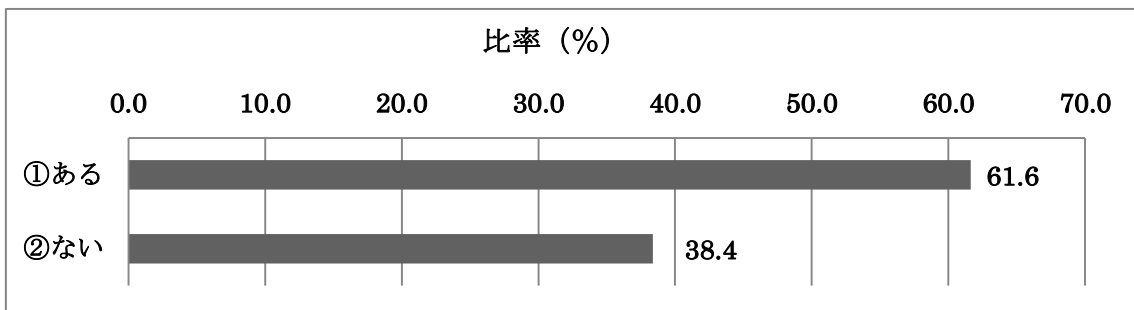
職員の電話応対についてお聞きします。

問 18 あなたは、電話で職員と話したことがありますか。

回答人数 (人) 86

全回答数 (件) 86

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①ある	53	61.6	1
②ない	33	38.4	2



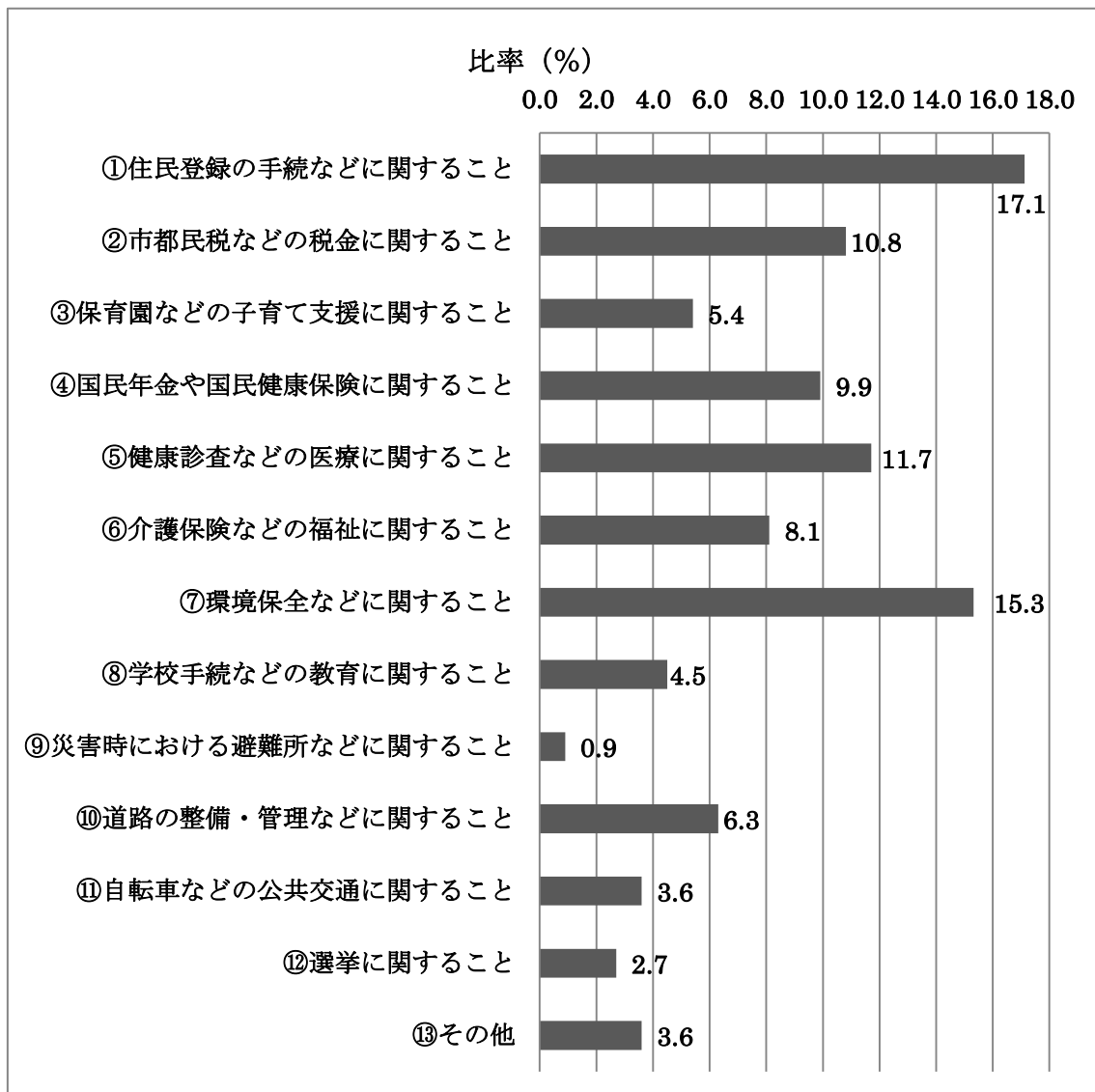
6割以上 (61.6%) の人が「①ある 53件」を選択した。

問 19 問 18 で「①ある」とお答えの方へ、どのような用件で電話をしましたか。当てはまるものを全てお選びください。

回答人数（人） 53

全回答数（件） 111

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①住民登録の手続や住民票・戸籍・印鑑証明などの交付に関する事	19	17.1	1
②市都民税や固定資産税などの税金に関する事	12	10.8	4
③保育園や学童クラブ、児童手当などの子育て支援に関する事	6	5.4	8
④国民年金や国民健康保険に関する事	11	9.9	5
⑤健康診査や予防接種などの医療に関する事	13	11.7	3
⑥介護保険や障害サービスなどの福祉に関する事	9	8.1	6
⑦環境保全や害虫駆除、ごみの処理に関する事	17	15.3	2
⑧学校の入学・転校等の手続や生涯学習などの教育に関する事	5	4.5	9
⑨災害時における避難所や防災に関する事	1	0.9	13
⑩道路の整備・管理、建物の建築に関する事	7	6.3	7
⑪自転車や自動車、バスなどの公共交通に関する事	4	3.6	10
⑫選挙に関する事	3	2.7	12
⑬その他	4	3.6	10



「①住民登録の手續や住民票・戸籍・印鑑証明などの交付に関すること 19 件 (17.1%)」と選択した人が最も多く、「⑦環境保全や害虫駆除、ごみの処理に関すること 17 件 (15.3%)」と「⑤健康診査や予防接種などの医療に関すること 13 件 (11.7%)」と合わせると、全体の約 5 割近く (44.1%) を占めた。

【「⑬その他」の意見】

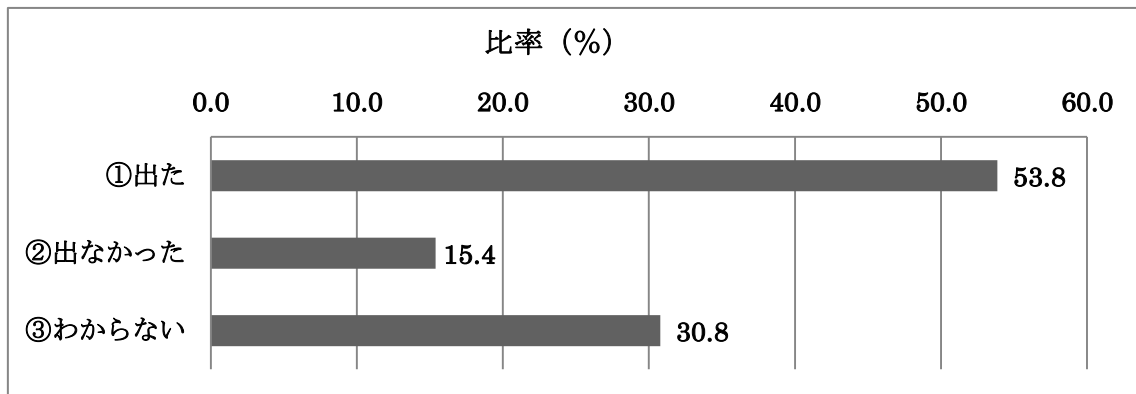
- ・粗大ごみについて。
- ・東日本大震災後に問い合わせをしたことがあるが、ずいぶん前のことなので記憶にない。
- ・法律相談の件で問い合わせをしたことがあります。
- ・市庁舎が 2 つのため、もう一方の庁舎に連絡してもらった。

問 20 職員は3コール以内に電話に出ましたか。

回答人数 (人) 52

全回答数 (件) 52

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①出た	28	53.8	1
②出なかった	8	15.4	3
③わからない	16	30.8	2



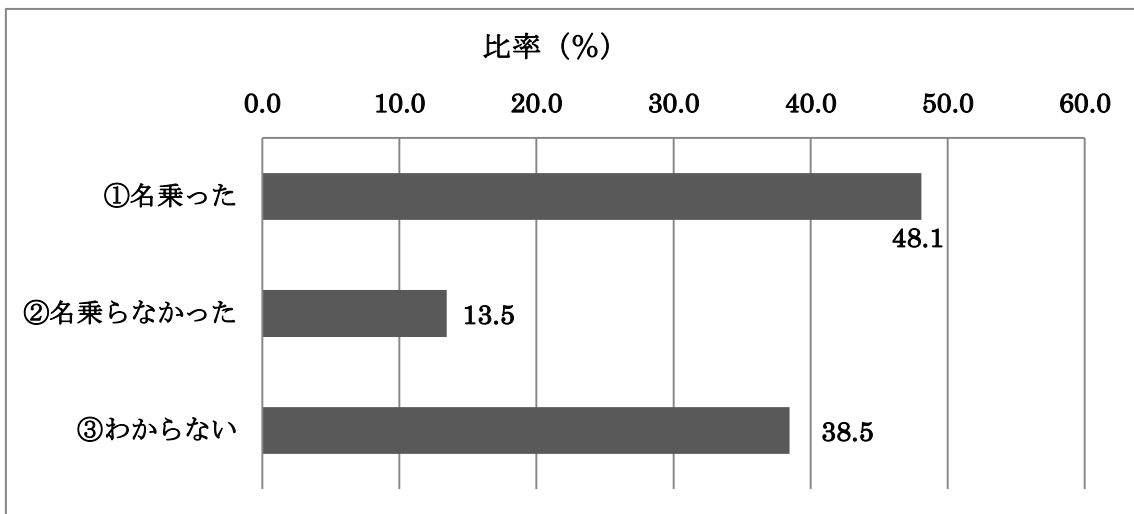
「①出た 28 件 (53.8%)」と選択した人が最も多かった。

問 21 あなたと電話でお話した職員は、名前などを名乗りましたか。

回答人数 (人) 52

全回答数 (件) 52

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①名乗った	25	48.1	1
②名乗らなかった	7	13.5	3
③わからない	20	38.5	2



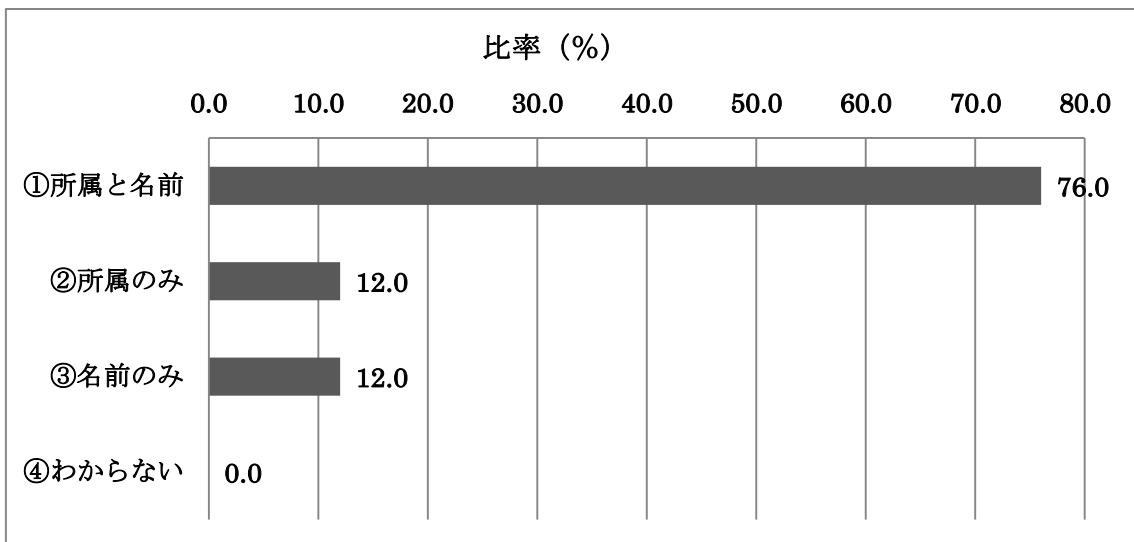
「①名乗った 25 件 (48.1%)」を選択した人が最も多く、続いて「③わからない 20 件 (38.5%)」で、「②名乗らなかった 7 件 (13.5%)」が一番少なかった。

問 22 問 21 で「①名乗った」とお答えの方にお伺いします。名乗りがあったのは、次のうちどれですか。

回答人数 (人) 25

全回答数 (件) 25

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①所属と名前	19	76.0	1
②所属のみ	3	12.0	2
③名前のみ	3	12.0	2
④わからない	0	0.0	4



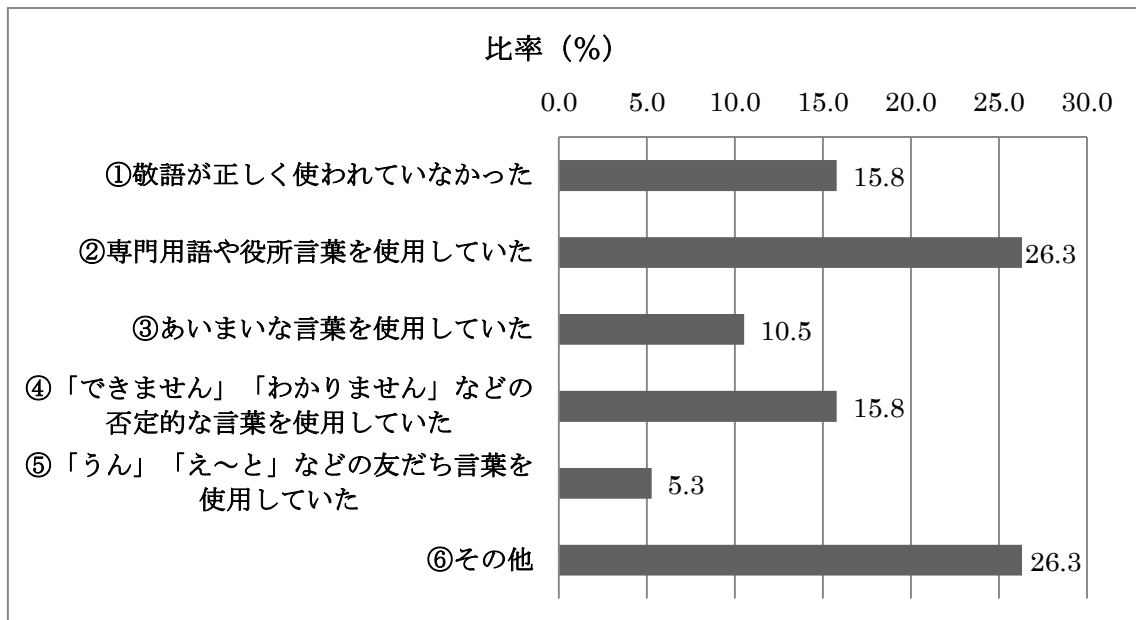
「①所属と名前 19 件 (76.0%)」と選択した人が最も多かった。一方で「②所属のみ 3 件 (12.0%)」と「③名前のみ 3 件 (12.0%)」もわずかではあるがあった。

問 23 言葉づかいについて、当てはまるものを全てお選びください。

回答人数 (人) 16

全回答数 (件) 19

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①敬語が正しく使われていなかった	3	15.8	3
②専門用語や役所言葉を使用していた	5	26.3	1
③あいまいな言葉を使用していた	2	10.5	5
④「できません」「わかりません」などの否定的な言葉を使用していた	3	15.8	3
⑤「うん」「え〜と」などの友だち言葉を使用していた	1	5.3	6
⑥その他	5	26.3	1



「②専門用語や役所言葉を使用していた 5 件 (26.3%)」と「⑥その他 5 件 (26.3%)」が多く、続いて「①敬語が正しく使われていなかった 3 件 (15.8%)」と「④「できません」「わかりません」などの否定的な言葉を使用していた 3 件 (15.8%)」があった。

【「⑥その他」の意見】

- ・丁寧な言葉づかいでした。
- ・問題なし。
- ・普通
- ・良いケースや疑問の人もある。

問 24 問 23 をお答えの方に伺います。そのときの職員の具体的な言葉づかいについてお聞かせください。

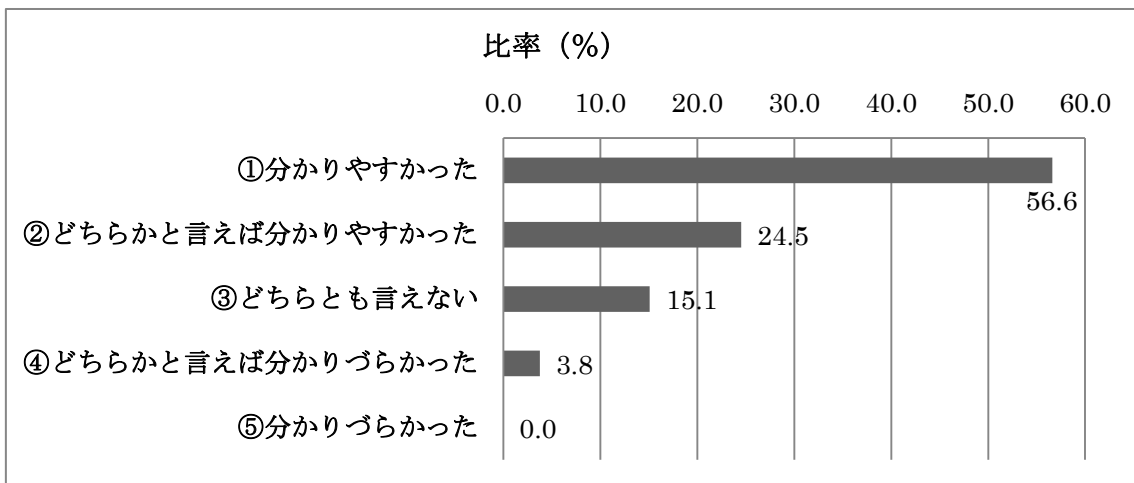
- ・威圧的ではなく、優しく分かりやすい説明でした。
- ・親しみのある感じで会話をする方が多く感じられますが、嫌な気分にはなった事はありません。むしろ相談の時などは安心して話しやすくなります。
- ・親切で丁寧でした。
- ・敬語に、注意を向けて対話した記憶はないのできっと、すべき言葉づかいを使っていたと思います。
- ・特に印象に残る具体的な言葉づかいは思い出せない。
- ・具体的には失念。税に関する用語でいまひとつピンとこなかった。
- ・普通（4件）
- ・担当が見つからないのか保留の時間が長い。
- ・人によると思う。中には「お客様は」と応対する方もいるけど「だからさ」みたいに言う初老の職員もいる。男性職員。
- ・「良い」とはノーマルで良いと思う。敬語に拘らない。親切心を感じないぶっきらぼうな人がいる。これは明らかな「疑問」。

問 25 説明は分かりやすかったですか。

回答人数 (人) 53

全回答数 (件) 53

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①分かりやすかった	30	56.6	1
②どちらかと言えば分かりやすかった	13	24.5	2
③どちらとも言えない	8	15.1	3
④どちらかと言えば分かりづらかった	2	3.8	4
⑤分かりづらかった	0	0.0	5



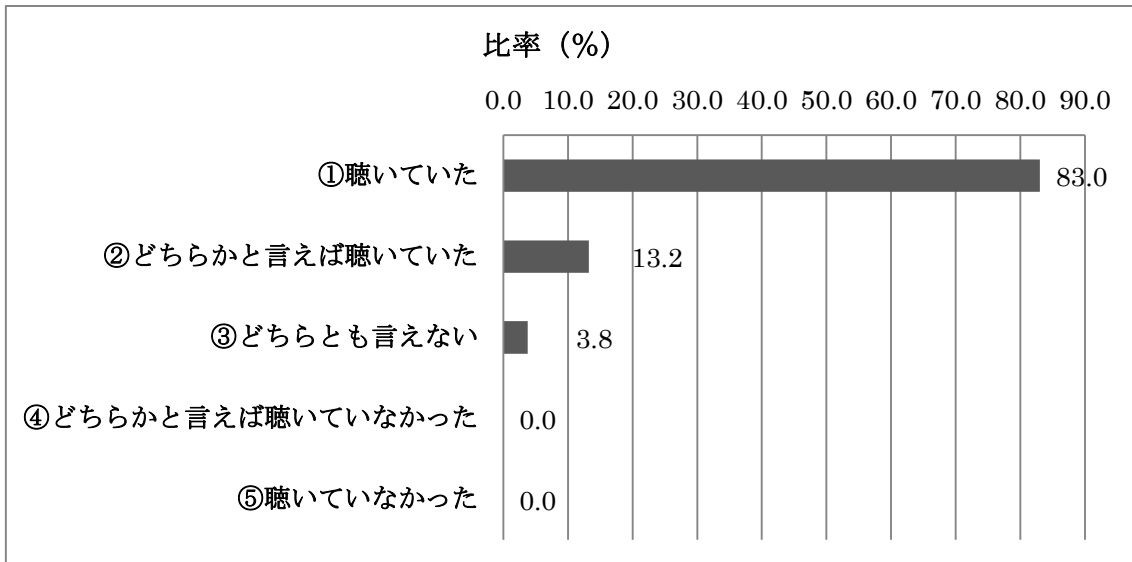
「①分かりやすかった 30 件 (56.6%) 」と「②どちらかと言えば分かりやすかった 13 件 (24.5%) 」と合わせて、全体の約 8 割 (81.1%) を占めた。

問 26 用件を最後まで聴いていましたか。

回答人数 (人) 53

全回答数 (件) 53

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①聴いていた	44	83.0	1
②どちらかと言えば聴いていた	7	13.2	2
③どちらとも言えない	2	3.8	3
④どちらかと言えば聴いていなかった	0	0.0	4
⑤聴いていなかった	0	0.0	4



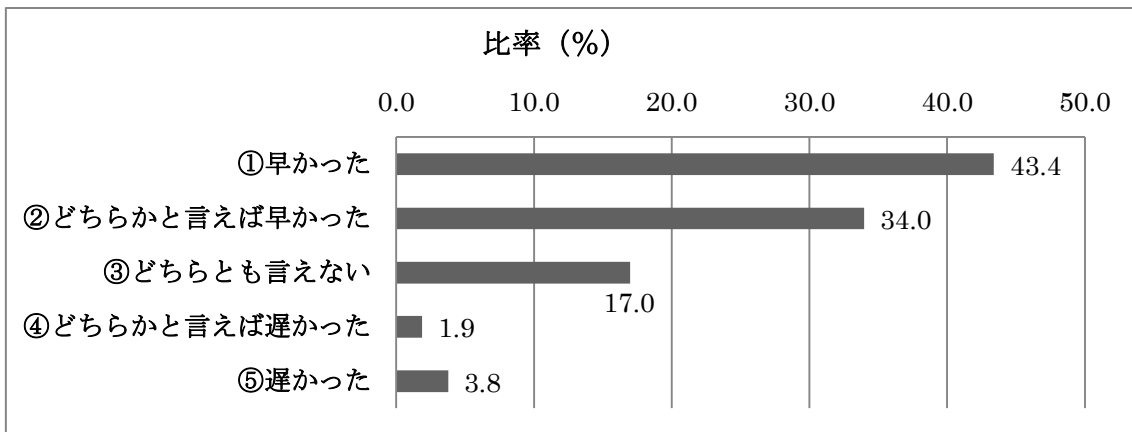
「①聴いていた 44 件 (83. 0%) 」と「②どちらかと言えば聴いていた 7 件 (13. 2%) 」を選択した人を合わせて、全体の約 9 割 (96. 2%) を占めた。

問 27 対応のスピードはいかがでしたか。

回答人数 (人) 53

全回答数 (件) 53

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①早かった	23	43.4	1
②どちらかと言えば早かった	18	34.0	2
③どちらとも言えない	9	17.0	3
④どちらかと言えば遅かった	1	1.9	5
⑤遅かった	2	3.8	4



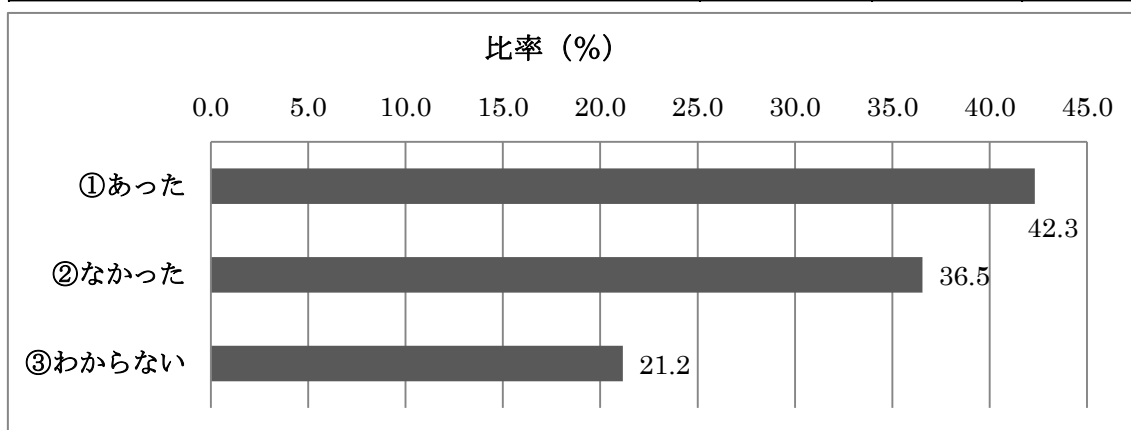
「①早かった 23 件 (43. 4%) 」と「②どちらかと言えば早かった 18 件 (34. 0%) 」と合わせて、全体の約 8 割 (77. 4%) を占めた。

問 28 電話中に保留はありましたか。

回答人数 (人) 52

全回答数 (件) 52

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①あった	22	42.3	1
②なかった	19	36.5	2
③わからない	11	21.2	3



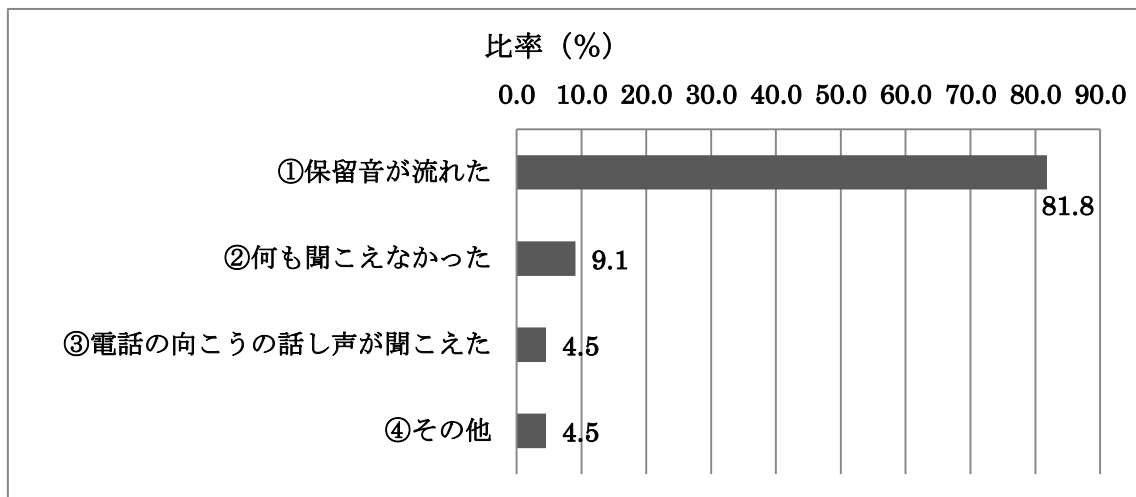
「①あった 22 件 (42. 3%) 」と「②なかった 19 件 (36. 5%) 」が、ほぼ同数であった。

問 29 問 28 で「①あった」とお答えの方に伺います。電話の保留の仕方はいかがでしたか。

回答人数 (人) 22

全回答数 (件) 22

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①保留音が流れた	18	81.8	1
②保留音は流れなかったが、何も聞こえなかった	2	9.1	2
③保留音は流れず、電話の向こうの話し声が聞こえた	1	4.5	3
④その他	1	4.5	3



「①保留音が流れた 18 件 (81.8%)」と選択した人が最も多かった。

【「④その他」の意見】

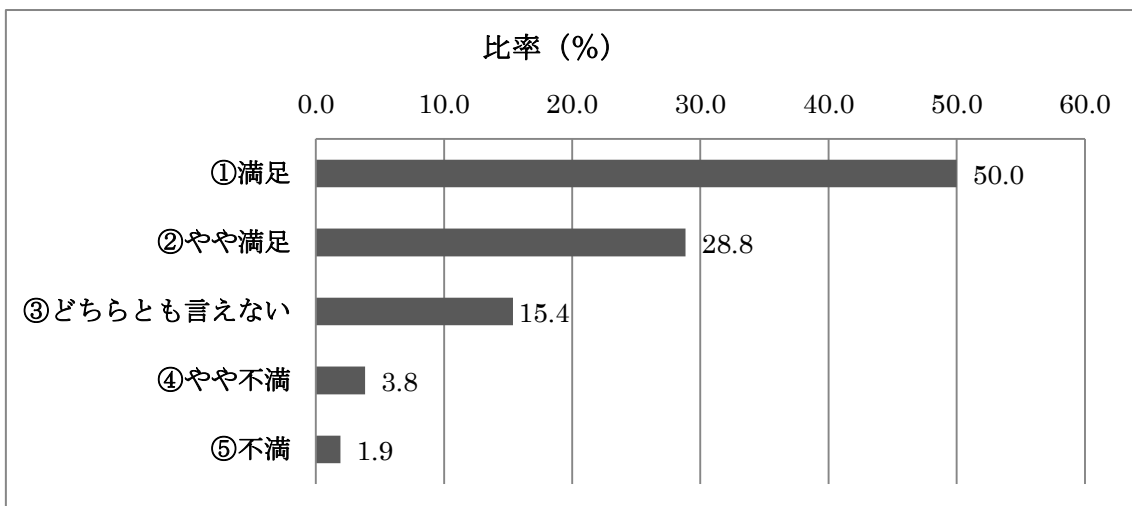
・ 不明

問 30 職員の電話応対全体について、満足できましたか。

回答人数 (人) 52

全回答数 (件) 52

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①満足	26	50.0	1
②やや満足	15	28.8	2
③どちらとも言えない	8	15.4	3
④やや不満	2	3.8	4
⑤不満	1	1.9	5



「①満足 26 件 (50. 0%) 」と「②やや満足 15 件 (28. 8%) 」と合わせて、全体の約 8 割 (78. 8%) を占めた。

問 31 問 30 で「①満足」「②やや満足」「④やや不満」「⑤不満」とお答えの方は、その理由についてお聞かせください。

<①満足>

- ・丁寧な話し方だった。(6件)
- ・対応が早かった。(4件)
- ・担当でないことについても何とか調べて対応していただいた。
- ・返事の後に内容にかかわる別件の質問をするため、夕方再度電話をしたところ、別の職員の方が対応して下さったのですが、内容を知っていらっしやったようで、返答をすぐにして下さいました。
- ・質問に対して適切に答えてもらえた。(12件)
- ・多少の待ち時間はあったものの対応について不満はないので。
- ・私は対応が悪いとすぐ気付く方なので、以前と比較してとても良いと思います。(30年程前父の介護をしていた時、人を待たせて後ろの方で昼食を食べていたり、じろじろ顔を見てたりすることがあり)

<②やや満足>

- ・電話保留でたらいまわしをされる。
- ・十分な対応はしていただけたと考えるため。
- ・他の作業と同時に電話対応している様子がかがえたため。
- ・分からなかったことが解決したから。(2件)
- ・特に不快を感じなかった。(3件)
- ・まず名前を聴いて、「この課はこの階にあります。」と電話を回してくれた。
- ・時間がかかることがある。
- ・質問によっては即答(対応)に合わぬ場合もあるわけだから、ケースバイケースで納得できれば、特に問題とは思わない。

<④やや不満>

- ・保留音が鳴ったまま、市役所の終了時刻を過ぎ、永遠に待たされたことがある。
- ・困っていて問い合わせをしたが、「次の募集期間は～からです。」と言われてしまい、結局相談は利用できなかった。役所的な対応だとがっかりした。困ったとき相談窓口が欲しい。

<⑤不満>

- ・自分が分からないのに分かる人に聞こうとしない。担当者が不在で折り返しますとは言うものの、どのくらい時間を要するのか大まかな時間も言わない。

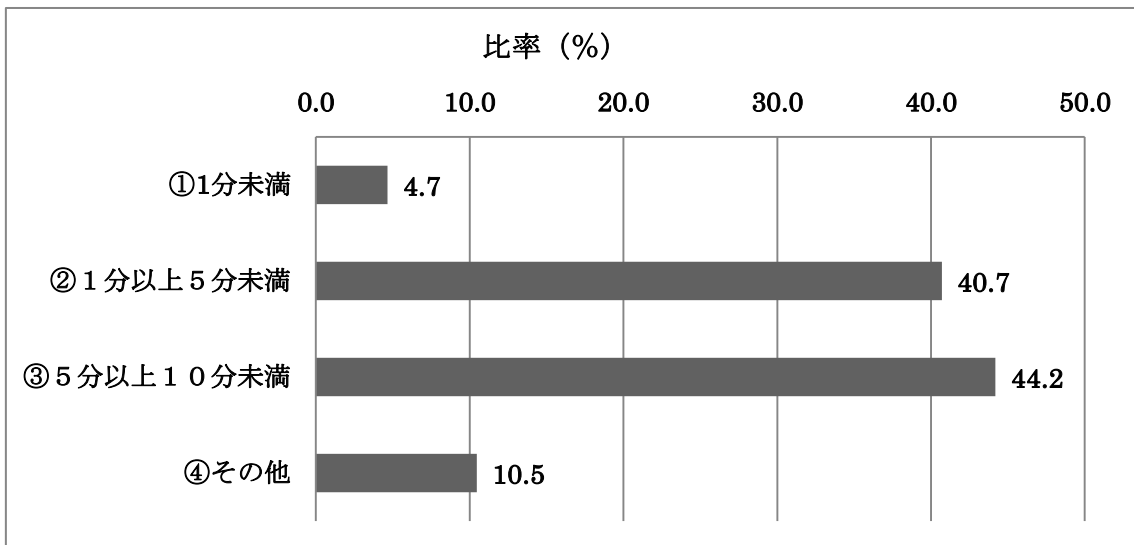
「職員の接遇」全般についてお聞きします。

問 32 市役所や市の施設での手続きにおいて、職員の事務手続（申請書の確認や請求書類の発行など）により市民の方々をお待たせしてしまうことがあります。そのような状況で、あなたがお待ちいただいたとして、適度と思われる時間を一つだけお選びください。

回答人数（人） 86

全回答数（件） 86

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①1分未満	4	4.7	4
②1分以上5分未満	35	40.7	2
③5分以上10分未満	38	44.2	1
④その他	9	10.5	3



「③5分以上10分未満 38件（44.2%）」と選択した人が最も多く、「②1分以上5分未満 35件（40.7%）」と合わせて、全体の約8割（84.9%）を占めました。

【「④その他」の意見】

- ・5分以上かかるのは仕方がないと思うが、10分近くなると長いと感じてしまうかも。
- ・20分程度
- ・きちんと説明があれば、その手続きによって時間は一概には言えない。
- ・内容による。（2件）
- ・5分以上待つと長いと感じると思いますが時間がかかる理由や時間の目安を予め知らせて頂くと多くの方は納得するのではないのでしょうか。
- ・内容によってまちまちだろうから、10分未満を求めはしない。
- ・15分
- ・スピードより確実な事務処理が大事だから。

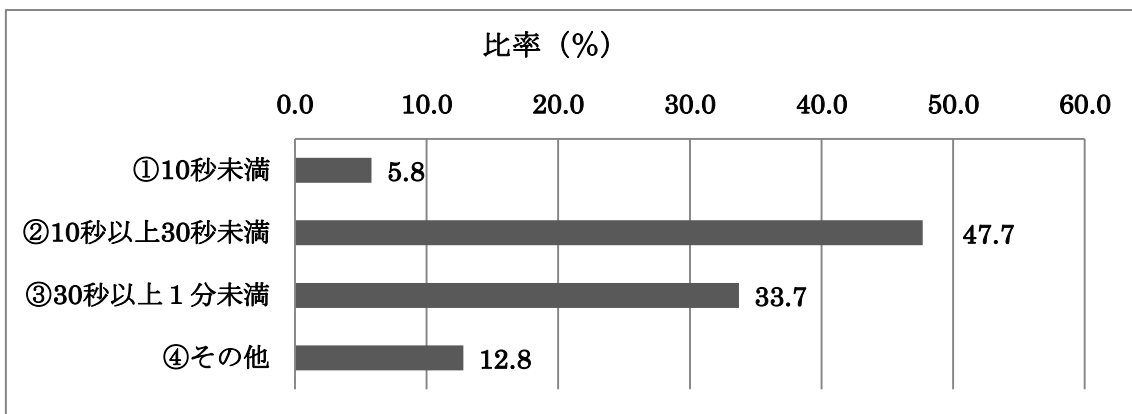
問 33 職員との電話応対の中で、担当部署への電話の取り次ぎや資料の確認などのために、電話を保留し、市民の方々をお待たせしてしまうことがあります。

そのような状況で、あなたがお待ちいただいたとして、適度と思われる時間を一つだけお選びください。

回答人数（人） 86

全回答数（件） 86

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①10秒未満	5	5.8	4
②10秒以上30秒未満	41	47.7	1
③30秒以上1分未満	29	33.7	2
④その他	11	12.8	3



「②10秒以上30秒未満 41件（47.7%）」と選択した人が最も多く、「③30秒以上1分未満 29件（33.7%）」と合わせて、全体の約8割（81.4%）を占めました。

【「④その他」の意見】

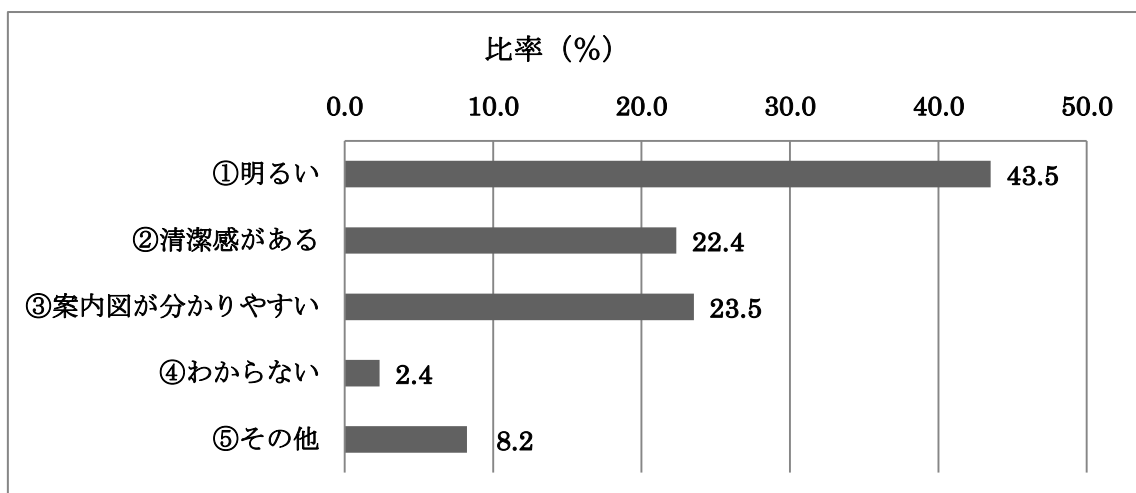
- ・ 用件による。（2件）
- ・ 1分くらいは待てますし、時間がかかるようなら途中で状況を教えていただけると更に待てます。これまた尋ねる内容にもよります。
- ・ 3分ぐらいまで。
- ・ 電話対応で保留されたことがない。
- ・ 正確に答えてくれるなら待ちます。
- ・ 内容によってまちまちだろうから、1分未満を求めはしない。
- ・ 内容によっては1分以上かかっても仕方がないと思われる。
- ・ 用件によって時間のかかるものは5分を越えても仕方がないと思う。
- ・ 2～3分でもよい。適切な回答が得られれば。

問 34 あなたが市役所や市の施設に求めることとして、特に重要だと思われることは何ですか。一つだけお選びください。

回答人数（人） 85

全回答数（件） 85

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①明るい	37	43.5	1
②清潔感がある	19	22.4	3
③案内図が分かりやすい	20	23.5	2
④わからない	2	2.4	5
⑤その他	7	8.2	4



「①明るい 37 件 (43.5%)」を選択した人が最も多く、次に多かったのが「③案内図が分かりやすい 20 件 (23.5%)」で、「②清潔感がある 19 件 (22.4%)」と回答していた。

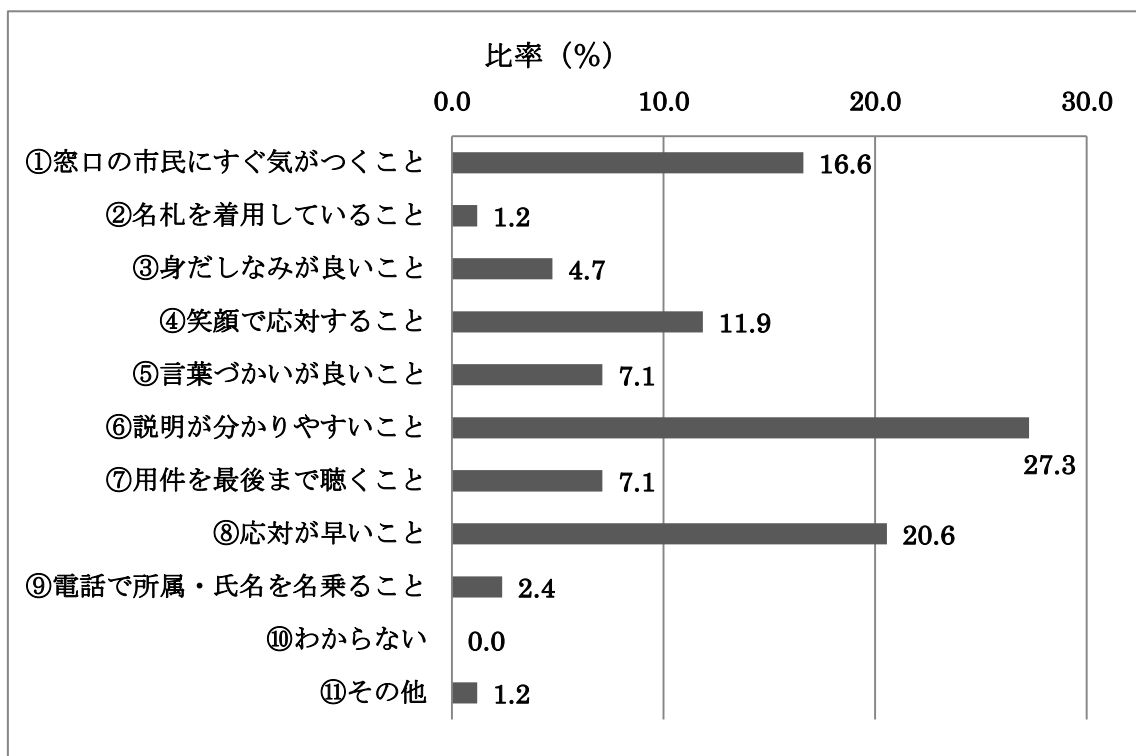
【「⑤その他」の意見】

- ・情報の開示（市役所を利用できる具体的な内容など）
- ・温かみ
- ・建物（保谷市役所）の老朽化を何とか・・・
- ・説明がわかりやすいこと
- ・丁寧な対応
- ・市民目線
- ・相談しやすい雰囲気

問 35 あなたが職員に求める接遇態度として、特に重要だと思われることは何ですか。三つまでお選びください。

回答人数 (人) 85
全回答数 (件) 253

項目	回答数(件)	比率(%)	順位
①窓口の市民にすぐ気がつくこと	42	16.6	3
②名札を着用していること	3	1.2	9
③身だしなみが良いこと	12	4.7	7
④笑顔で対応すること	30	11.9	4
⑤言葉づかいが良いこと	18	7.1	5
⑥説明が分かりやすいこと	69	27.3	1
⑦用件を最後まで聴くこと	18	7.1	5
⑧対応が早いこと	52	20.6	2
⑨電話で所属・氏名を名乗ること	6	2.4	8
⑩わからない	0	0.0	11
⑪その他	3	1.2	9



「⑥説明が分かりやすいこと 69 件 (27.3%)」を選択した人が最も多く、続いて「⑧対応が早いこと 52 件 (20.6%)」、「①窓口の市民にすぐ気がつくこと 42 件 (16.6%)」、「④笑顔で対応すること 30 件 (11.9%)」の順になりました。

【「⑪その他」の意見】

- ・おもいやり
- ・たらいまわしにしないこと

問 36 「職員の接遇」全般について、ご意見がありましたらお聞かせください。

<良い点>

- ・私に対応してくれる職員の方は対応が良い方が多いと感じています。よく話を聞いて、的確に対応してくれます。
- ・市民に大変気遣いいただいています。
- ・いつもお世話になっている職員の方がいます。その理由は、余りにも他の職員の知識が足りなくお願いしたい事例の回答ができないからです。
- ・最近はとても良いと思います。
- ・昔と比較するとかなり向上していると思う。
- ・みなさん優しい方です。

<改善・要望>

- ・せっかく税金を使って接遇マナー研修をしているはずなのに、人の話は聞かない。わからないと黙る。担当者不在時の折り返し電話の案内が単に折り返すとしか言わず、相手の時間を考えないなど挙げればきりが無いほど不満だらけ。
- ・すぐ気がつき、さわやかな対応を心掛けられることを望む。窓口の奥の職員さん方にも市民の目は向けられています。
- ・必ずしも笑顔での対応である必要はないと思います。各々の手続きを適確に、ゆっくり、正しく教えて下さる事が大切ではないでしょうか。
- ・特に不快な事はないが、全体的に明るい対応が良いと思う。
- ・職員によって、接遇態度に差がでないようにすべき。私自身は感じた事はないが、こちらの質問に対して威圧的に対応する職員の方もいるようなので。
- ・皆さん真摯に取り組んでいらっしゃいますが、もう少し笑顔の表情があると気分よく利用できます。
- ・たまにとっても無愛想な人がいる。必要書類の確認が人によって違うことがある。
- ・素人相手の対応なので、なるべく分かり易く、ご親切にして頂けるとありがたいです。感じが悪いと、もっと聞きたいことがあってもそれ以上質問できなくなってしまうので。
- ・市民のためにとっても下さっている方もいらっしゃるし、一般の会社員にはいないかなと思うような沈んだ雰囲気の方もいらっしゃいます。風通しのよい職場にしてマナーを率先して守ると全体も活気が出てくるのではと思います。
- ・接遇の見本であるべき部署の対応に不親切が散見されるのは問題ではないかと想われる。
- ・年齢を重ねると、「説明が分かりやすい事」は大事なことでどの部署でも大切にしてほしいと思います。

- ・マニュアルも必要かと思いますが、場合によっては臨機応変と言いますか応用性も求めます。若い世代の教育された言葉に違和感がある。気持ちにゆとりがあるとほっとします。すぐ感情的なものの言い方にはがっかりします。
- ・相手の立場に立って、対応してくれる職員がいると良いと思う。
- ・特に繁忙期は職員を何人も待機させて、戸惑っている人を無くすべき。受付の人もそういう人を見かけたら、ただ、受付のところに座ってないで、「お客様、今日の用事はどちらですか？」というくらいの気遣いがほしい。
- ・職員の個人個人の人格や性格は尊重するべきだとは思いますが、同じように市民それぞれに合わせて対応が良いと思います。
- ・イメージは、昔から暗く、感じが良くないという接遇が変わっていない感じがする。
- ・このアンケートを具体的な職場研修の現場で活用し、サービス力を高めていってほしい。
- ・仕事に熱心な方は、対応が上手でテキパキとこなしますが、そうでない方は、身だしなみから違うのですぐ分かります。その時は、ある程度用心をしながらお願いなりをしております。
- ・分かりやすい対応で特に苦言を申しのべることはありません。高齢者が多くなる今後も分かりやすく迅速・的確な案内処理をお願いします。
- ・現状で十分と思います。市の職員の対応は非常に良く十分と思いますが、市からの資料等書類が非常に分かりにくい。その為に市役所に出向く事が多々あります。専門用語が多くよくわかりやすくする努力が必要と思います。
- ・一般の企業と比較して、全体的に劣ると感じました。
- ・弱者や老人のお役に立つような、やさしい職員さんであってほしい。
- ・来た人の目的をしっかりと把握し、親身になって聞いて笑顔で即応していくべきだ。
- ・市民の目標で積極的なサービス精神で対応すること
- ・現在において市役所職員は「役人」ではなく「サービス業」に変わって来ている。住民の方に対する接し方は、店（小売業）に来るお客様と同様の対応が求められている。こちら（市役所職員）側からの「声掛け」「話を最後まで聞く」「迅速な対応」「不快な思いをさせない」が必須である。他の自治体においても「サービス業」に徹する目標を掲げているところもある。

【「健康」イクボス・ケアボス宣言】

平成 29 年 5 月 16 日(火)、市長が「健康」イクボス・ケアボスを宣言しました。

西東京市が「健康」応援都市の実現を目指していくうえでは、その実現を支える職員自らが健康であり、また、健康に働ける職場である必要があります。

市長が宣言をした「健康」イクボス・ケアボスとは、職員のワークライフバランスを実現し、職員の健康の保持・増進を図り、良好な職場環境づくりなどを担う上司のことを指します。

西東京市では今後、多くの上司が「健康」イクボス・ケアボスとなり、これにより職員一人ひとりが健康に働くことができ、働きやすい職場環境となるよう目指していきます。

↓ 宣言文 ↓

健 康 イクボス・ケアボス宣言



私は、「健康」応援都市の実現を目指すリーダーとして、心や身体の健康はもとより、地域やまち全体の健康を達成するため、戦略的な市政運営を進めてまいります。

また、私は、健康な職場環境を目指す健康市役所のリーダーとして、職員一人ひとりが働きやすい職場環境づくりに取り組んでいきます。

そのためには、それを実現する職員の支援や職場環境の整備が何より大切であると考え、下記に掲げる「健康」イクボス・ケアボスになることを宣言します。

記

- 1 健康市役所を目指す取組みや成果を、市民へ、そして社会全体へ広げられるよう努めます。
- 2 子育てや介護に携わる職員を応援し、職員のワークライフバランスを実現します。
- 3 いつでも職員の相談に応じ、職員の心の健康の保持・増進を図ります。
- 4 職場環境を良好にし、ハラスメントを防止します。

平成 29 年 5 月 16 日

西東京市長

丸山 浩一



西東京市