

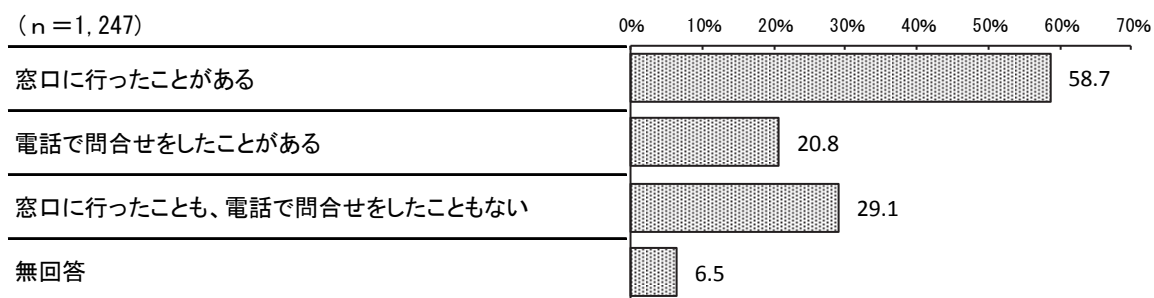
2 区職員の待遇等について

(1) 区の窓口利用や電話問合せ経験の有無

◇「窓口に行ったことがある」が6割近く

問19 あなたは、過去1年間に区役所や区の施設の窓口へ出かけたり、電話で問合せをしたことがありますか。(〇はいくつでも)

図2-1-1 区の窓口利用や電話問合せ経験の有無



区の窓口利用や電話問合せ経験の有無について聞いたところ、「窓口に行ったことがある」(58.7%)が6割近く、「電話で問合せをしたことがある」(20.8%)が約2割となっている。一方、「窓口に行ったことも、電話で問合せをしたこともない」(29.1%)は約3割となっている。(図2-1-1)

(2-1) 窓口での職員の対応についての評価

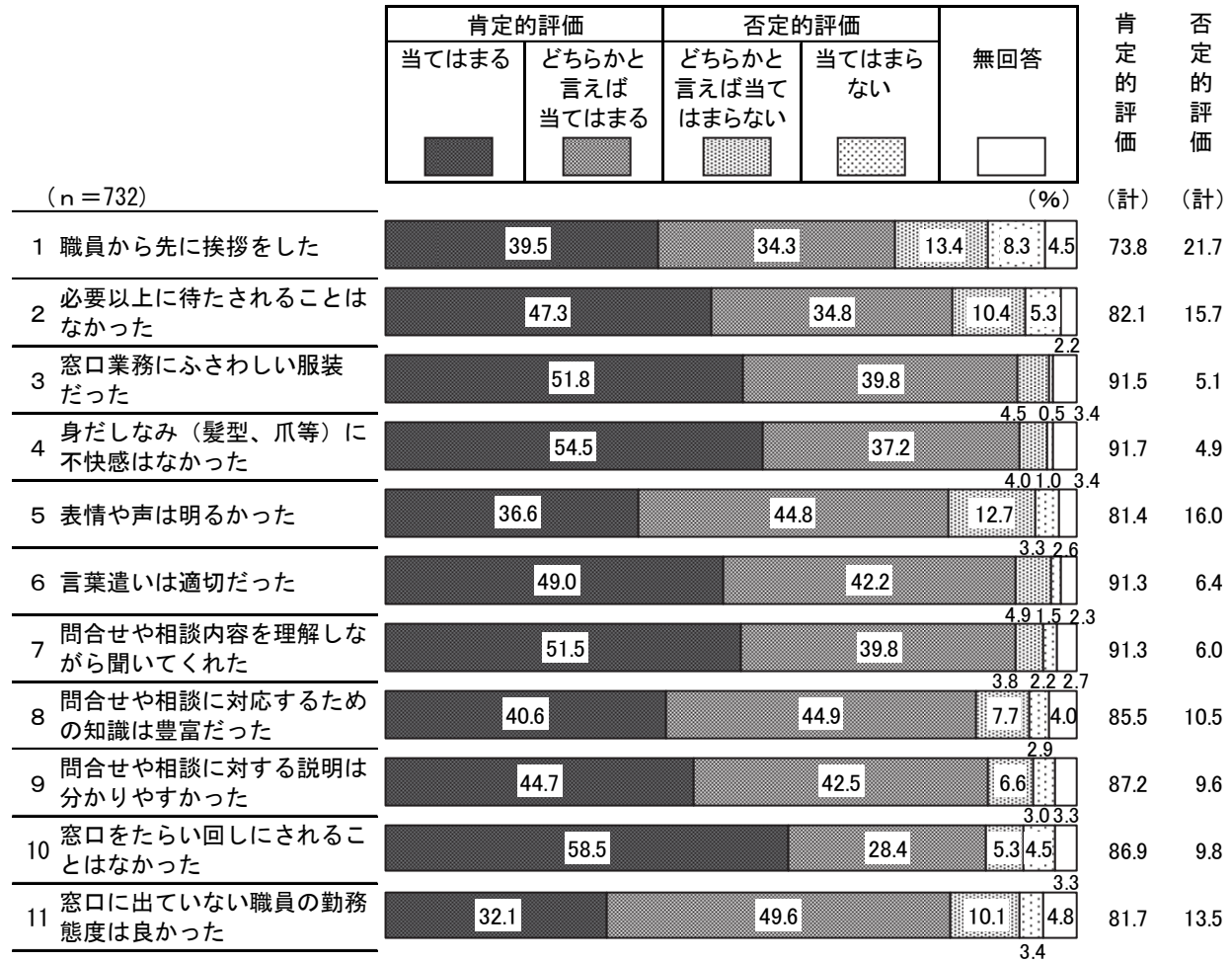
◇「身だしなみ（髪型、爪等）に不快感はなかった」「窓口業務にふさわしい服装だった」「言葉遣いは適切だった」「問合せや相談内容を理解しながら聞いてくれた」で『肯定的評価』が9割を超える

(問19で「1 窓口に行ったことがある」と答えた方へ)

問20-1 その時の職員の対応について、次の各項目での評価を選んでください。

(各項目 ○は1つ)

図2-2-1 窓口での職員の対応についての評価



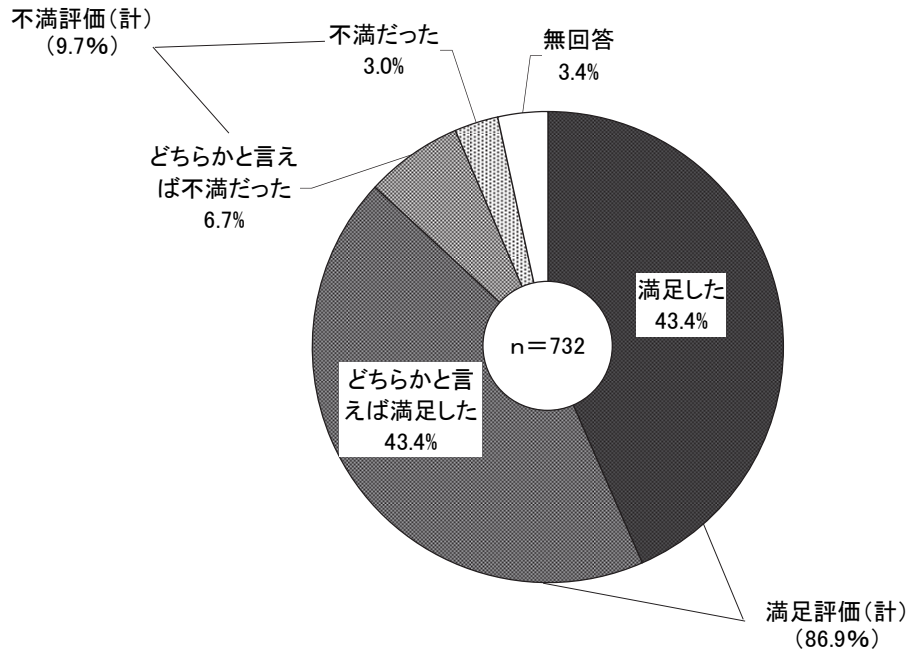
区への問合せ等で「窓口に行ったことがある」と答えた方（732人）に、窓口での職員の対応について聞いたところ、「当てはまる」と「どちらかと言えば当てはまる」を合わせた『肯定的評価』は、「身だしなみ（髪型、爪等）に不快感はなかった」（91.7%）、「窓口業務にふさわしい服装だった」（91.5%）、「言葉遣いは適切だった」「問合せや相談内容を理解しながら聞いてくれた」（ともに91.3%）で9割を超え多くなっている。一方、「どちらかと言えば当てはまらない」と「当てはまらない」を合わせた『否定的評価』は、「職員から先に挨拶をした」（21.7%）で2割を超え他に比べ割合が高くなっている。（図2-2-1）

(2-2) 窓口での職員の応対についての満足度

◇『満足評価』が8割台半ば

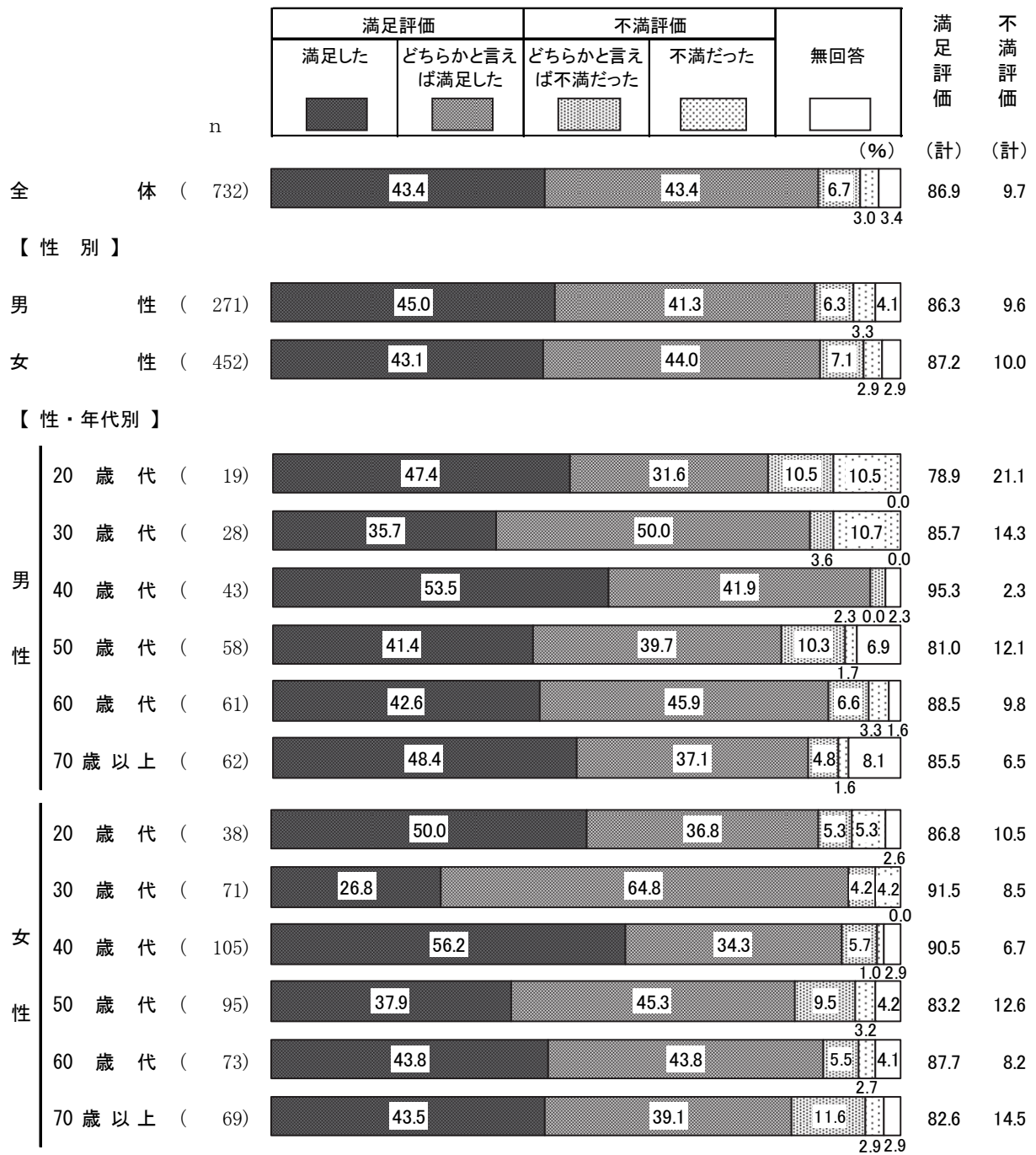
問20-2 あなたは、その時の職員の応対にどの程度満足しましたか。(○は1つ)

図2-2-2 窓口での職員の応対についての満足度



区への問合せ等で「窓口に行ったことがある」と答えた方(732人)に、窓口での職員の応対についての満足度を聞いたところ、「満足した」(43.4%)と「どちらかと言えば満足した」(43.4%)を合わせた『満足評価』(86.9%)が8割台半ばとなっている。一方、「どちらかと言えば不満だった」(6.7%)と「不満だった」(3.0%)を合わせた『不満評価』(9.7%)は1割に満たない。(図2-2-2)

図 2-2-3 窓口での職員の応対についての満足度—性別、性・年代別



性・年代別にみると、『満足評価』は男性40歳代と女性30歳代・40歳代で9割台と多くなっている。一方、『不満評価』は男性50歳代と女性20歳代・50歳代・70歳以上で1割台と多くなっている。

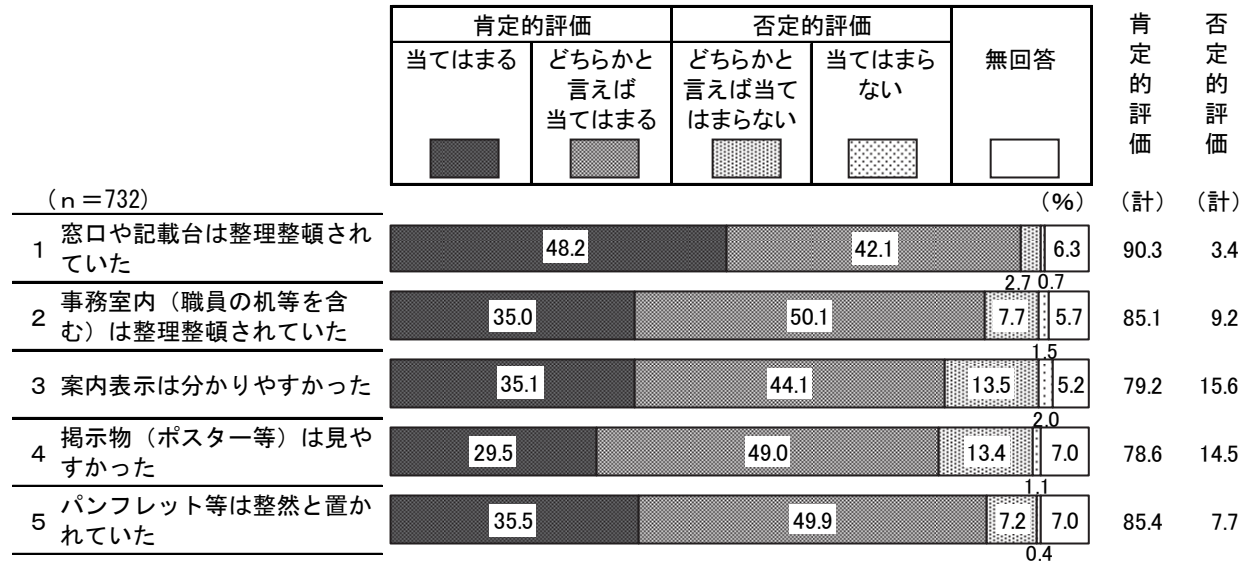
(図 2-2-3)

(2-3) 事務室の印象についての評価

◇「窓口や記載台は整理整頓されていた」で『肯定的評価』が約9割

問20-3 窓口を訪れたときの事務室の印象について、次の各項目での評価を選んでください。
(各項目 ○は1つ)

図2-2-4 事務室の印象についての評価



区への問合せ等で「窓口に行ったことがある」と答えた方（732人）に、事務室の印象について聞いたところ、「当てはまる」と「どちらかと言えば当てはまる」を合わせた『肯定的評価』は、「窓口や記載台は整理整頓されていた」（90.3%）で約9割、「パンフレット等は整然と置かれていた」（85.4%）、「事務室内（職員の机等を含む）は整理整頓されていた」（85.1%）で8割台半ばと多くなっている。一方、「どちらかと言えば当てはまらない」と「当てはまらない」を合わせた『否定的評価』は、「案内表示は分かりやすかった」（15.6%）、「掲示物（ポスター等）は見やすかった」（14.5%）で1割台半ばと他に比べ割合が高くなっている。（図2-2-4）

(3-1) 電話での職員の応対についての評価

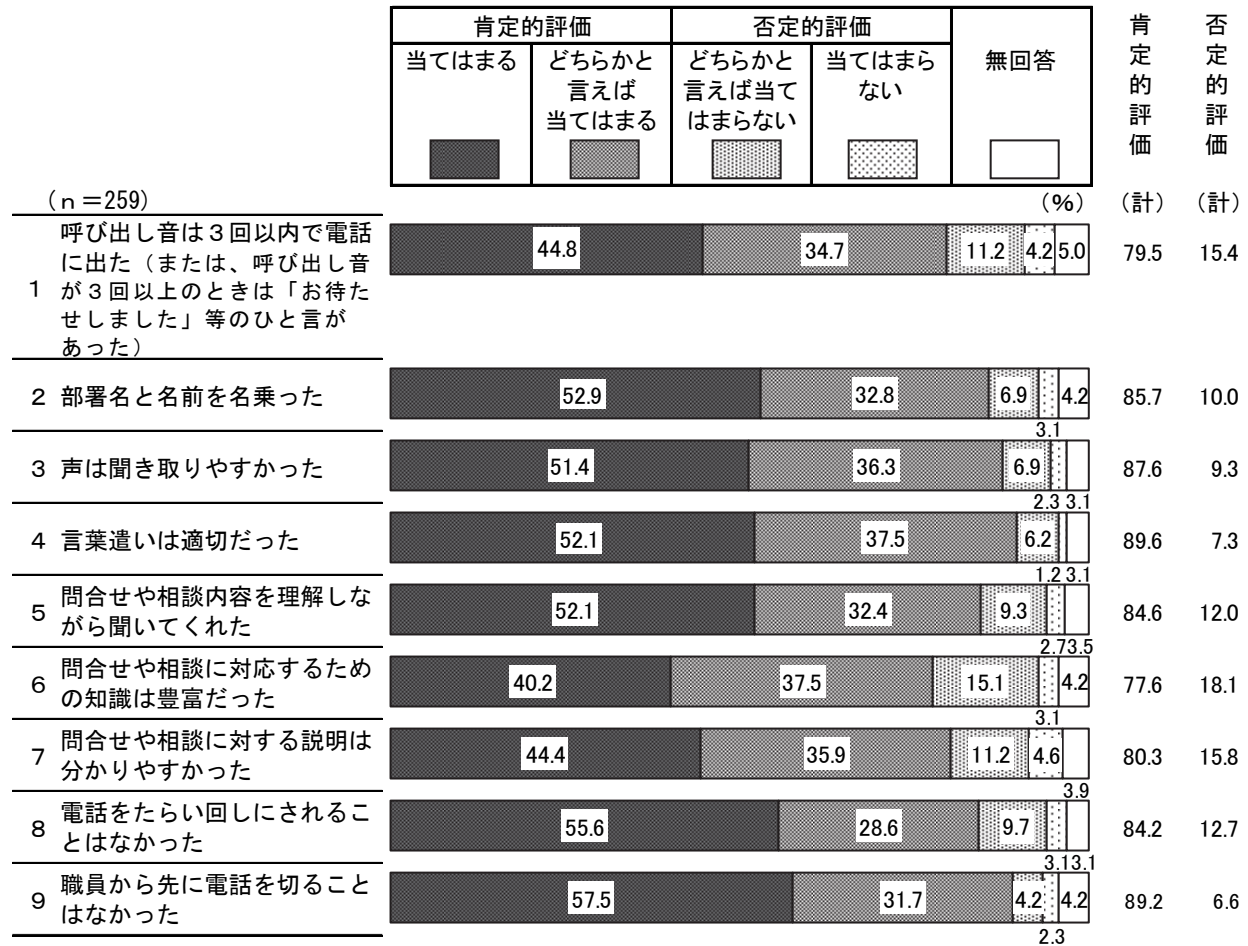
◇「言葉遣いは適切だった」「職員から先に電話を切ることはなかった」で『肯定的評価』が約9割

(問19で「2 電話で問合せをしたことがある」と答えた方へ)

問21-1 その時の職員の応対について、次の各項目での評価を選んでください。

(各項目 ○は1つ)

図2-3-1 電話での職員の応対についての評価



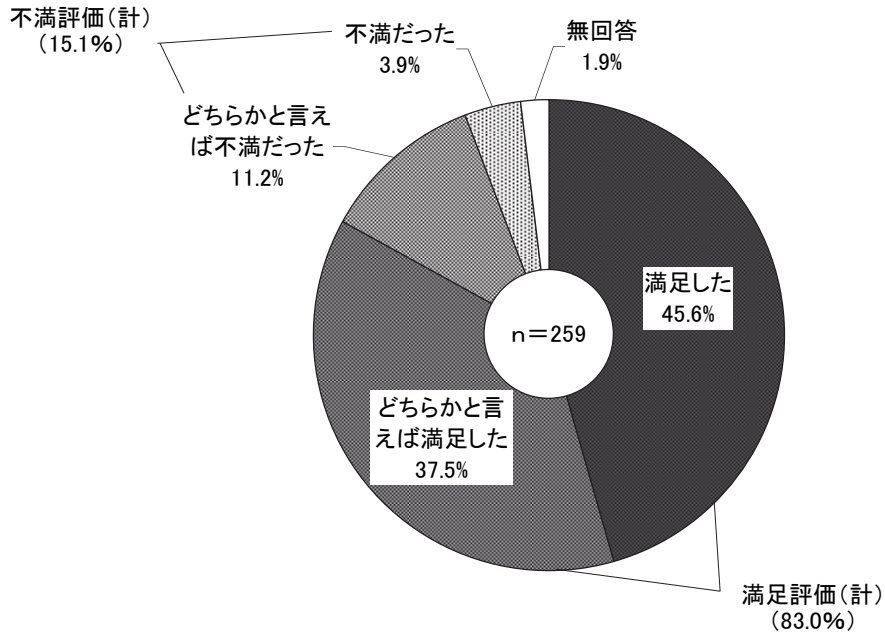
区の窓口へ「電話で問合せをしたことがある」と答えた方(259人)に、職員の応対について聞いたところ、「当てはまる」と「どちらかと言えば当てはまる」を合わせた『肯定的評価』は、「言葉遣いは適切だった」(89.6%)、「職員から先に電話を切ることはなかった」(89.2%)で約9割と多くなっている。一方、「どちらかと言えば当てはまらない」と「当てはまらない」を合わせた『否定的評価』は、「問合せや相談に対応するための知識は豊富だった」(18.1%)で2割近くと他に比べ割合が高くなっている。(図2-3-1)

(3-2) 電話での職員の応対についての満足度

◇『満足評価』が8割を超える

問21-2 あなたは、その時の職員の応対にどの程度満足しましたか。(○は1つ)

図2-3-2 電話での職員の応対についての満足度



区の窓口へ「電話で問合せをしたことがある」と答えた方(259人)に、職員の応対についての満足度を聞いたところ、「満足した」(45.6%)と「どちらかと言えば満足した」(37.5%)を合わせた『満足評価』(83.0%)が8割を超えている。一方、「どちらかと言えば不満だった」(11.2%)と「不満だった」(3.9%)を合わせた『不満評価』(15.1%)は1割台半ばにとどまっている。(図2-3-2)

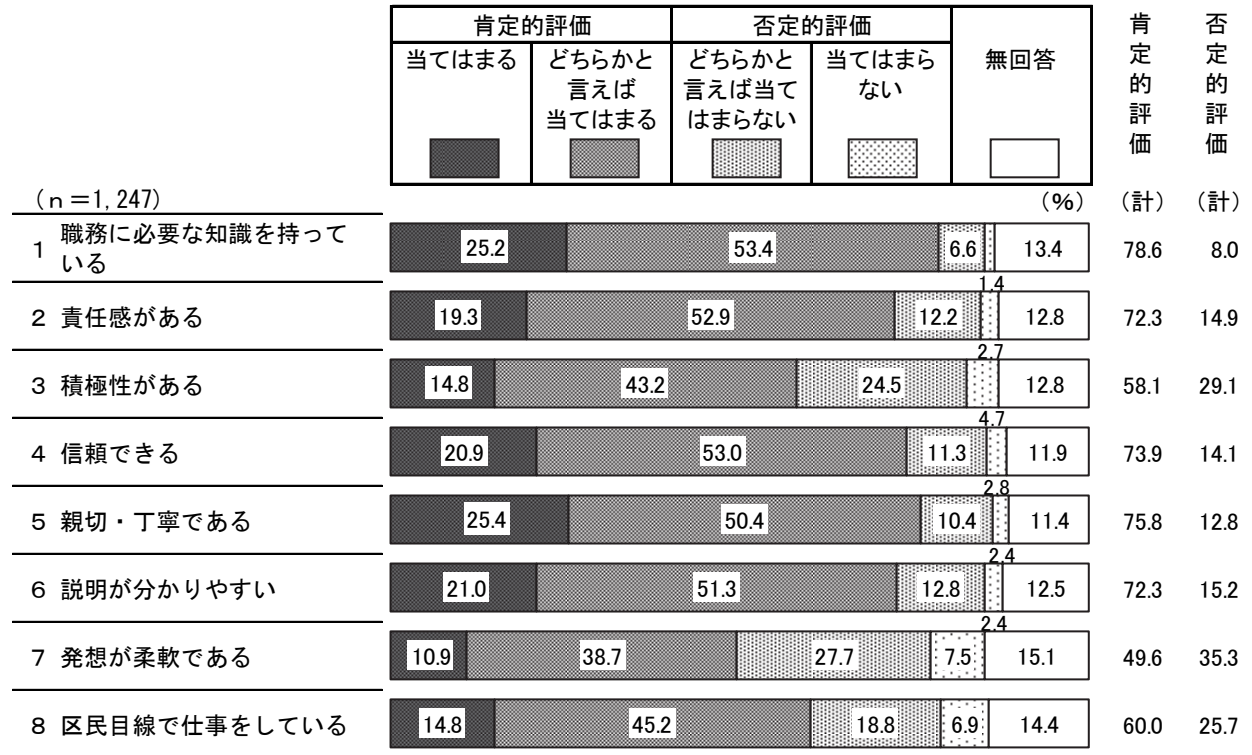
(4-1) 練馬区職員についてのイメージ評価

◇「職務に必要な知識を持っている」で『肯定的評価』が8割近く

問22-1 練馬区職員に対するイメージについて、次の各項目での評価を選んでください。

(各項目 ○は1つ)

図2-4-1 練馬区職員についてのイメージ評価



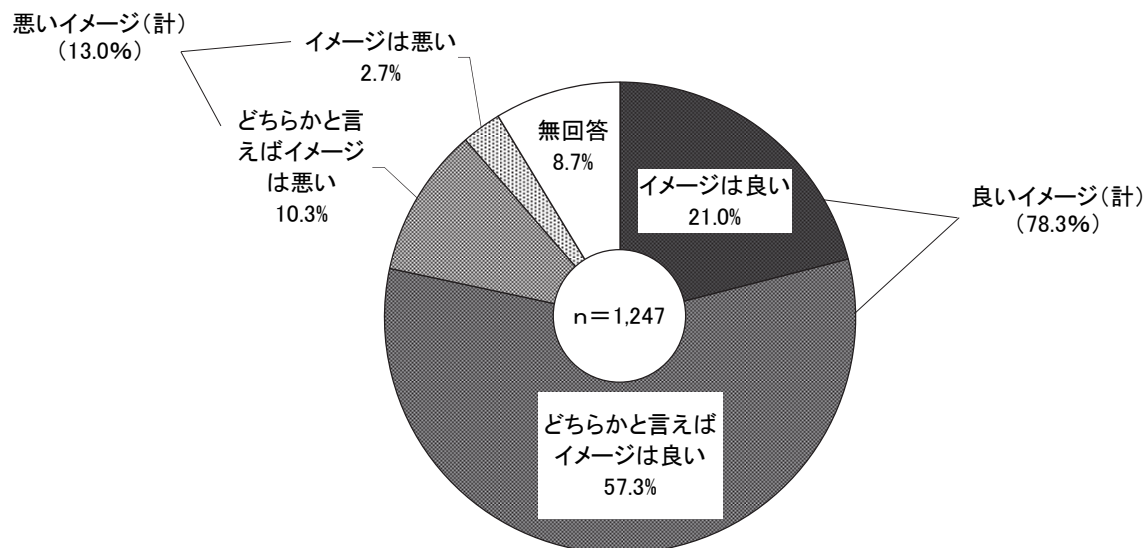
練馬区職員についてのイメージを聞いたところ、「当てはまる」と「どちらかと言えば当てはまる」を合わせた『肯定的評価』は、「職務に必要な知識を持っている」(78.6%)で8割近く、「親切・丁寧である」(75.8%)で7割台半ばと多くなっている。一方、「どちらかと言えば当てはまらない」と「当てはまらない」を合わせた『否定的評価』は、「発想が柔軟である」(35.3%)で3割台半ばと他に比べ割合が高くなっている。(図2-4-1)

(4-2) 練馬区職員についての総合的なイメージ評価

◇『良いイメージ』が8割近く

問22-2 あなたの抱いている、練馬区職員に対するイメージはいかがですか。(○は1つ)

図2-4-2 練馬区職員についての総合的なイメージ評価



練馬区職員についての総合的なイメージを聞いたところ、「イメージは良い」(21.0%)と「どちらかと言えばイメージは良い」(57.3%)を合わせた『良いイメージ』(78.3%)が8割近くとなっている。一方、「どちらかと言えばイメージは悪い」(10.3%)と「イメージは悪い」(2.7%)を合わせた『悪いイメージ』(13.0%)は1割を超えるにとどまっている。(図2-4-2)