

平成20年度 第3回

杉並区インターネット区民アンケート
集計結果報告書

「五つ星の区役所」運動について



平成20年11月

杉並区区長室区政相談課

調査の概要

- 1 調査の目的 杉並区は平成14年度より、区民サービスの向上を図り、区民の皆さんの区政への満足度を高めるために、「めざせ五つ星の区役所」運動を開始し、今年で7年目を迎えました。
そこで、「五つ星運動」をさらに充実させ、より一層の推進を図るために実施しました。
- 2 調査の内容 「五つ星の区役所」運動について
- 3 調査期間 平成20年10月15日～平成20年10月24日
- 4 回答者数 4人
- 5 回答者構成 単位:人

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
男性	0	0	2	0	0	0		2
女性	0	0	2	0	0	0	0	2
合計	0	0	4	0	0	0	0	4

6 集計・分析にあたって

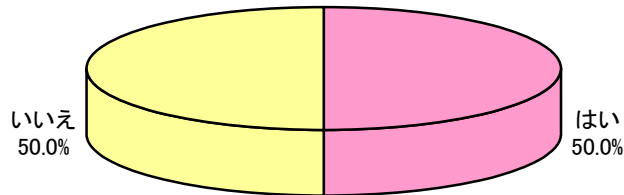
- (1) 各項の初めにあるNは、回答者数を表している。
- (2) 百分率は、小数第2位を四捨五入して算出しているため、合計が100%にならない場合がある。
- (3) その他の意見と設問10の自由意見は、要約を掲載しました。

「五つ星の区役所運動」について

問1 「めざせ五つ星の区役所」運動の取り組みについてご存知ですか。(〇は一つ)

N= 4

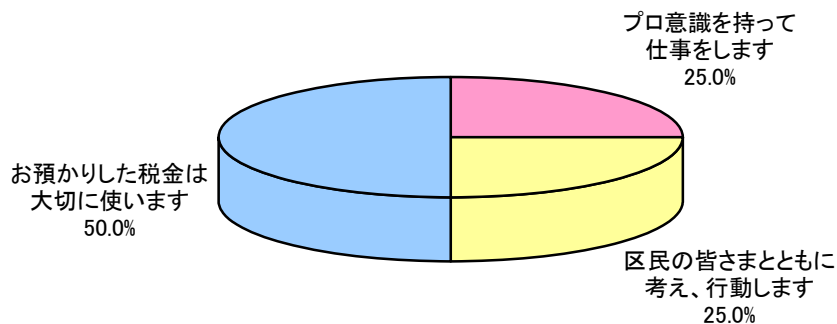
		全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
		人数	割合	男性	女性				
① はい		2	50.0%	男性	1			1	
				女性	1			1	
② いいえ		2	50.0%	男性	1			1	
				女性	1			1	



問2 区は、「五つ星の区役所」に向け、区民の皆様へ五つのお約束をしています。あなたが最も必要だと思うものは次のうちのどれですか。(〇は一つ)

N= 4

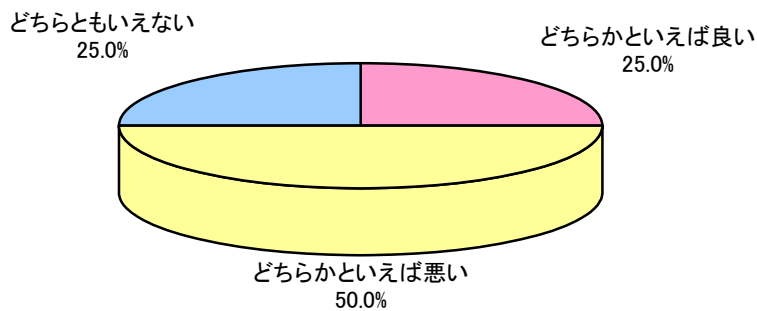
		全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
		人数	割合	男性	女性				
① まごころあふれるサービスを提供します		0	0.0%	男性	0				
				女性	0				
② プロ意識を持って仕事をします		1	25.0%	男性	0				
				女性	1			1	
③ 時代の変化にチャレンジします		0	0.0%	男性	0				
				女性	0				
④ 区民の皆さまとともに考え、行動します		1	25.0%	男性	1			1	
				女性	0				
⑤ お預かりした税金は大切に使い ます		2	50.0%	男性	1			1	
				女性	1			1	



問3 問3～問14は、「五つ星の区役所」運動の具体的な取り組みについてお聞きします。
 職員の窓口などでの挨拶はいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

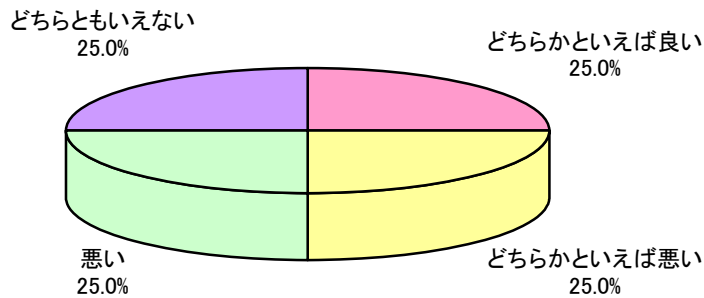
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	1	25.0%	男性 0	女性 1		1		
③ どちらかといえば悪い	2	50.0%	男性 2	女性 0		2		
④ 悪い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
⑤ どちらともいえない	1	25.0%	男性 0	女性 1		1		



問4 職員の電話での対応はいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

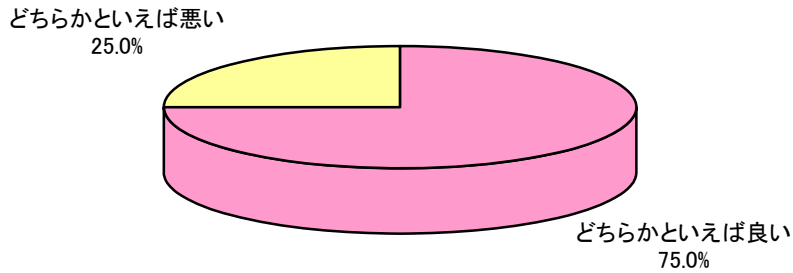
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	1	25.0%	男性 0	女性 1		1		
③ どちらかといえば悪い	1	25.0%	男性 1	女性 0		1		
④ 悪い	1	25.0%	男性 1	女性 0		1		
⑤ どちらともいえない	1	25.0%	男性 0	女性 1		1		



問5 パンフレット・チラシなどのわかりやすさはいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

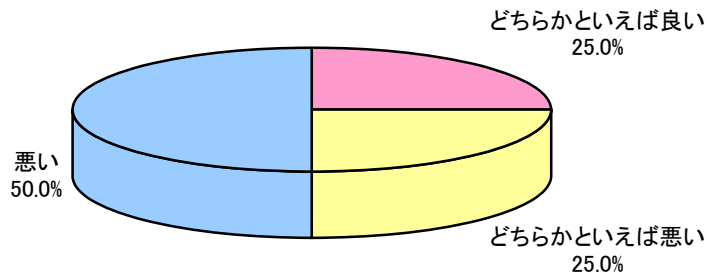
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	3	75.0%	男性 2	女性 1		2	1	
③ どちらかといえば悪い	1	25.0%	男性 0	女性 1			1	
④ 悪い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
⑤ どちらともいえない	0	0.0%	男性 0	女性 0				



問6 意見・要望・クレームなどに対する対応はいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

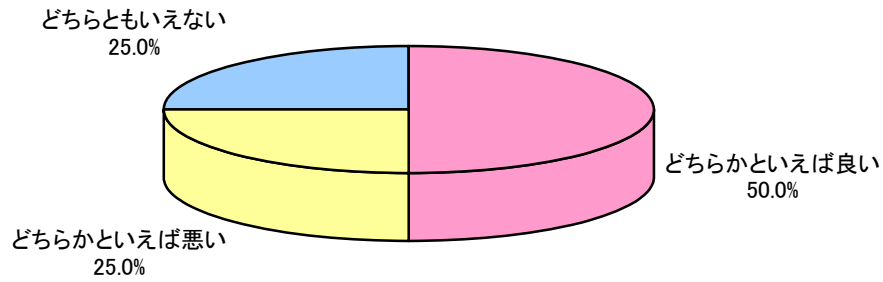
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	1	25.0%	男性 0	女性 1		1		
③ どちらかといえば悪い	1	25.0%	男性 1	女性 0		1		
④ 悪い	2	50.0%	男性 1	女性 1		1	1	
⑤ どちらともいえない	0	0.0%	男性 0	女性 0				



問7 職員の身だしなみはいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

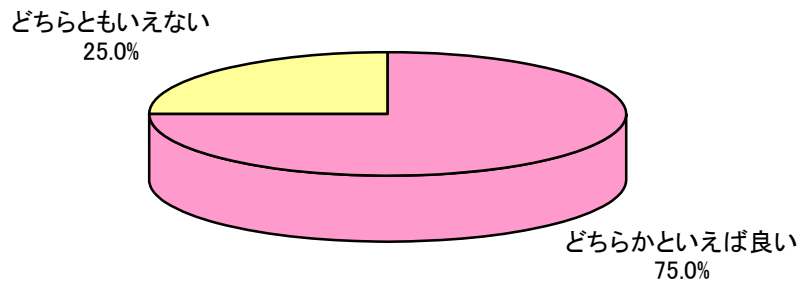
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	人数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	2	50.0%	男性 1	女性 1		1		
			男性 1	女性 1		1		
③ どちらかといえば悪い	1	25.0%	男性 1	女性 0		1		
			男性 0	女性 0				
④ 悪い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
⑤ どちらともいえない	1	25.0%	男性 0	女性 0				
			男性 0	女性 1		1		



問8 職員からの声かけはいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

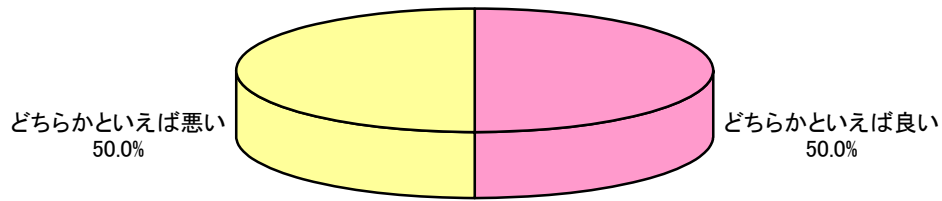
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	人数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	3	75.0%	男性 2	女性 1		2		
			男性 1	女性 1		1		
③ どちらかといえば悪い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
④ 悪い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
⑤ どちらともいえない	1	25.0%	男性 0	女性 0				
			男性 0	女性 1		1		



問9 職員の窓口での説明はいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

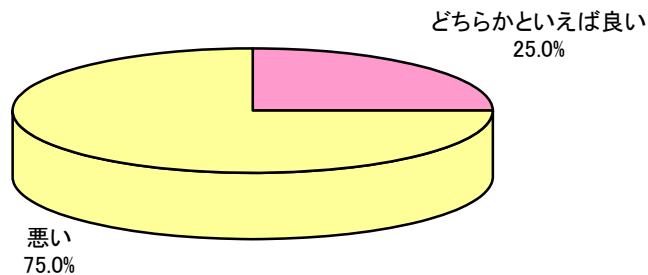
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	人数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	2	50.0%	男性 1	女性 1		1		
			女性 1	男性 1		1		
③ どちらかといえば悪い	2	50.0%	男性 1	女性 1		1		
			女性 1	男性 1		1		
④ 悪い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
⑤ どちらともいえない	0	0.0%	男性 0	女性 0				
			女性 0	男性 0				



問10 仕事・サービスの迅速さはいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

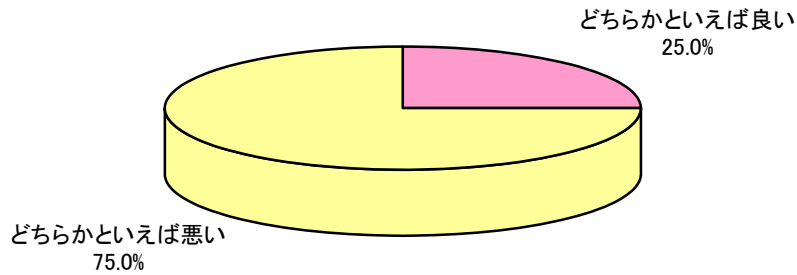
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	人数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	1	25.0%	男性 1	女性 0		1		
			女性 0	男性 0				
③ どちらかといえば悪い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
			女性 0	男性 0				
④ 悪い	3	75.0%	男性 1	女性 2		1		
			女性 2	男性 2		2		
⑤ どちらともいえない	0	0.0%	男性 0	女性 0				



問11 申請や届出など、手続の簡素化はいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

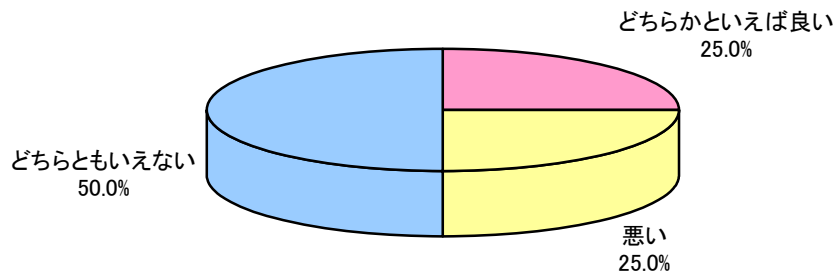
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	人数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	1	25.0%	男性 0	女性 1		1		
③ どちらかといえば悪い	3	75.0%	男性 2	女性 1			2	
④ 悪い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
⑤ どちらともいえない	0	0.0%	男性 0	女性 0				



問12 窓口・事務室の整理整頓はいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

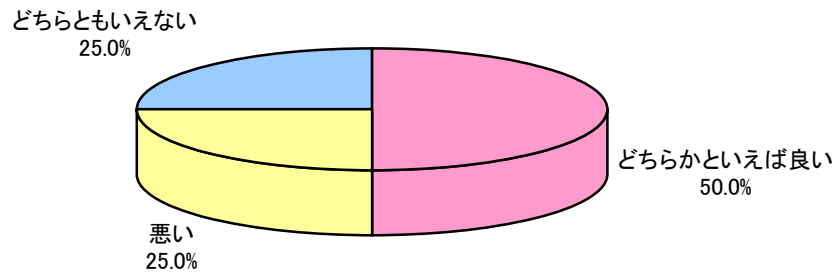
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	人数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	1	25.0%	男性 0	女性 1		1		
③ どちらかといえば悪い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
④ 悪い	1	25.0%	男性 1	女性 0		1		
⑤ どちらともいえない	2	50.0%	男性 1	女性 1			1	



問13 区からの適切な情報提供はいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

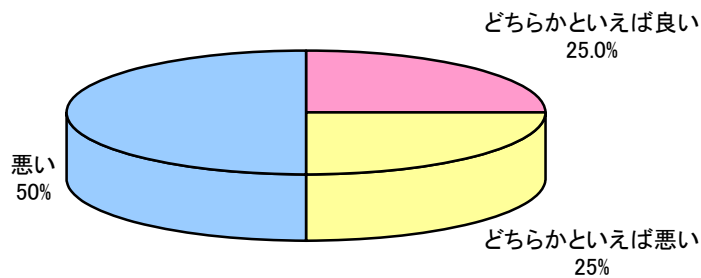
	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	2	50.0%	男性 2	女性 0		2		
③ どちらかといえば悪い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
④ 悪い	1	25.0%	男性 0	女性 1			1	
⑤ どちらともいえない	1	25.0%	男性 0	女性 1			1	



問14 施策などについての区民からの意見聴取はいかがですか。(〇は一つ)

N= 4

	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	数	割合	男性	女性				
① 良い	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② どちらかといえば良い	1	25.0%	男性 1	女性 0		1		
③ どちらかといえば悪い	1	25.0%	男性 1	女性 0			1	
④ 悪い	2	50.0%	男性 0	女性 2			2	
⑤ どちらともいえない	0	0.0%	男性 0	女性 0				



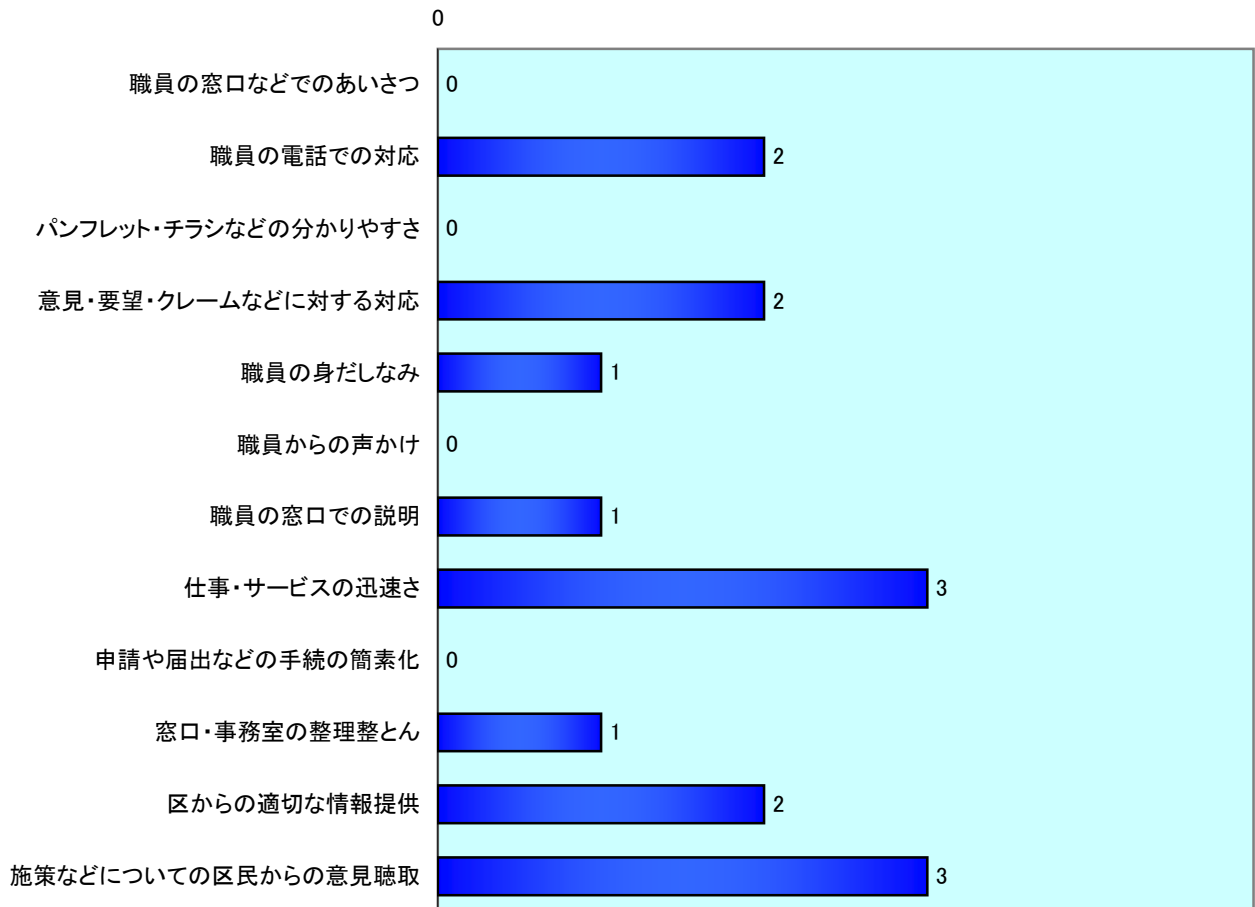
問15 問3～14の中で、一つでも「どちらかといえば悪い」または「悪い」と答えた方にお聞きします。
どのような点が悪いと感じたのか、具体的にご記入ください。

- ・ まだまだ、縦割りで仕事の横連携が取れていないこと。区民のためを思った行動が感じ取れない面が多い。
- ・ 電話が鳴っても直ぐに出ない。昼休み時間帯は全く言っていないほど昼休み当番を置いていない係りがあって掛けている相手に不快感を与える。
- ・ 既存のプロセスや仕組み、自分の業務内容・範囲に疑問を抱くことなく、より効率的な、効果的なあり方を考えることなく、既存の流れに従うのみの方が非常に多い。区民(某運営委員)と区が、区のプロジェクト遂行にあたり、意見交換する上で感じたことです。また、区民への丁寧な対応を心がけることはよいですが、一方で、取捨選択をしているのか、緊急度・重要度を意識しているのか、対応を見ている限り疑問です。中長期的な効果の期待になりますが、1つの解決策として、区として、能力育成・教育・トレーニングプログラム提供に注力すべきではないでしょうか。例えば、リッツカールトンホテルの従業員へのホスピタリティー教育・考え方などよい事例だと思います。「従業員を満足させることなく、お客様が満足いくサービスは提供できない。」つまり、「区職員を生き生きさせることで、私たち区民は本質的な、より良いサービスを楽しむことができる」と考えます。
- ・ 以前、メールで相談したが、担当部署ではないのでわかりませんとメールで返事がきて、その後、数日たってから担当部署からメールの返事がきた。仕事があって、役所に行けないからメールで相談したのに対応が遅いと思った。

問16 今後一層改善に取り組むべき点は、次のうちのどれですか。(〇はいくつでも)

N= 4

	全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
	件数	割合	男性	女性				
① 職員の窓口などでのあいさつ	0	0.0%	男性 0	女性 0				
② 職員の電話での対応	2	50.0%	男性 2	女性 0		2		
③ パンフレット・チラシなどの分かりやすさ	0	0.0%	男性 0	女性 0				
④ 意見・要望・クレームなどに対する対応	2	50.0%	男性 1	女性 1		1	1	
⑤ 職員の身だしなみ	1	25.0%	男性 1	女性 0		1		
⑥ 職員からの声かけ	0	0.0%	男性 0	女性 0				
⑦ 職員の窓口での説明	1	25.0%	男性 1	女性 0		1		
⑧ 仕事・サービスの迅速さ	3	75.0%	男性 1	女性 2		1	2	
⑨ 申請や届出などの手続の簡素化	0	0.0%	男性 0	女性 0				
⑩ 窓口・事務室の整理整頓	1	25.0%	男性 1	女性 0		1		
⑪ 区からの適切な情報提供	2	50.0%	男性 1	女性 1		1	1	
⑫ 施策などについての区民からの意見聴取	3	75.0%	男性 1	女性 2		1	2	



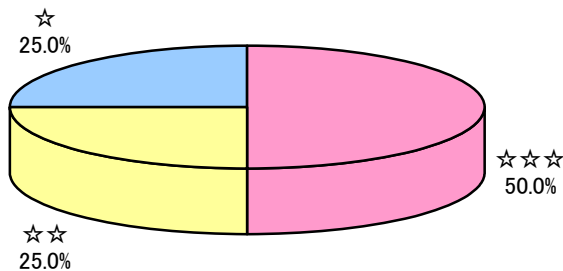
問17 問16で一つ以上○をつけた方にお聞きします。改善すべき点を具体的にご記入ください。

- ・ 行政の基本の仕事である、手続き業務は縦割りでなく横連携の取れた迅速な対応が必要かと思ひます。たらい回しの手続きで、何時間もかかることはおかしいと思ひます。銀行などの民間企業の対応を見習っていただきたい。そのために、人事ローテーションをしているのではないのでしょうか。
- ・ もっと、区民の意見を言える場を設けて欲しい。知らない間にいろんなことが決まっている。HPに書いてあるかもしれないが、毎日チェックできない。メールで相談できると書いてあったので、相談したが、担当部署からは返事が数日待たないと来ない。

問18 五つ星を満点とした場合、現在の杉並区役所のサービスは、星の数はいくつだと思いますか。
(○は一つ)

N= 4

		全体		性別		10・20代	30・40代	50・60代	70代以上
①	☆☆☆☆☆	0	0.0%	男性	0				
				女性	0				
②	☆☆☆☆	0	0.0%	男性	0				
				女性	0				
③	☆☆☆	2	50.0%	男性	1		1		
				女性	1		1		
④	☆☆	1	25.0%	男性	0				
				女性	1		1		
⑤	☆	1	25.0%	男性	1			1	
				女性	0				



問19 五つ星の区役所運動について、ご意見をお聞かせください。

- ・ これからも区民などの意見を取り入れ、よりよい行政になってほしい。
- ・ 取り組みとしては評価できるが、問題はそれを担う職員一人一人に関わってくる横断的な仕事の仕組み作り。係同士の横の連携作りを重視すべき。
- ・ 五つ星の区役所運動は方向性としてはすばらしい。更なる進化を期待しています。
- ・ そのような運動をしていることを知らなかった。もっと告知したらサービスする人も、される人も変わると思う。サービスや対応が悪くても、面倒だしクレーマー扱いされたくないからいちいち言わないだけで、不満をもっている人は多い。こういうアンケートを実施するのは大事だと思う。