

6 区役所のイメージについて

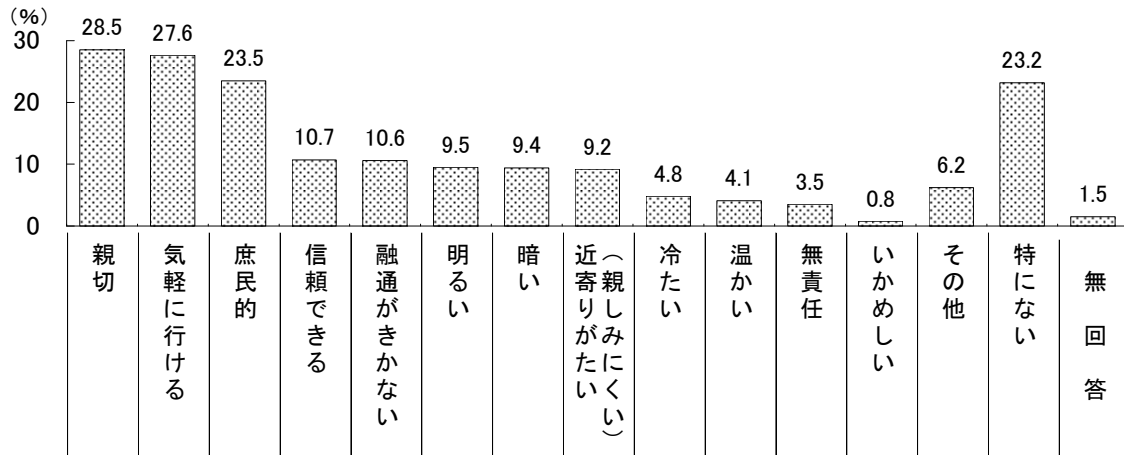
(1) 品川区役所の印象

問 10 (すべての方に) 品川区役所の印象について、思いつくものを選んでください。

(○は3つまで)

【品川区役所の印象 (全体)】

(n=1,125)

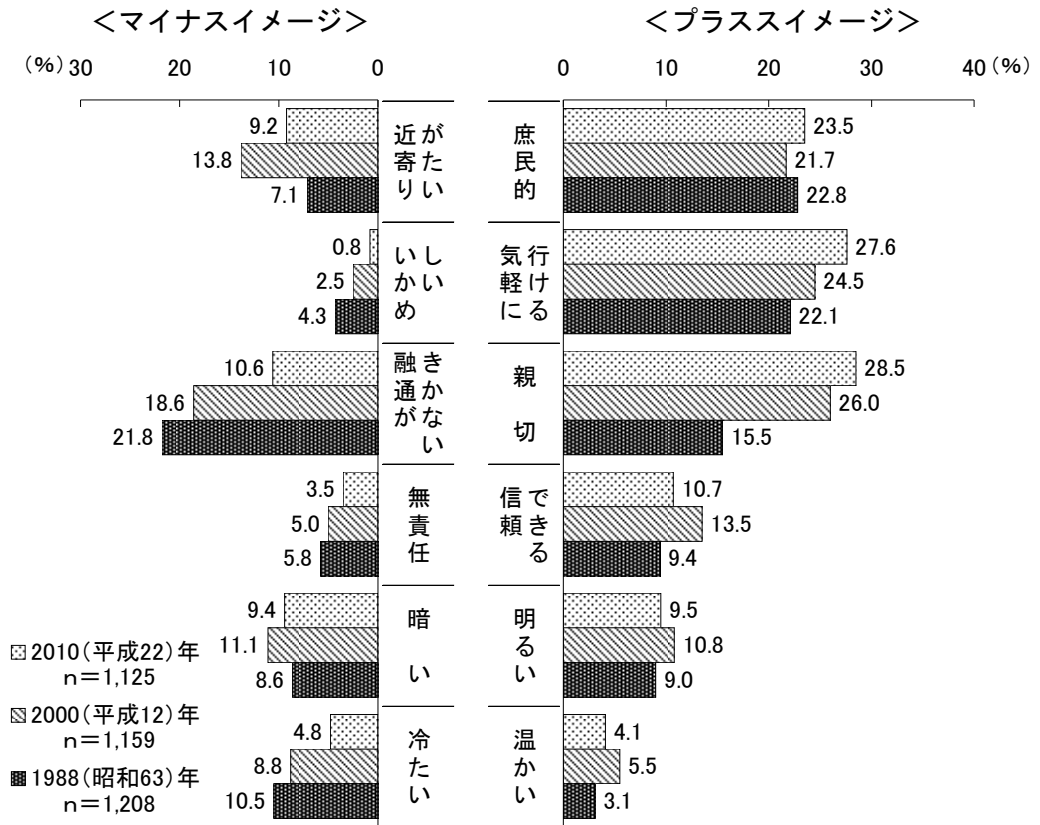


- ・全体でみると、「親切」(28.5%)と「気軽に行ける」(27.6%)が3割近くと高く、次いで「庶民的」(23.5%)、「信頼できる」(10.7%)、「融通がきかない」(10.6%)などの順となっている。また、「特にない」(23.2%)が2割を超える。

【品川区役所の印象 (性/年代別)】

項目 属性		(%)														
		親切	気軽に行ける	庶民的	信頼できる	融通がきかない	明るい	暗い	近寄りづらい (親しみにくい)	冷たい	温かい	無責任	いかめしい	その他	特にない	無回答
全	体 (1,125)	28.5	27.6	23.5	10.7	10.6	9.5	9.4	9.2	4.8	4.1	3.5	0.8	6.2	23.2	1.5
【性/年代別】																
男性 (計)	(514)	27.2	26.7	21.8	11.7	9.9	10.3	9.7	7.2	3.5	4.7	4.7	1.0	6.0	25.5	1.9
男性20代	(65)	13.8	7.7	16.9	10.8	7.7	1.5	10.8	7.7	3.1	6.2	7.7	0.0	6.2	41.5	1.5
30代	(90)	22.2	14.4	18.9	4.4	11.1	6.7	13.3	11.1	6.7	3.3	4.4	0.0	3.3	35.6	0.0
40代	(108)	25.0	19.4	22.2	15.7	9.3	7.4	9.3	8.3	1.9	2.8	6.5	1.9	10.2	22.2	4.6
50代	(95)	28.4	32.6	24.2	11.6	10.5	11.6	6.3	7.4	4.2	2.1	4.2	3.2	7.4	21.1	0.0
60代	(98)	36.7	39.8	21.4	14.3	13.3	16.3	10.2	4.1	3.1	10.2	3.1	0.0	5.1	16.3	3.1
70歳以上	(58)	36.2	48.3	27.6	12.1	5.2	19.0	8.6	3.4	1.7	3.4	1.7	0.0	1.7	20.7	1.7
女性 (計)	(611)	29.6	28.3	24.9	9.8	11.1	8.8	9.2	11.0	5.9	3.6	2.5	0.7	6.4	21.3	1.1
女性20代	(67)	26.9	11.9	20.9	6.0	7.5	10.4	16.4	10.4	10.4	1.5	0.0	1.5	4.5	29.9	3.0
30代	(121)	15.7	24.0	29.8	5.8	17.4	5.8	17.4	14.9	6.6	3.3	1.7	0.0	9.1	19.0	0.0
40代	(116)	24.1	23.3	23.3	8.6	11.2	11.2	8.6	6.0	4.3	4.3	3.4	0.0	9.5	26.7	0.9
50代	(99)	30.3	23.2	29.3	5.1	13.1	7.1	8.1	16.2	7.1	4.0	6.1	0.0	3.0	21.2	1.0
60代	(116)	37.1	43.1	20.7	15.5	8.6	8.6	2.6	9.5	4.3	2.6	1.7	0.9	5.2	18.1	0.0
70歳以上	(92)	46.7	39.1	23.9	17.4	6.5	10.9	3.3	8.7	4.3	5.4	1.1	2.2	5.4	15.2	3.3

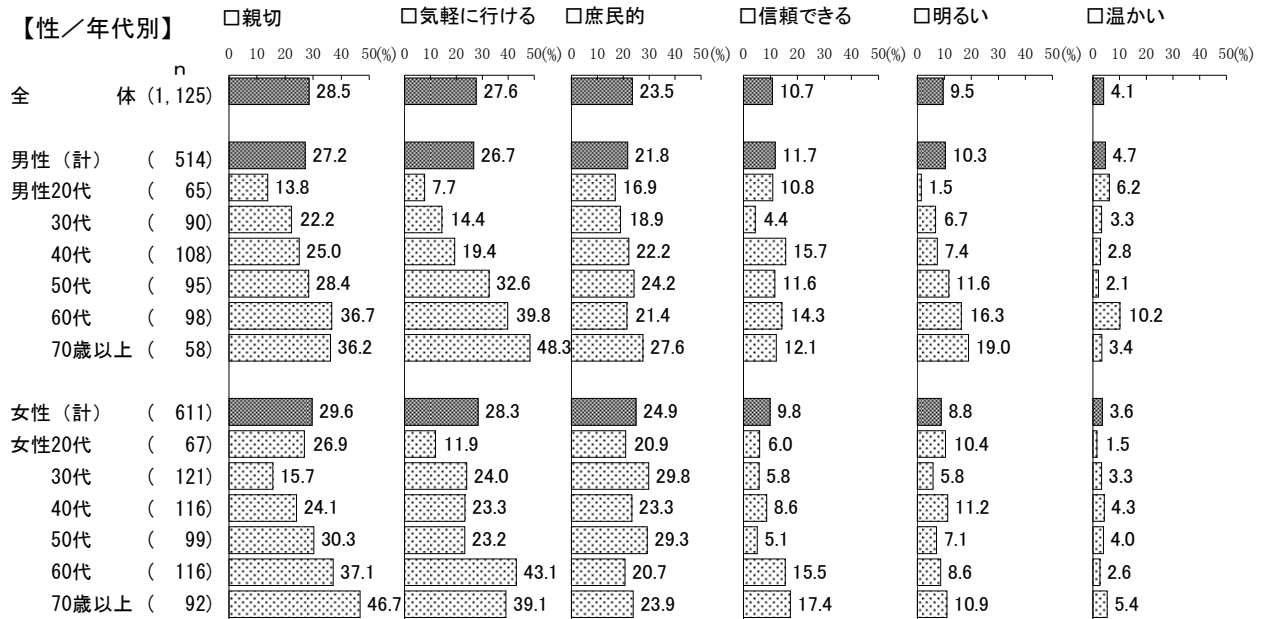
【品川区役所の印象（時系列）】



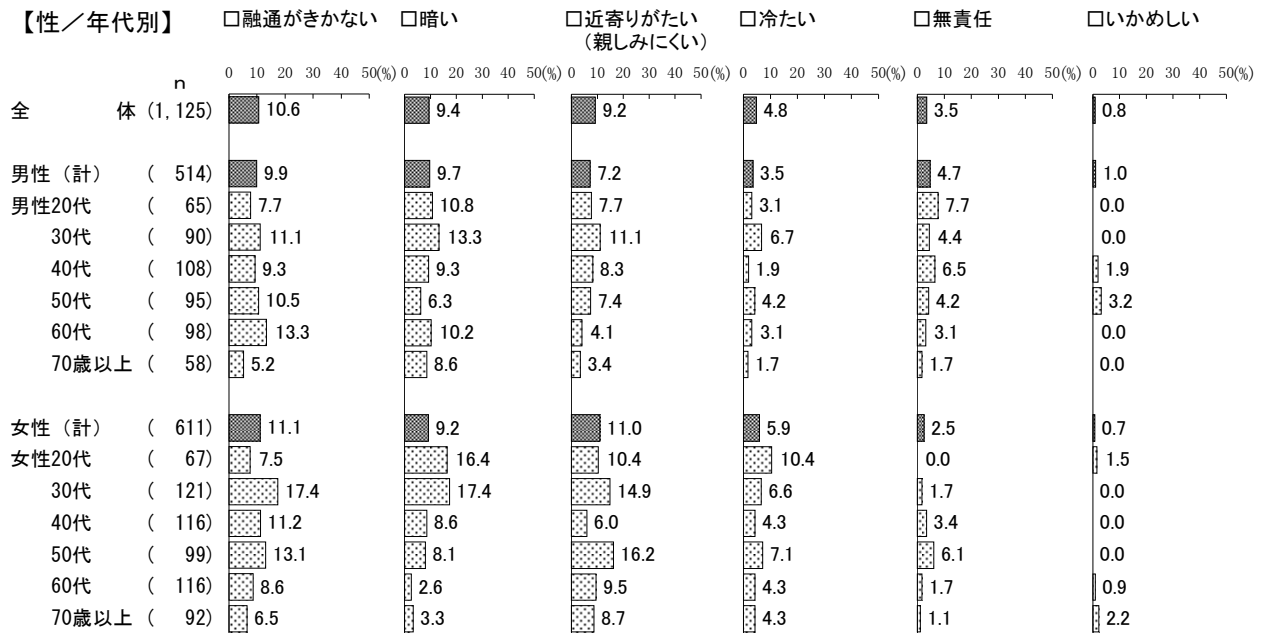
- 品川区役所の印象の過去20年の推移をみると、10年前の調査より「親切」が2.5ポイント、「気軽に行ける」が3.1ポイント、それぞれ高くなっている。一方、「信頼できる」が2.8ポイント、「温かい」が1.4ポイント、それぞれ低くなっている。

【品川区役所の印象（性／年代別）】

<プラスイメージ>



<マイナスイメージ>



- ・性別にみると、「近寄りやすい（親しみにくい）」では女性が男性より 3.8 ポイント高くなっている。
- ・性／年代別にみると、「親切」では女性 70 歳以上が 5 割近くとなっている。「気軽にに行ける」では男性で高い年代ほど割合が高くなる傾向がみられ、男性 70 歳以上が 5 割近くと高くなっている。「融通がきかない」では女性 30 代が 2 割近くと高く、「暗い」では女性 20 代と 30 代が 2 割近くと高くなっている。

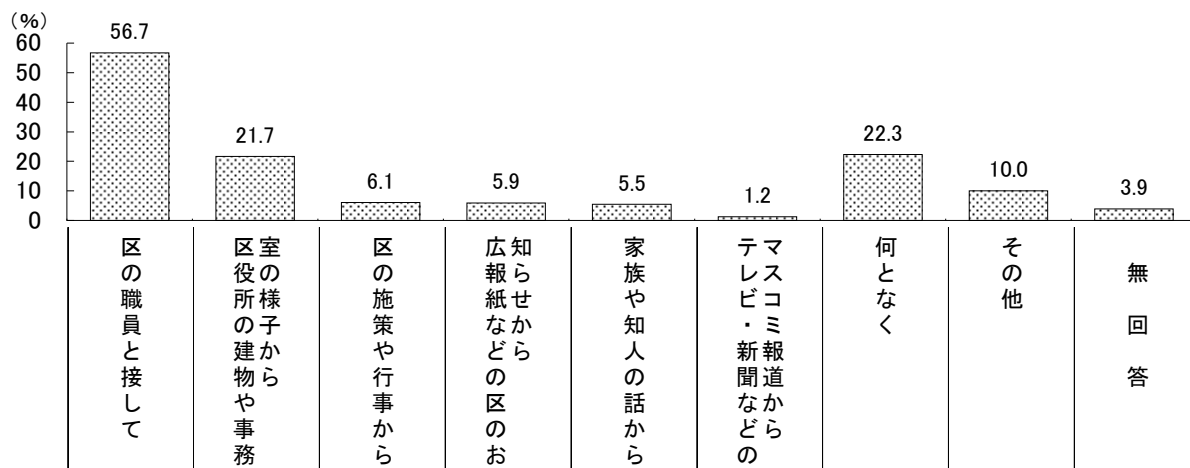
(2) 品川区役所への印象をもった理由

問 11 (すべての方に) そうした印象をなぜ持たれたのですか。理由をあげてください。

(〇はいくつでも)

【品川区役所への印象をもった理由 (全体)】

(n=1,125)



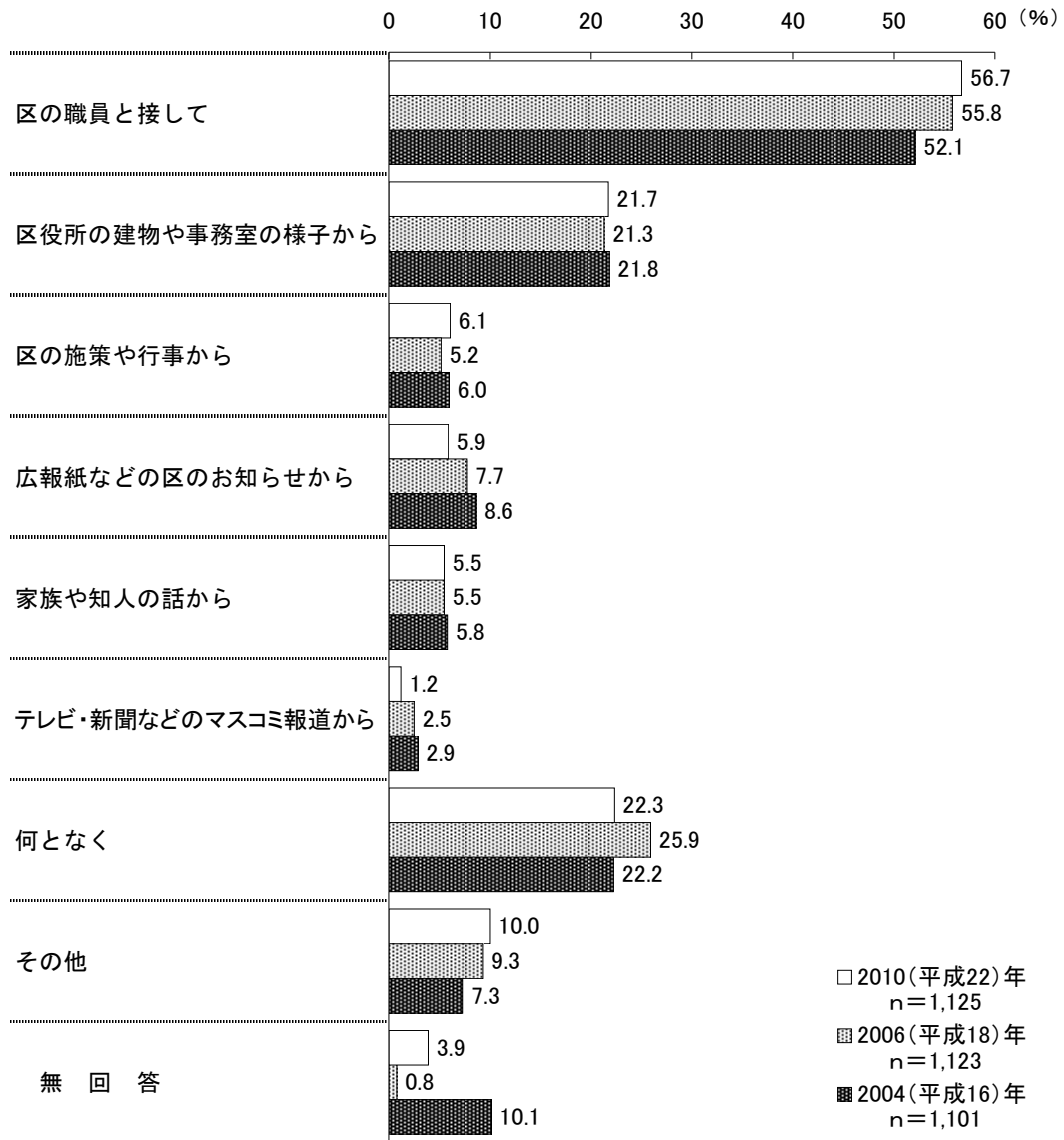
- ・全体でみると、「区の職員と接して」(56.7%)が6割近くと特に高く、次いで「区役所の建物や事務室の様子から」(21.7%)が続いている。また、「何となく」(22.3%)が2割を超える。

【品川区役所への印象をもった理由 (性/年代別)】

(%)

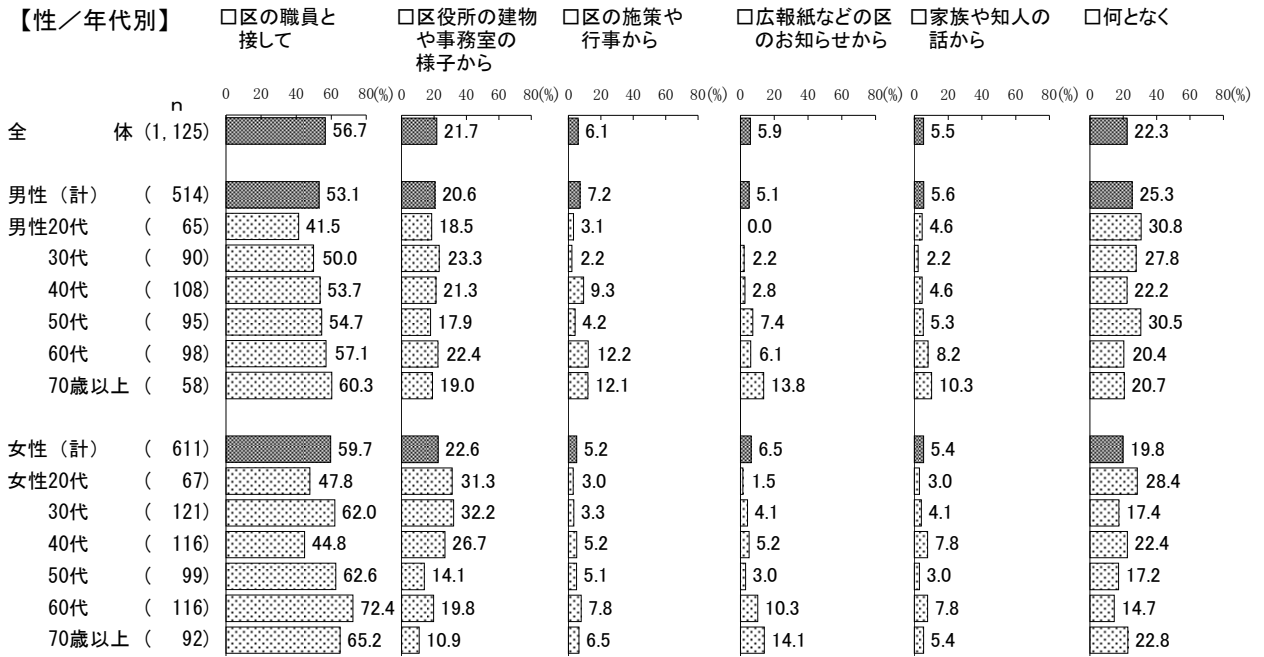
属性 \ 項目	n	区の職員と接して	区役所の様子や建物や事務	区の施策や行事から	広報紙などの区のお知らせから	家族や知人の話から	テレビ・コミ・新聞などのマスメディアからの	何となく	その他	無回答
		全体 (1,125)	56.7	21.7	6.1	5.9	5.5	1.2	22.3	10.0
【性/年代別】										
男性 (計)	(514)	53.1	20.6	7.2	5.1	5.6	0.8	25.3	10.9	3.1
男性20代	(65)	41.5	18.5	3.1	0.0	4.6	1.5	30.8	13.8	1.5
30代	(90)	50.0	23.3	2.2	2.2	2.2	0.0	27.8	13.3	0.0
40代	(108)	53.7	21.3	9.3	2.8	4.6	0.9	22.2	15.7	4.6
50代	(95)	54.7	17.9	4.2	7.4	5.3	2.1	30.5	8.4	2.1
60代	(98)	57.1	22.4	12.2	6.1	8.2	0.0	20.4	7.1	5.1
70歳以上	(58)	60.3	19.0	12.1	13.8	10.3	0.0	20.7	5.2	5.2
女性 (計)	(611)	59.7	22.6	5.2	6.5	5.4	1.5	19.8	9.3	4.6
女性20代	(67)	47.8	31.3	3.0	1.5	3.0	3.0	28.4	13.4	4.5
30代	(121)	62.0	32.2	3.3	4.1	4.1	0.8	17.4	10.7	2.5
40代	(116)	44.8	26.7	5.2	5.2	7.8	0.9	22.4	13.8	5.2
50代	(99)	62.6	14.1	5.1	3.0	3.0	0.0	17.2	6.1	7.1
60代	(116)	72.4	19.8	7.8	10.3	7.8	0.9	14.7	5.2	1.7
70歳以上	(92)	65.2	10.9	6.5	14.1	5.4	4.3	22.8	7.6	7.6

【品川区役所への印象をもった理由（時系列）】



・品川区役所への印象をもった理由の推移をみると、「何となく」では前回より 3.6 ポイント減少している。

【品川区役所への印象をもった理由（性／年代別）】

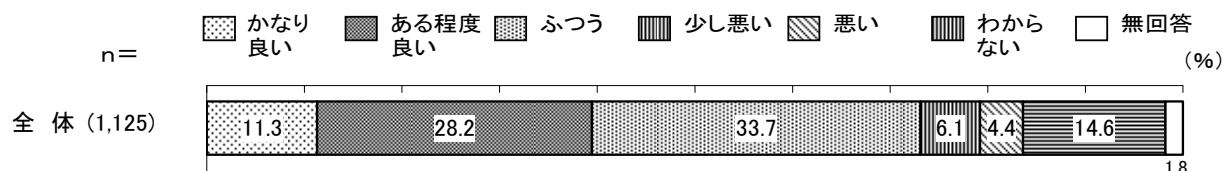


- ・性別にみると、「区職員と接して」では女性が男性より 6.6 ポイント高くなっている。
- ・性／年代別にみると、「区職員と接して」では女性 60 代が 7 割を超え高くなっている。「区役所の建物や事務室の様子から」では女性 20 代と 30 代が 3 割を超え高くなっている。

(3) 品川区の窓口での対応の評価

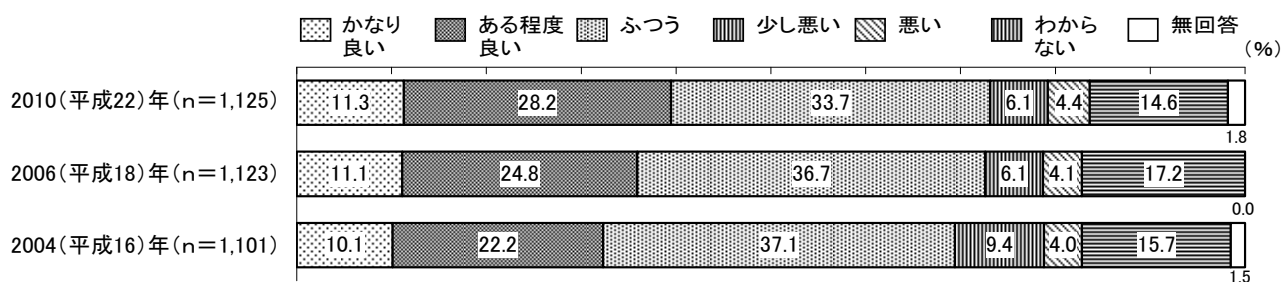
問 12 (すべての方に) 品川区では職員の接客向上に取り組んでおりますが、窓口での対応についてどう感じますか。(〇は1つ)

【品川区の窓口での対応の評価 (全体)】



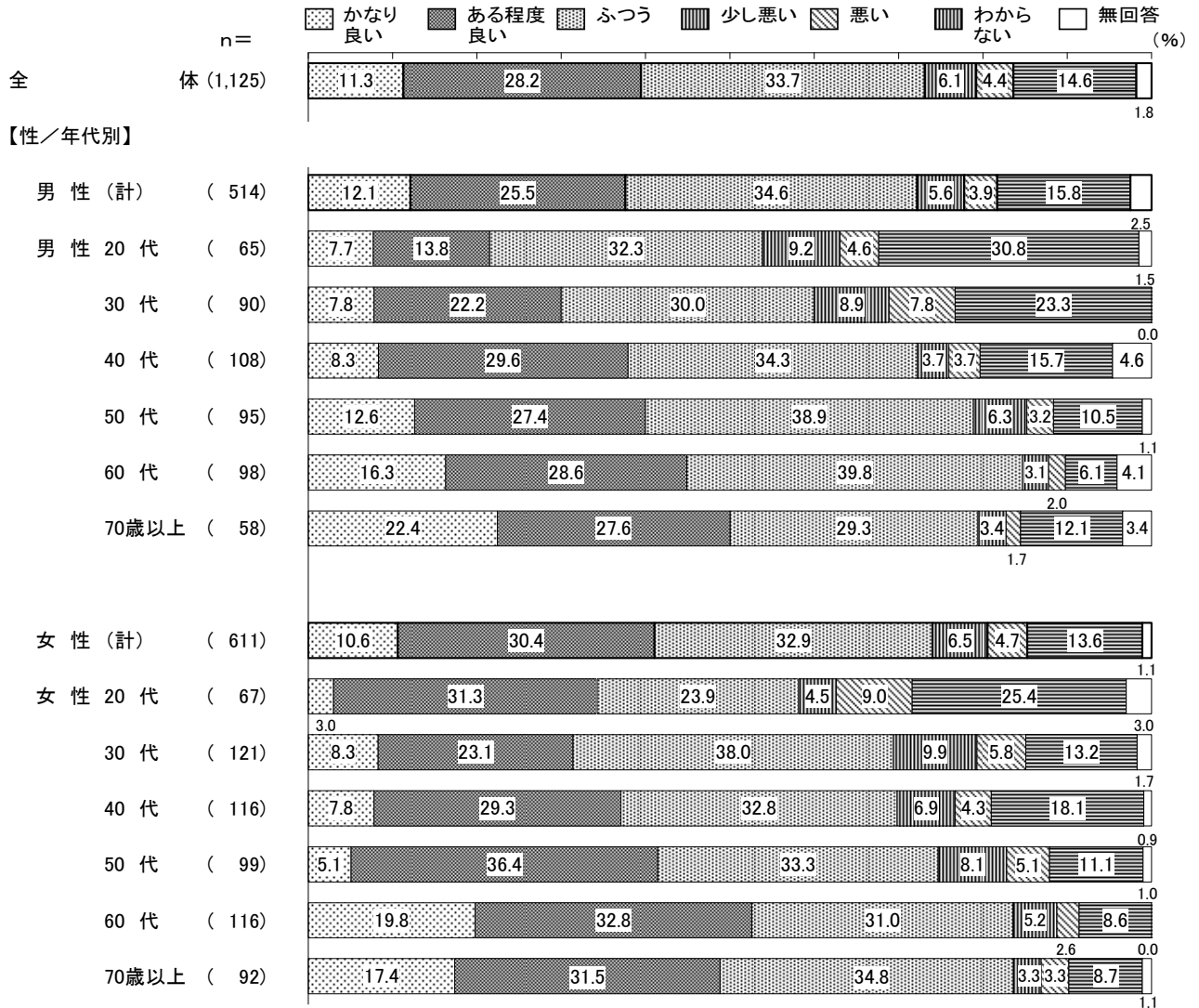
- ・全体でみると、「かなり良い」(11.3%)と「ある程度良い」(28.2%)を合わせた『良い』(39.5%)が4割となっている。「少し悪い」(6.1%)と「悪い」(4.4%)を合わせた『悪い』(10.5%)がほぼ1割となっている。

【品川区の窓口での対応の評価 (時系列)】



- ・品川区の窓口での対応の評価の推移をみると、『良い』では前々回(平成16年)は32.3%、前回(平成18年)は35.9%、今回は39.5%となっているのに加え、「ふつう」が年々少なくなっており、年々評価をあげていることがわかる。

【品川区の窓口での対応の評価（性／年代別）】



- ・性別にみると、『良い』では女性が男性より 3.4 ポイント高くなっている。
- ・性／年代別にみると、『良い』では女性 60代が 5 割を超え、男性 70歳以上が 5 割と他の年代と比べて高くなっている。『悪い』では男性 30代が 2 割近く、女性 30代が 1 割半ばと高くなっている。