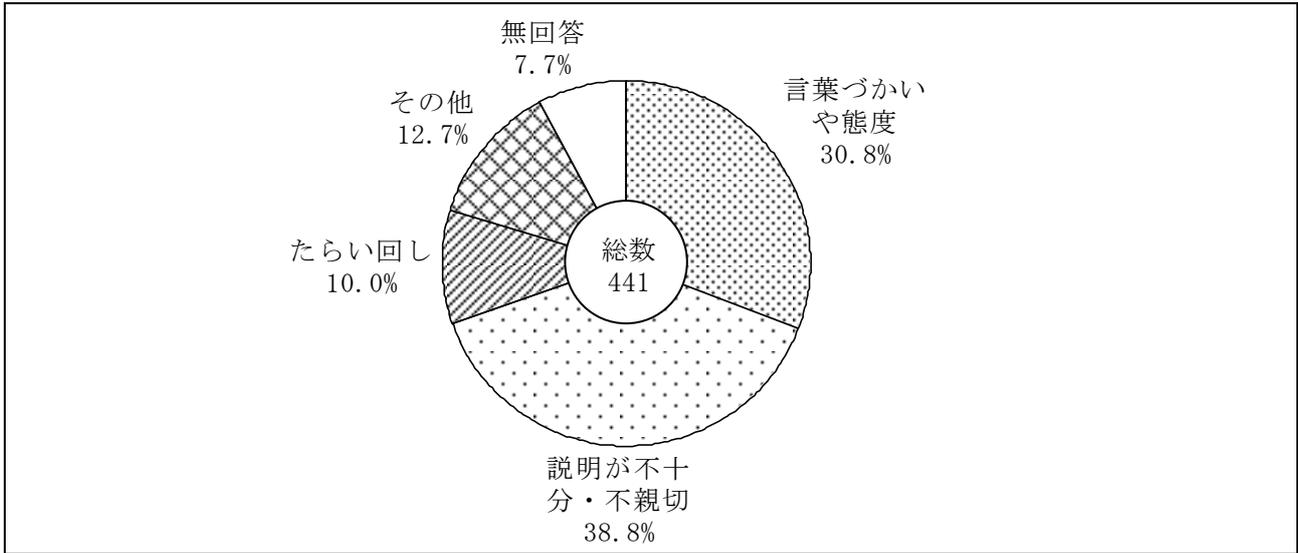


(2) 職員の対応を不満に思う理由

問3-1 問3(2)で「3 やや不満」又は「4 不満」と選んだ方にうかがいます。

職員の対応のどういう点が不満ですか。次の中から1つ選んで、○をつけてください。



■全体傾向■

問3で、職員の対応に「やや不満」又は「不満」と回答した方は441人である。

職員の対応で不満が最も多いのは、「説明が不十分・不親切」(38.8%)であり、「言葉づかいや態度」(30.8%)も3割台でこれに続いている。以下、「その他」(12.7%)、「たらい回し」(10.0%)の順となっている。

■経年比較■

過去の調査と比較すると、不満とする人が多い「説明が不十分・不親切」及び「言葉づかいや態度」の比率は低下する傾向にあるが、「たらい回し」は上昇している。

	言葉づかいや態度	説明が不十分・不親切	たらい回し	その他	無回答
平成25年度(2,918)	30.8	38.8	10.0	12.7	7.7
平成20年度(3,073)	33.2	40.2	9.0	13.9	3.7
平成16年度(1,661)	38.1	42.5	9.1	10.0	0.3

■属性別の傾向■

性別以外の属性別では、サンプル数が少ないため分析を行わない。

【性別】男性で「説明が不十分・不親切」の比率が44.4%と高い。

単位：%

	言葉づかいや態度	説明が不十分・不親切	たらい回し	その他	無回答
全体(441)	30.8	38.8	10.0	12.7	7.7

【性別】

男性(135)	31.9	44.4	11.1	6.7	5.9
女性(285)	29.8	37.9	9.5	15.4	7.4
回答しない(15)	33.3	20.0	6.7	20.0	20.0

【性・年齢】

男・20歳代(15)	60.0	33.3	6.7	0.0	0.0
男・30歳代(20)	45.0	30.0	15.0	5.0	5.0
男・40歳代(35)	37.1	34.3	8.6	2.9	17.1
男・50歳代(22)	27.3	63.6	9.1	0.0	0.0
男・60歳代(28)	7.1	50.0	21.4	17.9	3.6
男・70歳以上(18)	27.8	50.0	5.6	11.1	5.6
女・20歳代(16)	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0
女・30歳代(56)	33.9	33.9	10.7	16.1	5.4
女・40歳代(74)	24.3	35.1	12.2	16.2	12.2
女・50歳代(46)	34.8	39.1	6.5	13.0	6.5
女・60歳代(63)	23.8	42.9	11.1	14.3	7.9
女・70歳以上(28)	21.4	50.0	7.1	17.9	3.6
回答しない(15)	33.3	20.0	6.7	20.0	20.0

【居住地域】

北東地域(111)	31.5	44.1	8.1	5.4	10.8
北西地域(70)	35.7	40.0	8.6	8.6	7.1
東部地域(34)	20.6	47.1	8.8	20.6	2.9
中央地域(50)	34.0	28.0	8.0	24.0	6.0
西部地域(31)	38.7	29.0	6.5	19.4	6.5
南部地域(93)	25.8	39.8	16.1	11.8	6.5
南西地域(42)	28.6	38.1	9.5	14.3	9.5

【居住年数】

3年未満(28)	28.6	46.4	7.1	17.9	0.0
3以上5年未満(26)	34.6	46.2	3.8	15.4	0.0
5以上10年未満(50)	42.0	30.0	14.0	10.0	4.0
10以上15年未満(53)	26.4	28.3	11.3	17.0	17.0
15以上20年未満(47)	27.7	36.2	10.6	14.9	10.6
20年以上(186)	25.8	45.2	10.2	11.8	7.0
生まれてからずっと(45)	44.4	33.3	6.7	6.7	8.9