

テーマ

「職員に期待する ～こんな職員で あってほしい～」



窓口で対応する職員

Q あなたが市役所に行ったとき、対応した職員の印象はどうでしたか。
(複数回答)

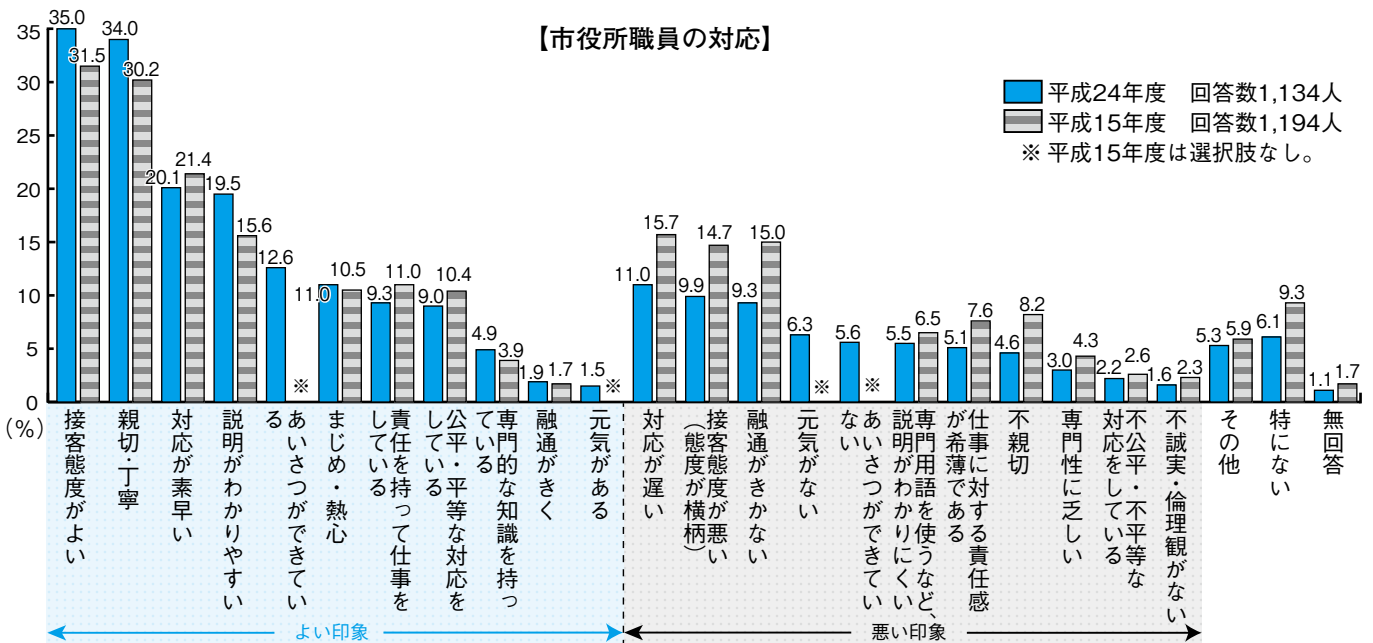
A 「接客態度がよい」が一番多い

この1年間に市役所に行くと答えた人に尋ねたところ「接客態度がよい」が35.0%と最も高く、次いで「親切・丁寧」が34.0%、「対応が素早い」が20.1%という結果でした。

悪い印象としては「対応が遅い」が11.0%、「接客態度が悪い(態度が横柄)」が9.9%、「融通がきかない」が9.3%となっています。

年代別では、70歳以上で「接客態度がよい」が48.4%と高く、一方、20代では17.2%と低くなっています。同様の調査をした平成15年度の結果と比較すると、「接客態度がよい」が3.5ポイント、「親切・丁寧」が3.8ポイント増加し、「対応が遅い」が4.7ポイント、「接客態度が悪い(態度が横柄)」が4.8ポイント減少しました。

【市役所職員の対応】



■平成24年度 回答数1,134人
■平成15年度 回答数1,194人
※平成15年度は選択肢なし。

自由意見

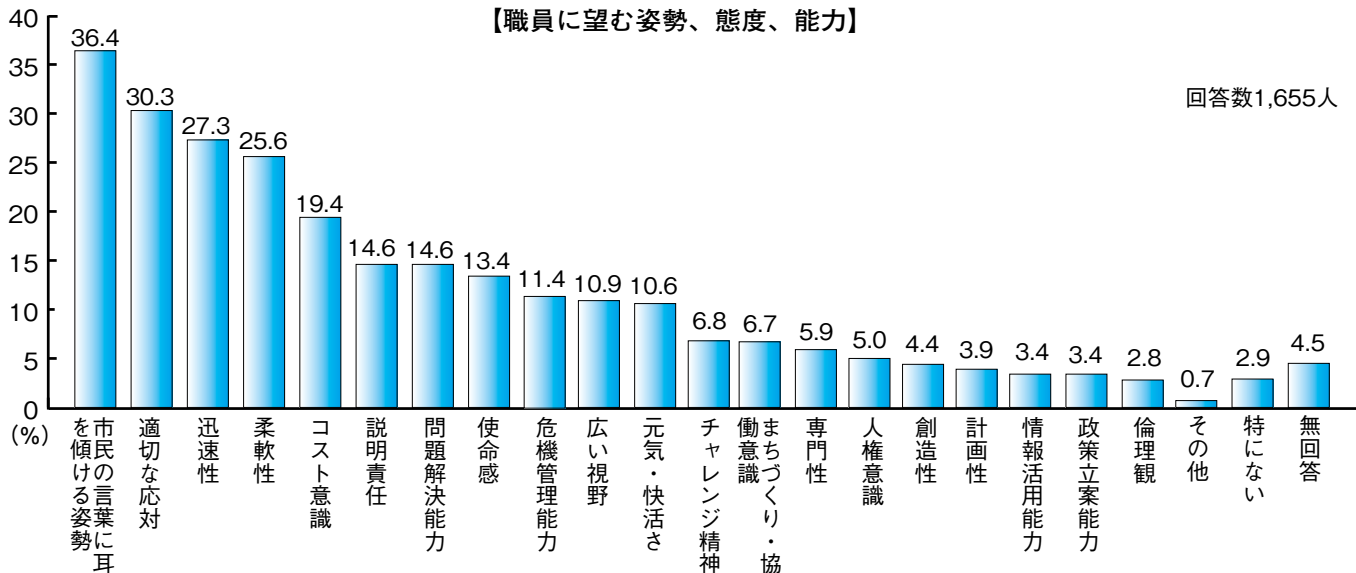
市の職員の対応について

※ご意見の一部を抜粋しています。

- 市職員と市民との距離がもっと縮まると「行事に参加しよう」という気持ちが出てくるのかなと思う。「富士市の職員は、みんな優しい対応をする人ばかりだね」と話せる日が来ればいいと思う。(20代男性)
- 私が若かったころより市職員の対応が丁寧で親切に感じる。また、まちづくり地区担当は、存在自体を知らなかったため、地域に積極的に働きかけたり助言をしたりしてほしい。(40代男性)
- 仕事上で市役所に連絡をとることが多く、いつも感じるのですが、対応が余りよくない。特に高齢者には、簡単な書類の作成や親切的な対応を心がけてほしい。(20代女性)
- 市役所の職員の対応は、近年はとてもよいと思う。ただ、以前窓口に行ったときに、職員が気づかなくてしばらく待たされた。(30代女性)
- 職員の対応は、とてもよくわかりやすい説明で感じはとてもよいと思う。また、節電やエコなどで仕方ないと思う部分はあるが、全体的にうす暗い感じがする。方法はいろいろあるとは思いますが、もう少し明るい感じを演出できたらいいと思う。(50代女性)

【職員に望む姿勢、態度、能力】

回答数1,655人



Q あなたが富士市の職員に望む姿勢や態度、能力は何ですか。(複数回答)

A 「市民の言葉に耳を傾ける姿勢」が約4割

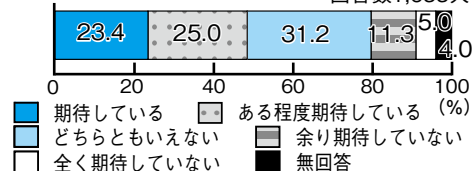
「市民の言葉に耳を傾ける姿勢」が36・4%と最も高く、次いで「適切な応対」が30・3%、「迅速性」が27・3%、「柔軟性」が25・6%となっています。

性別では、女性は「適切な応対」が35・0%と、男性の25・6%を10ポイント近く上回っています。

年代別では、50代以上で「市民の言葉に耳を傾ける姿勢」がそれぞれ4割前後と高くなっています。また、70歳以上では「コスト意識」が10・0%と、ほかの年代に比べて低くなっています。同様の調査をした平成15年度の結果と比較すると、「柔軟性」が2・6ポイント、「問題解決能力」が2・5ポイント増加しています。

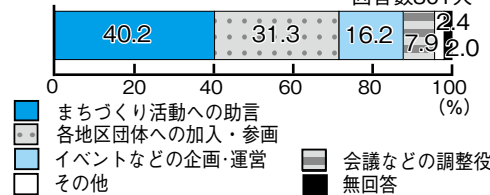
【市職員の地区活動参加への期待】

回答数1,655人



【地区活動における市職員に期待する役割】

回答数801人



Q あなたは、お住まいの地区の市職員が地区活動に参加することを期待していますか。

A 『期待している』が約5割

また、地区活動において、市職員に対して主にどのような役割を期待していますか。また、地区活動において、市職員が地区活動に参加することに「期待している」と「ある程度期待している」を合わせた『期待している』は48・4%と約5割を占めています。また、『期待している』と答えた人に期待する役割について尋ねたところ、「まちづくり活動への助言」が40・2%と最も高く、次いで「各地区団体への加入・参画」が31・3%となっています。

● わからないことがあって聞いたとき、上から偉そうな態度で話をされたり、専門用語などを使われたりして、全くわからなかった。偉そうな態度で話されただけで気分が悪く、また聞く気にもなれなかった。(20代女性)

● 全般的には、以前に比べて改善がされていると思う。ただ、一部の人たちは首をかしげたくなる人もいる。平均的なレベルアップを希望する。

● また、市職員と接する機会がふえて互いの立場が理解できれば、違う何かが生まれるように思う。(50代男性)

● 市役所とはサービス業であることを再確認してほしい。民間では当たり前のコストパフォーマンスを突き詰めてほしい。(60代性別不明)

お忙しい中、今回の調査にご協力くださいました皆さん、ありがとうございます。

皆さんからいただいた貴重なご意見を今後の参考にして、市政を進めていきます。

なお、詳しい調査結果は、市ウェブサイトトトップページ→市政の情報→広報・広聴・平和推進→世論調査でごらんいただけます。

世論調査に関する問い合わせ

広報広聴課

☎(05)21306000 ☎(05)14506

✉kouhou@div.city.fuji.shizuoka.jp