

5 川崎市の職員について

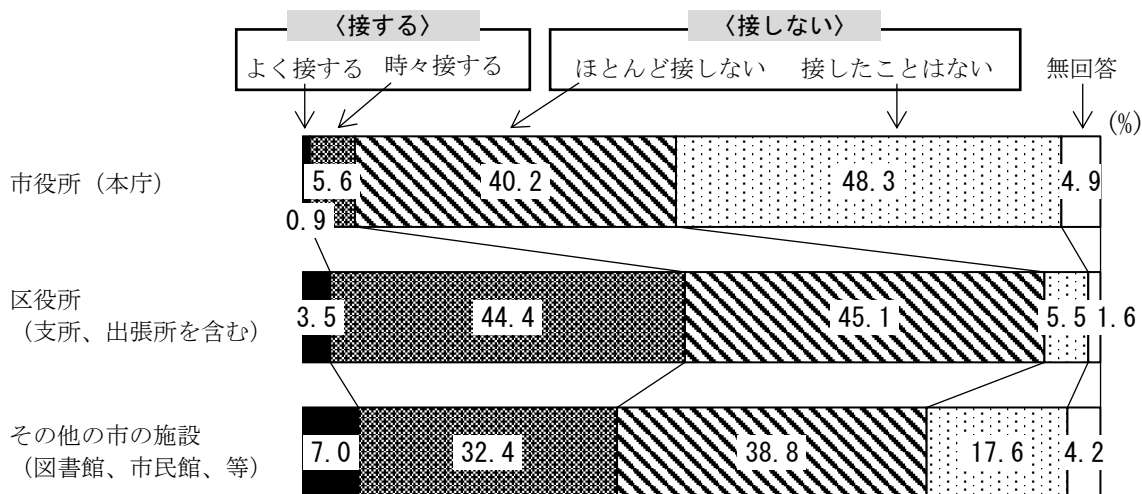
5-1 市職員と接する頻度

◎「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と＜接する＞は47.9%、その他の市の施設（図書館、市民館、等）の市職員と＜接する＞は39.4%、「市役所（本庁）」の市職員と＜接する＞は6.6%

問11. あなたは、日ごろ、市役所や区役所、市の施設等の利用などを通じて、どのくらいの頻度で川崎市の職員と接していますか。（〇はそれぞれ1つつ）

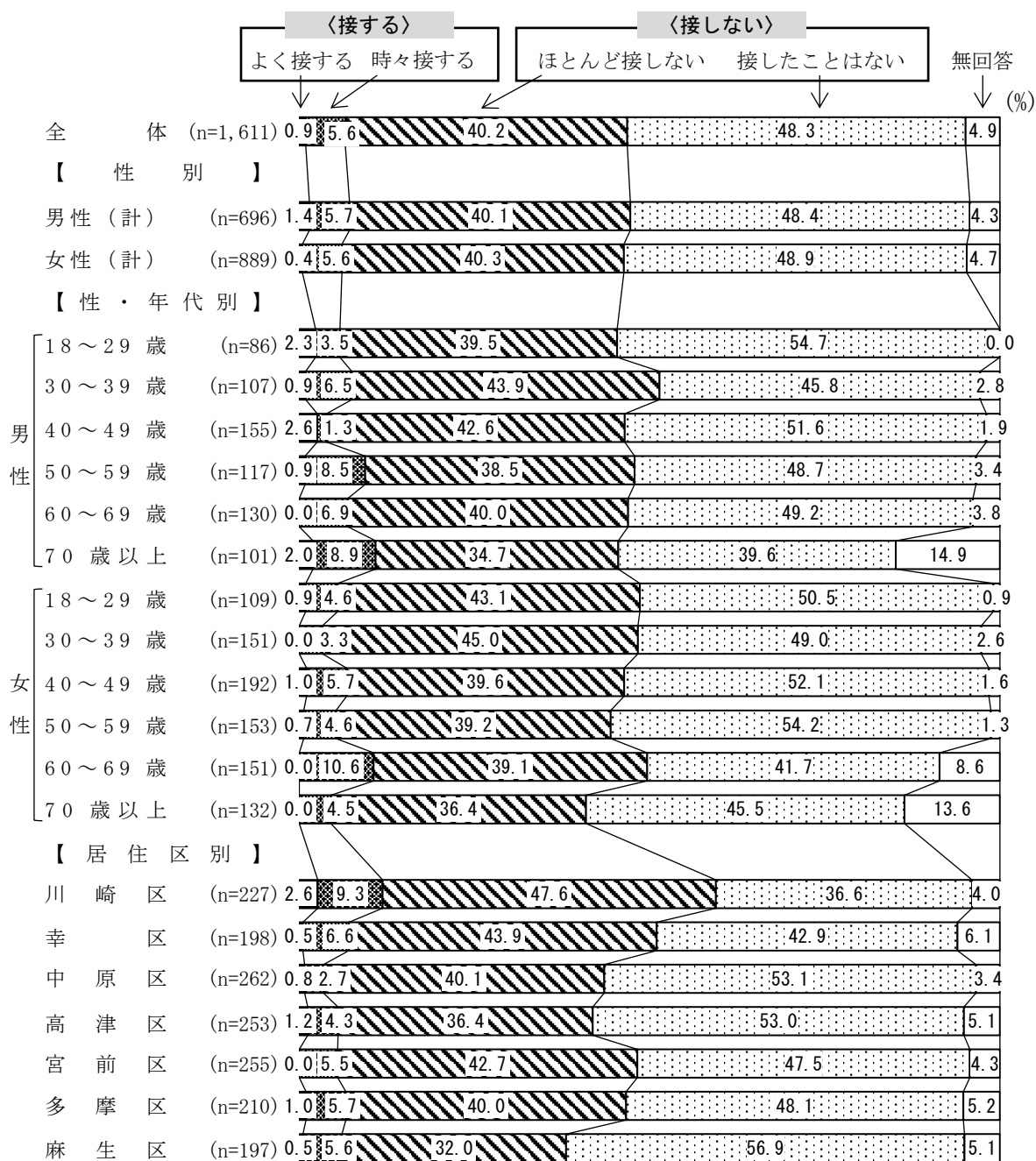
図表5-1 市職員と接する頻度

全 体 (n=1,611)



「よく接する」と「時々接する」を合計した市職員と＜接する＞割合は、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員で47.9%、「その他の市の施設（図書館、市民館、等）」の市職員で39.4%、「市役所（本庁）」の市職員では6.6%となっている。

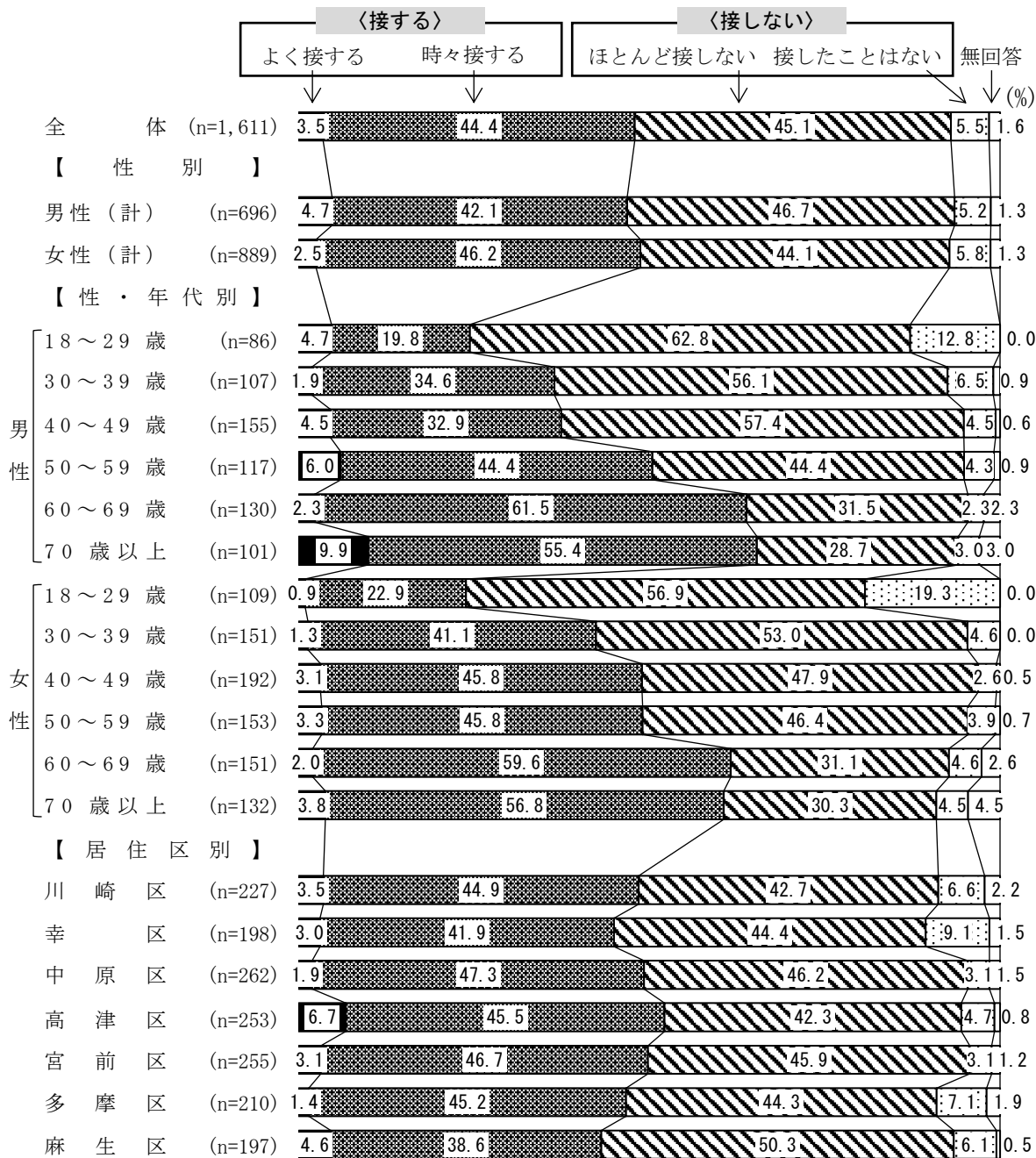
図表5-2 市職員と接する頻度【市役所（本庁）】（性／年齢別・居住区別）



「市役所（本庁）」の市職員と＜接する＞頻度について、性／年齢別では、男性の70歳以上と女性の69～69歳で1割を超えているが、他の年代は1割未満となっている。

居住区別では、川崎区が11.9%で最も高く、他の区は1割未満となっている。

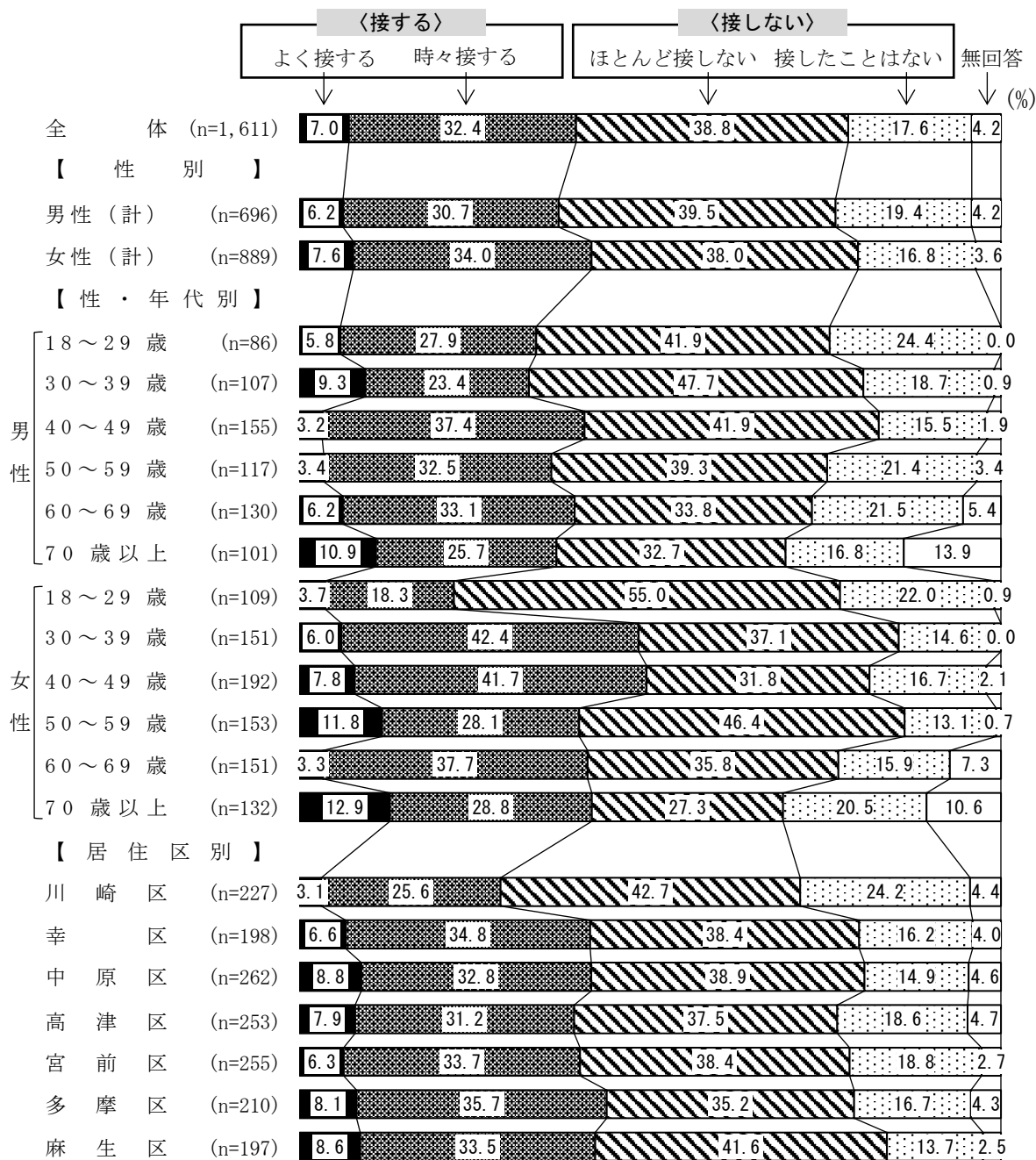
図表5-3 市職員と接する頻度【区役所(支所、出張所を含む)】(性/年齢別・居住区別)



「区役所(支所、出張所を含む)」の市職員と〈接する〉頻度について、性/年齢別では、男女ともに、年代が高くなるほど接触率が高くなる傾向があり、男女ともに60歳以上の年代では〈接する〉が6割を超えている。

居住区別では、高津区が52.2%で最も高く、次いで、宮前区(49.8%)、中原区(49.2%)の順となっている。一方で、〈接する〉割合が最も低いのは麻生区で43.1%となっている。

図表5-4 市職員と接する頻度【その他の市の施設（図書館、市民館、等）】
（性／年齢別・居住区別）



「その他の市の施設（図書館、市民館、等）」の市職員と〈接する〉頻度について、性／年齢別では、女性の30～39歳と40～49歳で〈接する〉が5割近くと最も高い一方で、女性の18～29歳では22.0%と最も低い。

居住区別では、他の区が4割前後であるのに対して、川崎区は28.6%となっている。

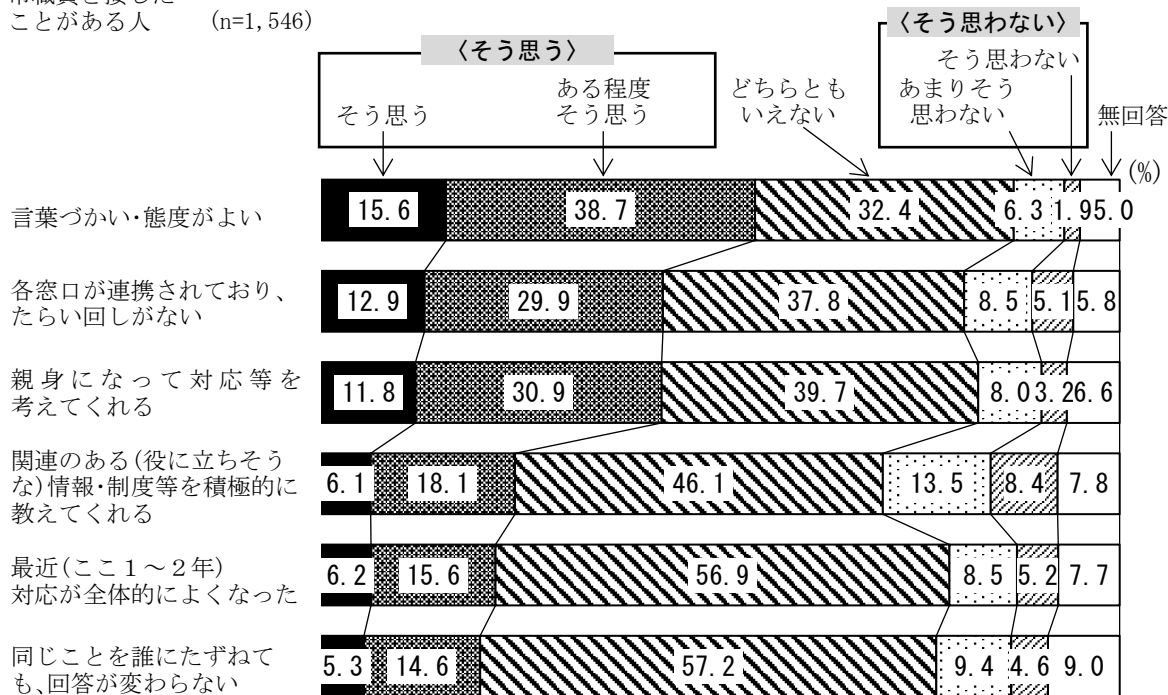
5-2 市職員の市民対応等について

◎<そう思う>は「言葉づかい・態度がよい」が54.3%、「各窓口が連携されており、たらい回しがない」が42.8%

問12. あなたは、川崎市の職員による市民対応等について、どのように感じていますか。
(○はそれぞれ1つつ)

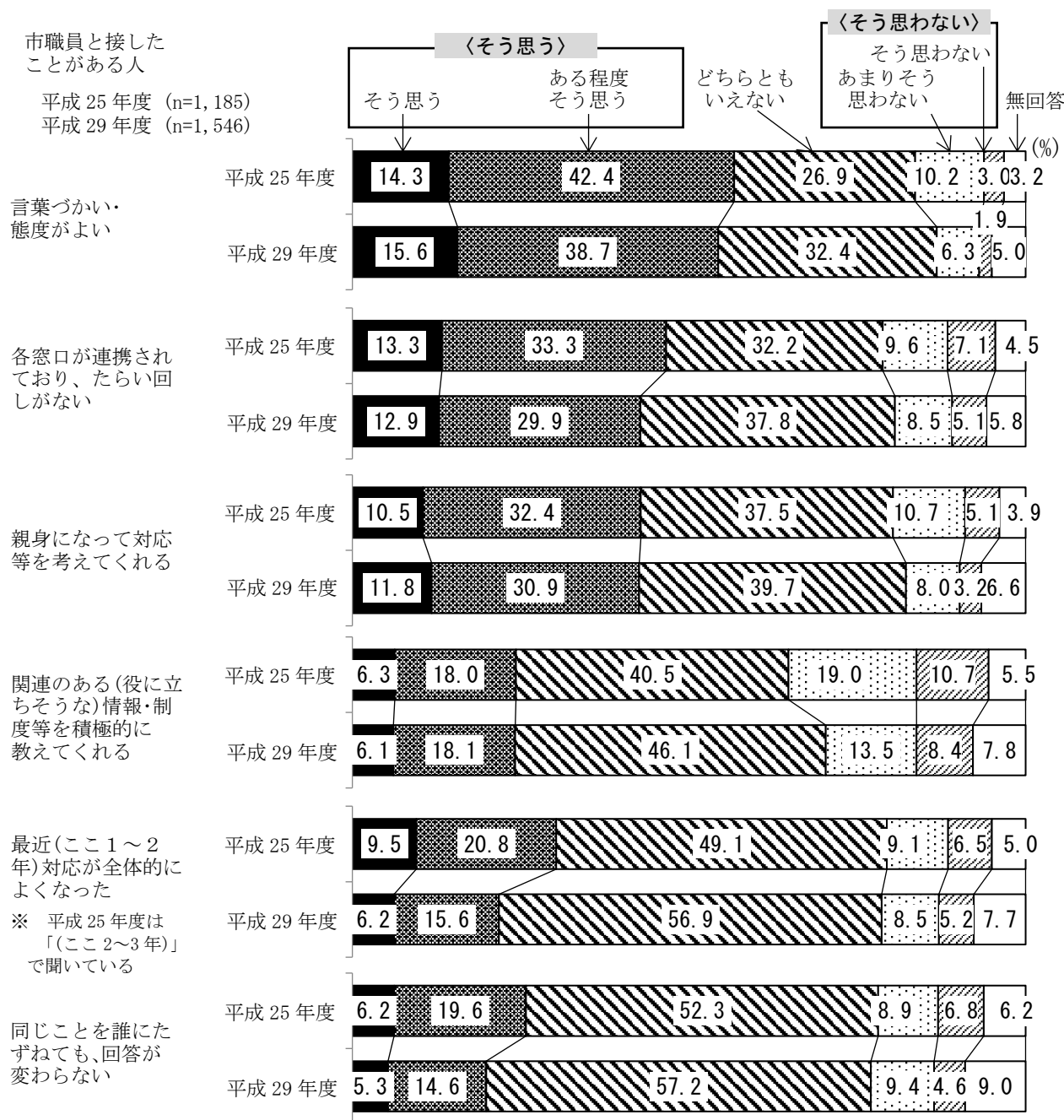
図表5-5 市職員の市民対応等について

市職員と接したことがある人 (n=1,546)



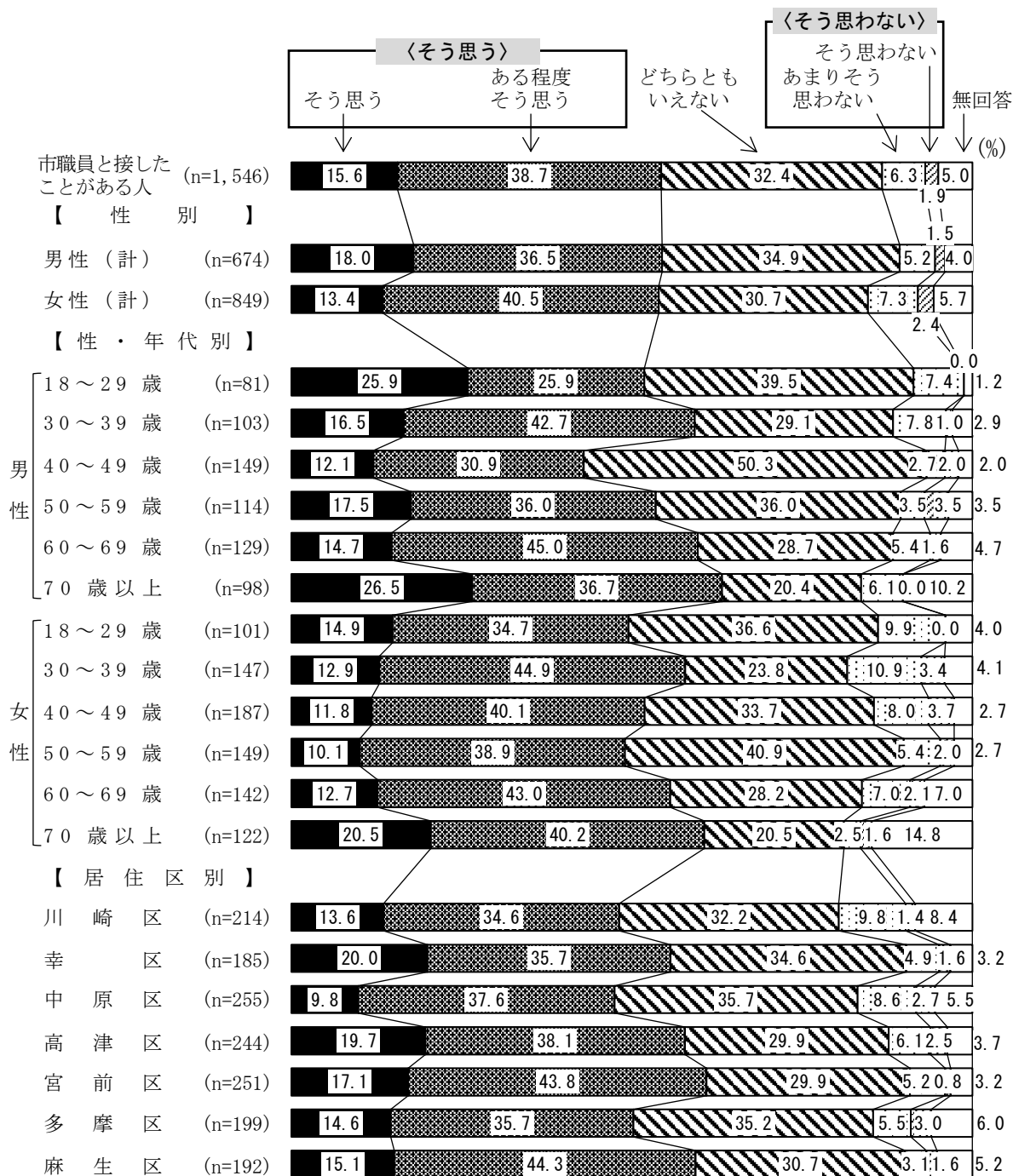
「よく接する」、「時々接する」に「ほとんど接しない」を合計した市職員とく接したことがある>と回答した人(n=1,546人)の中で「そう思う」と「ある程度そう思う」を合わせた<そう思う>の割合が最も高いのは「言葉づかい・態度がよい」(54.3%)で、次いで、「各窓口が連携されており、たらい回しがない」(42.8%)、「親身になって対応等を考えてくれる」(42.6%)の順となっている。

図表5-6 市職員の市民対応等について(4年前との比較)



4年前(平成25年度)と比較すると、「言葉づかい・態度がよい」「親身になって対応等を考えてくれる」「関連のある(役に立ちそうな)情報・制度等を積極的に教えてくれる」の各項目については、大きな評価の変化はない。

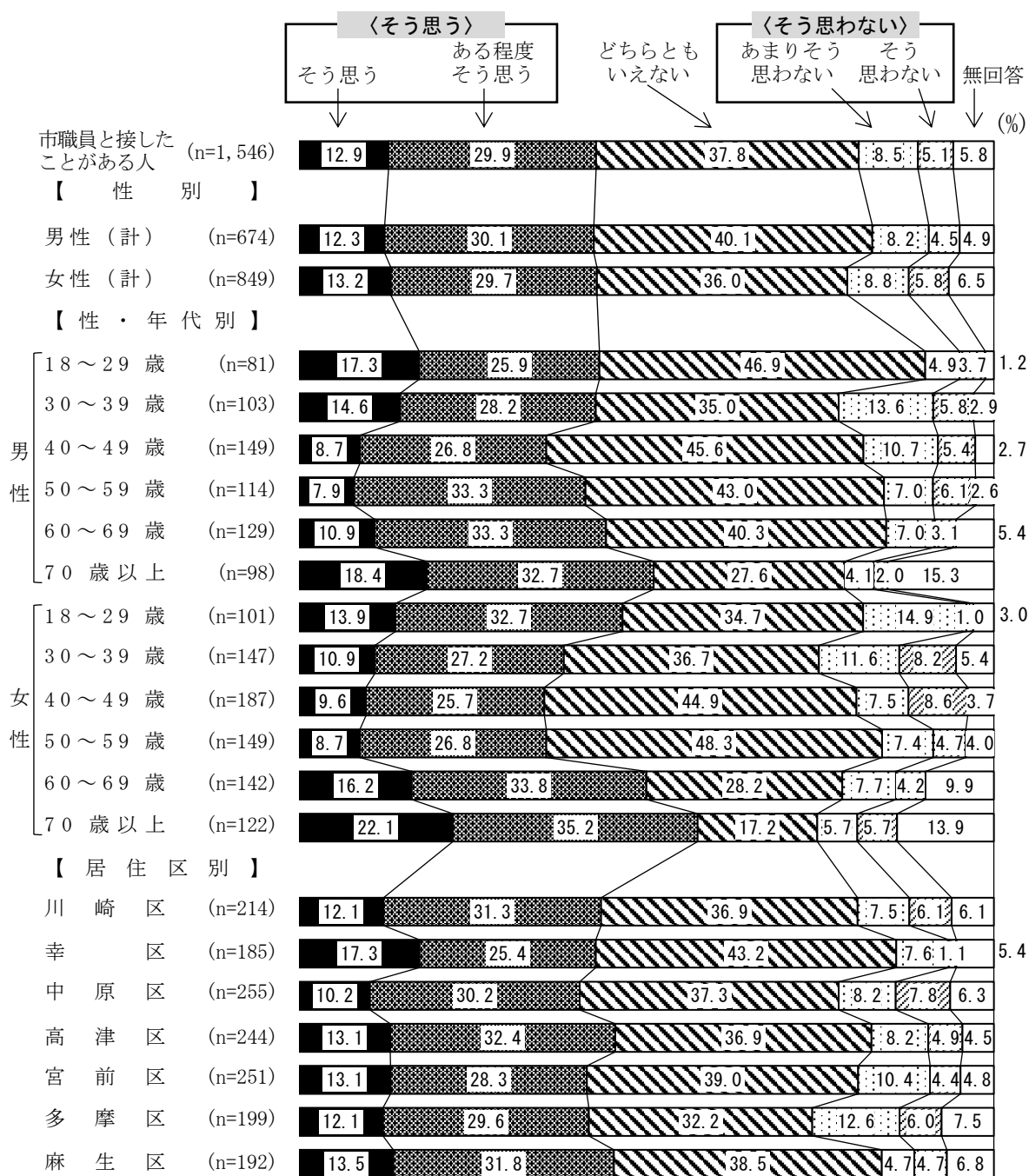
図表5-7 市職員の市民対応等について(性/年齢別・居住区別)
【言葉づかい・態度がよい】



性/年齢別では、男性の30歳~39歳、60~69歳と70歳以上、女性の70歳以上で<そう思う>の割合が6割前後と高い一方で、男性の40~49歳では43.0%と、他の年代に比べ低い。

居住区別では、宮前区(61.0%)が最も高く、次いで、麻生区(59.4%)、高津区(57.8%)の順となっている。

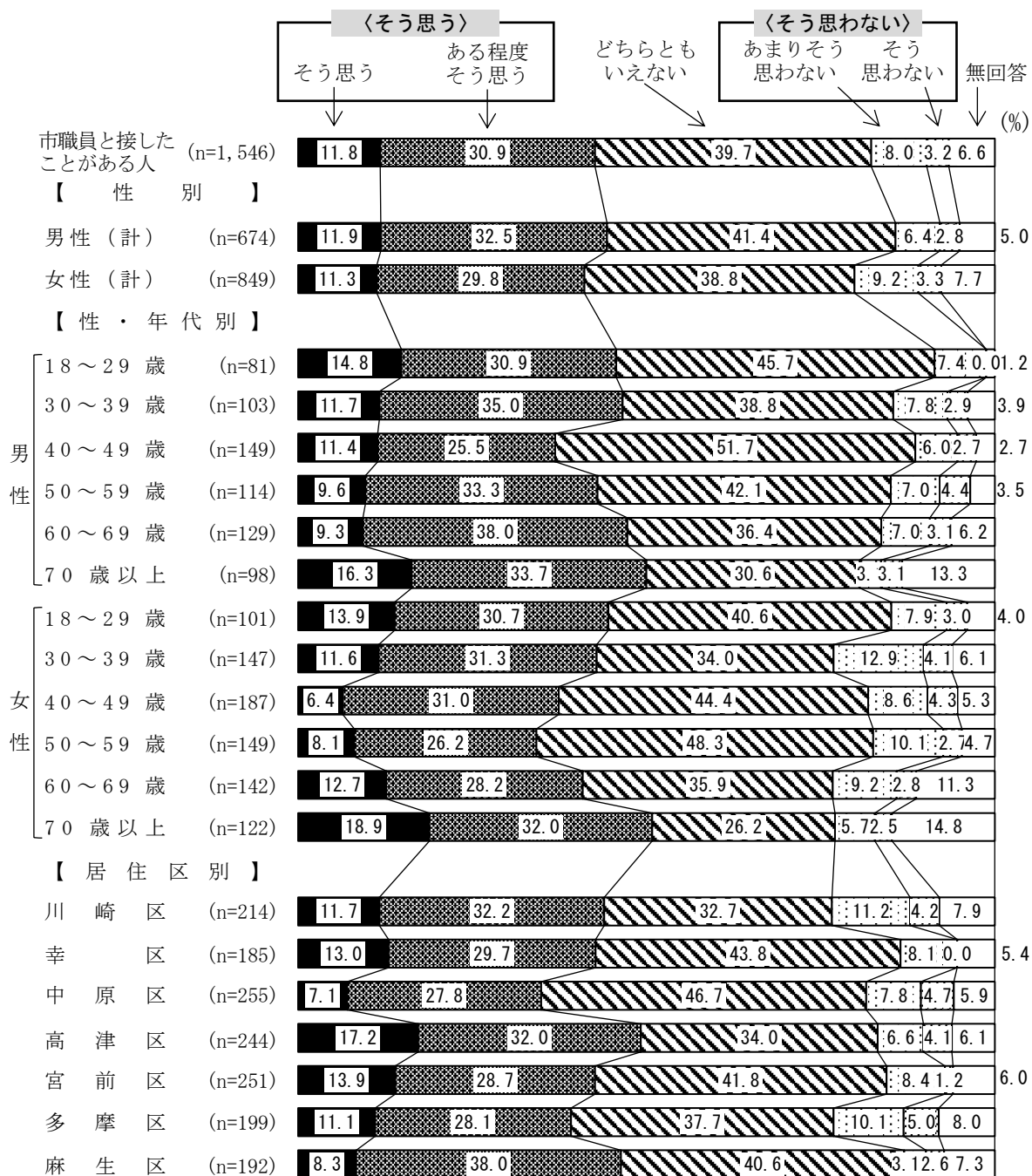
図表5-8 市職員の市民対応等について(性/年齢別・居住区別)
【各窓口が連携されており、たらい回しが無い】



性/年齢別では、男性の70歳以上、女性の60～69歳と70歳以上では＜そう思う＞の割合が5割～6割程度と高い一方で、男性の40～49歳、女性の30歳以上59歳以下の年代では35%程度と低い。

居住区別では、高津区(45.5%)が最も高く、次いで、麻生区(45.3%)の順となっている。

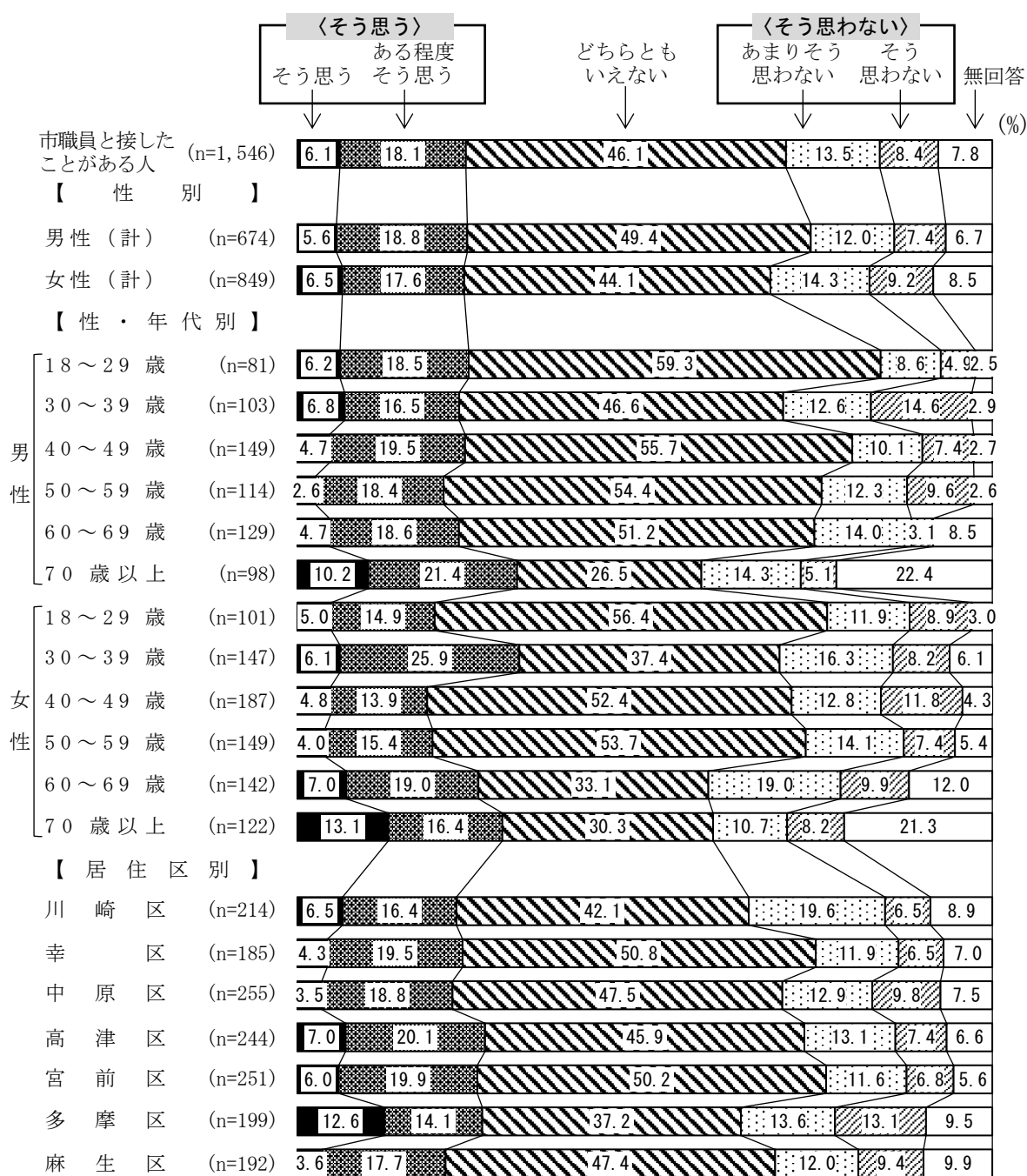
図表5-9 市職員の市民対応等について(性/年齢別・居住区別)
【親身になって対応等を考えてくれる】



性/年齢別では、男女ともに70歳以上で<そう思う>の割合が5割を超え、他の年代よりも高い。一方で、男性の40~49歳、女性の40~49歳と50~59歳では4割を下回っている。

居住区別では、高津区(49.2%)が最も高く、次いで、麻生区(46.4%)の順となっている。

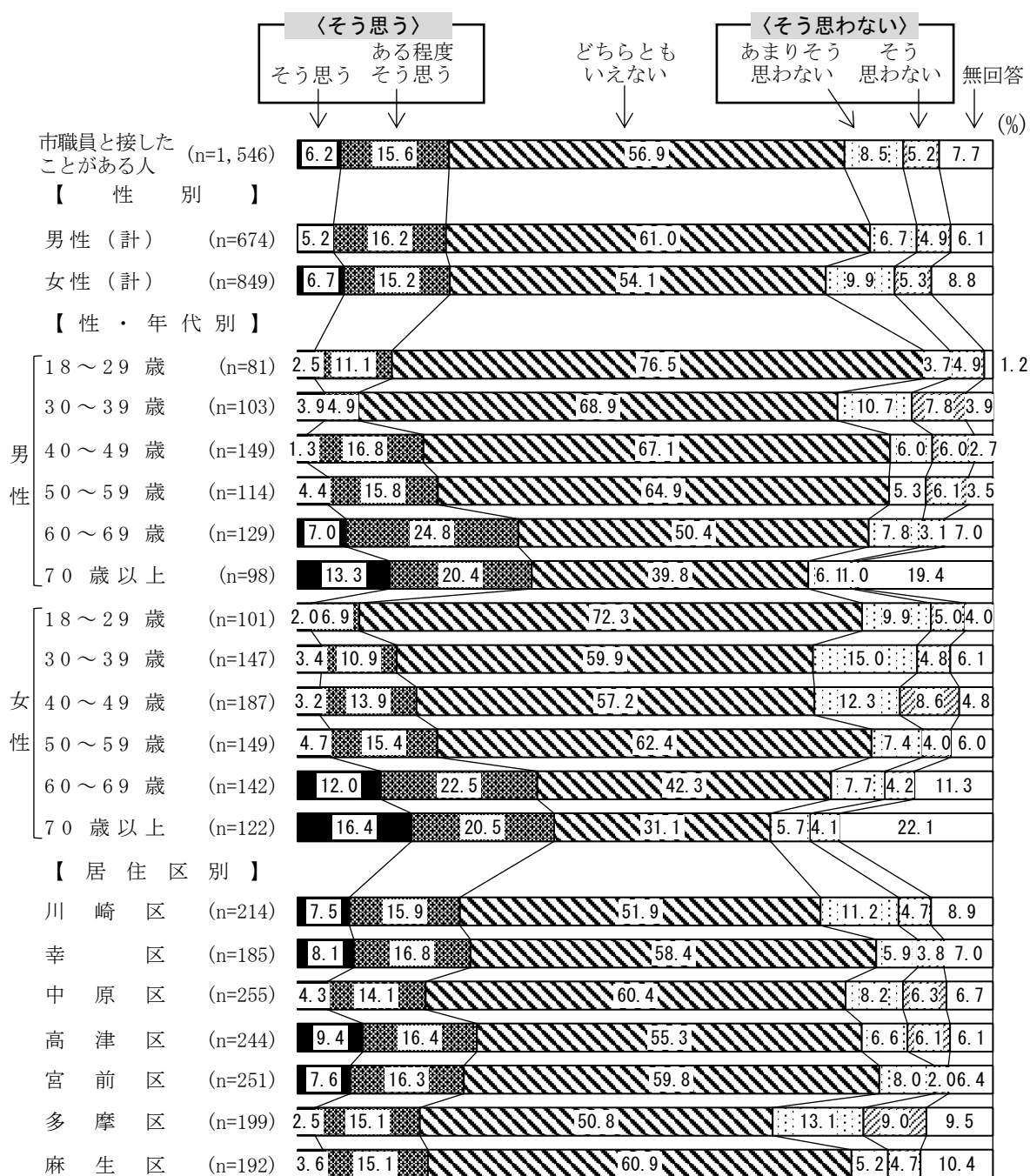
図表5-10 市職員の市民対応等について(性/年齢別・居住区別)
【関連のある(役に立ちそうな)情報・制度等を積極的に教えてくれる】



性/年齢別では、男性の70歳以上、女性の30~39歳と70歳以上で「<そう思う>」の割合が3割前後と、他の年代よりも高い。

居住区別では、高津区(27.0%)が最も高く、次いで、多摩区(26.6%)、宮前区(25.9%)の順となっている。

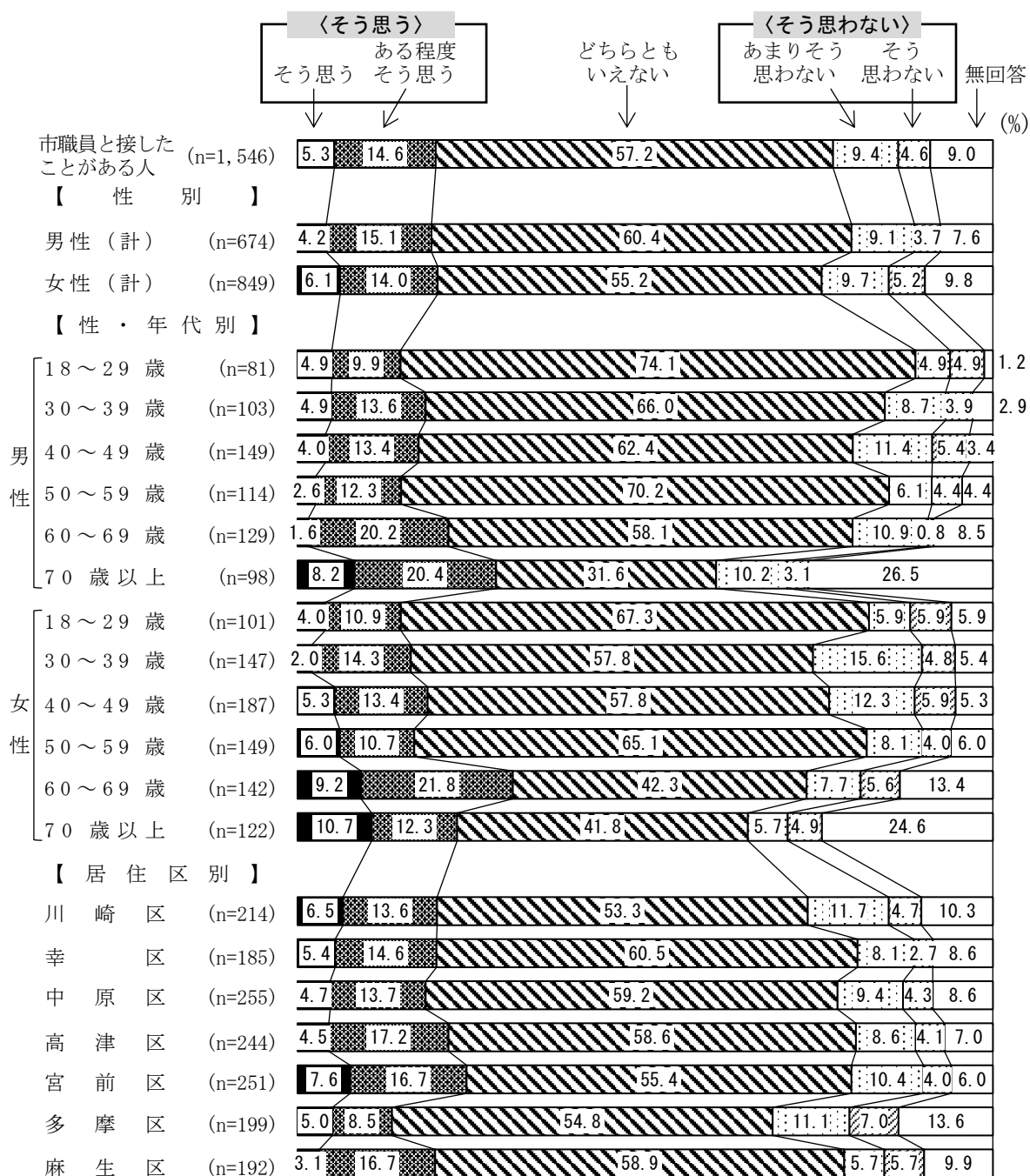
図表5-11 市職員の市民対応等について(性/年齢別・居住区別)
【最近(ここ1~2年)、対応が全体的によくなった】



性/年齢別では、男女ともに60~69歳と70歳以上で＜そう思う＞の割合が3割を超えている。

居住区別では、高津区(25.8%)が最も高く、次いで、幸区(24.9%)、宮前区(23.9%)、川崎区(23.4%)の順となっている。

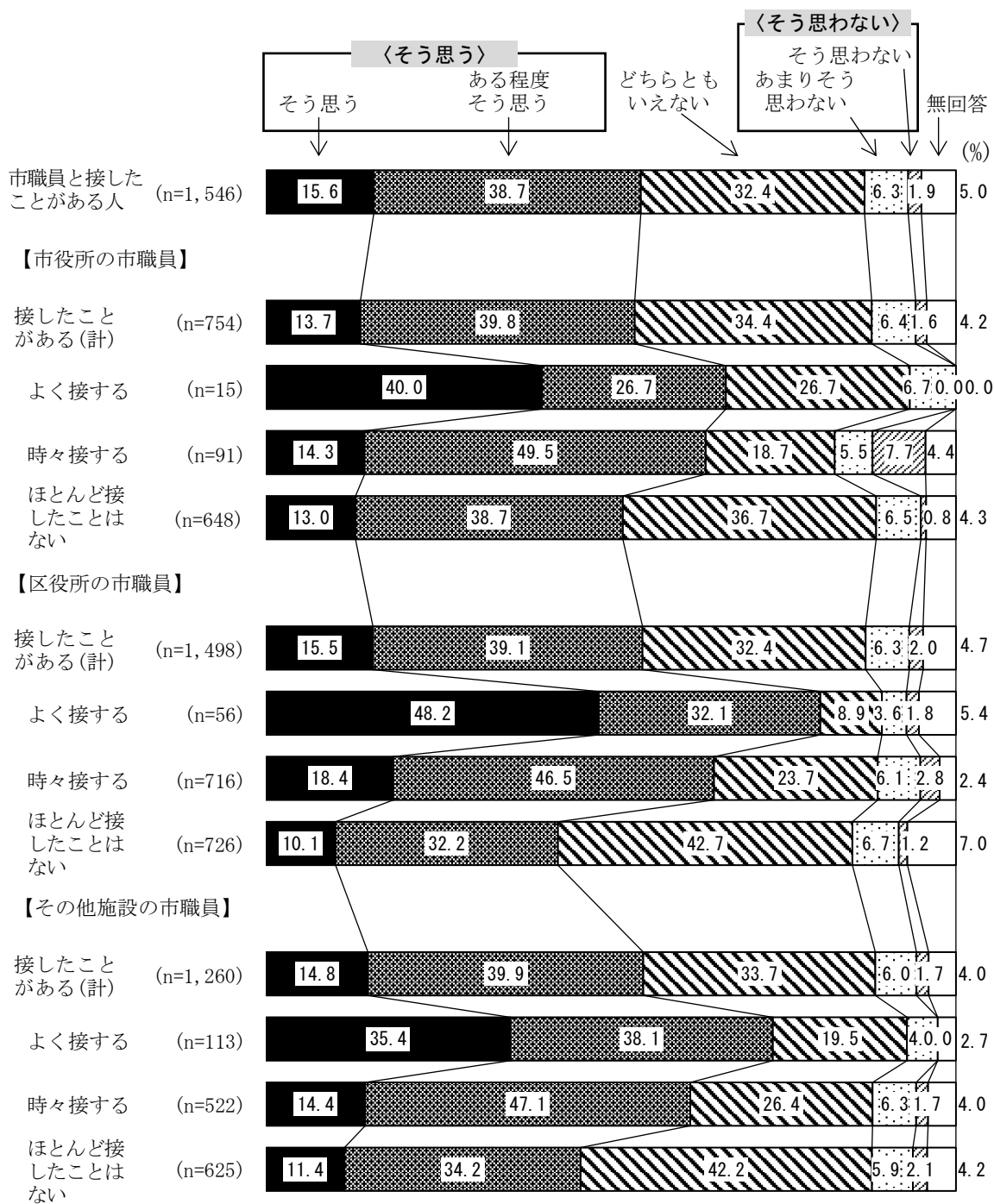
図表5-12 市職員の市民対応等について（性／年齢別・居住区別）
【同じことを誰にたずねても、回答が変わらない】



性／年齢別では、男性の70歳以上と、女性の60~69歳で「<そう思う>」の割合が3割前後と、他の年代よりも高い。

居住区別では、宮前区が24.3%で最も高い。

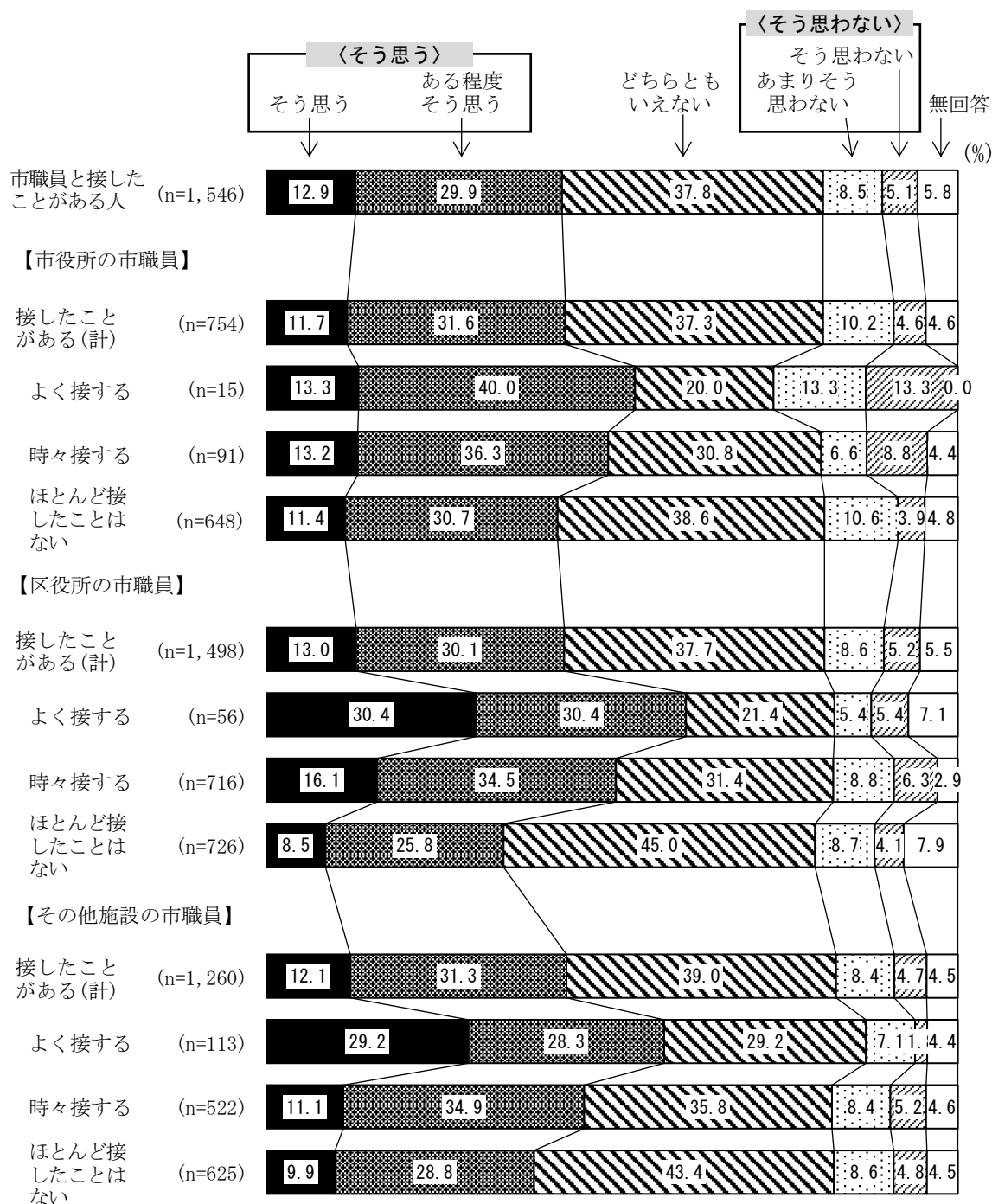
図表5-13 市職員の市民対応等について（接触頻度×市職員の種別）
【言葉づかい・態度がよい】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」人で＜そう思う＞割合が80.4%と最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

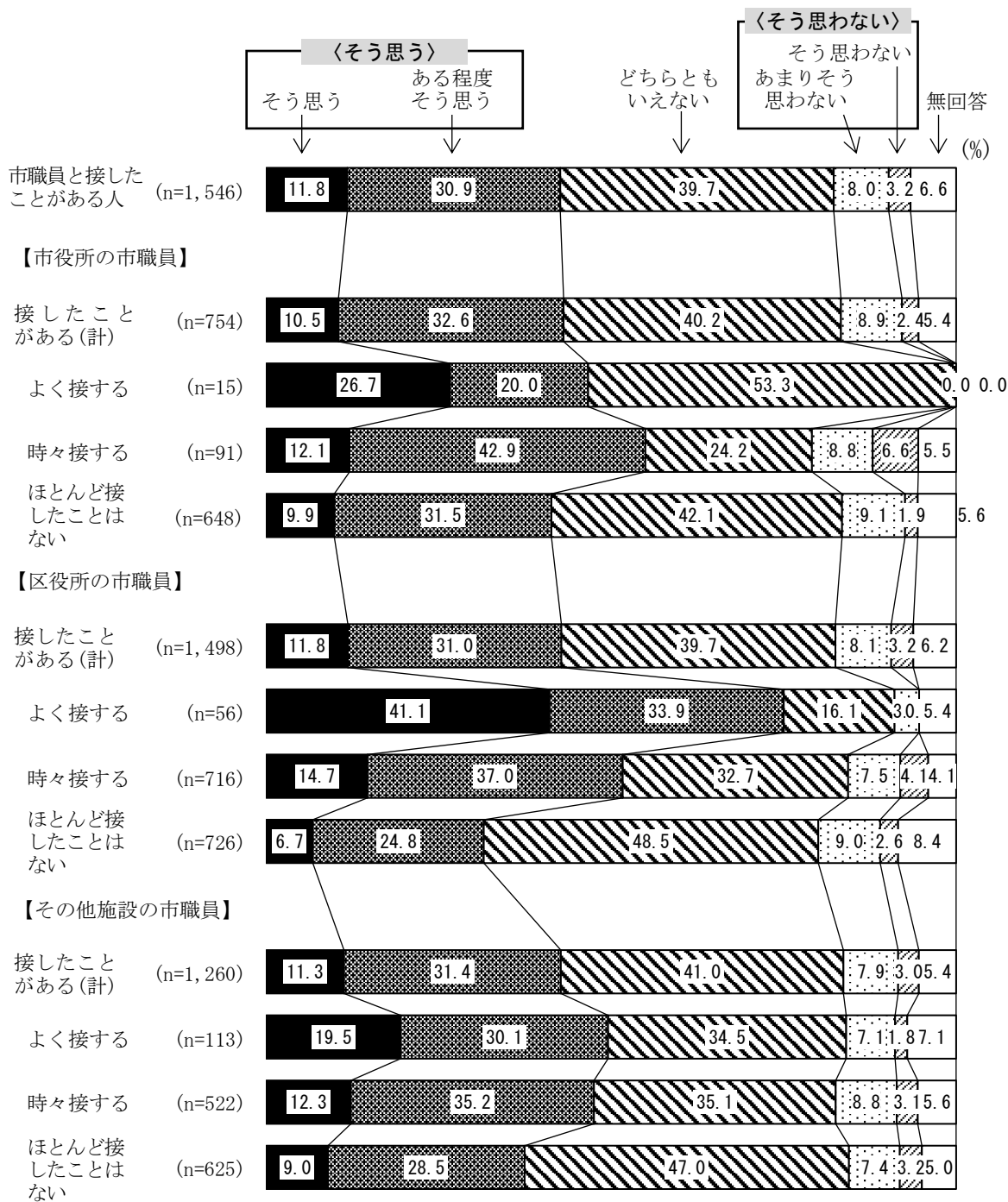
図表5-14 市職員の市民対応等について（接触頻度×市職員の種別）
【各窓口が連携されており、たらい回しが無い】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で＜そう思う＞が60.7%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

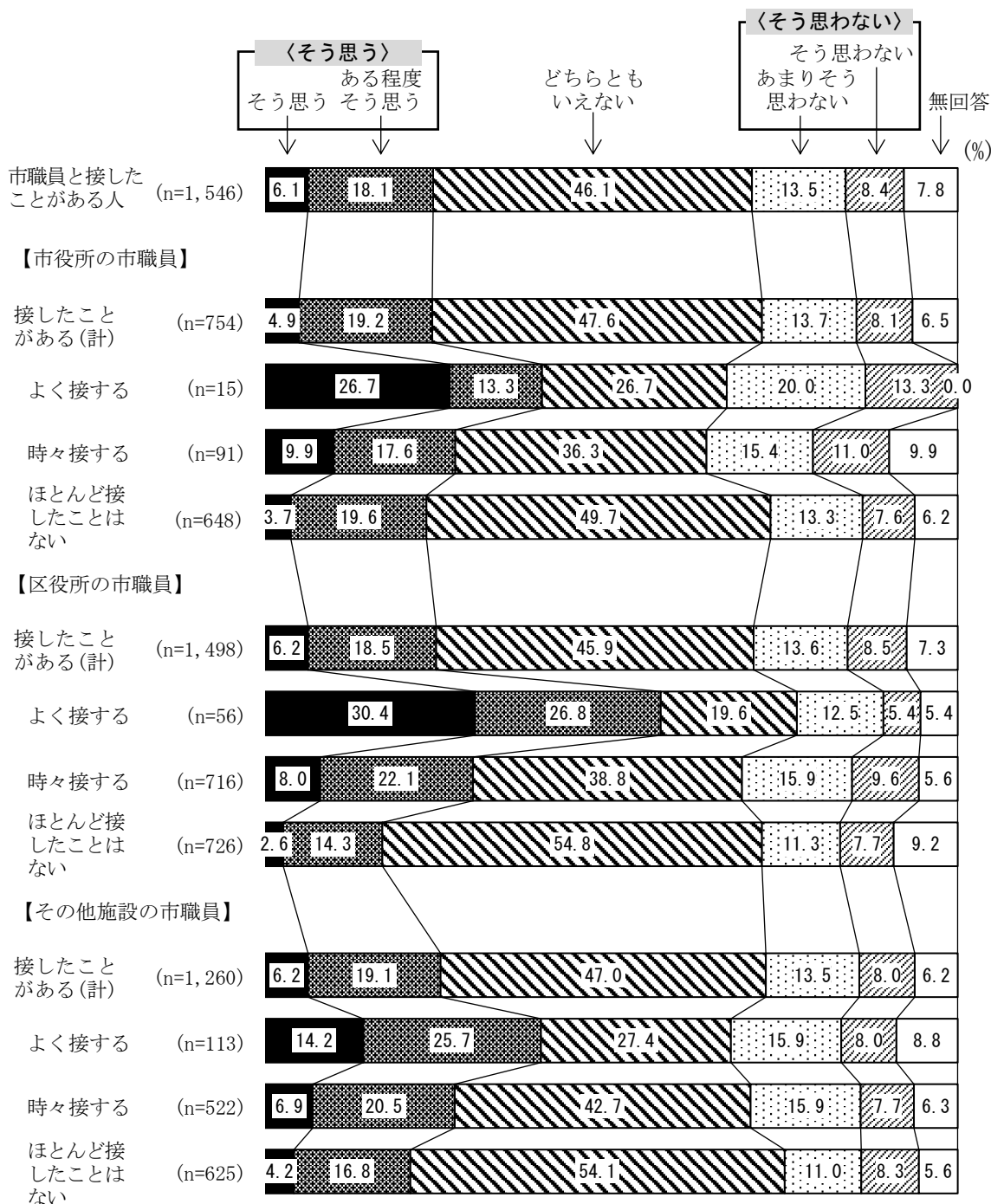
図表5-15 市職員の市民対応等について（接触頻度×市職員の種別）
【親身になって対応等を考えてくれる】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で<そう思う>が75.0%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

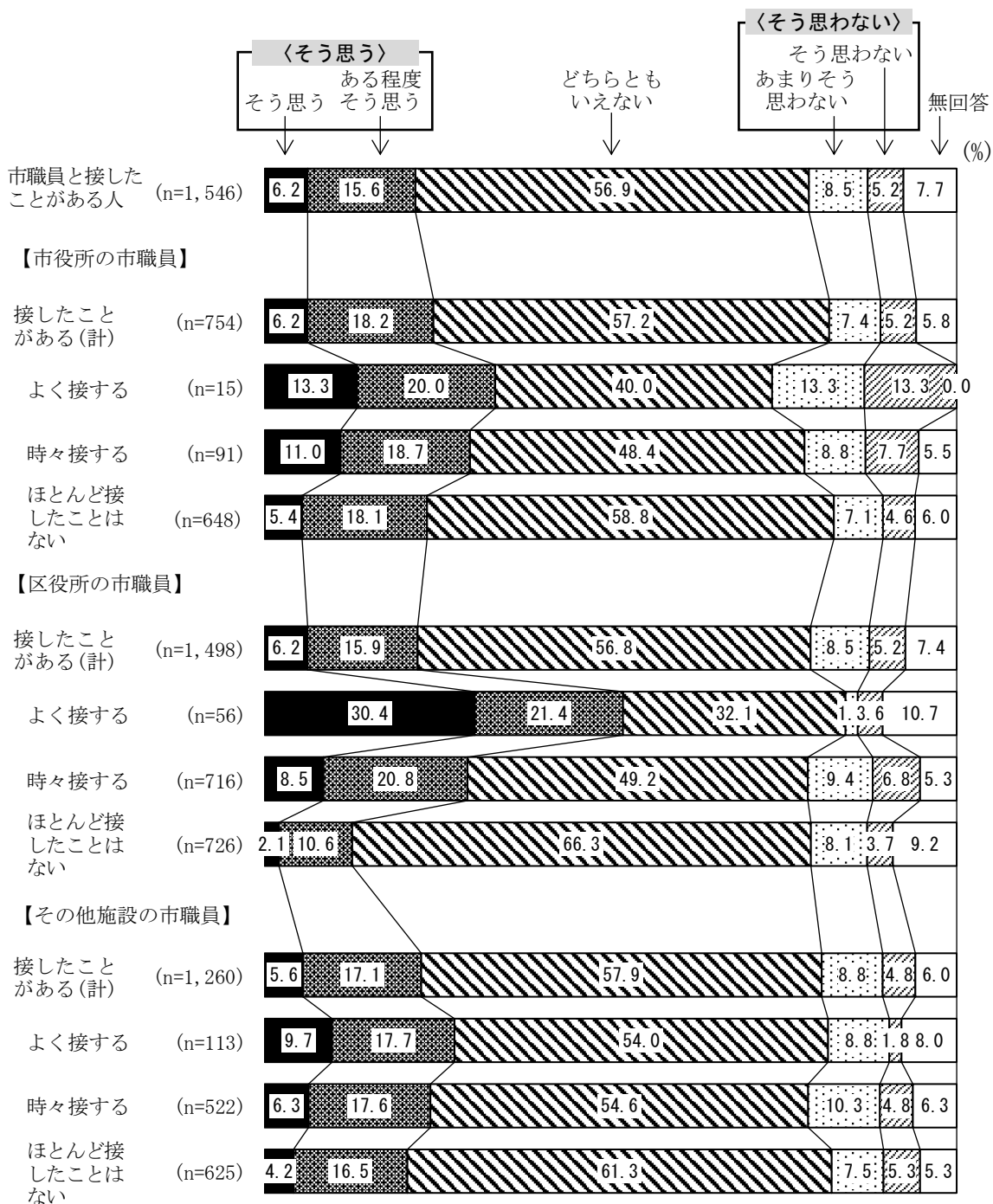
図表5-16 市職員の市民対応等について（接触頻度×市職員の種別）
 【関連のある（役に立ちそうな）情報・制度等を積極的に教えてくれる】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で<そう思う>が57.1%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

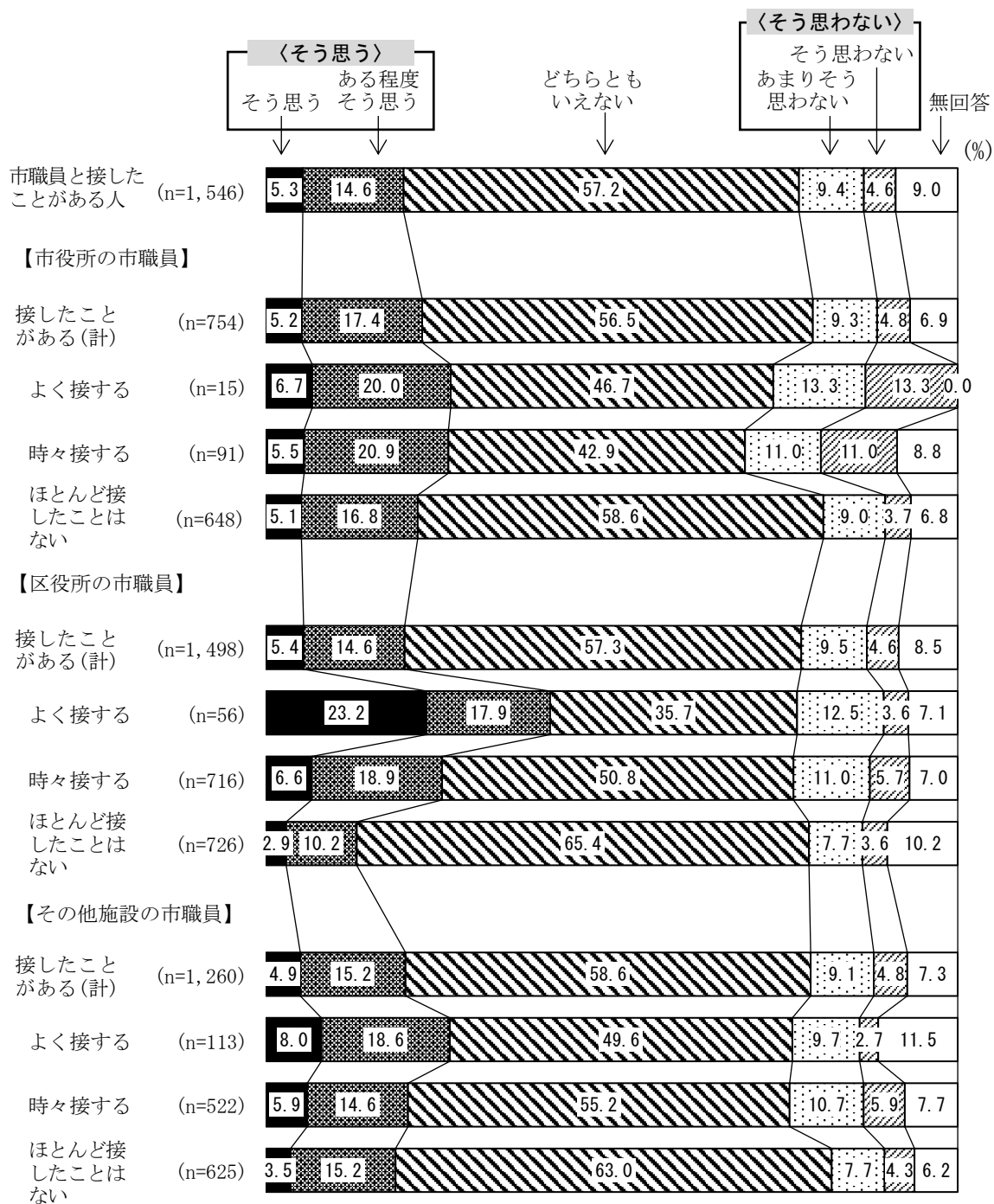
図表5-17 市職員の市民対応等について（接触頻度×市職員の種別）
【最近(ここ1~2年)、対応が全体的によくなった】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で<そう思う>が51.8%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

図表5-18 市職員の市民対応等について（接触頻度×市職員の種別）
【同じことを誰にたずねても、回答が変わらない】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で<そう思う>が41.1%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

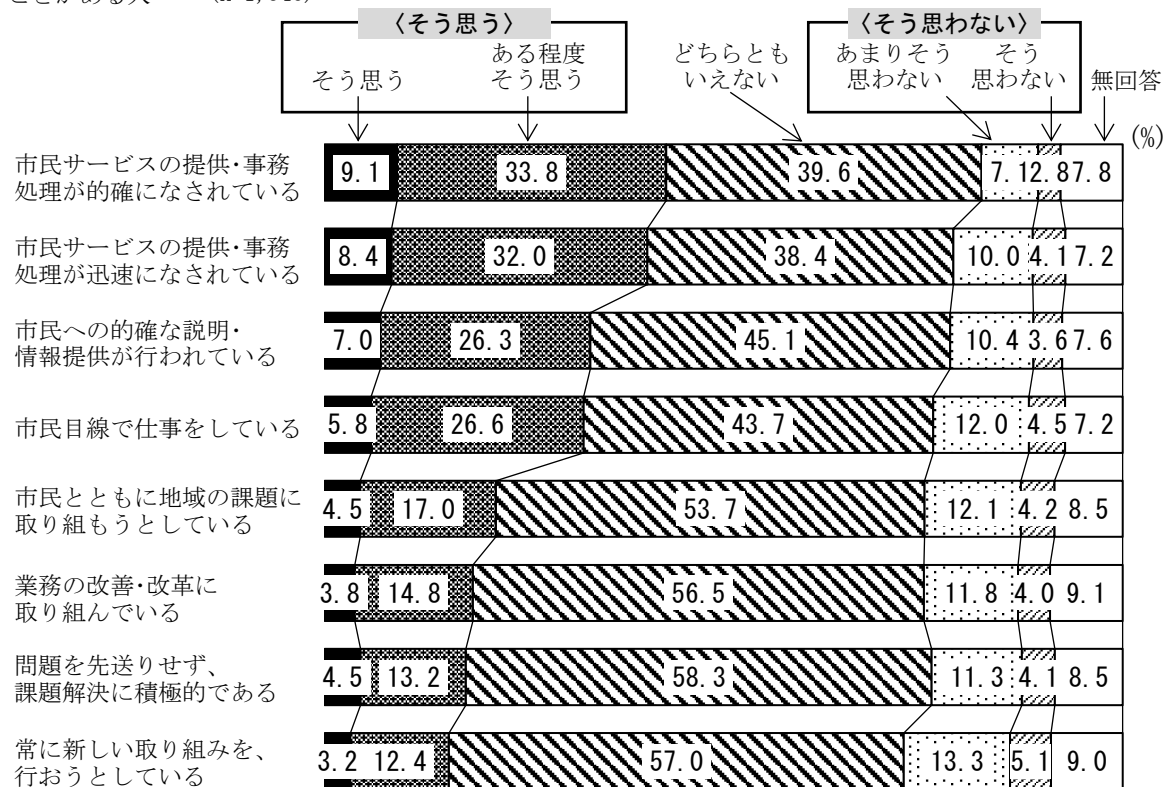
5-3 市職員の仕事ぶり

◎<そう思う>は「市民サービスの提供・事務処理が的確になされている」が42.8%、
「市民サービスの提供・事務処理が迅速になされている」が40.4%

問13. あなたは、川崎市の職員の仕事ぶりについて、どのような印象を持っていますか。
(○はそれぞれ1つつ)

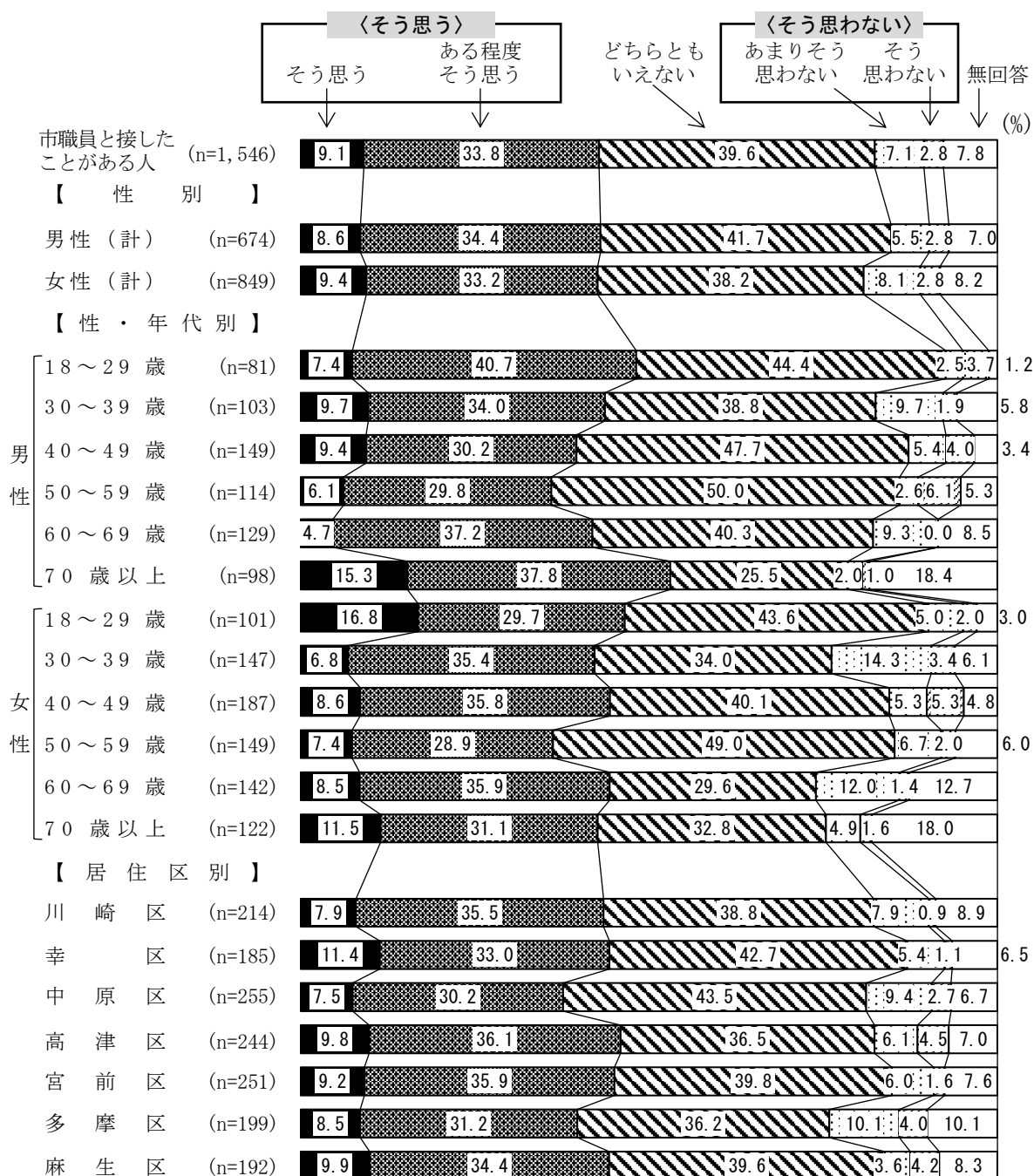
図表5-19 市職員の仕事ぶり

市職員と接した
ことがある人 (n=1,546)



「よく接する」、「時々接する」と「ほとんど接しない」を合計した市職員とく接したことがある人について、「そう思う」と「ある程度そう思う」を合わせた＜そう思う＞の割合が最も高いのは「市民サービスの提供・事務処理が的確になされている」(42.8%)で、次いで、「市民サービスの提供・事務処理が迅速になされている」(40.4%)、「市民への的確な説明・情報提供が行われている」(33.3%)、「市民目線で仕事をしている」(32.5%)の順となっている。

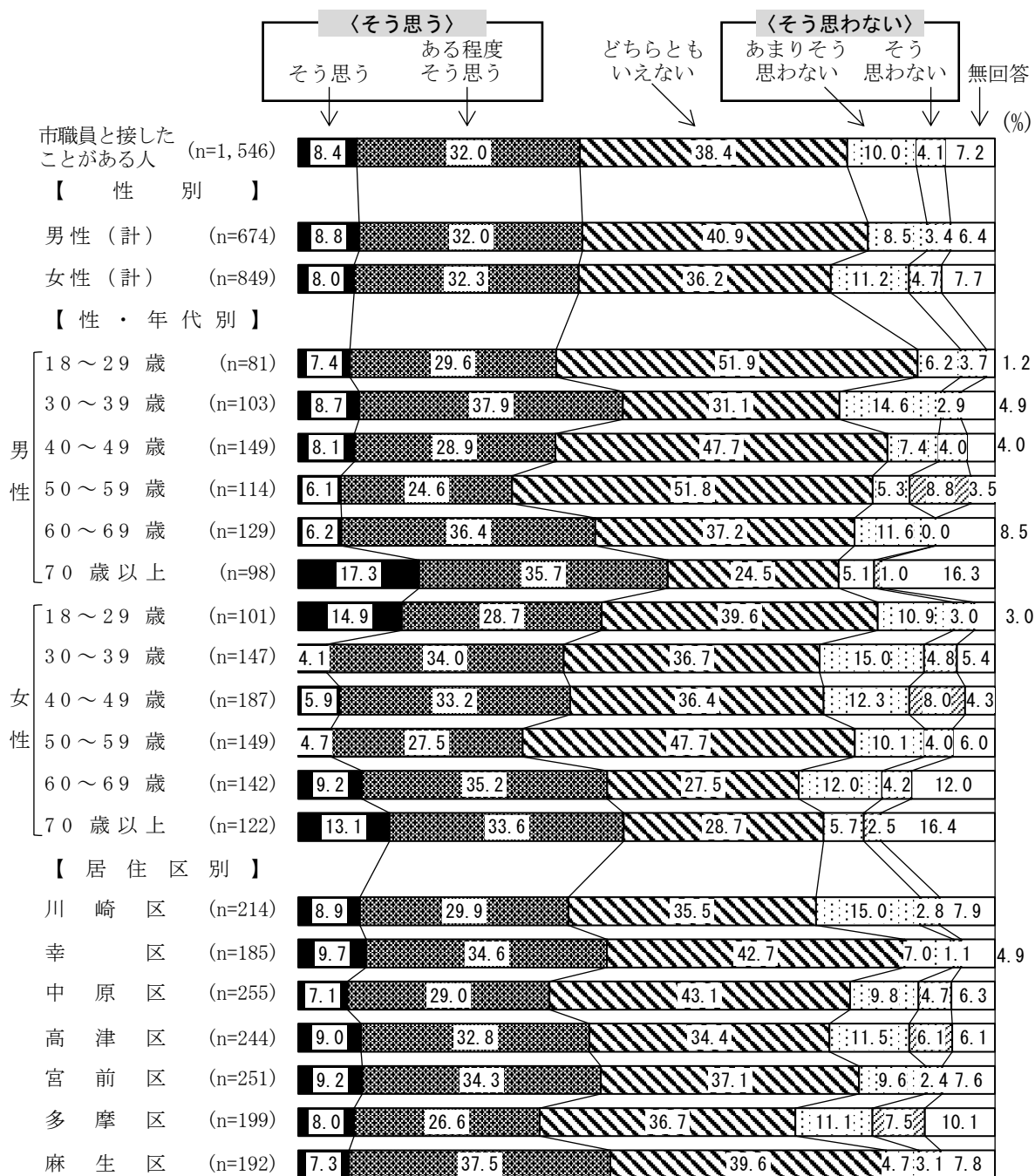
図表5-20 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別)
【市民サービスの提供・事務処理が的確になされている】



性/年齢別では、男性の70歳以上で＜そう思う＞が53.1%と最も高く、次いで、男性の18～29歳(48.1%)、女性の18～29歳(46.5%)の順となっている。

居住区別では、高津区(45.9%)が最も高く、次いで、宮前区(45.0%)、幸区(44.3%)、麻生区(44.3%)の順となっている。

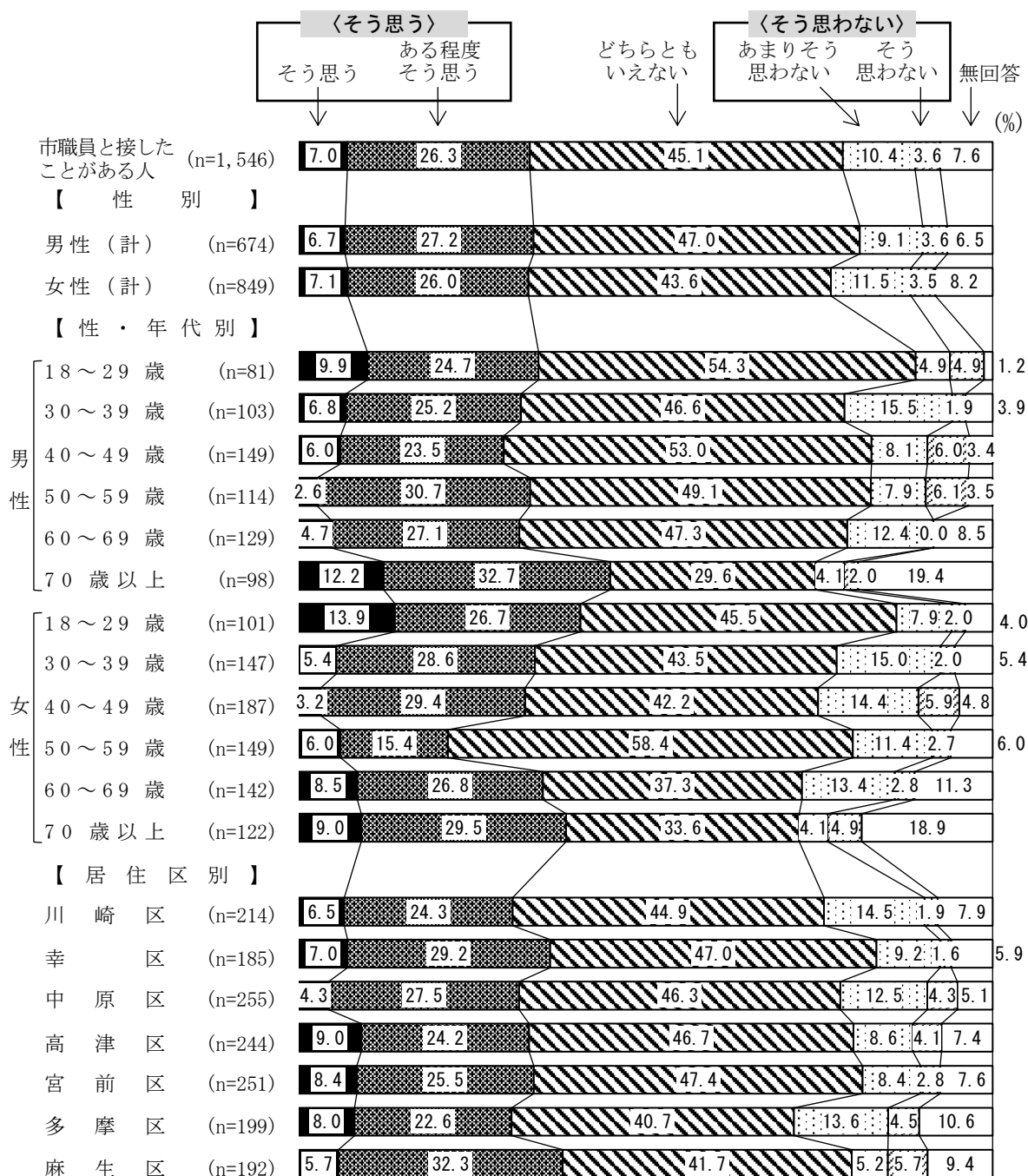
図表5-21 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別)
【市民サービスの提供・事務処理が迅速になされている】



性/年齢別では、男性の70歳以上で＜そう思う＞が53.1%と最も高く、男性の30～39歳と女性の70歳以上で45%を超えている。

居住区別では、麻生区(44.8%)が最も高く、次いで、幸区(44.3%)、宮前区(43.4%)、高津区(41.8%)の順となっている。

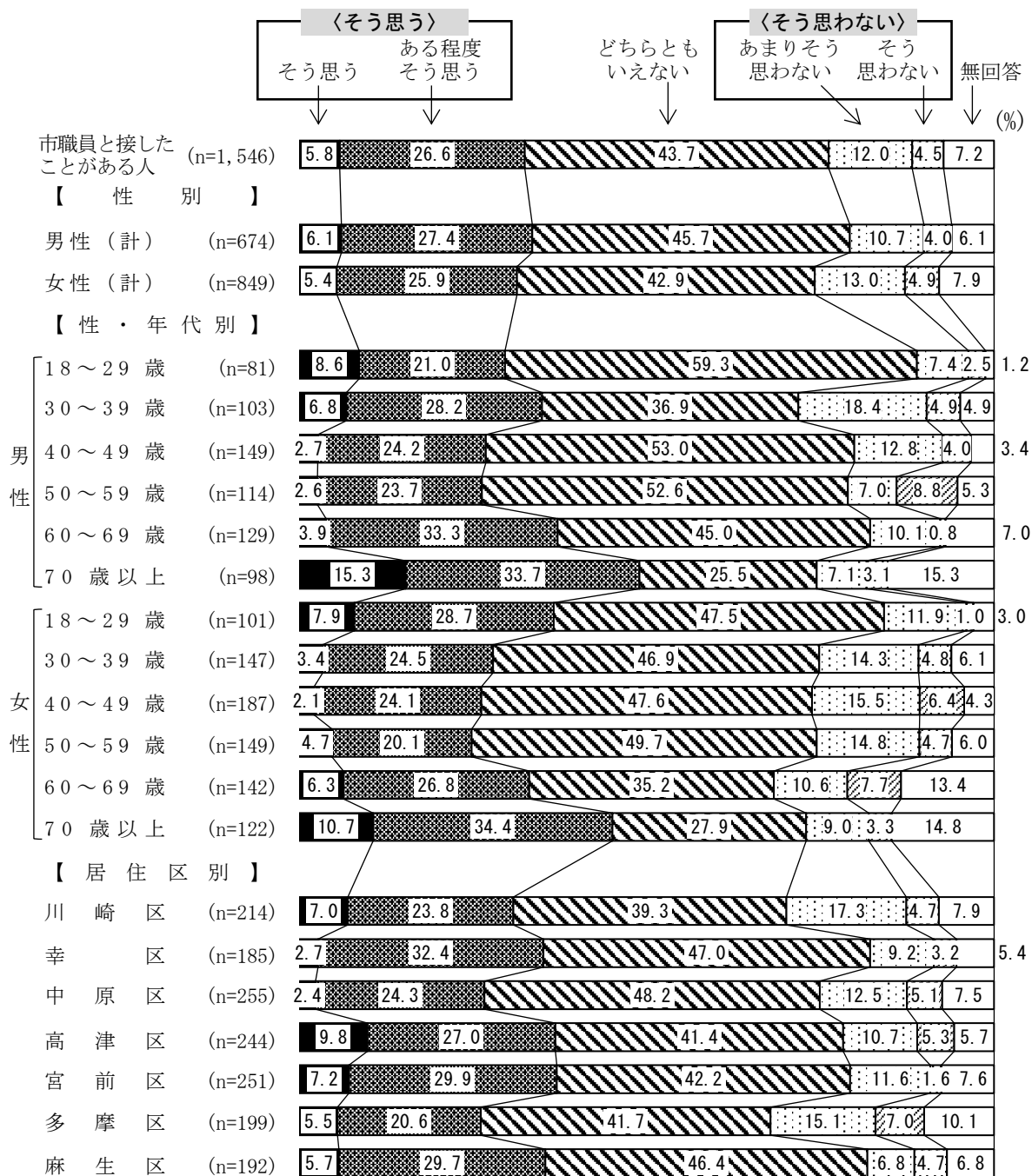
図表5-22 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別)
【市民への的確な説明・情報提供が行われている】



性/年齢別では、男性の70歳以上で＜そう思う＞の割合が44.9%で最も高く、次いで、女性の18～29歳(40.6%)、女性の70歳以上(38.5%)の順となっている。

居住区別では、麻生区(38.0%)が最も高く、次いで、幸区(36.2%)となっている。

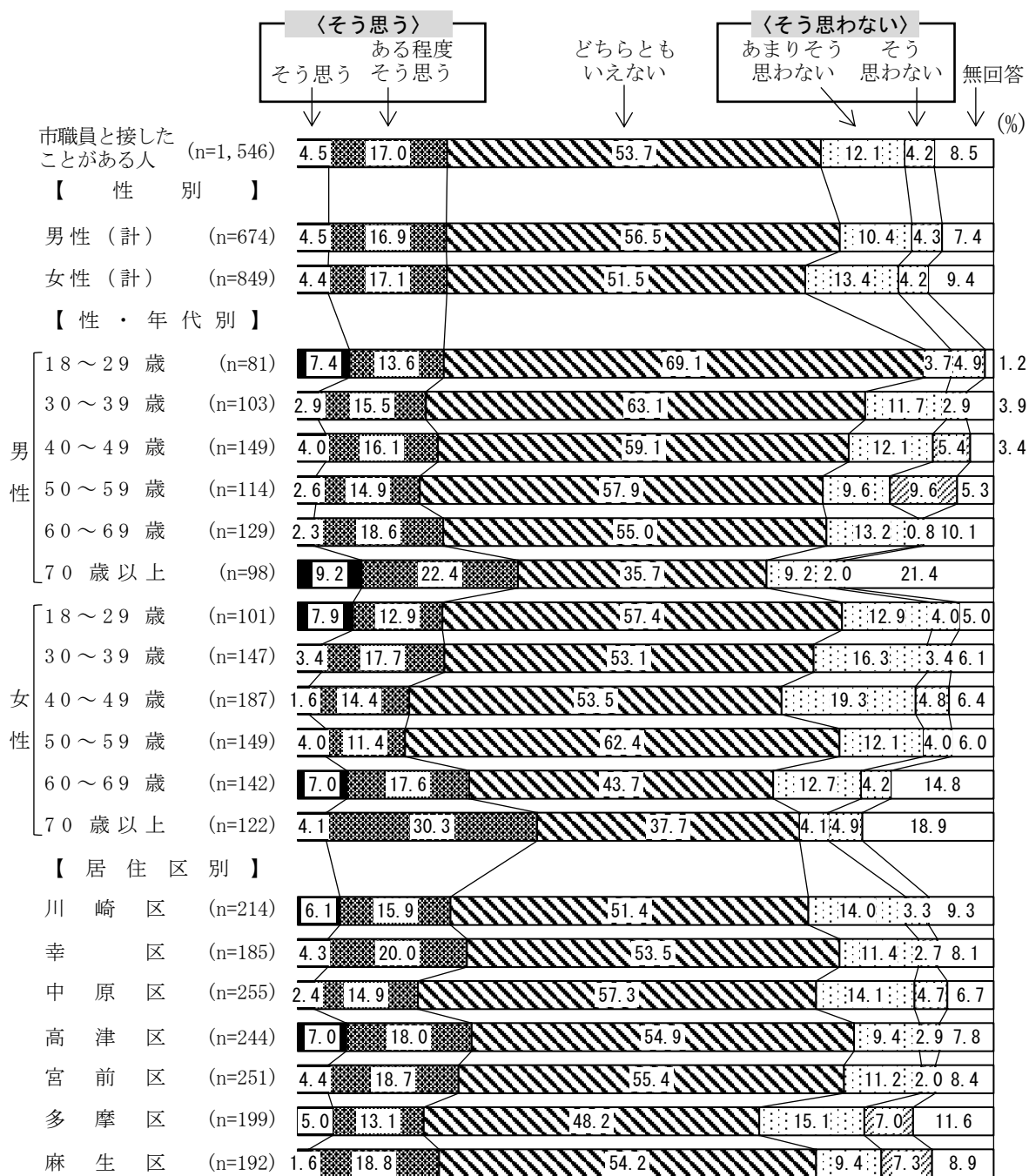
図表5-23 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別)
【市民目線で仕事をしている】



性/年齢別では、男性の70歳以上で＜そう思う＞の割合が49.0%で最も高く、次いで、女性の70歳以上(45.1%)となっている。

居住区別では、宮前区(37.1%)が最も高く、次いで、高津区(36.9%)、麻生区(35.4%)、幸区(35.1%)の順となっている。

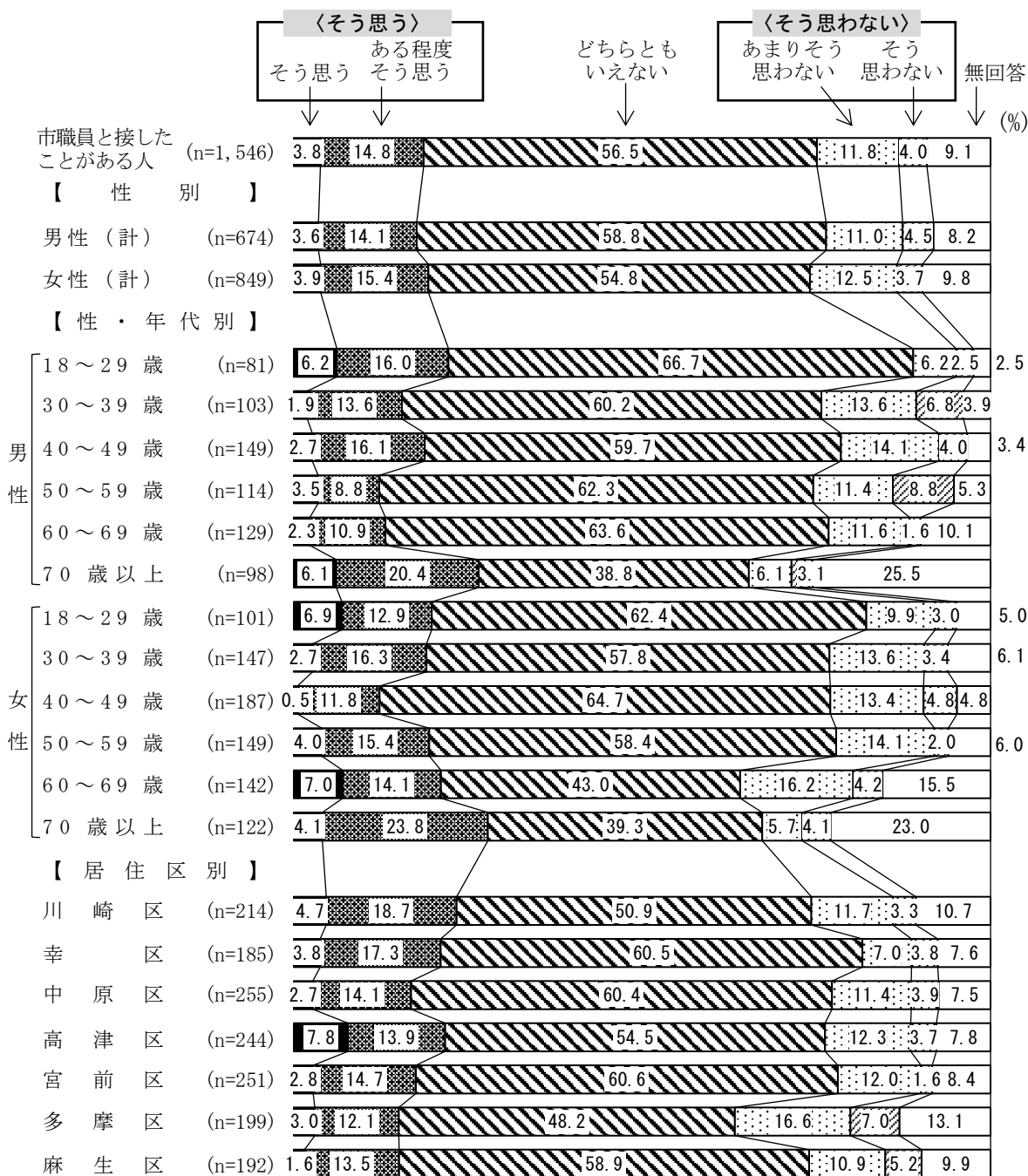
図表5-24 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別)
【市民とともに地域の課題に取り組もうとしている】



性/年齢別では、男女ともに70歳以上で＜そう思う＞の割合が、他の年代に比べ高い。

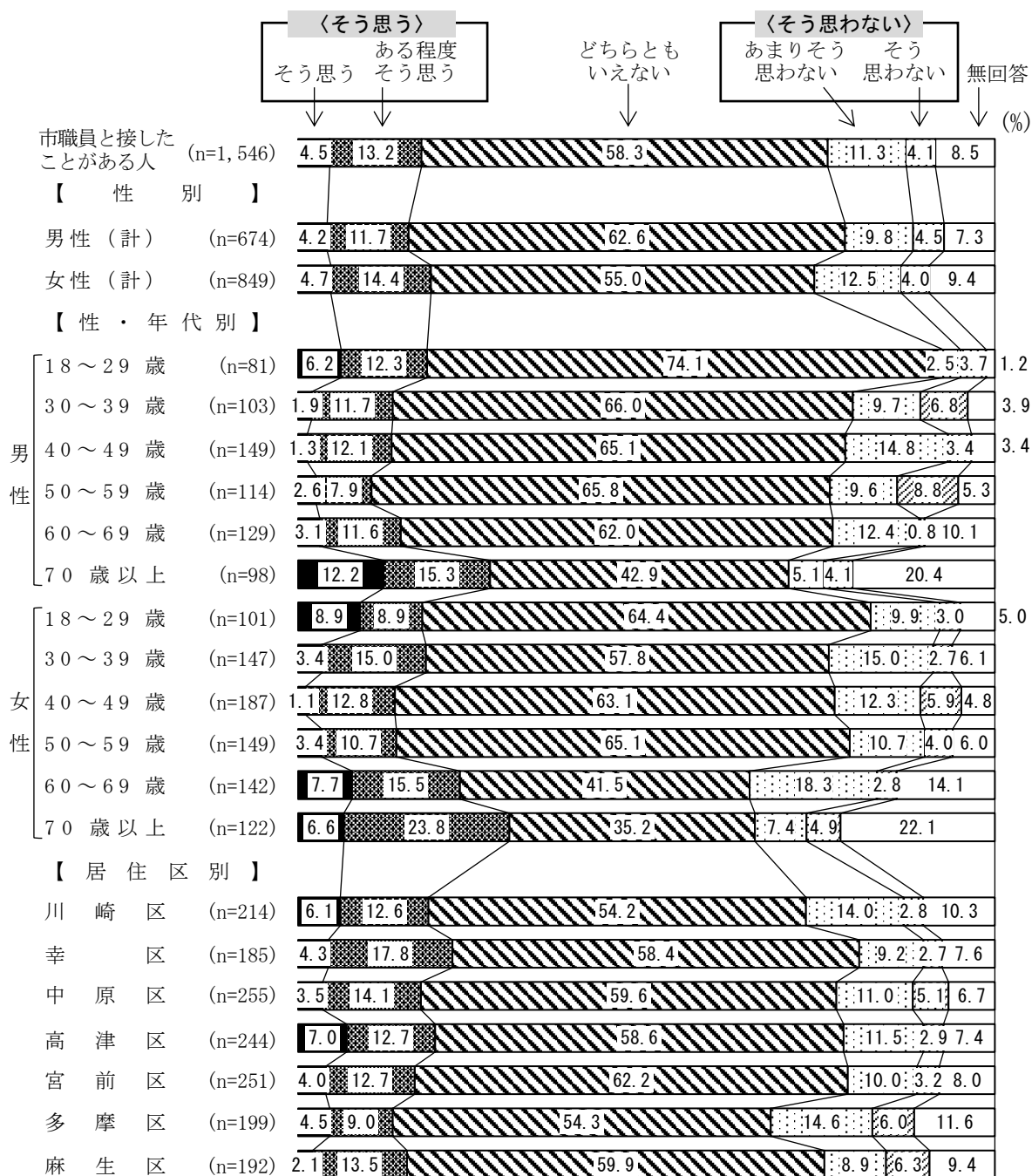
居住区別では、高津区(25.0%)が最も高く、次いで、幸区(24.3%)、宮前区(23.1%)の順となっている。

図表5-25 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別)
【業務の改善・改革に取り組んでいる】



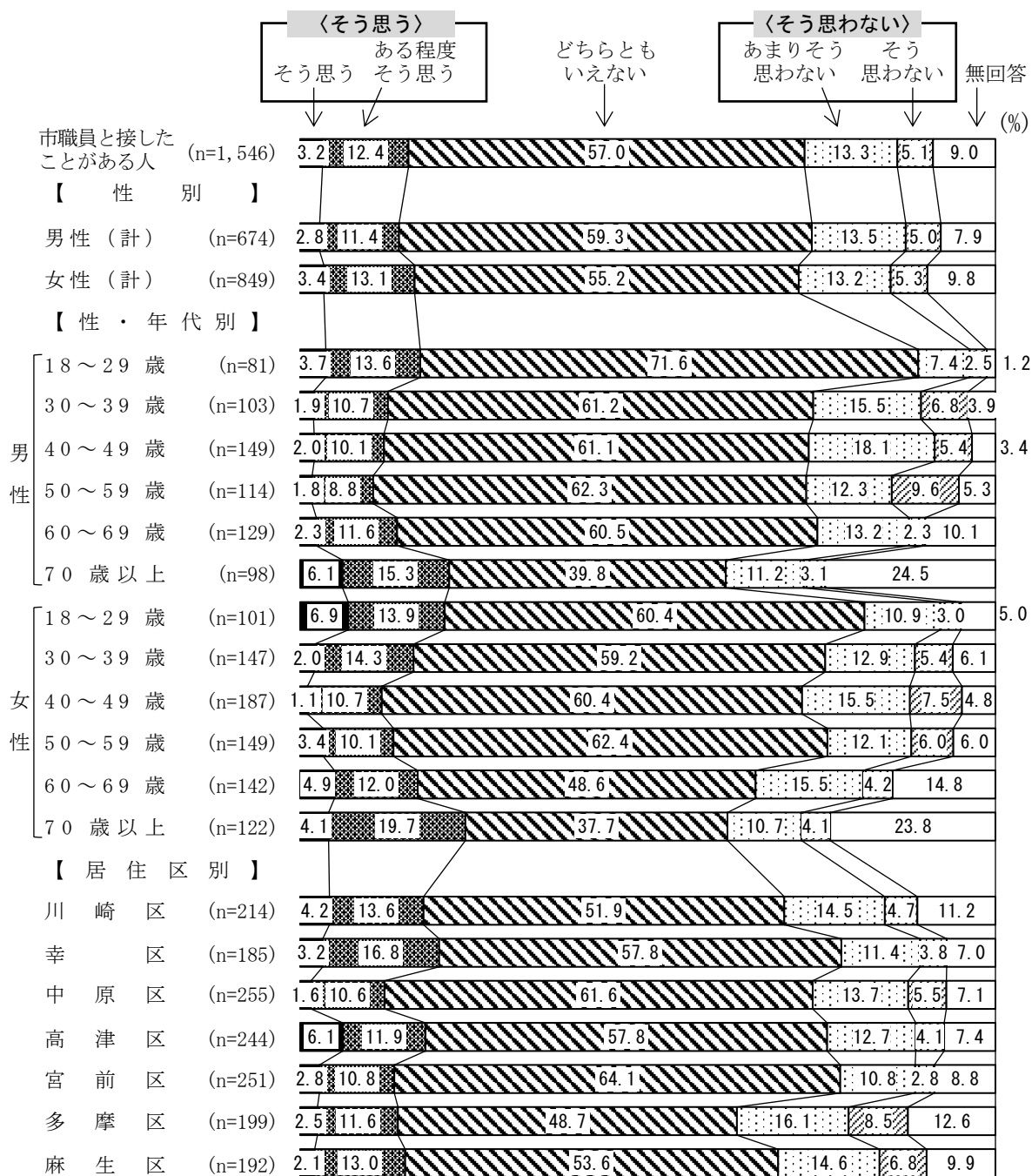
性/年齢別では、男女ともに70歳以上で〈そう思う〉の割合が他の年代に比べ高い。
居住区別では、川崎区が23.4%で最も高い。

図表5-26 市職員の仕事ぶり (性/年齢別・居住区別)
【問題を先送りせず、課題解決に積極的である】



性/年齢別では、男女ともに70歳以上で「<そう思う>」の割合が他の年代に比べ高い。
居住区別では、幸区が22.2%で最も高い。

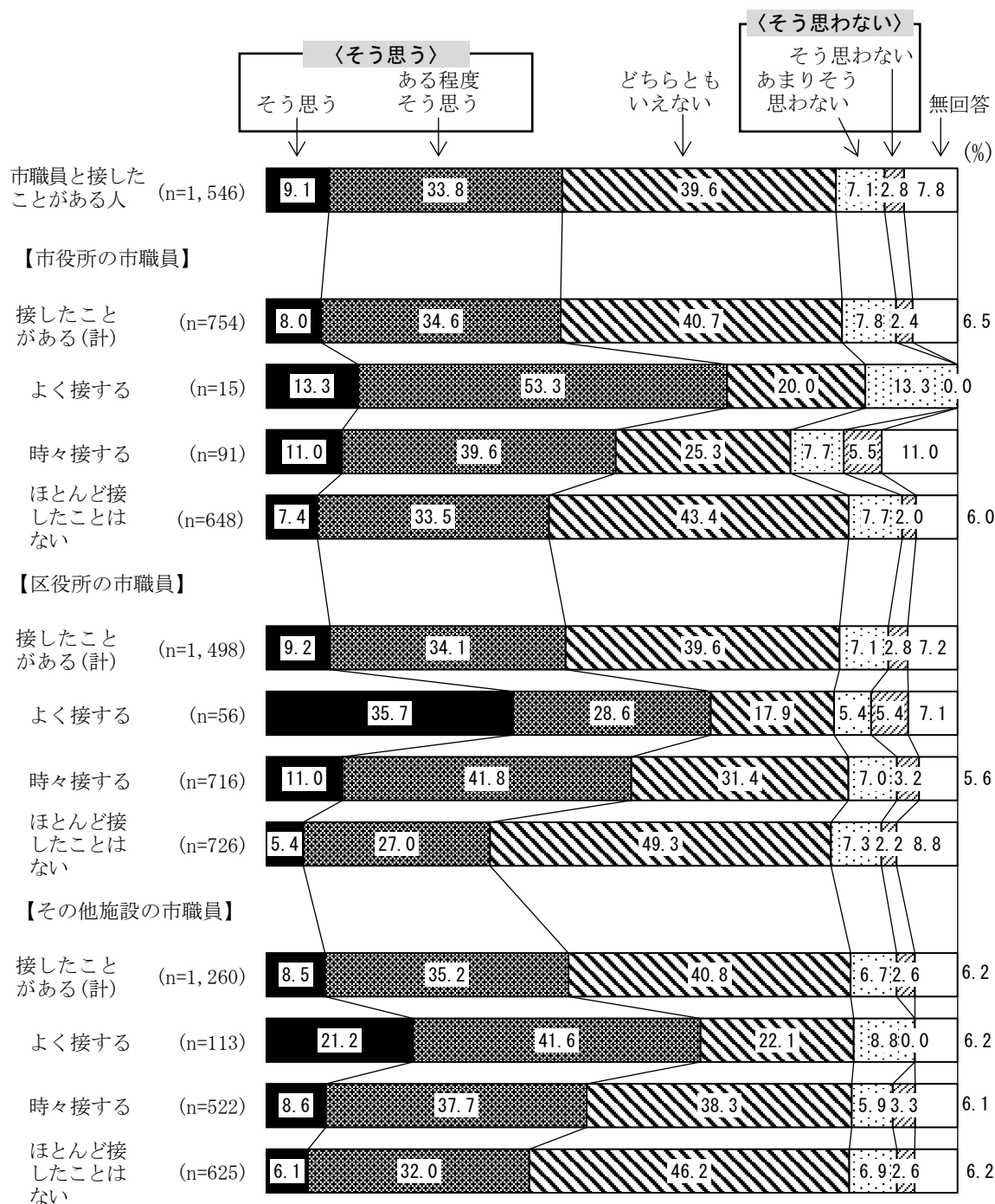
図表5-27 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別)
【常に新しい取り組みを行おうとしている】



性/年齢別では、男性の70歳以上、女性の18～29歳と70歳以上で＜そう思う＞の割合が他の年代に比べ高い。

居住区別では、幸区が20.0%で最も高い。

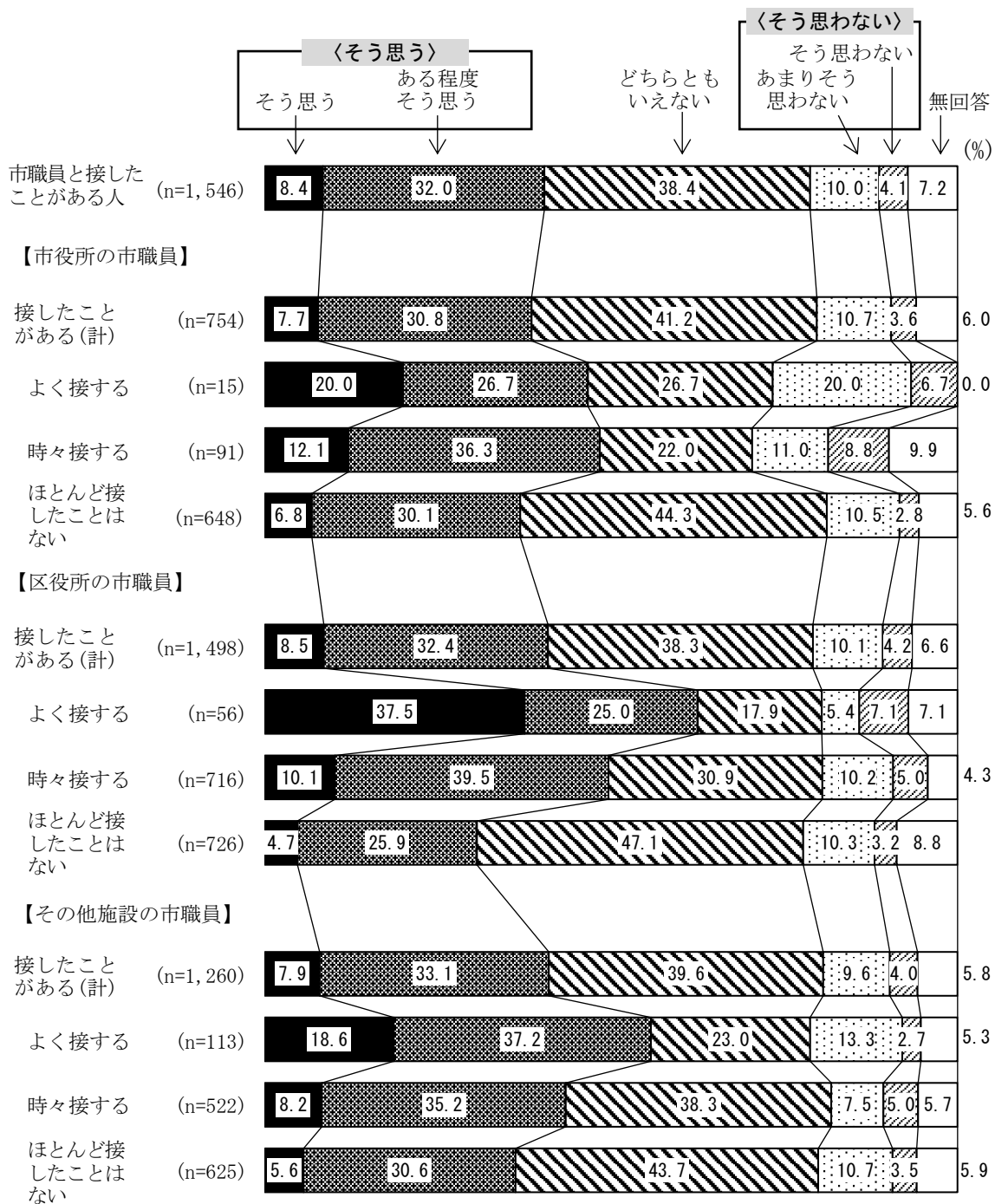
図表5-28 市職員の仕事ぶり（接触頻度×市職員の種別）
【市民サービスの提供・事務処理が的確になされている】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で＜そう思う＞が64.3%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

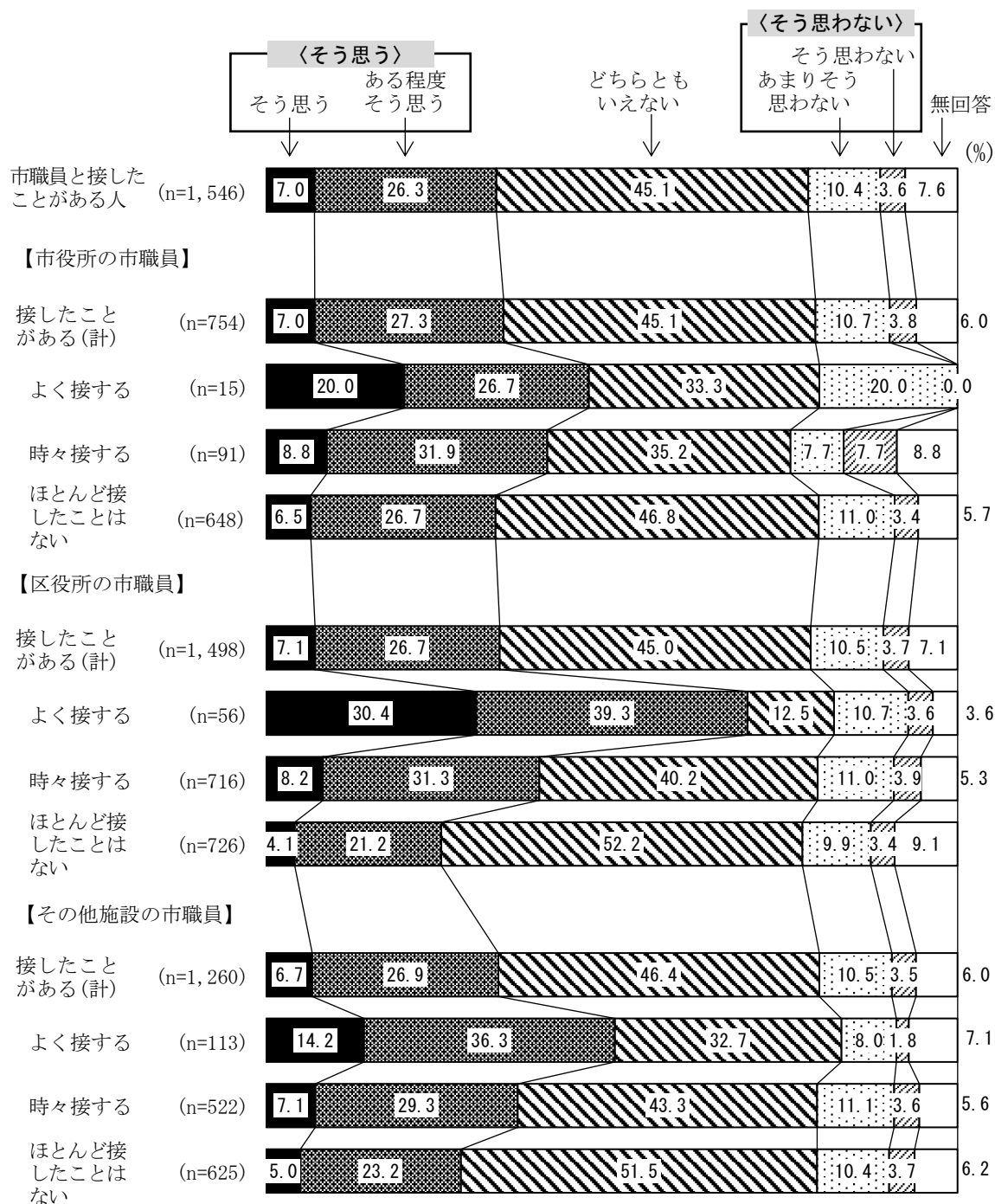
図表5-29 市職員の仕事ぶり（接触頻度×市職員の種別）
【市民サービスの提供・事務処理が迅速になされている】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で＜そう思う＞が62.5%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

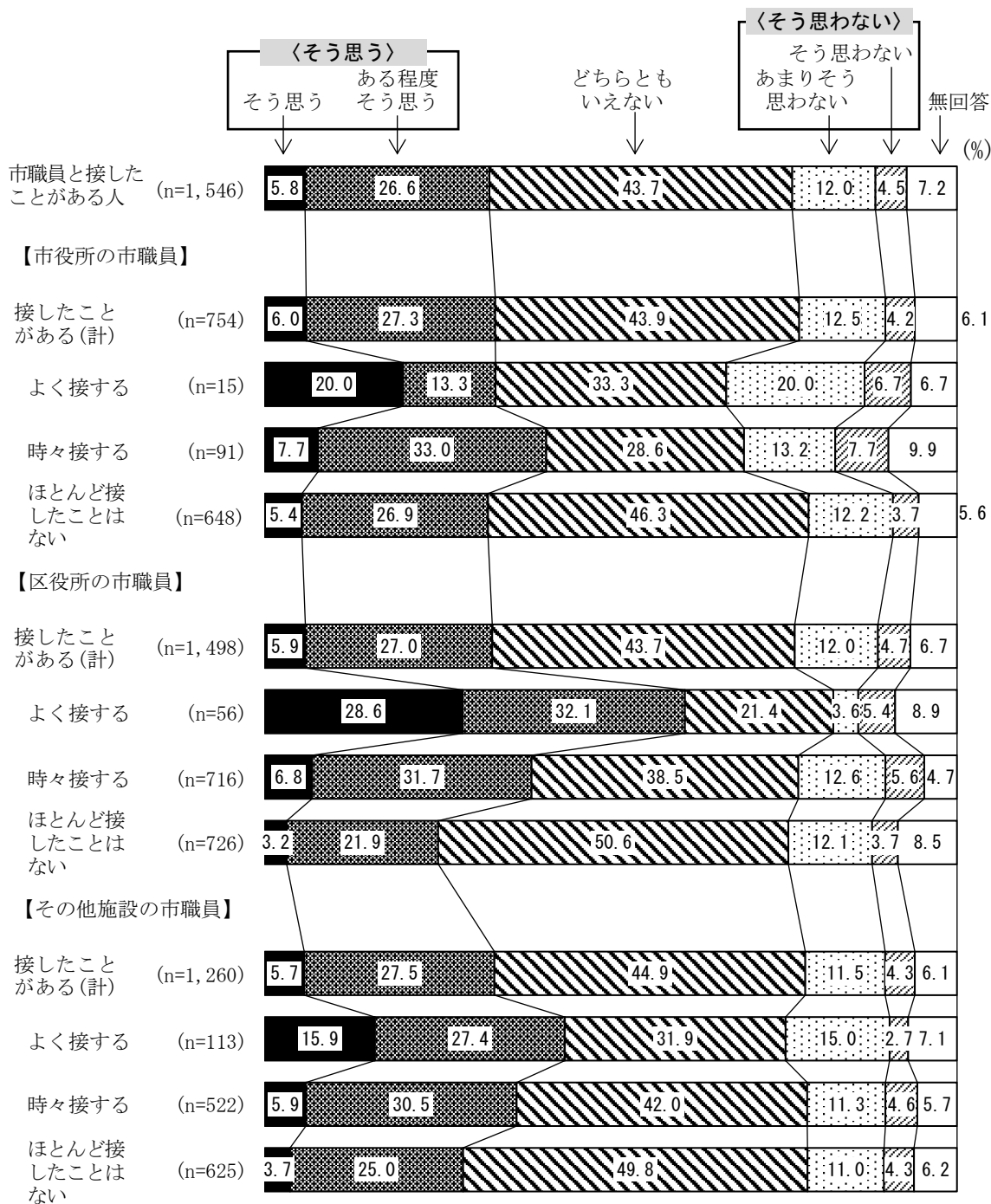
図表5-30 市職員の仕事ぶり（接触頻度×市職員の種別）
【市民への的確な説明・情報提供が行われている】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で<そう思う>が69.6%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

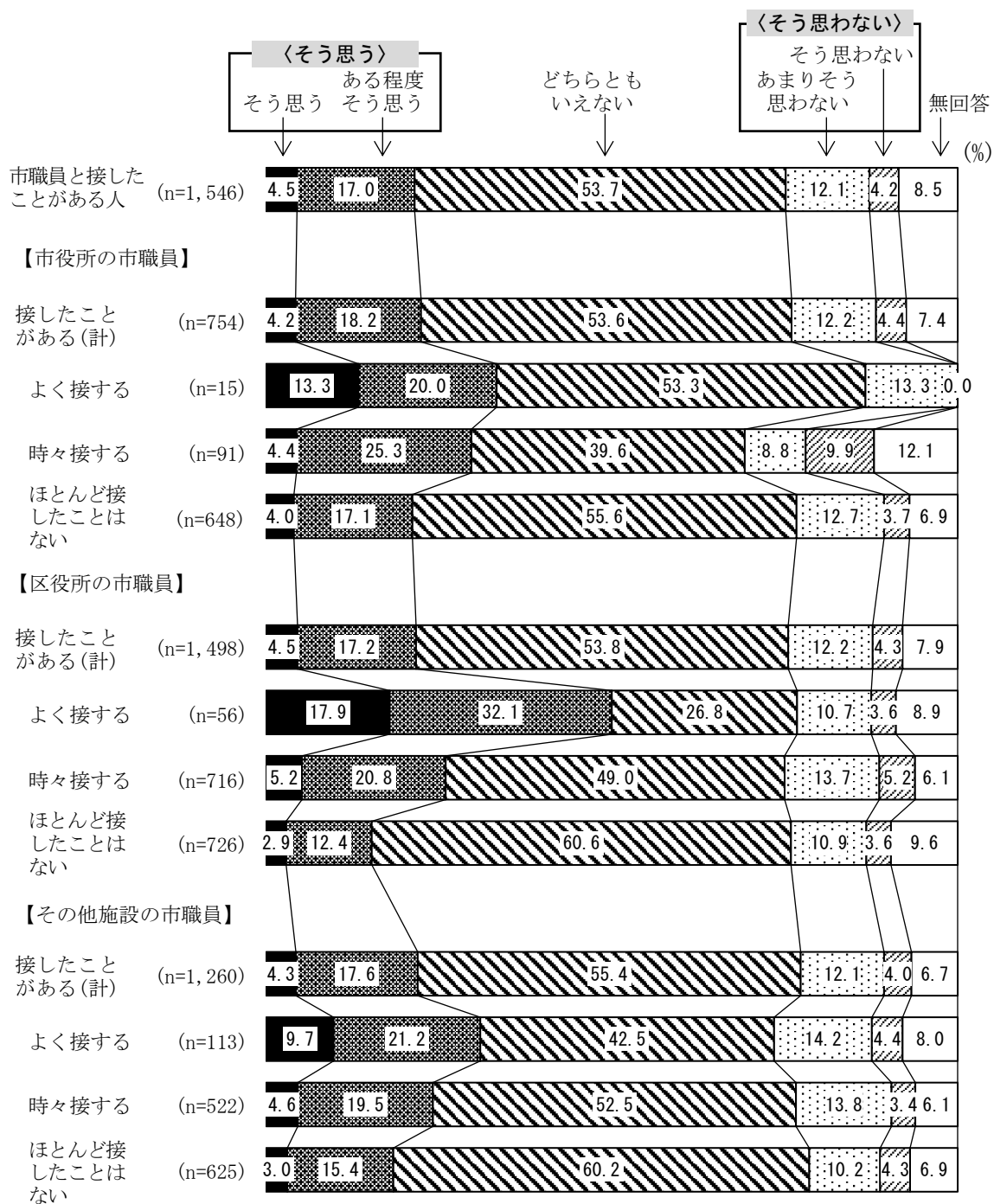
図表5-31 市職員の仕事ぶり（接触頻度×市職員の種別）
【市民目線で仕事をしている】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で＜そう思う＞が60.7%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

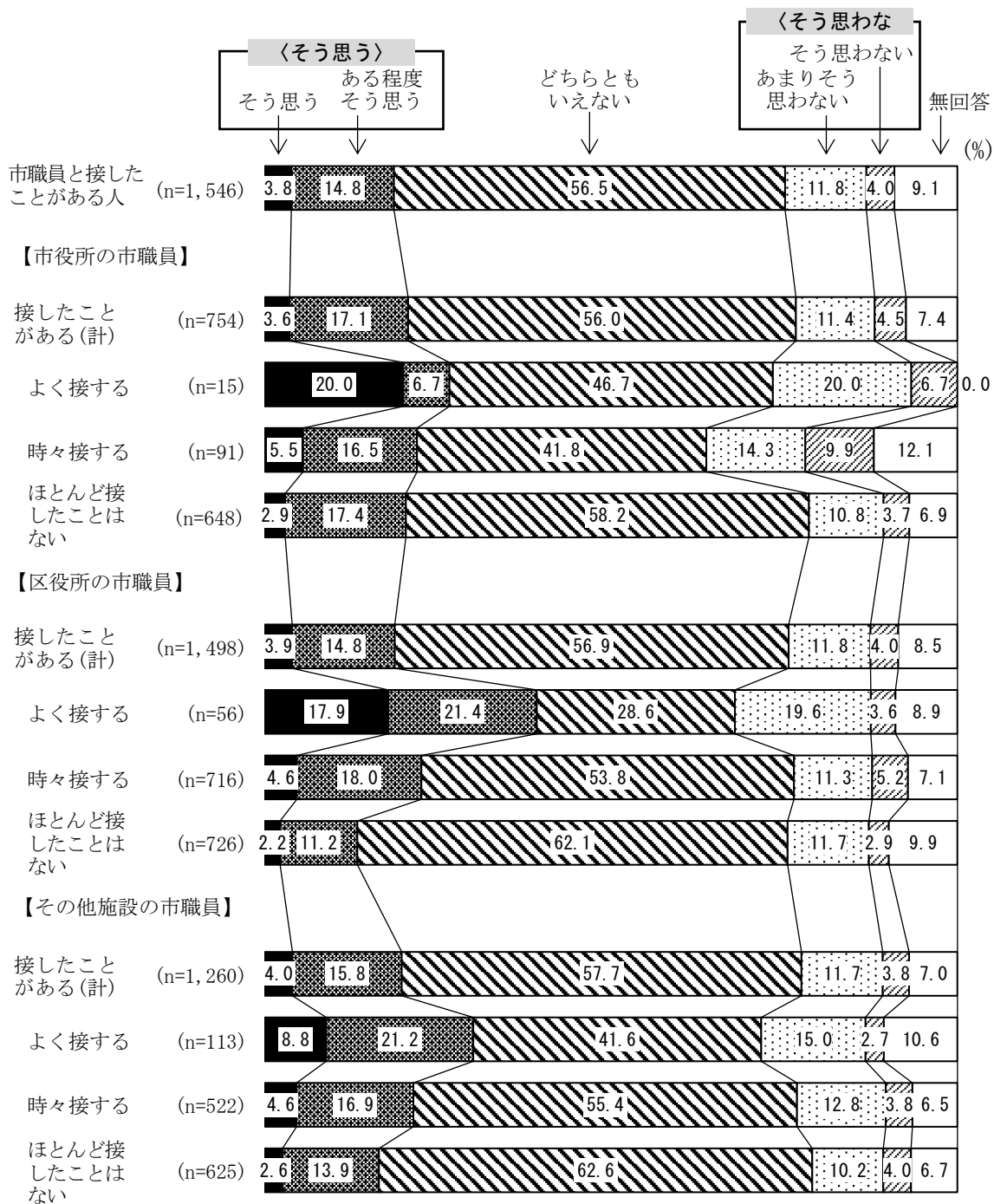
図表5-32 市職員の仕事ぶり（接触頻度×市職員の種別）
【市民とともに地域の課題に取り組もうとしている】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で＜そう思う＞が50.0%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

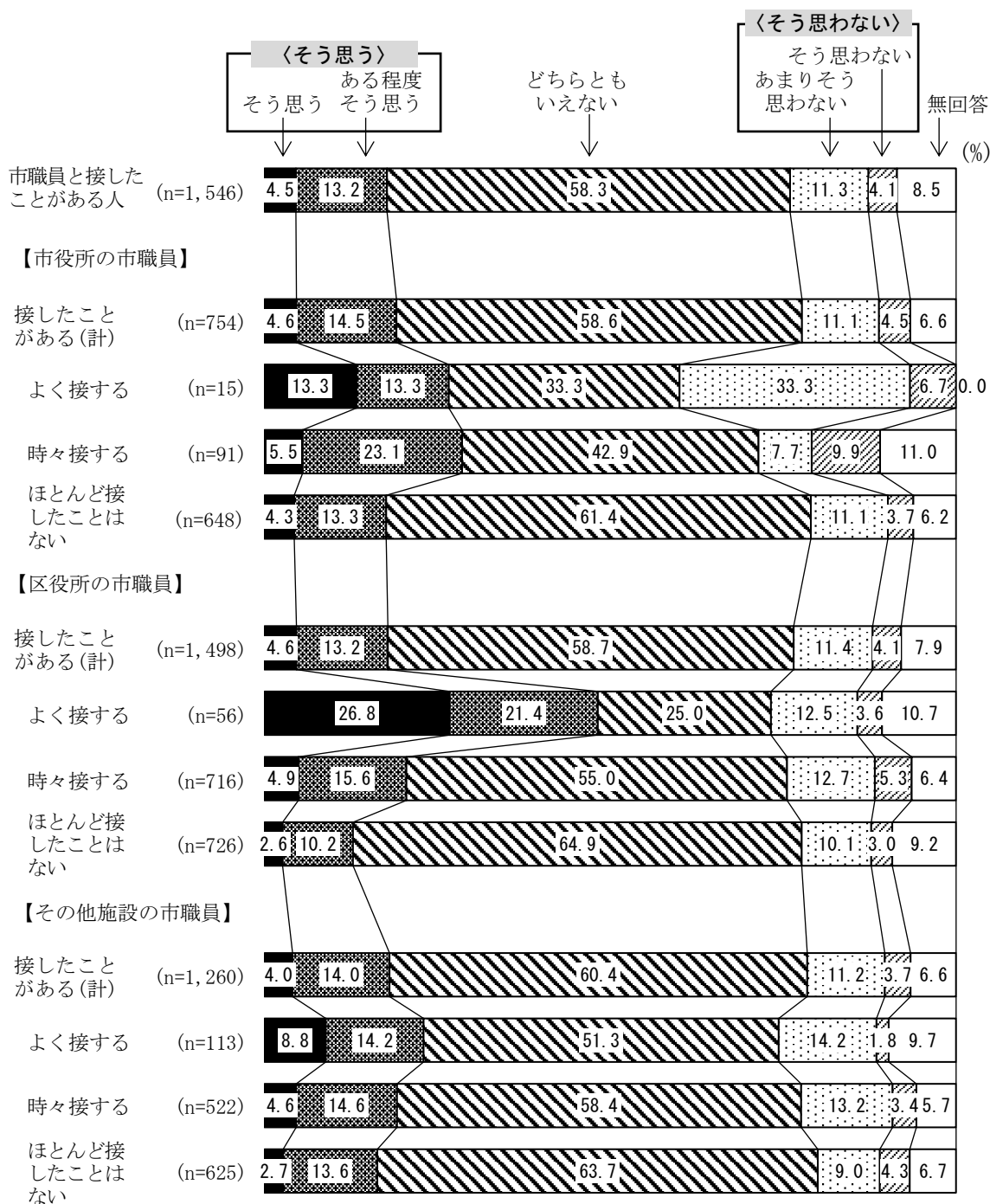
図表5-33 市職員の仕事ぶり（接触頻度×市職員の種別）
【業務の改善・改革に取り組んでいる】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で＜そう思う＞が39.3%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

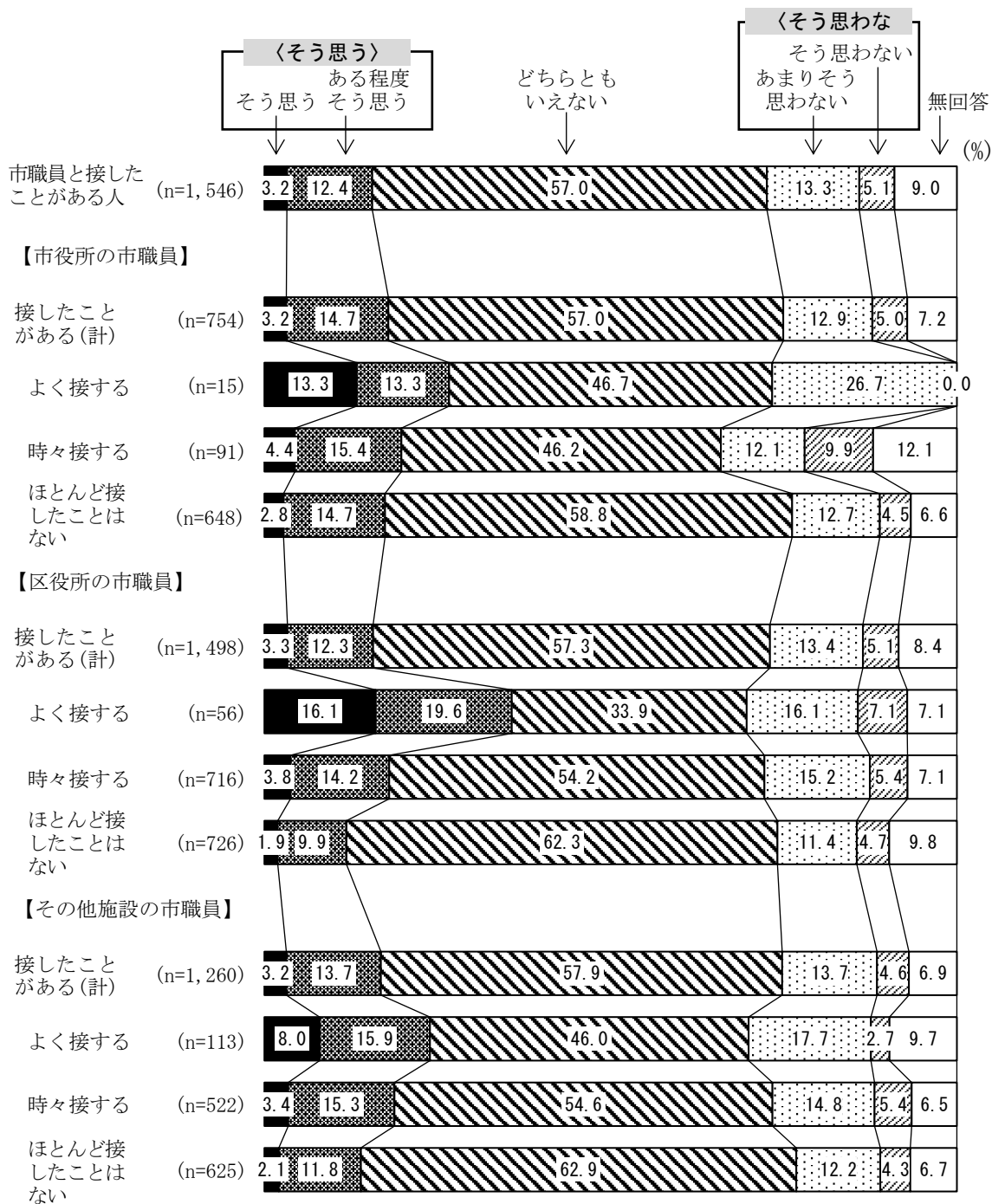
図表5-34 市職員の仕事ぶり（接触頻度×市職員の種別）
【問題を先送りせず、課題解決に積極的である】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で＜そう思う＞が48.2%で最も高い。

※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

図表5-35 市職員の仕事ぶり（接触頻度×市職員の種別）
【常に新しい取り組みを行おうとしている】



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所（支所、出張所を含む）」の市職員と「よく接する」で「<そう思う>」が35.7%で最も高い。

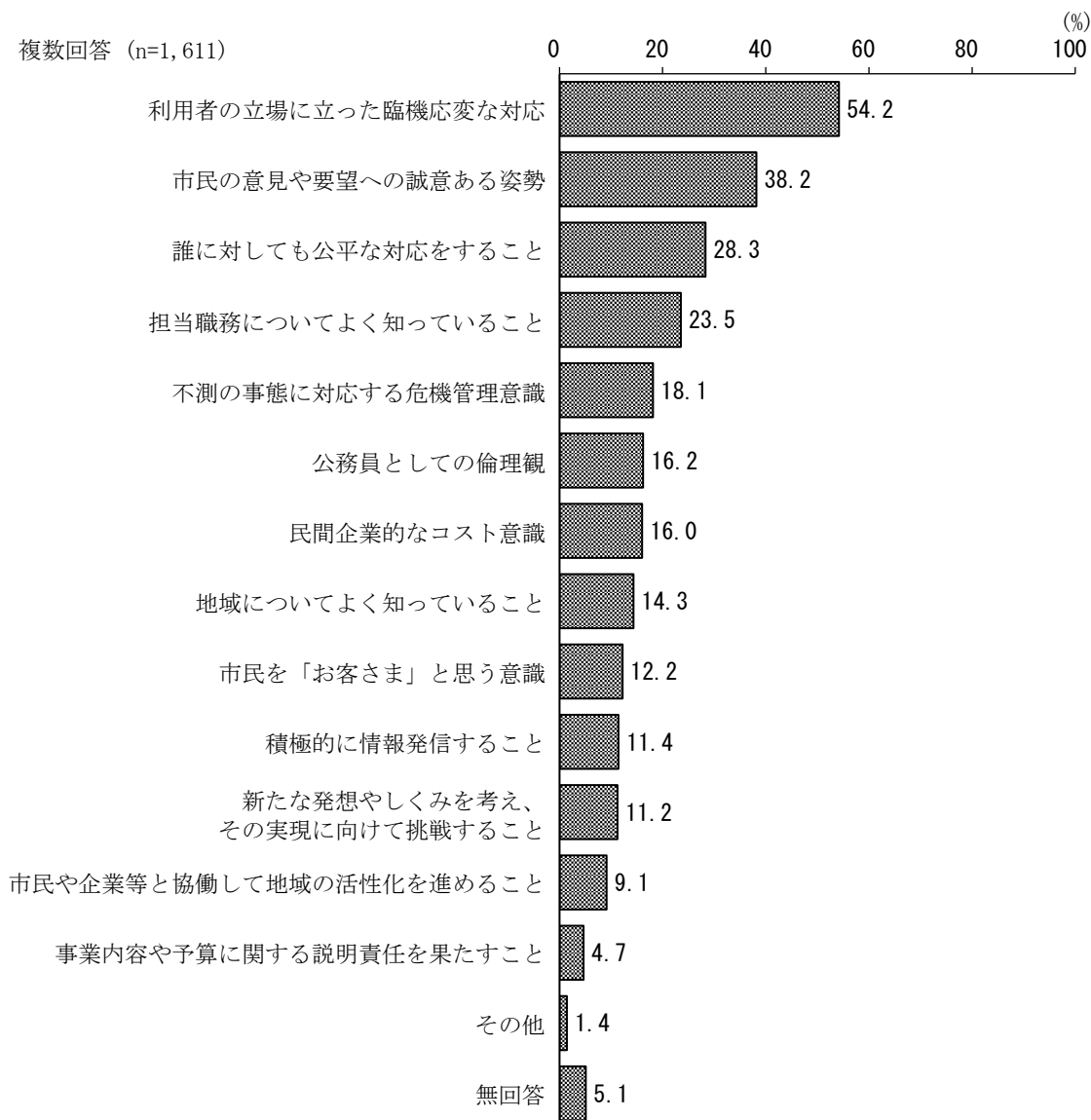
※「市役所（本庁）」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

5-4 市職員に求めるもの

◎「利用者の立場に立った臨機応変な対応」が54.2%

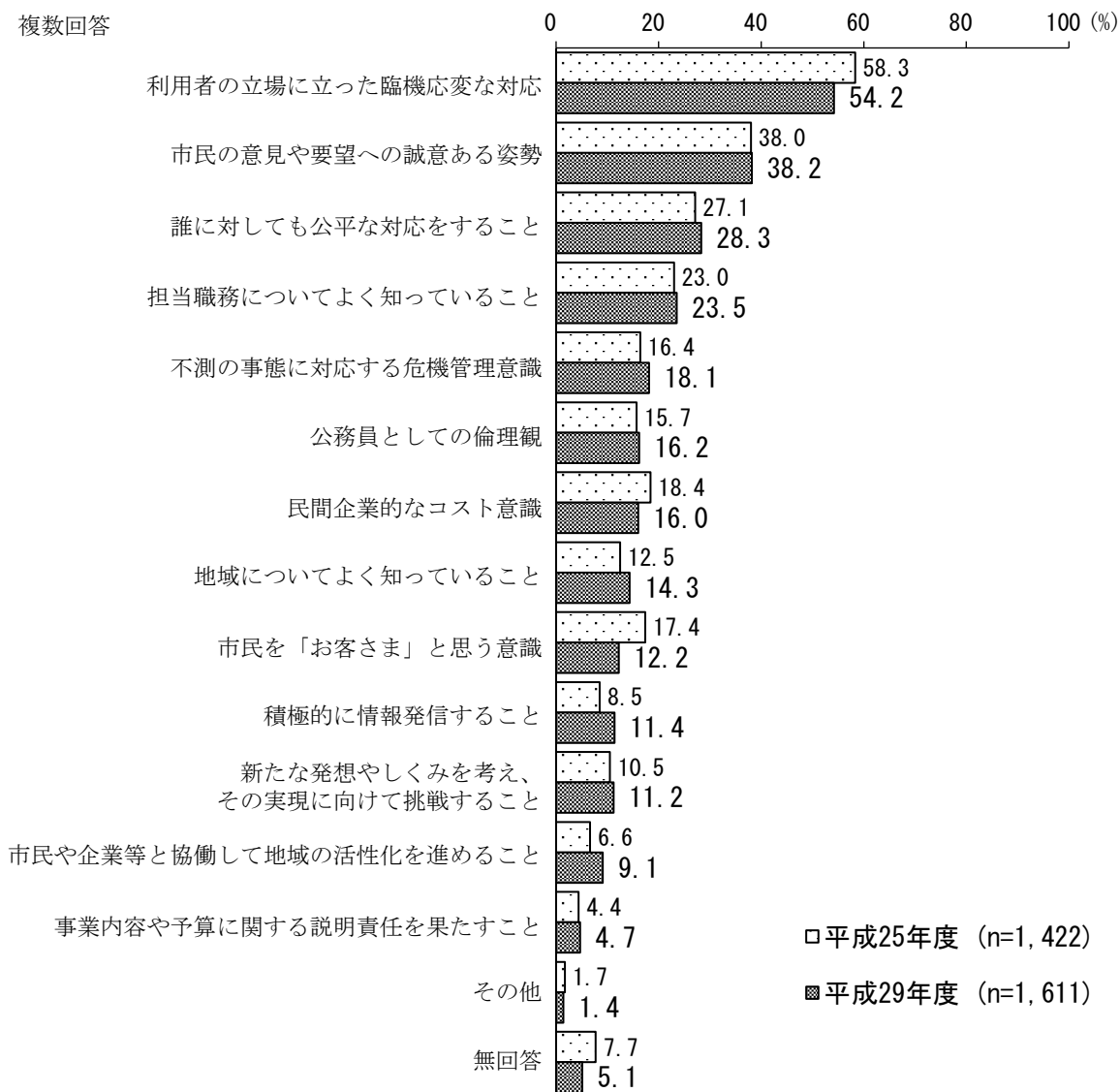
問14. あなたが、川崎市の職員に求めるものとして、特に重要であると思うものは何ですか。(〇は3つまで)

図表5-36 市職員に求めるもの



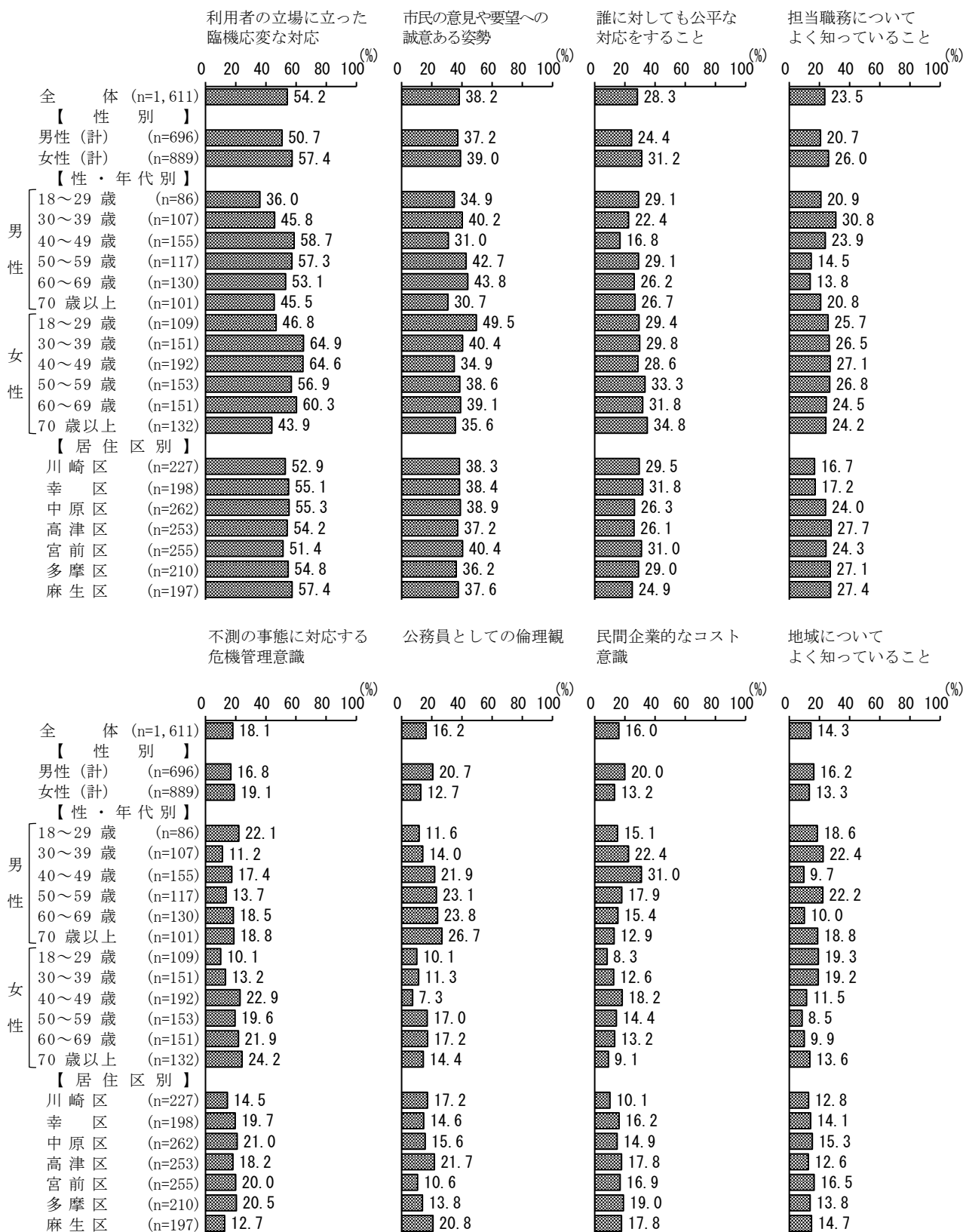
市職員と「接したことがない」人も含め、全体市職員に求めるものとして、特に重要であると思うものを最大3つまで回答してもらったところ、「利用者の立場に立った臨機応変な対応」(54.2%)が最も多く挙げられており、次いで、「市民の意見や要望への誠意ある姿勢」(38.2%)、「誰に対しても公平な対応をすること」(28.3%)、「担当職務についてよく知っていること」(23.5%)の順となっている。

図表5-37 市職員に求めるもの



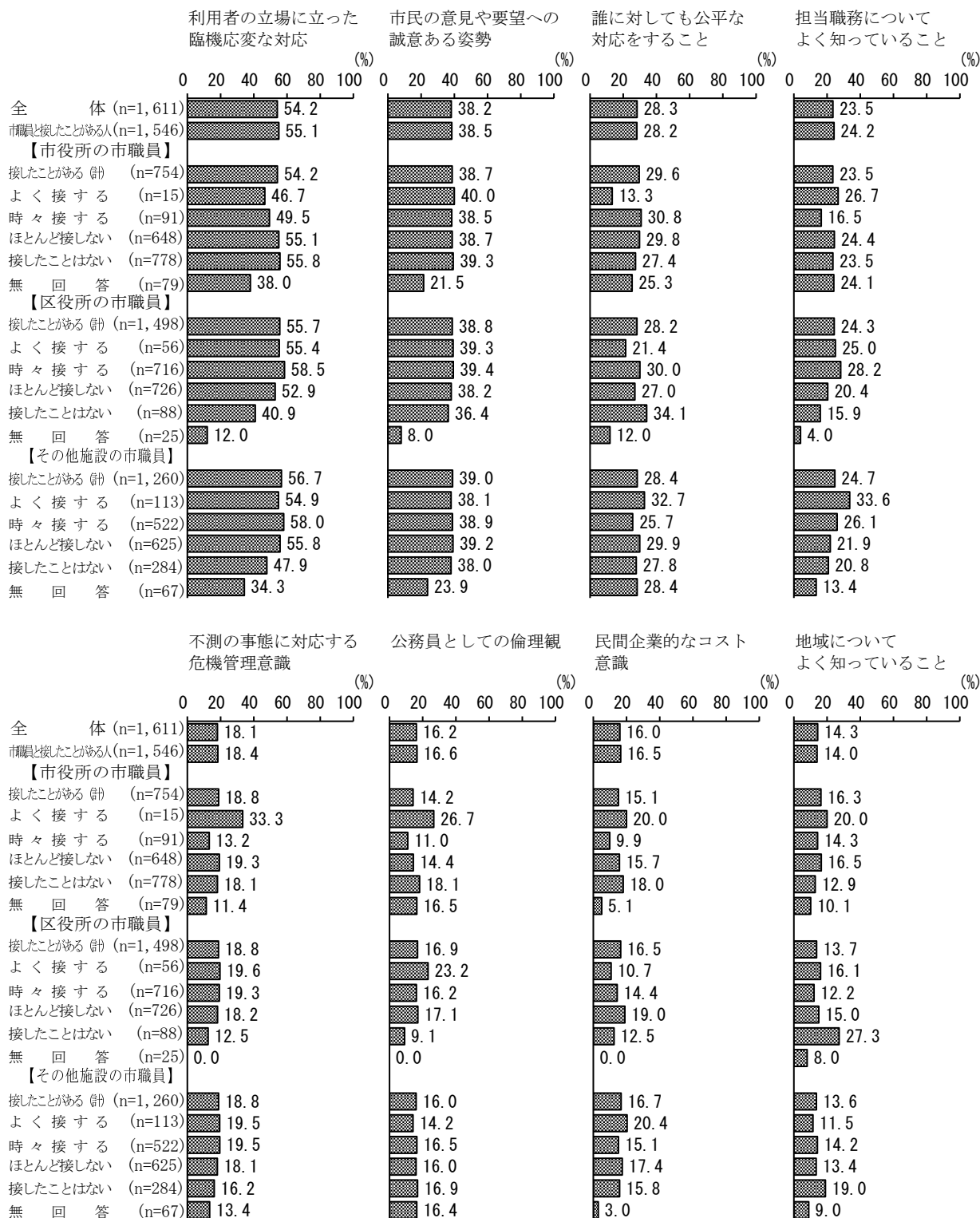
4年前（平成25年度）と比較すると、上位4項目は同じ順番となっている。

図表5-38 市職員に求めるもの(性/年齢別・居住区別、上位8項目)



性/年齢別では、女性の18~29歳を除くすべての年代で、「利用者の立場に立った臨機応変な対応」が最も回答割合が高い項目となっている。女性の18~29歳では「市民の意見や要望への誠意ある姿勢」が最も高い。

図表5-39 市職員に求めるもの（接触頻度×市職員の種別、上位8項目）



接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、全般的に「利用者の立場に立った臨機応変な対応」が最も回答割合が高い項目で、次いで、「市民の意見や要望への誠意ある姿勢」の順となっている。