

11 川崎市職員について

11-1 市職員との接触有無

◎ <職員と接する>が48.3%

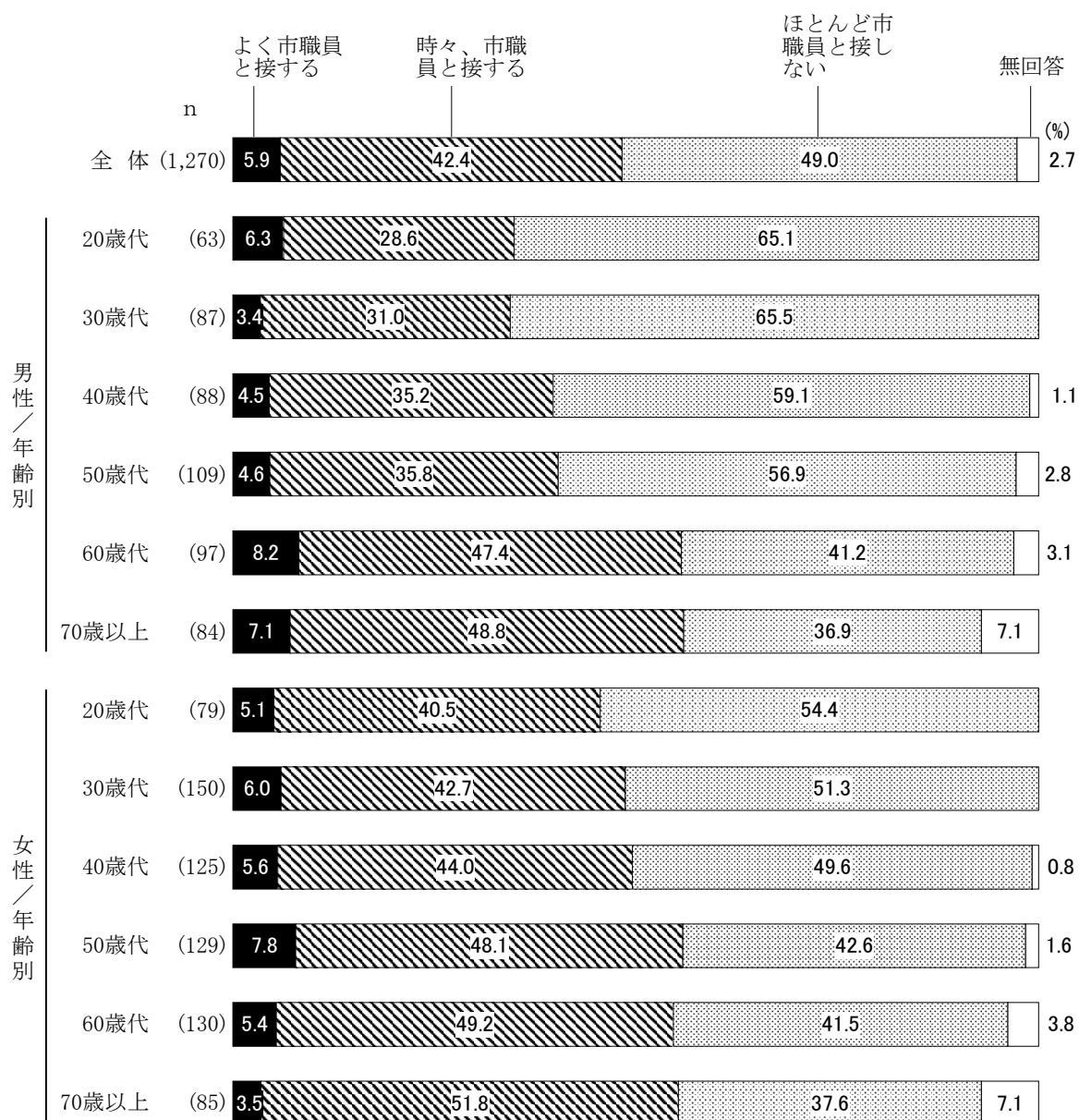
問 36 あなたは、日ごろ、市役所や区役所、市の施設等の利用などを通じて、市職員と接することがありますか。(○は1つ)

図表11-1 市職員との接触有無



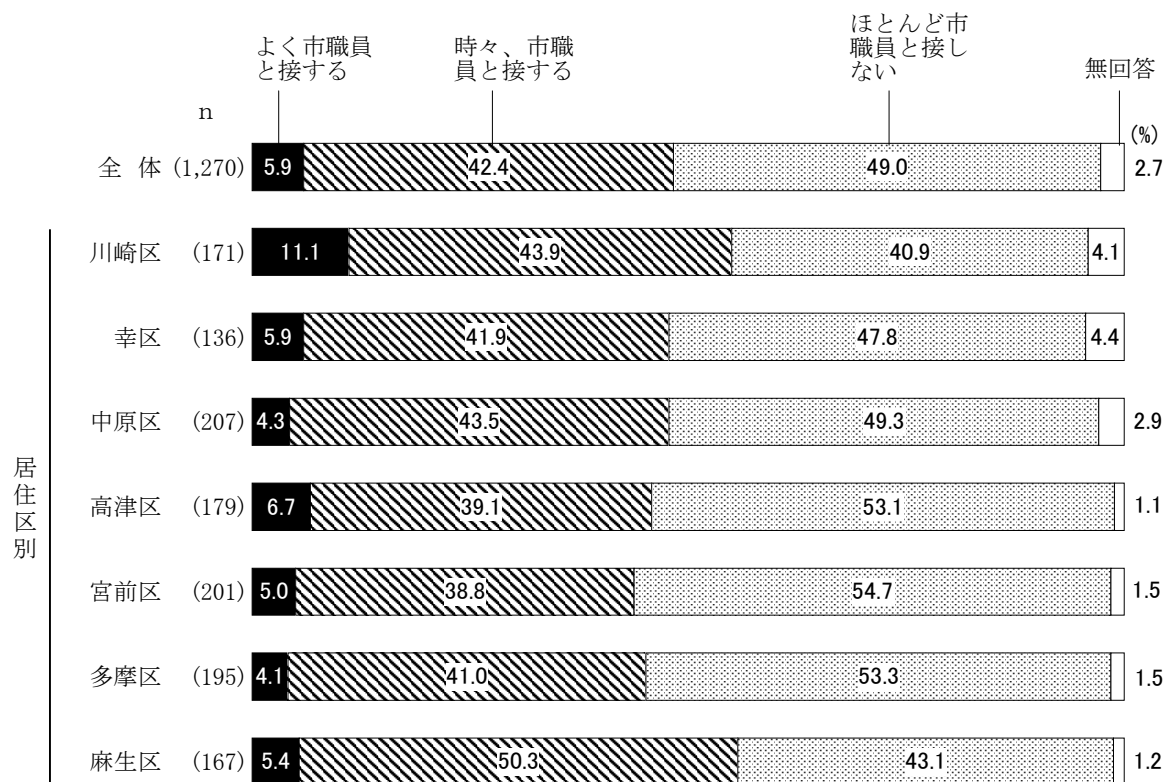
市職員との接触有無は、「よく市職員と接する」(5.9%)と「時々、市職員と接する」(42.4%)をあわせた<職員と接する>が48.3%、一方「ほとんど市職員と接しない」は49.0%となっている。(図表11-1)

図表11-2 市職員との接触有無（性／年齢別）



性／年齢別では、＜職員と接する＞は男女ともに概ね20歳代から30歳代が少ないが、年齢が高くなるにつれて多くなる傾向がみられる。一方「ほとんど市職員と接しない」は男性の20歳代と30歳代で6割台半ばと比較的多くなっている。(図表11-2)

図表11－3 市職員との接触有無（居住区別）



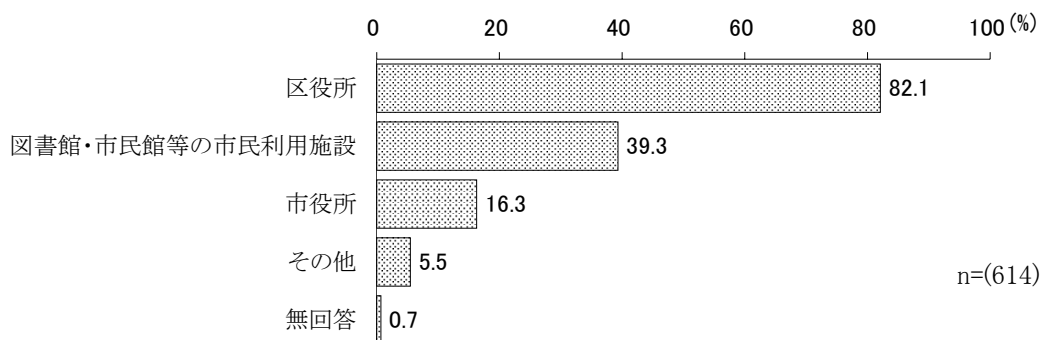
居住区別では、大きな差はみられないが、「よく市職員と接する」は川崎区で1割を超えている。
 <職員と接する>は川崎区と麻生区で半数を超えている。(図表11－3)

11-2 市職員との接触場所

◎ 「区役所」が82.1%、「図書館・市民館等の市民利用施設」が39.3%

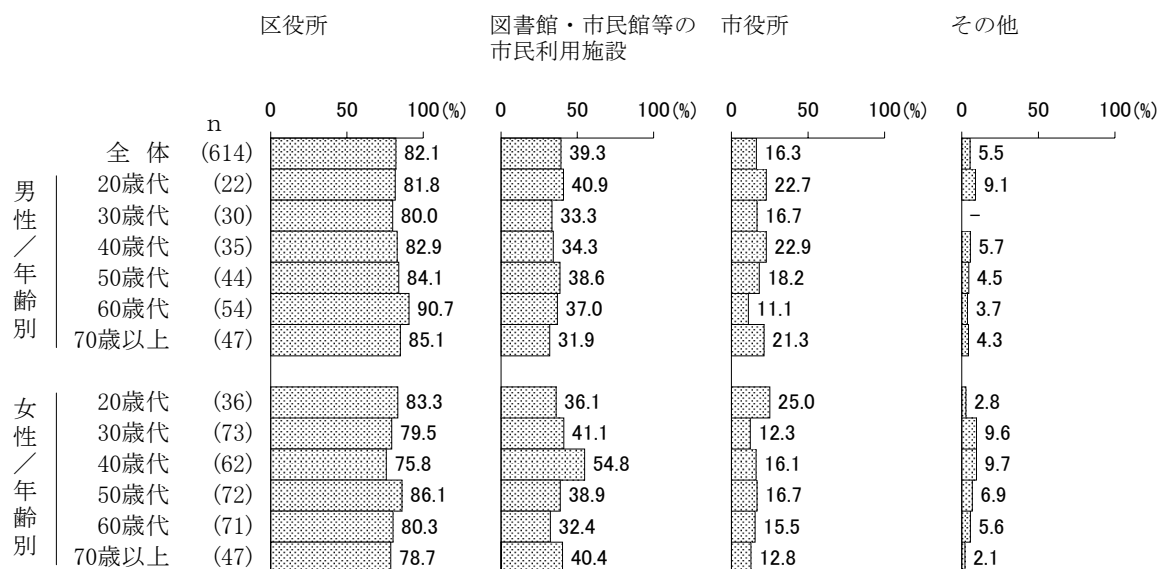
(問36で「よく市職員と接する」または「時々、市職員と接する」と答えた方にうかがいます。)
問36- (1) 具体的にどこを利用して市職員と接しますか。(あてはまるものすべてに○)

図表11-4 市職員との接触場所



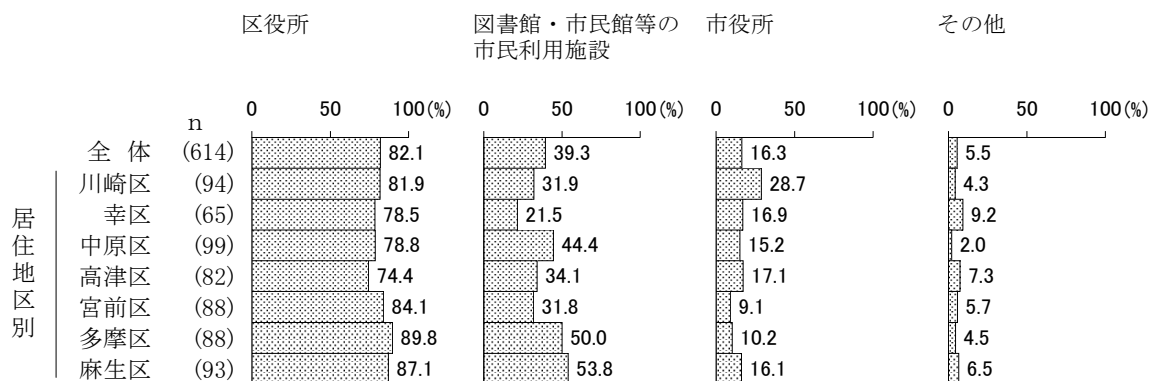
市職員との接触場所は、「区役所」が82.1%と最も多い。次いで、「図書館・市民館等の市民利用施設」が39.3%、「市役所」が16.3%となっている。(図表11-4)

図表11-5 市職員との接触場所(性/年齢別)



性/年齢別では、「区役所」は男性の60歳以上で9割、女性の50歳代で8割台半ばとなっている。「図書館・市民館等の市民利用施設」は女性の40歳代で半数を超えている。(図表11-5)

図表11－6 市職員との接触場所（居住区別）



居住区別では、「区役所」は多摩区と麻生区で9割に近い。「図書館・市民館等の市民利用施設」は多摩区と麻生区で半数を超え、中原区で4割台半ばとなっている。「市役所」は川崎区で3割に近い。
(図表11－6)

11-3 市職員による市民対応等について

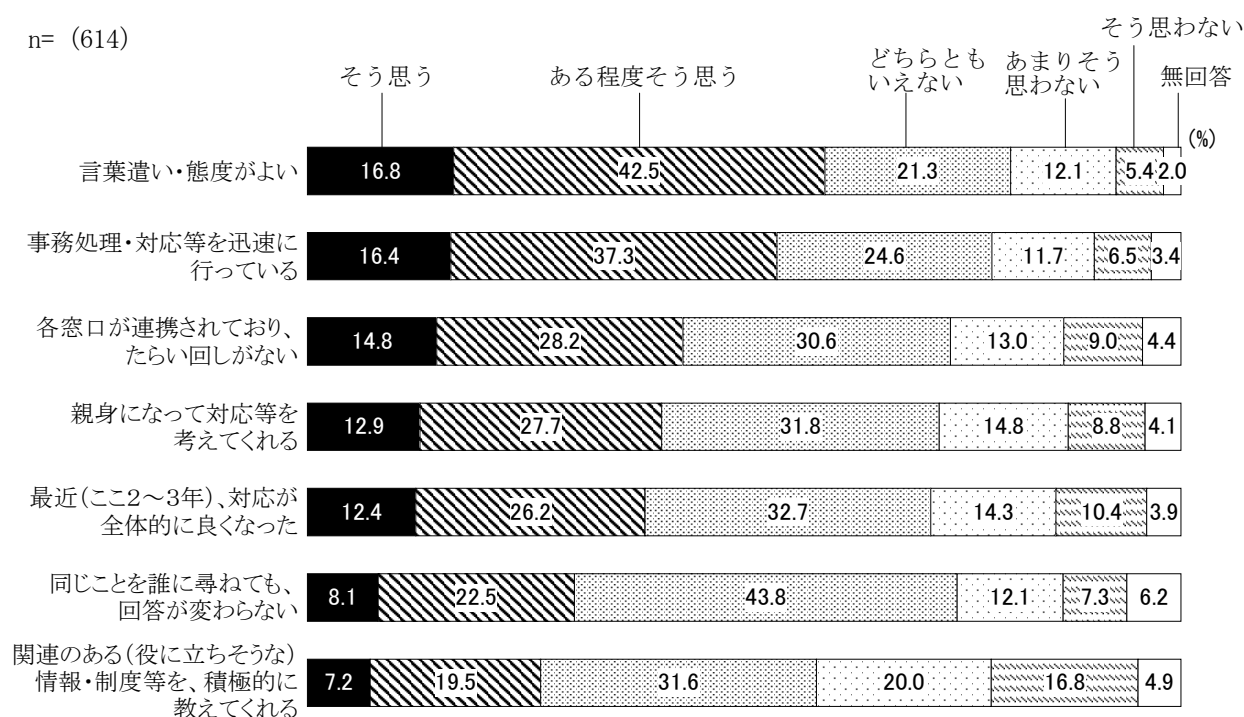
◎ <そう思う>は“言葉遣い・態度がよい”が59.3%、“事務処理・対応等を迅速に行っている”が53.7%

(問 36 で「よく市職員と接する」または「時々、市職員と接する」と答えた方にうかがいます。)

問 37 あなたは、市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。

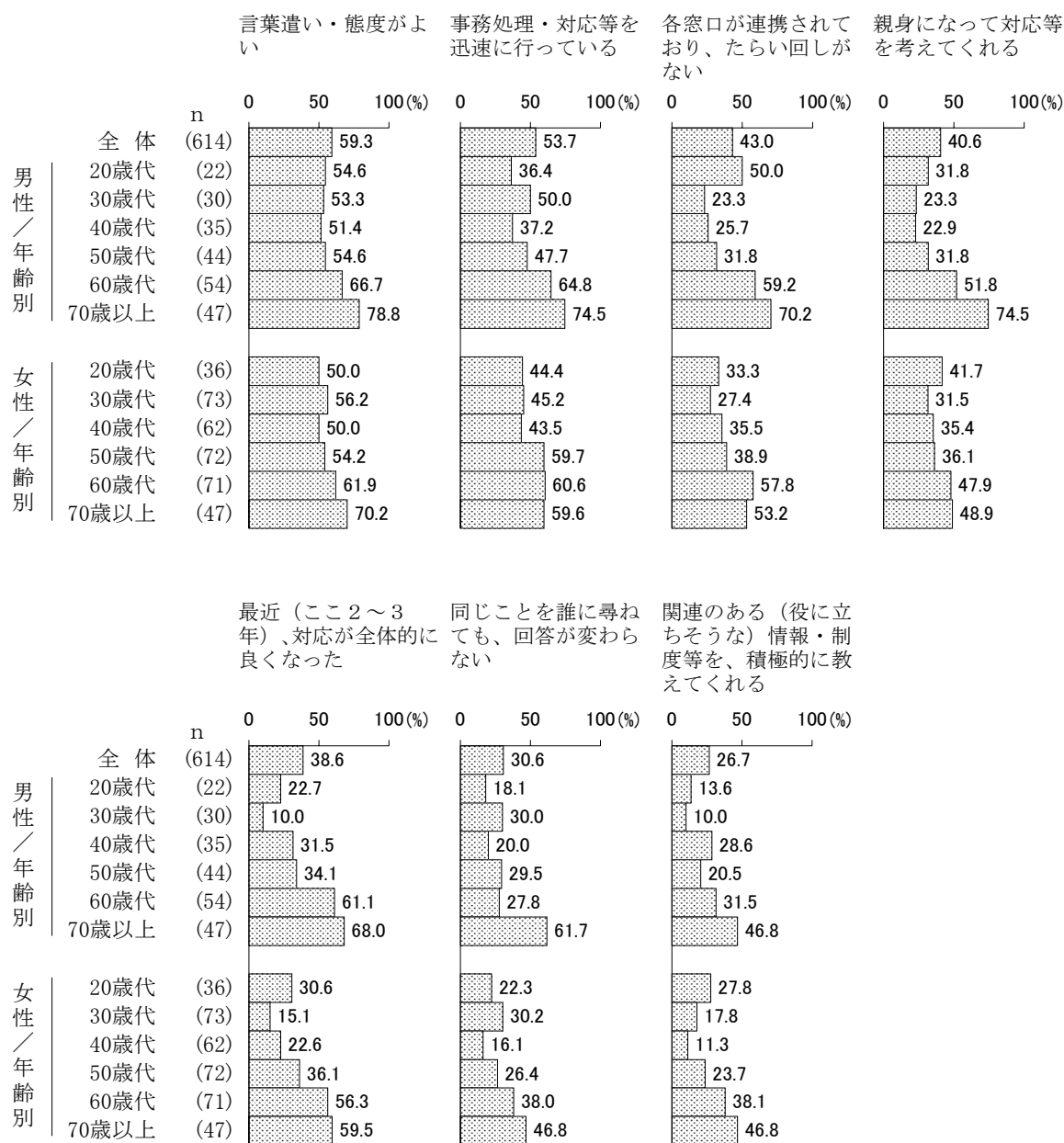
(○はそれぞれ1つずつ)

図表11-7 市職員による市民対応等について



市職員による市民対応等について、「そう思う」と「ある程度そう思う」をあわせた<そう思う>が多いのは、“言葉遣い・態度がよい”(59.3%)、“事務処理・対応等を迅速に行っている”(53.7%)、“各窓口が連携されており、たらい回しがない”(43.0%)、“親身になって対応等を考えてくれる”(40.6%)となっている。一方、<そう思う>が少ないのは“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”(26.7%)となっている。(図表11-7)

図表11－8 市職員による市民対応等について（＜そう思う＞、性／年齢別）



性／年齢別で＜そう思う＞の割合は、ほぼすべての項目で男女ともに概ね30歳代と40歳代が少ないが、年齢が高くなるにつれて多くなる傾向がみられる。特に、男性の70歳以上では“言葉遣い・態度がよい”で8割近く、“事務処理・対応等を迅速に行っている”“親身になって対応等を考えてくれる”で7割台半ばとなっている。（図表11－8）

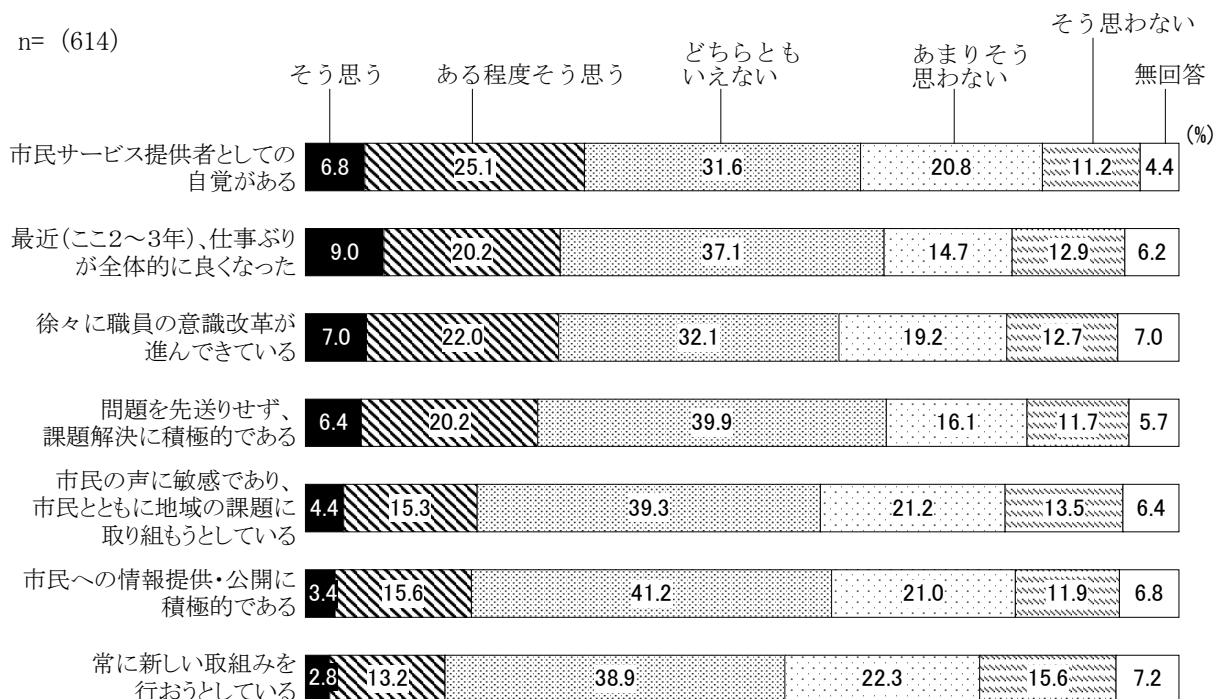
11-4 市職員あるいは職員の仕事ぶりの印象

◎ <そう思う>は“市民サービス提供者としての自覚がある”が31.9%

(問 36 で「よく市職員と接する」または「時々、市職員と接する」と答えた方にうかがいます。)

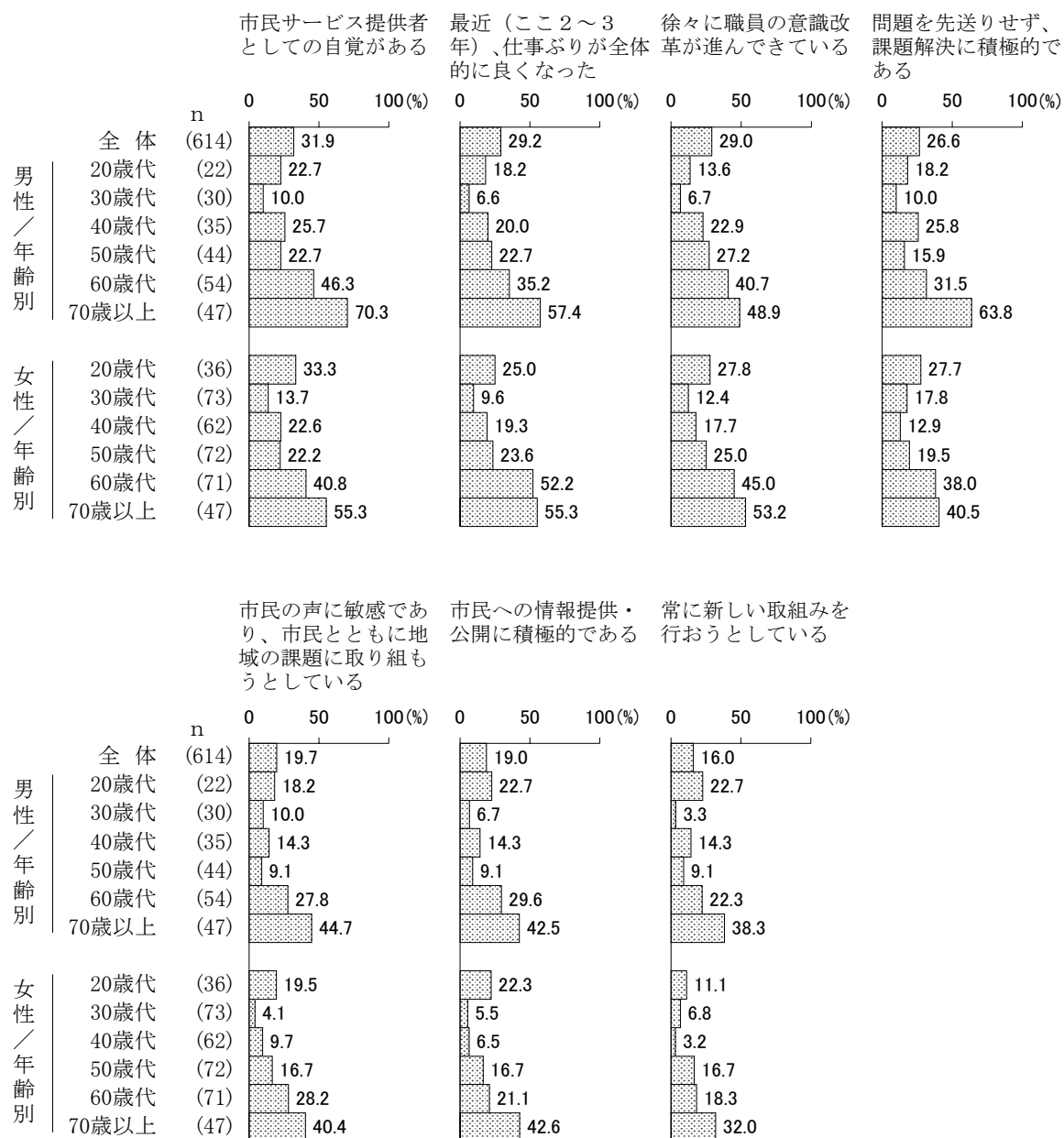
問 38 あなたは、市職員あるいは職員の仕事ぶりについて、どのような印象を持っていますか。
(○はそれぞれ1つずつ)

図表11-9 市職員あるいは職員の仕事ぶりの印象



市職員あるいは職員の仕事ぶりの印象について、「そう思う」と「ある程度そう思う」をあわせて<そう思う>が多いのは、“市民サービス提供者としての自覚がある”(31.9%)、“最近(ここ2~3年)、仕事ぶりが全体的に良くなった”(29.2%)、“徐々に職員の意識改革が進んできている”(29.0%)、“問題を先送りせず、課題解決に積極的である”(26.6%)となっている。一方、<そう思う>が少ないのは“常に新しい取組みを行おうとしている”(16.0%)となっている。(図表11-9)

図表11-10 市職員あるいは職員の仕事ぶりの印象（＜そう思う＞、性／年齢別）



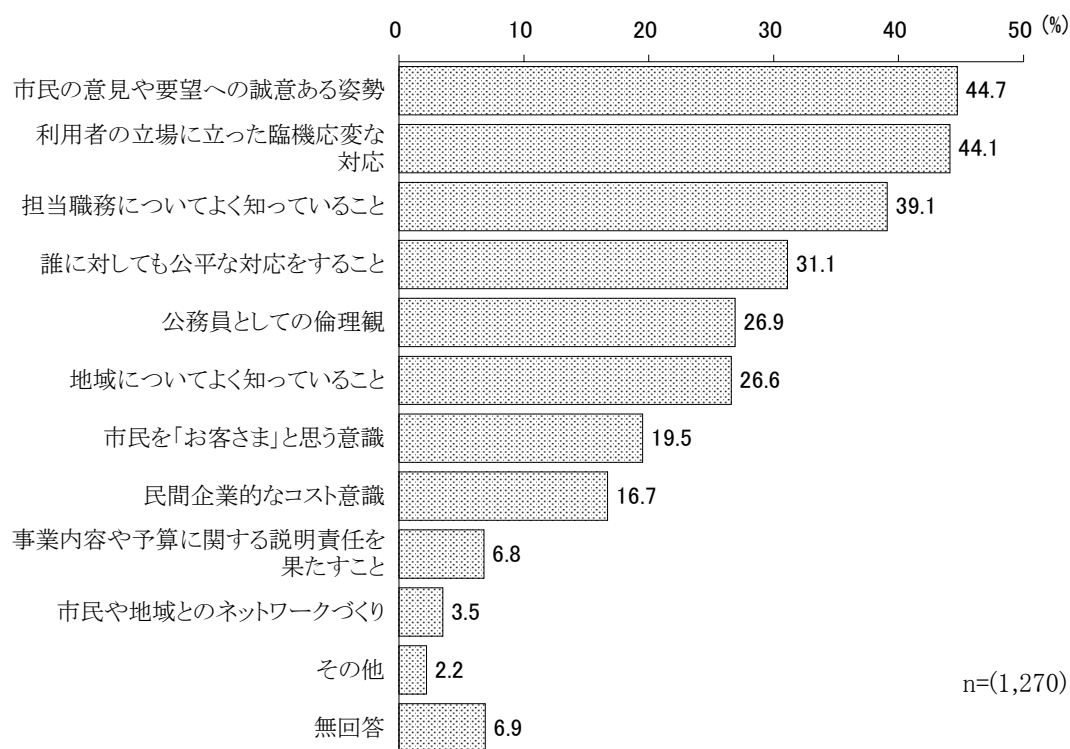
性／年齢別で＜そう思う＞の割合は、ほぼすべての項目で男女ともに概ね 30 歳代とが少なく、年齢が高くなるにつれて多くなる傾向がみられる。特に、男性の 70 歳以上では“市民サービス提供者としての自覚がある”で 7 割、“問題を先送りせず、課題解決に積極的である”で 6 割台半ばとなっている。（図表11-10）

11-5 市職員に求めること

◎ 「市民の意見や要望への誠意ある姿勢」が44.7%、「利用者の立場に立った臨機応変な対応」が44.1%

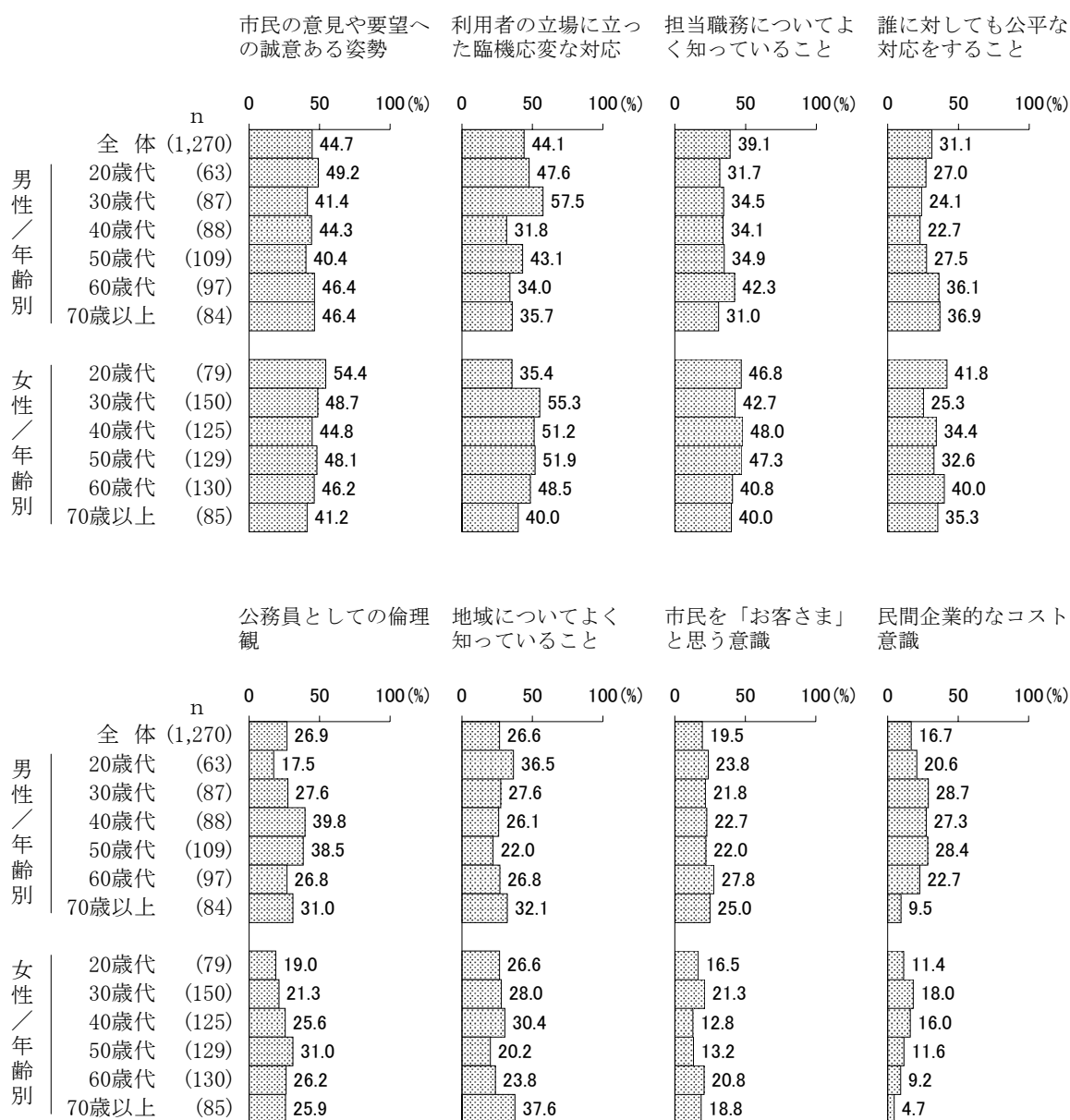
問 39 あなたは、市職員に求めるものとして、特に重要であると思うものは何ですか。
(○は3つまで)

図表11-11 市職員に求めること



市職員に求めることは、「市民の意見や要望への誠意ある姿勢」が44.7%、「利用者の立場に立った臨機応変な対応」が44.1%と多くなっている。次いで、「担当職務についてよく知っていること」が39.1%と多い。以下、「誰に対しても公平な対応をすること」(31.1%)、「公務員としての倫理観」(26.9%)、「地域についてよく知っていること」(26.6%)と続いている。(図表11-11)

図表11-12 市職員に求めること（性／年齢別、上位8項目）



性／年齢別では、「市民の意見や要望への誠意ある姿勢」は女性の20歳代で5割台半ば、男性の20歳代と女性の30歳代で半数に近くなっている。「利用者の立場に立った臨機応変な対応」は男女ともに30歳代で最も多く、男性で6割に近い。「誰に対しても公平な対応をすること」は女性の20歳代と60歳代で4割を超えている。「公務員としての倫理観」は男性の40歳代と50歳代で4割に近い。（図表11-12）