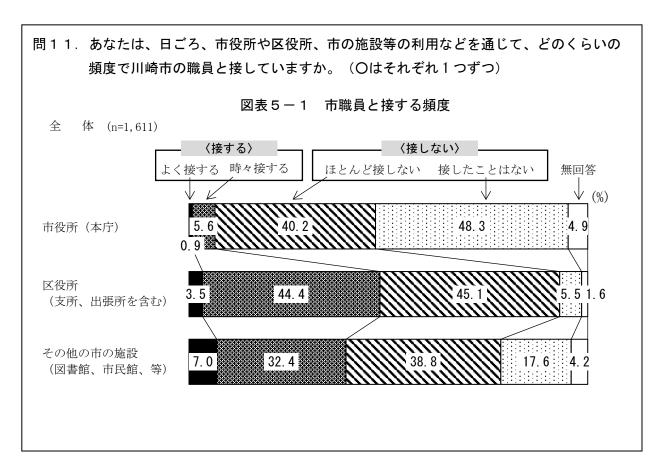
5 川崎市の職員について

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%



「よく接する」と「時々接する」を合計した市職員とく接する>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。

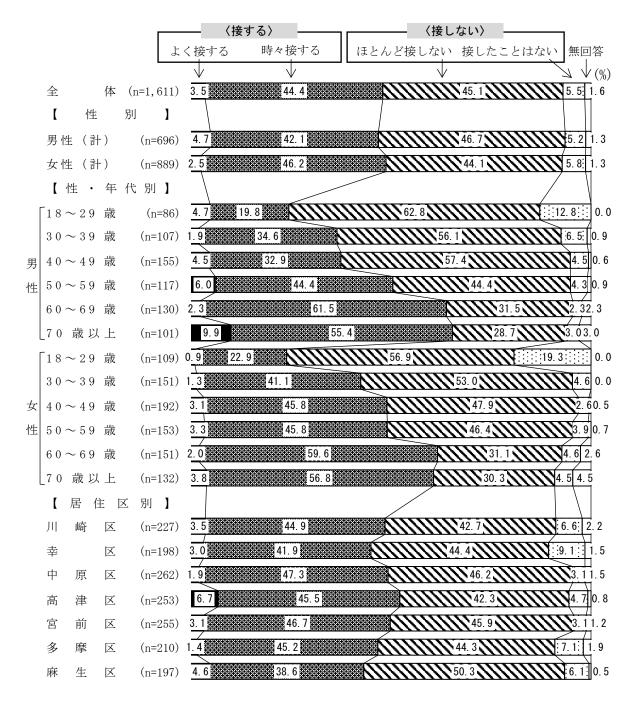
〈接する〉 〈接しない〉 よく接する 時々接する 無回答 ほとんど接しない 接したことはない √ (%) 体 (n=1,611) 0.9 5.6 48.3 全 【 性 別 男性(計) (n=696) 1. 4 5. 7 40. 1 40. 1 (n=889) 0. 4 5. 6 48. 9 48. 9 4. 7 女性(計) 【性·年代別】 (n=86) 2. 3 3. 5 39. 5 0 0 「18~29 歳 30~39 歳 (n=107) 0.9 6.5 43.9 (n=155) 2. <u>6</u> 1. 3 51.6 42.6 男 40~49 歳 性 50~59 歳 (n=117) 0.9 8.5 (n=130) 0.0 6.9 60~69 歳 (n=101) 2. 0 8. 9 34. 7 70 歳以上 (n=109) 0. 9 4. 6 43. 1 50. 5: 「18~29 歳 (n=151) 0.0 3.3 45.0 30~39 歳 (n=192) 1.0 5.7 女 40~49 歳 (n=153) 0. 7, 4. 6 39. 2 54. 2 性 50~59 歳 60~69 歳 (n=151) 0.0 10.6 41.7 13.6 70 歳以上 【居住区別】 (n=227) 2. 6 9. 3 47. 6 4. 0 Ш 崎 区 (n=198) 0.5 6.6 (n=198) 0.5 (n 幸 区 中 原 区 (n=262) 0.8 2.7 40.1 53.1 53.1 3.4 (n=253) 1.2 4.3 36.4 津 区 高 (n=255) 0.0 5.5 42.7 宮 前 区 摩 区 (n=210) 1.0 5.7 40.0 40.0 (n=197) 0. 5 5. 6 32. 0 56. 9 麻 生 区

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。

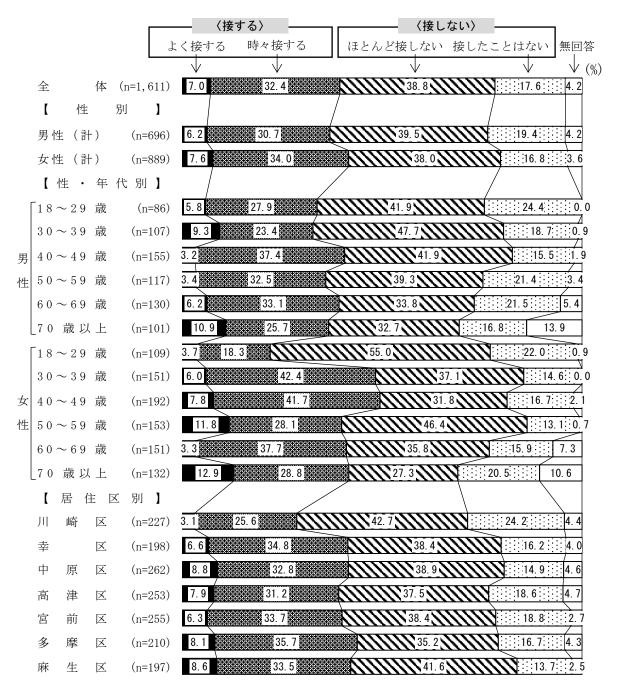
居住区別では、川崎区が11.9%で最も高く、他の区は1割未満となっている。

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。



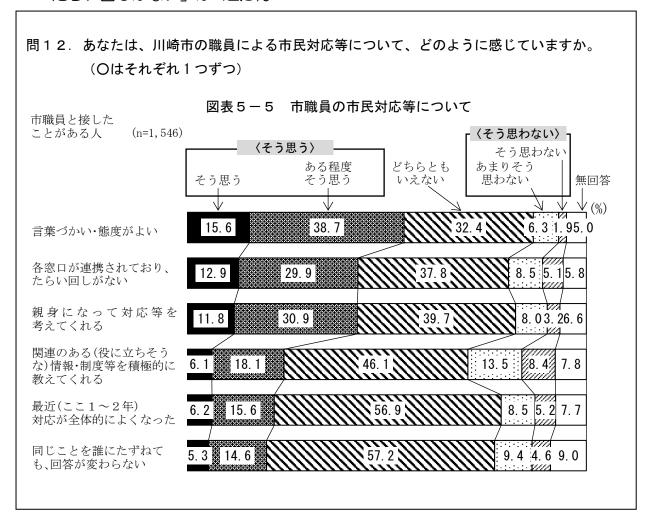
図表 5 - 4 市職員と接する頻度【その他の市の施設(図書館、市民館、等)】 (性/年齢別・居住区別)

「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。

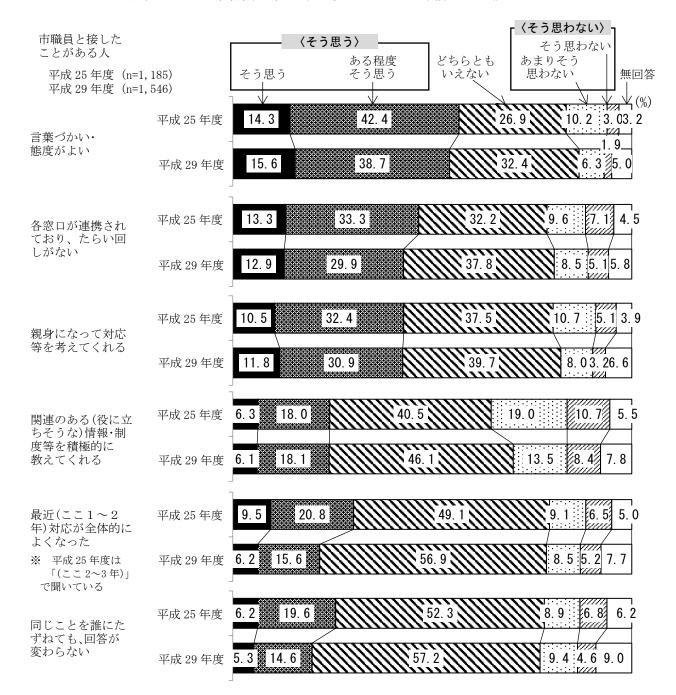
居住区別では、他の区が4割前後であるのに対して、川崎区は28.6%となっている。

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%

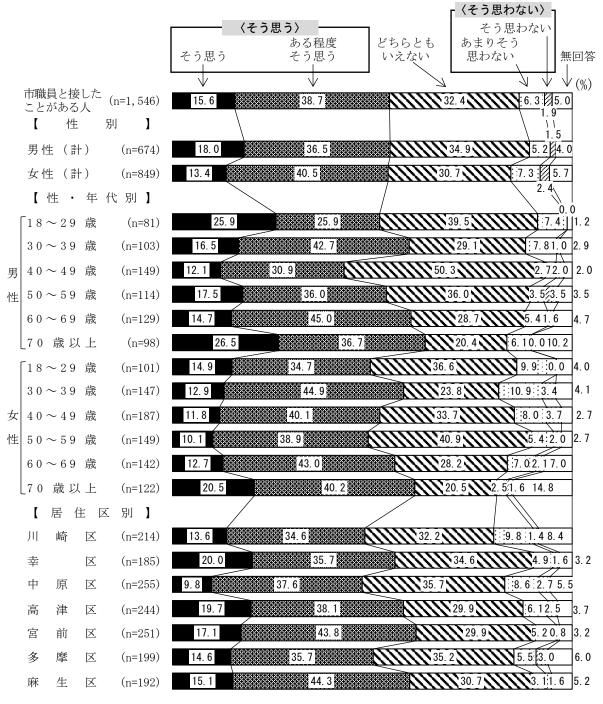


「よく接する」、「時々接する」に「ほとんど接しない」を合計した市職員と<接したことがある>と回答した人(n=1,546人)の中で「そう思う」と「ある程度そう思う」を合わせた<そう思う>の割合が最も高いのは「言葉づかい・態度がよい」(54.3%)で、次いで、「各窓口が連携されており、たらい回しがない」(42.8%)、「親身になって対応等を考えてくれる」(42.6%)の順となっている。



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。

〈そう思う〉 〈そう思わない〉 どちらとも ある程度 あまりそう そう そう思う そう思う いえない 思わない 思わない 無回答 (%) 市職員と接した (n=1,546) 12.9 29. 9 37. 8 8 8. 5 5 5. 1 5. 8 ことがある人 性 别 1 男性(計) (n=674)12.3 30. 1 40. 1 8. 2: 4. 5 4. 9 女性(計) (n=849)29. 7 36. 0 8. 8 5. 8 6. 5 【性·年代別】 4. 93. 7 1. 2 「18~29 歳 (n=81)30~39 歳 (n=103)13.6 5.82.9 (n=149)10.7 5.4 男 40~49 歳 45.6 性 50~59 歳 (n=114)43. 0 7.0 6.12.6 60~69 歳 (n=129)40.3 7.03.1 [70 歳以上 (n=98)27.6 4. 1 2. 0 15. 3 :: 14.9:1.0 3.0 「18~29 歳 (n=101)34. 7 13.9 32.7 30~39 歳 (n=147)11. 6 8. 2 5. 4 36. 7 女 40~49 歳 (n=187)44.9 7.5: 8.6/3.7 性 50~59 歳 (n=149)48. 3. 60~69 歳 (n=142)28. 2 7. 7 4. 2 9. 9

[70 歳以上

临

原

津

前

摩

生

Ш

幸

中

高

宮

多

麻

【居住区別】

X

X

区

区

X

区

X

(n=122)

(n=214)

(n=185)

(n=255)

(n=244)

(n=251)

(n=199)

(n=192)

10. 2

13.1

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、たらい回しがない】

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。

35. 2 17. 2 5. 7

43. 2

36.9

32. 2

38. 5

37. 3

39.0

8.2: 7.8 6.3

8.2: 4.94.5

10.4: 4.44.8

12.6 : 6.0 7.5

31. 3

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。

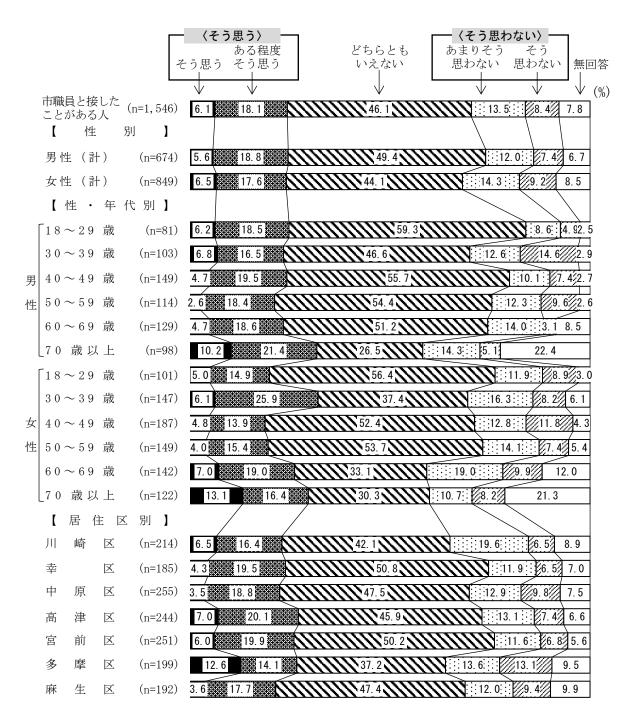
31.8

〈そう思う〉 〈そう思わない〉 どちらとも あまりそう そう ある程度 思わない そう思う そう思う いえない 思わない 無回答 ₩ (%) 市職員と接した (n=1,546) 11.8 30.9 39.7 8.0 3.2 6.6 ことがある人 性 别 1 32. 5 男性(計) (n=674)女性(計) 11.3 29.8 38.8 38.8 9.2 3.3 7.7 (n=849)【性·年代別】 45. 7 7 7. 4: 0. 01. 2 14.8 30.9 「18~29 歳 (n=81)7. 8. 2. 9 30~39 歳 (n=103)11.7 35.0 11.4 51.7 6.02.7 2.7 (n=149)男 40~49 歳 7.04.4 3.5 性 50~59 歳 (n=114)42.1 36. 4 60~69 歳 (n=129)[70 歳以上 16.3 (n=98)40. 6 7. 9. 3. 0 (n=101)13.9 30.7 「18~29 歳 34. 0 12.9: 4.1 6.1 30~39 歳 (n=147)11.6 44.4 女 40~49 歳 (n=187)性 50~59 歳 (n=149)48. 3 35. 9 9.2 2.8 11.3 60~69 歳 (n=142)32. 0 26. 2 5. 72. 5 14.8 70 歳以上 (n=122)18.9 【居住区別】 Ш 崎 (n=214)32. 7 11. 2: 4. 2 7. 9 X 43. 8 8.1 0. 0 幸 X (n=185)13.0 中 原 X (n=255)46. 7 7.8 4.7 5.9 34. 0 6. 6 4. 1 6. 1 (n=244)高 津 区 6.0 宮 (n=251)28. 7 8.41.2 前 X 37. 7 10. 1 5. 0 8. 0 多 摩 区 (n=199)11.1 28. 1 8. 3 40. 6 3. 12. 6 7. 3 麻 (n=192)生 区

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。

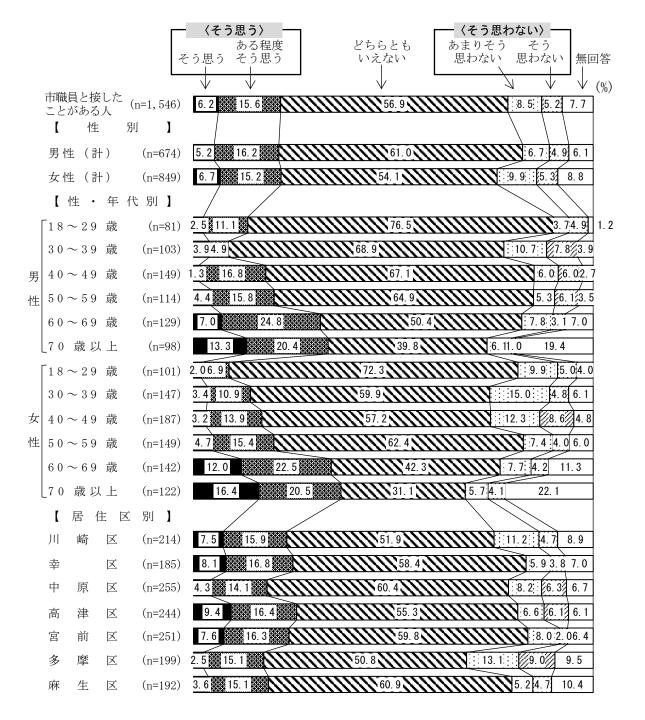
図表5-10 市職員の市民対応等について(性/年齢別・居住区別) 【関連のある(役に立ちそうな)情報・制度等を積極的に教えてくれる】



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。

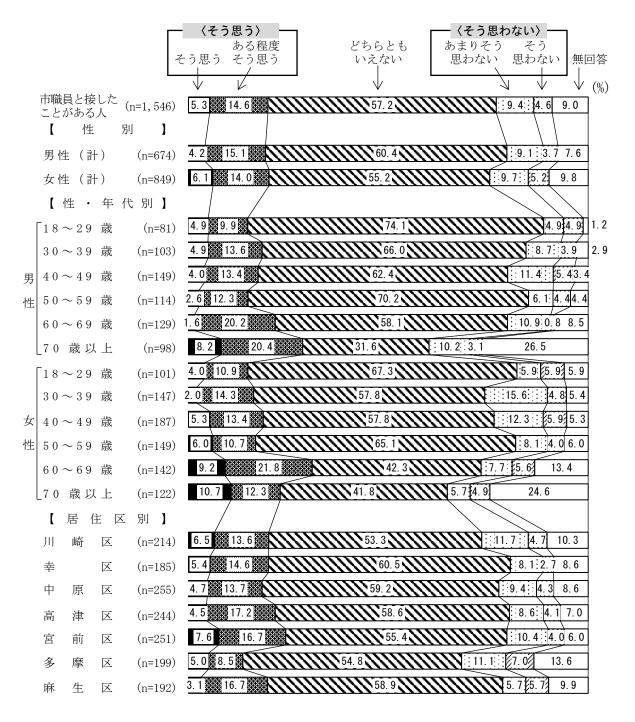
図表5-11 市職員の市民対応等について(性/年齢別・居住区別) 【最近(ここ1~2年)、対応が全体的によくなった】



性/年齢別では、男女ともに $60\sim69$ 歳と 70 歳以上で<そう思う>の割合が 3 割を超えている。

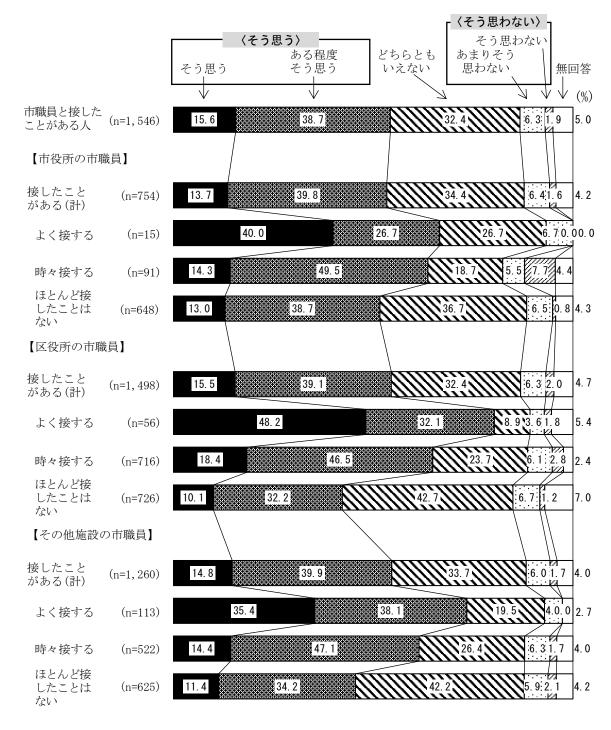
居住区別では、高津区(25.8%)が最も高く、次いで、幸区(24.9%)、宮前区(23.9%)、川崎区(23.4%)の順となっている。

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】



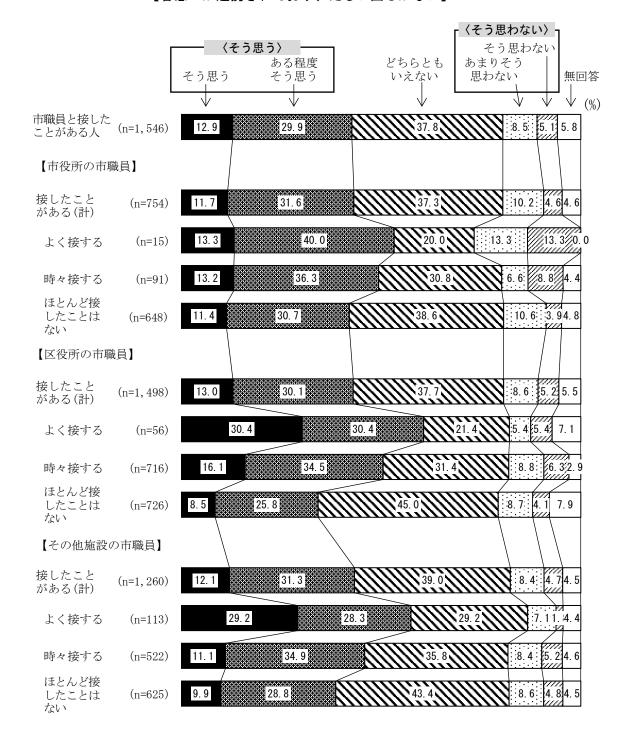
性/年齢別では、男性の 70 歳以上と、女性の 60~69 歳で<そう思う>の割合が 3 割前後と、他の年代よりも高い。

居住区別では、宮前区が24.3%で最も高い。



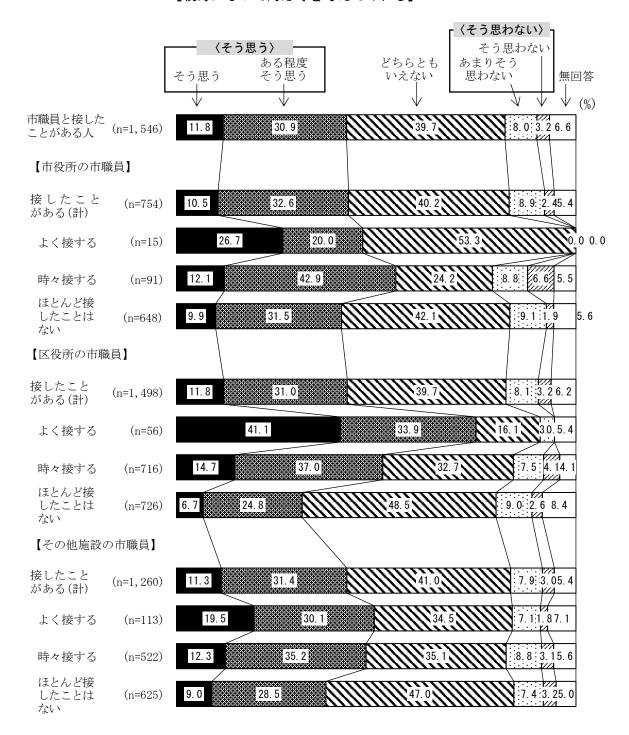
図表5-13 市職員の市民対応等について(接触頻度×市職員の種別) 【言葉づかい・態度がよい】

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」人でくそう思う>割合が80.4%と最も高い。



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」でくそう思う>が60.7%で最も高い。



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」でくそう思う>が 75.0%で最も高い。

7.1

11.0 8.3

6.3

5.6

15.9

〈そう思わない〉-そう思わない 〈そう思う〉 どちらとも あまりそう ある程度 そう思う そう思う 思わない いえない 無回答 √ (%) 市職員と接した (n=1,546) 6. 1 46. 1 13.5 7.8 18. 1 8.4/ 【市役所の市職員】 接したこと 13.7 6.5 4.9 8.1/2 (n=754)19. 2 がある(計) 13.3/0.0 よく接する 26.7 20.0 (n=15)11.0 15.4 時々接する 9.9 17.6 9.9 (n=91)ほとんど接 したことは 19.6 :13.3: 7.6 6.2 (n=648)ない 【区役所の市職員】 接したこと 45. 9 :13.6: 8.5 7.3 (n=1, 498) 6. 2 18.5 がある(計) 19.6 12.5 5.45.4 よく接する (n=56)30.4 26.8 8.0 22. 1 15.9 9.6 5.6 時々接する (n=716)ほとんど接 したことは (n=726) 2.6 14.3 11.3 9.2 7 7 ない 【その他施設の市職員】 接したこと 6.2 # 19.1 13.5 8.0 6.2 (n=1, 260)がある(計) 14.2 25.7 15.9 8.8 よく接する (n=113)8.0

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。

16.8

20.5

時々接する

ほとんど接

したことは

ない

(n=522)

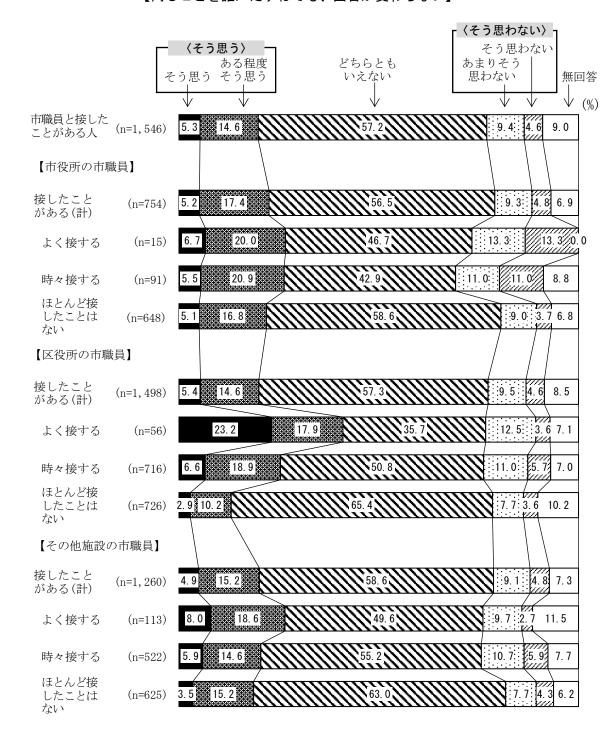
(n=625)

6.9

〈そう思わない〉 〈そう思う〉 そう思わない ある程度 どちらとも あまりそう そう思う そう思う 思わない いえない 無回答 (%) 市職員と接した 56. 9 8.5 5.2 7.7 (n=1, 546) 6. 2 15.6 ことがある人 【市役所の市職員】 接したこと 18.2 6.2 7.4 5.2 5.8 (n=754)がある(計) 13. 3/0. 0 13.3 13.3 20.0 よく接する (n=15)11.0 18. 7 7.7% 5.5 8.8 時々接する (n=91)ほとんど接 したことは 7. 1: 4. 6 6. 0 18. 1 58.8 (n=648)ない 【区役所の市職員】 接したこと 8.5 5.2 7.4 (n=1, 498)15. 9 がある(計) 30.4 1.3.6 10.7 よく接する (n=56)9.4:6.8 5.3 時々接する 8.5 20.8 (n=716)ほとんど接 (n=726) 2.1 10.6 8.1 3.7 9.2 したことは ない 【その他施設の市職員】 接したこと 5.6 8.8 4.8 6.0 17. 1 (n=1, 260) がある(計) 9.7 8.8:1.88.0 17. 7 よく接する (n=113)10.3 4.8 6.3 時々接する 6.3 17.6 (n=522)ほとんど接 7.5 5.3 5.3 16.5 したことは (n=625)4. 2 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。

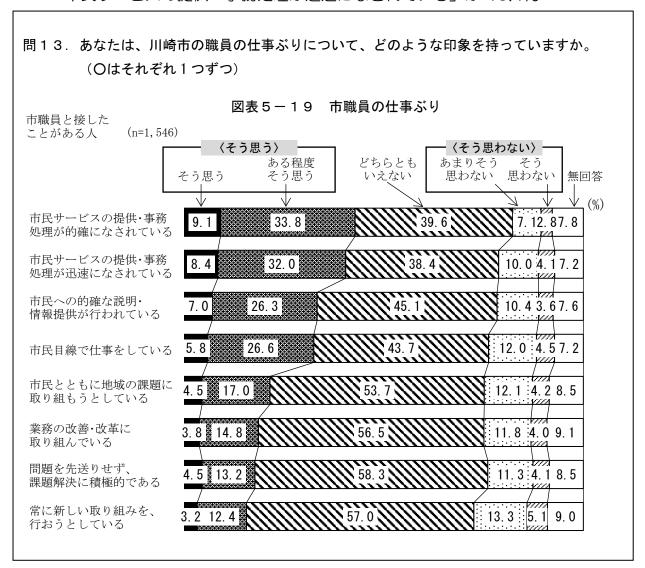


図表 5 - 18 市職員の市民対応等について(接触頻度×市職員の種別) 【同じことを誰にたずねても、回答が変わらない】

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。

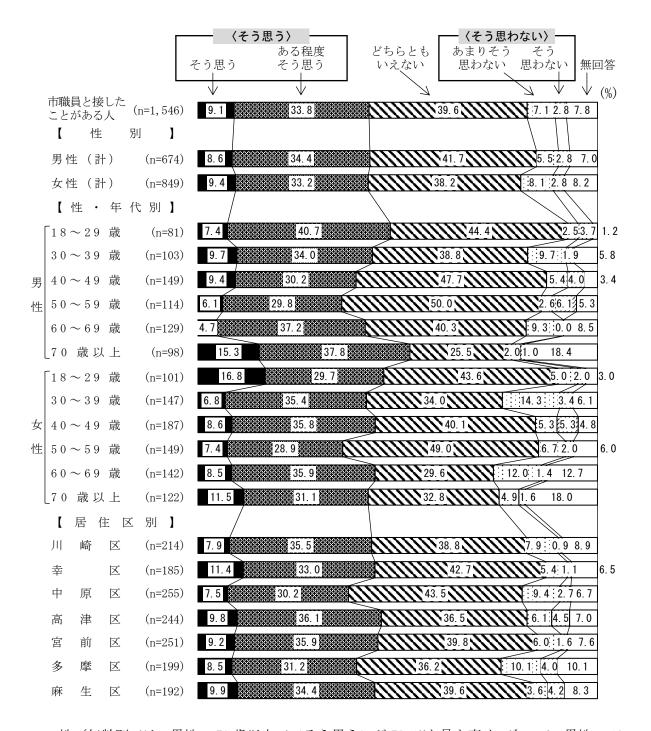
5-3 市職員の仕事ぶり

○<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%



「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<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。

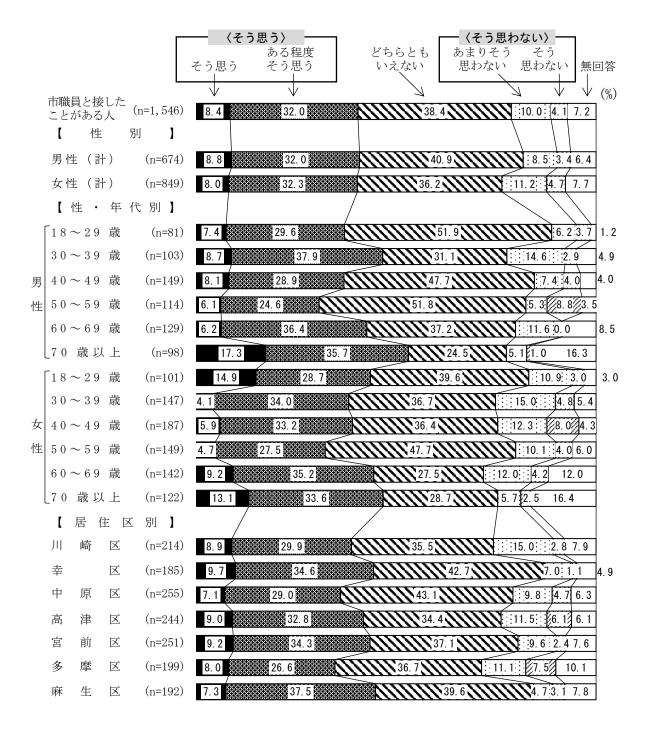
図表5-20 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別) 【市民サービスの提供・事務処理が的確になされている】



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。

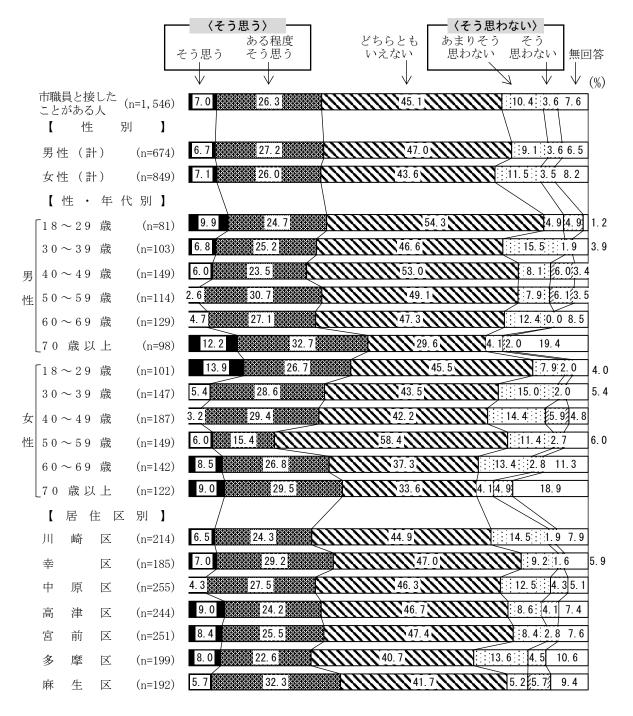
図表5-21 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別) 【市民サービスの提供・事務処理が迅速になされている】



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。

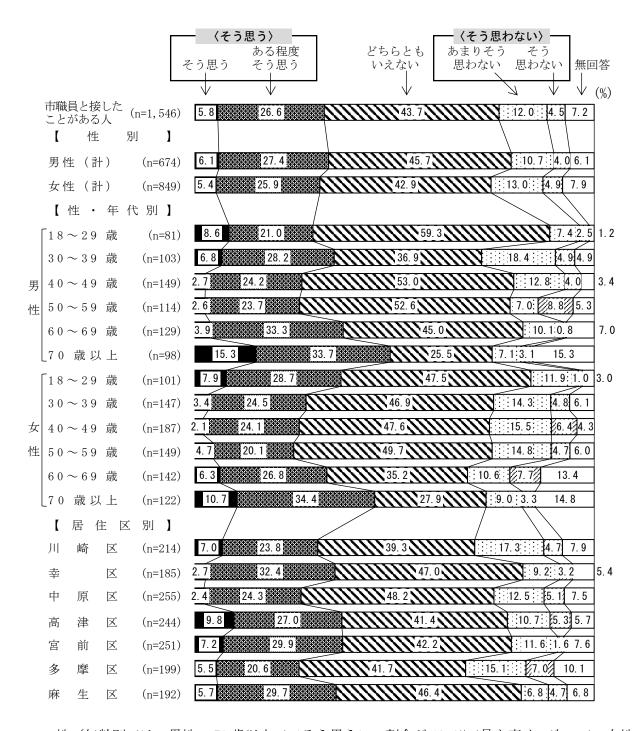
図表5-22 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別) 【市民への的確な説明・情報提供が行われている】



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。

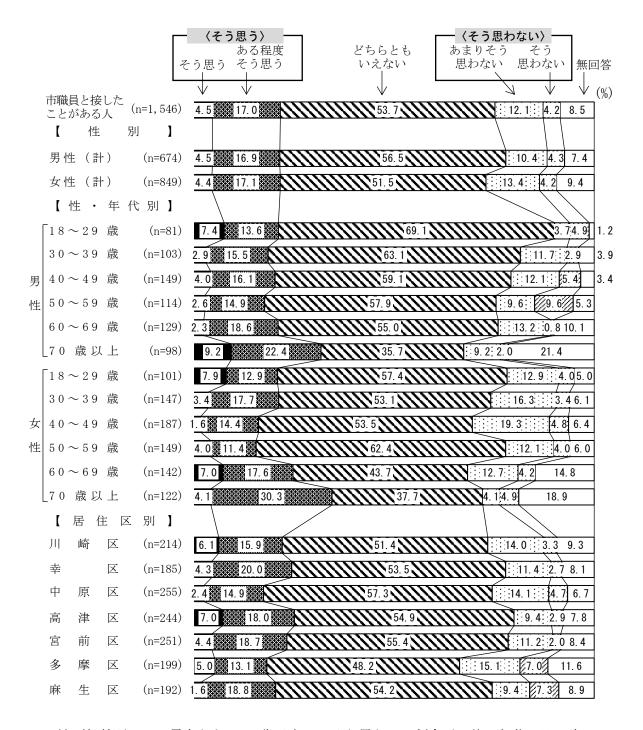
図表5-23 市職員の仕事ぶり(性/年齢別・居住区別) 【市民目線で仕事をしている】



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。

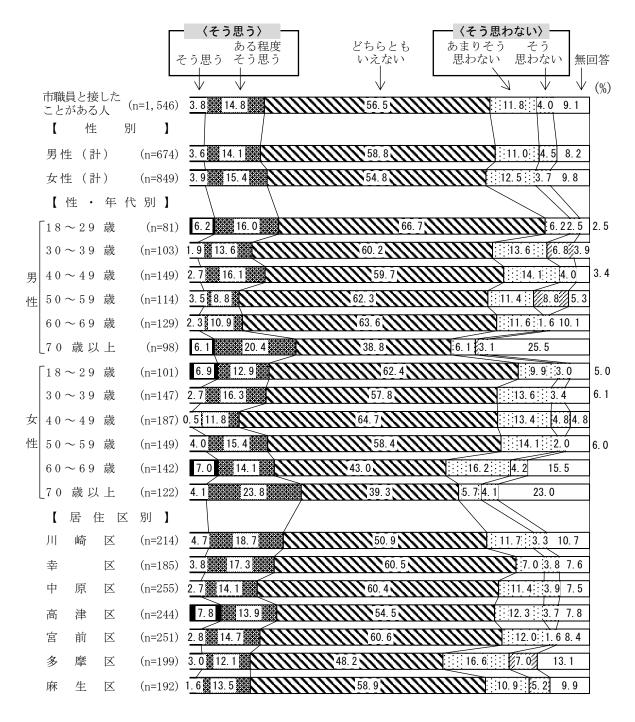
居住区別では、宮前区(37.1%)が最も高く、次いで、高津区(36.9%)、麻生区(35.4%)、幸区(35.1%)の順となっている。

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】



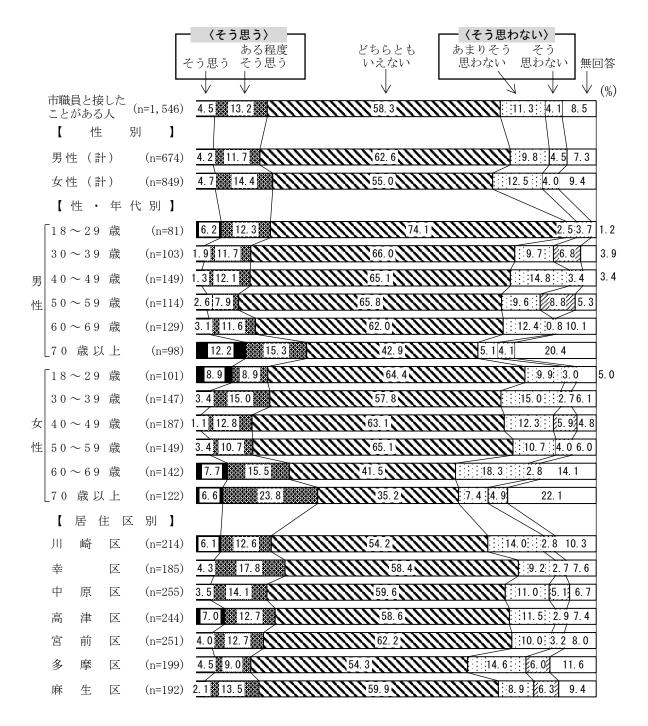
性/年齢別では、男女ともに 70 歳以上で<そう思う>の割合が、他の年代に比べ高い。 居住区別では、高津区(25.0%)が最も高く、次いで、幸区(24.3%)、宮前区(23.1%)の順となっている。

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】



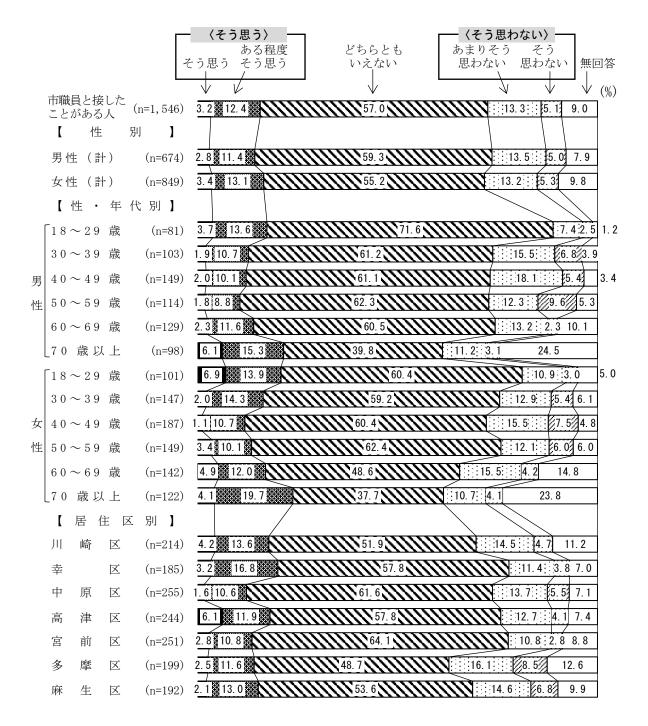
性/年齢別では、男女ともに 70 歳以上で<そう思う>の割合が他の年代に比べ高い。 居住区別では、川崎区が 23.4%で最も高い。

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。

6.2

6.2

6. 1

6. 2

6.72.6

8.80.0

5. 9 3. 3

6.92.6

〈そう思わない〉 〈そう思う〉 そう思わない ある程度 どちらとも あまりそう そう思う いえない 思わない そう思う 無回答 市職員と接した (n=1,546) 39. 6 7. 1 2. 8 7. 8 9.1 33.8 【市役所の市職員】 接したこと 8.0 40.7 7.82.4 6.5 (n=754)34.6 がある(計) 53. 3 20.0 : :13 3:00 13.3 (n=15)よく接する 11.0 39.6 7.7 5.5 11.0 時々接する (n=91)ほとんど接 したことは 7. 7: 2. 0 7.4 33.5 6.0 (n=648)【区役所の市職員】 接したこと がある(計) : : : кя :7.12.87.2 34. 1 9.2 39.6 (n=1, 498)35.7 5.4 5.4 7.1 よく接する (n=56)28.6 7.0:3.2 41.8 5.6 時々接する (n=716)11.0 ほとんど接 7.32.28.8 したことは (n=726)5.4 27. 0 ない

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」でくそう思う>が64.3%で最も高い。

35. 2

37. 7

32 0

41.6

40.8

※「市役所(本庁)」の市職員と「よく接する」は回答者数が少ない。

8.5

8.6

6. 1

21.2

【その他施設の市職員】

(n=1, 260)

(n=113)

(n=522)

(n=625)

接したこと

がある(計)

よく接する

時々接する

ほとんど接 したことは

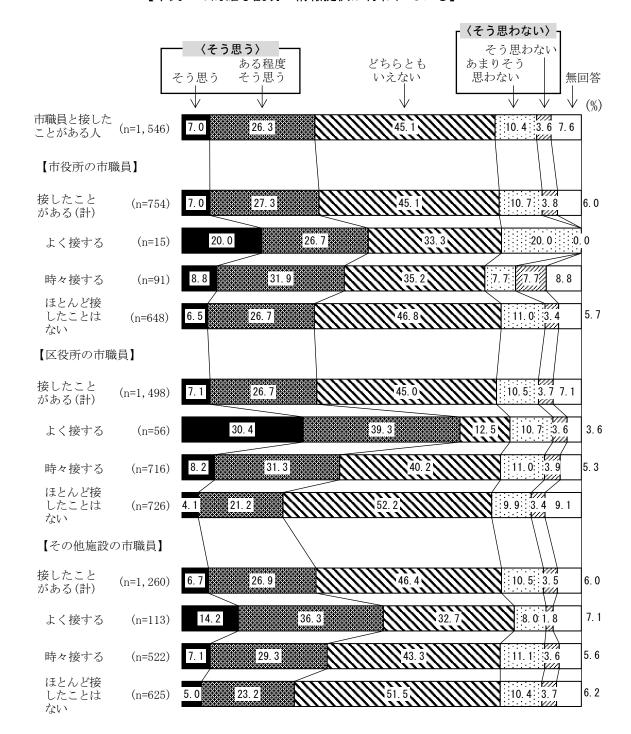
ない

ない

〈そう思わない〉 〈そう思う〉 そう思わない どちらとも あまりそう ある程度 そう思う いえない そう思う 思わない 無回答 ₩ (%) 市職員と接した ことがある人 (n=1,546) 10.0 4.1 7.2 8.4 38. 4 32.0 【市役所の市職員】 接したこと 10.7:3.6 (n=754)7.7 30.8 6.0 がある(計) 20.0 26. 7 20.0 6.7 0.0 よく接する (n=15)(n=91)12.1 36.3 11.0 8.8 時々接する ほとんど接 5.6 したことは 6.8 10.5 2.8 (n=648)ない 【区役所の市職員】 接したこと 10.1:4.2 6.6 8.5 32.4 38. 3 (n=1, 498)がある(計) よく接する 37.5 25. 0 5.4 7.1 7 1 (n=56)39. 5 4.3 : 10. 2 時々接する 10.1 **₹**5. 0 (n=716)ほとんど接 10.3 3.2 8.8 したことは (n=726)4.7 25. 9 ない 【その他施設の市職員】 接したこと 7.9 33. 1 39. 6 9.6:4.0 5.8 (n=1, 260)がある(計) 5.3 37. 2 13. 3 2. 7 18.6 よく接する (n=113)7.5 5.0 5.7 時々接する (n=522)35. 2 ほとんど接 5.6 30.6 10.7: 3.5 したことは (n=625)

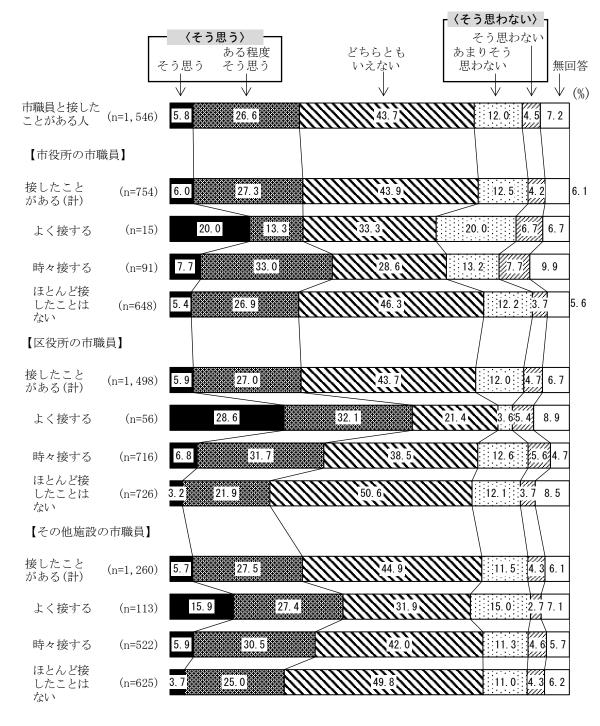
図表5-29 市職員の仕事ぶり(接触頻度×市職員の種別) 【市民サービスの提供・事務処理が迅速になされている】

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。



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」でくそう思う>が69.6%で最も高い。



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。

10. 2

6.9

〈そう思わない〉 〈そう思う〉 そう思わない ある程度 あまりそう どちらとも そう思う そう思う いえない 思わない 無回答 (%) 市職員と接した (n=1,546) 53. 7 12.1:4.2 8.5 4.5 【市役所の市職員】 接したこと 12. 2 4. 4 7. 4 4.2 (n=754)18. 2 がある(計) 13.3 20.0 13.3:0.0 よく接する (n=15)8.8 時々接する (n=91)ほとんど接 したことは 17. 1 12.7: 3.7 6.9 4.0 (n=648)ない 【区役所の市職員】 接したこと 4.5 17.2 53.8 12.2 4. 3 7.9 (n=1, 498) がある(計) 26.8 10.7:3.6 8.9 よく接する 17.9 32. 1 (n=56)20.8 13.7: 5. 2 6.1 5. 2 時々接する (n=716)ほとんど接 したことは 2. 9 12. 4 10.9 3.6 9.6 (n=726)ない 【その他施設の市職員】 接したこと 4.3 12.1::4.0 6.7 (n=1, 260)がある(計) 21. 2 14. 2 8.0 よく接する (n=113)19.5 : 13.8 時々接する (n=522)4.6 3.46.1

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。

15.4

3.0

(n=625)

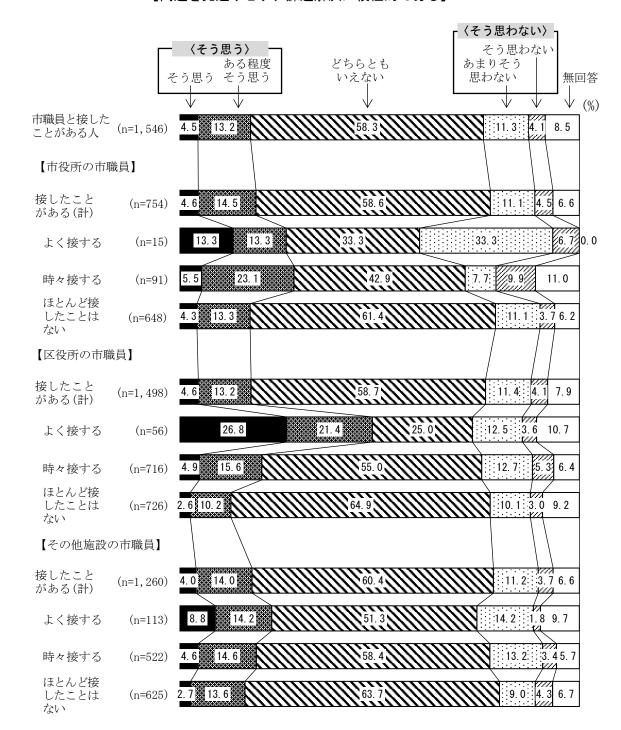
ほとんど接 したことは

ない

〈そう思わな 〈そう思う〉 そう思わない どちらとも あまりそう ある程度 そう思う そう思う いえない 思わない 無回答 **∀** (%) 市職員と接した ことがある人 (n=1,546) 3.8 14.8 56.5 11.8: 4.0 9.1 【市役所の市職員】 接したこと 11.4:4.5 7.4 (n=754)3.6 がある(計) 6. 7 0. 0 20.0 20.0 よく接する (n=15)(n=91)16.5 9.9 時々接する ほとんど接 10.8 3.7 6.9 したことは (n=648) 2.9 17.4 ない 【区役所の市職員】 接したこと 3. 9 14. 8 11.8 4.0 8.5 (n=1, 498)がある(計) よく接する 17.9 21. 4 19.6 3.6 8.9 (n=56)11.3 4.6 18.0 7.1 時々接する (n=716)ほとんど接 (n=726) 2.2 11.2 11.7 2.9 9.9 したことは ない 【その他施設の市職員】 接したこと 4. 0 15. 8 : 11. 7 : 3. 8 7. 0 (n=1, 260)がある(計) よく接する (n=113)8.8 15.0 2.7 10.6 12.8 3.86.5 時々接する (n=522)4. 6 16.9 ほとんど接 10. 2: 4. 0 6. 7 したことは (n=625) 2.6 13.9 ない

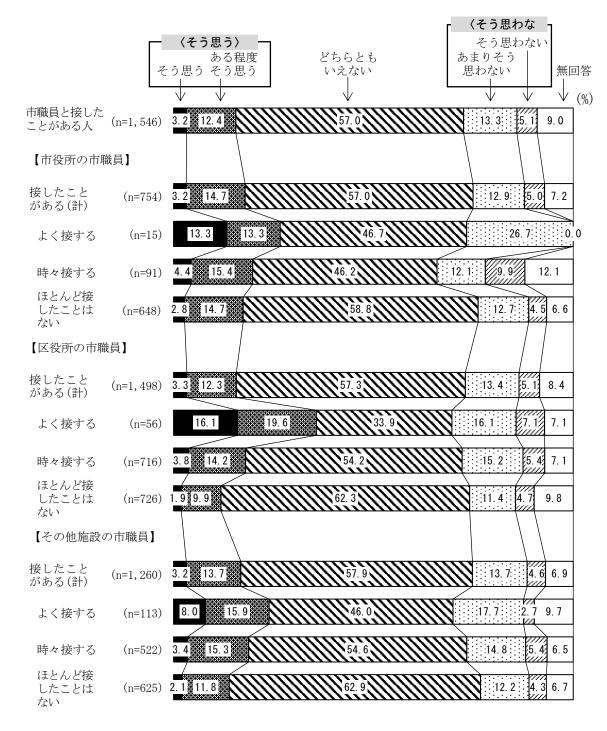
図表5-33 市職員の仕事ぶり(接触頻度×市職員の種別) 【業務の改善・改革に取り組んでいる】

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。



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」でくそう思う>が48.2%で最も高い。

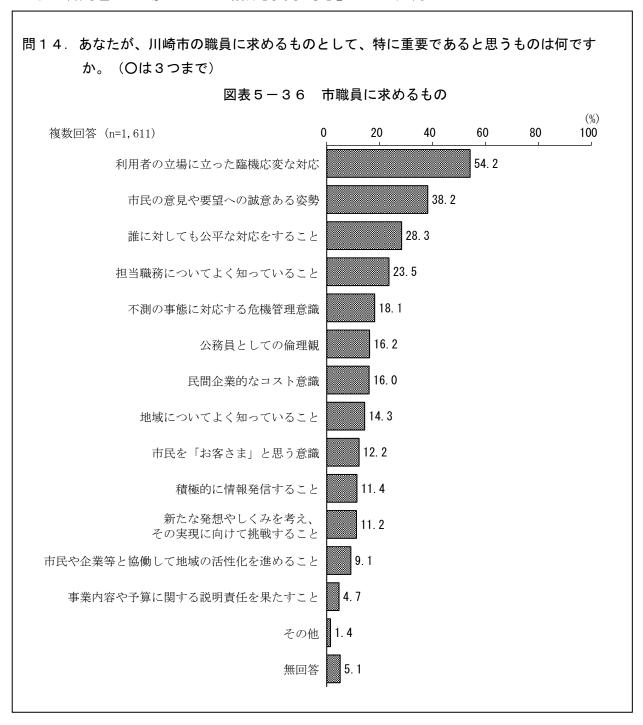


図表5-35 市職員の仕事ぶり(接触頻度×市職員の種別) 【常に新しい取り組みを行おうとしている】

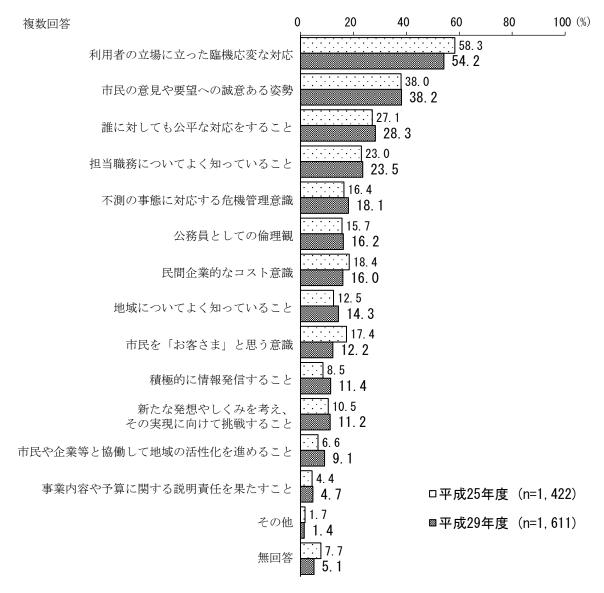
接触したことがある職員の種別と接触頻度について見ると、「区役所(支所、出張所を含む)」の市職員と「よく接する」でくそう思う>が35.7%で最も高い。

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%



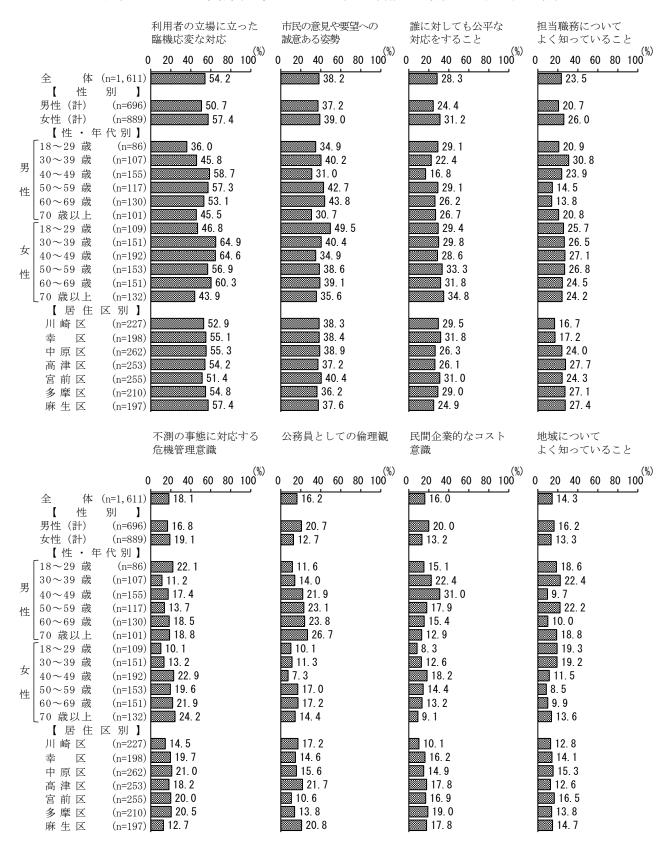
市職員と「接したことがない」人も含め、全体市職員に求めるものとして、特に重要であると思うものを最大3つまで回答してもらったところ、「利用者の立場に立った臨機応変な対応」(54.2%)が最も多く挙げられており、次いで、「市民の意見や要望への誠意ある姿勢」(38.2%)、「誰に対しても公平な対応をすること」(28.3%)、「担当職務についてよく知っていること」(23.5%)の順となっている。



図表5-37 市職員に求めるもの

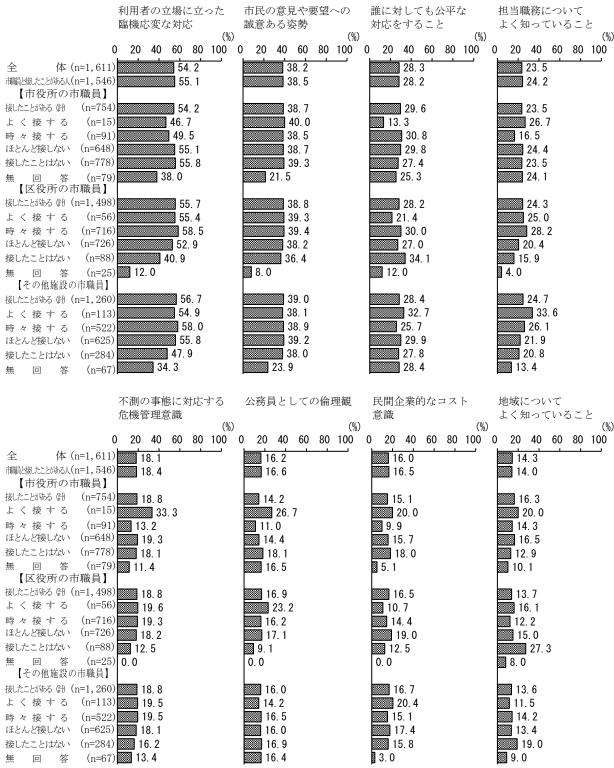
4年前(平成25年度)と比較すると、上位4項目は同じ順番となっている。

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。