

## 平成30年度 第4回市政モニターアンケート集計結果

### 「富士宮市の職員」について

#### 趣 旨

市では、「富士宮市人材育成基本方針(以下、基本方針)」を定め、職員の育成を行っています。社会情勢の変化に合った人材育成や、職員の質向上のため、基本方針の改訂を予定しています。市の職員の使命の一つは、富士宮市に対する市民満足度を向上させることです。市民の「市の職員」に対する意識を把握し、基本方針改訂の参考とするため、このアンケートを実施します。

実施日 平成31年1月29日(火)～2月12日(火)  
対象者 市政モニター50人(任期:H30.4.1～H31.3.31)

回答率 50人/50人(100%)

※質問の趣旨に沿わない回答については集計結果には反映していません。

### 市政モニターの内訳

1 男女別		
	人数(人)	構成比
男	22	44.0%
女	28	56.0%
合 計	50	100%

2 年代別		
	人数(人)	構成比
10代	3	6.0%
20代	6	12.0%
30代	7	14.0%
40代	9	18.0%
50代	7	14.0%
60代	9	18.0%
70代以上	9	18.0%
合 計	50	100%

3 通信手段別		
	人数(人)	構成比
郵送	16	32.0%
Eメール	32	64.0%
FAX	2	4.0%
合 計	50	100%

4 地域別		
	人数(人)	構成比
大宮中地区	4	8.0%
大宮西地区	7	14.0%
大宮東地区	6	12.0%
富丘地区	8	16.0%
富士根地区	11	22.0%
北部地区	7	14.0%
芝川地区	4	8.0%
大富士	3	6.0%
合 計	50	100%

5 職業別		
	人数(人)	構成比
会社員	16	32.0%
自営業	2	4.0%
学生	3	6.0%
専業主婦・主夫	10	20.0%
パート・アルバイト	4	8.0%
無職	14	28.0%
その他	1	2.0%
合 計	50	100%

富士宮市 情報発信課 広聴広報係  
電話:0544-22-1119 FAX:0544-22-1206  
Eメール:koho@city.fujinomiya.lg.jp

**回答をはじめる前に、以下に目を通していただきました。**

住民の皆さんが、富士宮市の職員と関わる場面として、次のような例が挙げられます。

住民票や証明書などを入手する
税金の納税通知書を受け取る
要介護認定や介護保険サービスの利用申請をする
道路の穴ぼこや、水道施設や公園の遊具の不具合を直してもらう
図書館で本を借りる
子どもを市立保育園に通わせる
公民館や交流センターで講座を受ける
急な体調不良や火災などで救急車や消防車を呼ぶ
市立病院で受診する
ごみの捨て方などを質問する
農地の集積や整備について相談する
保健センターで結核や乳がんなどの検診を受ける
地域説明会に参加する
学校や寄合処で出前講座を受ける
市議会を傍聴する
新築の家屋調査等、各種調査に立ち会う

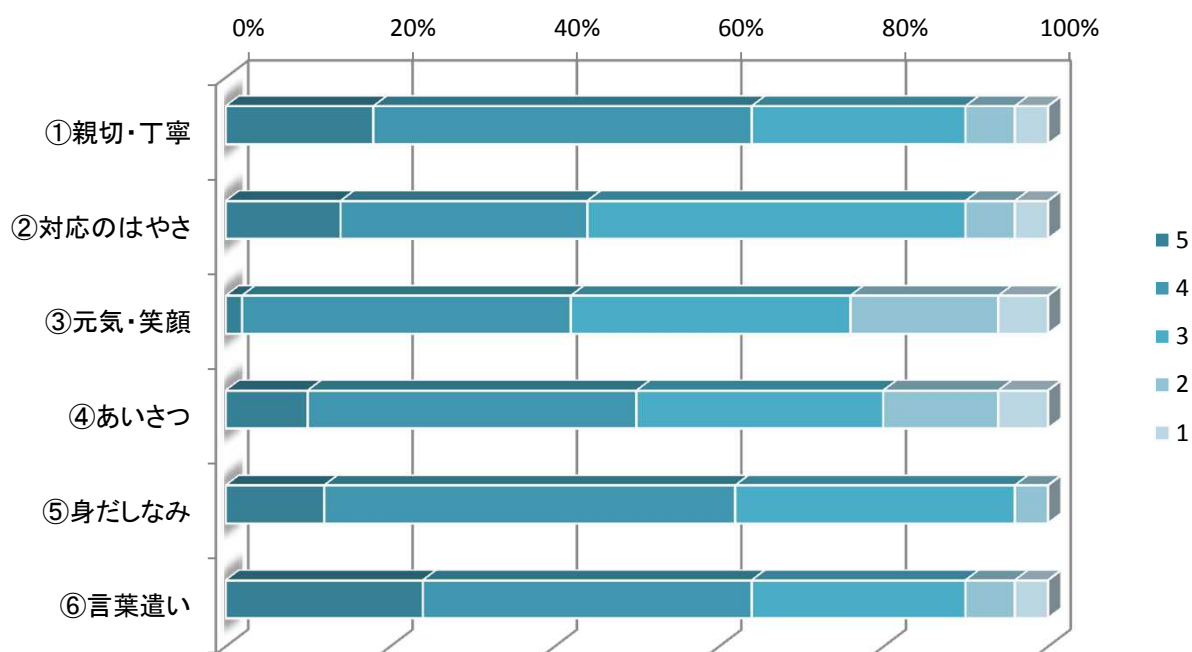
**はじめに、「富士宮市の職員の接遇イメージ」について伺います。**

●全員に伺います。

問1 職員に対するイメージは。

(各問①～⑥について、それぞれ1～5の中から1つずつ)

		←左に近い					右に近い→				
①	親切・丁寧	5	4	3	2	1	親切・丁寧ではない				
②	対応がはやい	5	4	3	2	1	対応がおそい				
③	元気・笑顔がある	5	4	3	2	1	元気・笑顔がない				
④	積極的なあいさつがある	5	4	3	2	1	あいさつがない				
⑤	身だしなみがきちんとしている	5	4	3	2	1	身だしなみがよくない				
⑥	言葉遣いが適切	5	4	3	2	1	言葉遣いが適切ではない				



①親切・丁寧			②対応のよさ			③元気・笑顔		
	回答数	割合		回答数	割合		回答数	構成比
1	2	4.0%	1	2	4.0%	1	3	6.0%
2	3	6.0%	2	3	6.0%	2	9	18.0%
3	13	26.0%	3	23	46.0%	3	17	34.0%
4	23	46.0%	4	15	30.0%	4	20	40.0%
5	9	18.0%	5	7	14.0%	5	1	2.0%
合計	50	100.0%	合計	50	100.0%	合計	50	100.0%

④あいさつ			⑤身だしなみ			⑥言葉遣い		
	回答数	割合		回答数	割合		回答数	構成比
1	3	6.0%	1	0	0.0%	1	2	4.0%
2	7	14.0%	2	2	4.0%	2	3	6.0%
3	15	30.0%	3	17	34.0%	3	13	26.0%
4	20	40.0%	4	25	50.0%	4	20	40.0%
5	5	10.0%	5	6	12.0%	5	12	24.0%
合計	50	100.0%	合計	50	100.0%	合計	50	100.0%

年齢別 ①親切・丁寧

回答番号	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
1	0	0	0	0	1	1	0	2
2	0	0	0	1	2	0	0	3
3	0	1	3	4	1	0	4	13
4	2	5	2	3	1	6	4	23
5	1	0	2	1	2	2	1	9
合計	3	6	7	9	7	9	9	50

年齢別 ②対応のはやさ

回答番号	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
1	0	0	0	0	1	1	0	2
2	0	0	1	1	1	0	0	3
3	1	4	2	5	2	4	5	23
4	0	2	4	2	3	2	2	15
5	2	0	0	1	0	2	2	7
合計	3	6	7	9	7	9	9	50

年齢別 ③元気・笑顔

回答番号	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
1	0	1	1	0	0	1	0	3
2	0	1	3	3	1	0	1	9
3	1	1	1	2	4	3	5	17
4	2	3	2	4	2	4	3	20
5	0	0	0	0	0	1	0	1
合計	3	6	7	9	7	9	9	50

年齢別 ④あいさつ

回答番号	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
1	0	1	0	1	0	1	0	3
2	0	0	4	1	1	0	1	7
3	0	0	0	4	3	4	4	15
4	2	5	2	3	2	2	4	20
5	1	0	1	0	1	2	0	5
合計	3	6	7	9	7	9	9	50

年齢別 ⑤身だしなみ

回答番号	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	1	1	0	2
3	0	3	1	3	1	4	5	17
4	3	3	5	6	3	2	3	25
5	0	0	1	0	2	2	1	6
合計	3	6	7	9	7	9	9	50

年齢別 ⑥言葉遣い

回答番号	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
1	0	1	1	0	0	0	0	2
2	0	1	0	0	1	0	1	3
3	0	0	1	4	2	3	3	13
4	1	3	5	3	1	4	3	20
5	2	1	0	2	3	2	2	12
合計	3	6	7	9	7	9	9	50

●全員に伺います。

問2 この5年間程度で、富士宮市の職員と関わりがありましたか。  
(当てはまるもの一つ)

選択項目	回答数	構成比
1 関わりがあった	49	98.0%
2 関わりがなかった	1	2.0%
合計	50	100.0%

年齢別

回答番号	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
1	3	6	7	9	7	9	8	49
2	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	3	6	7	9	7	9	9	50

●問2 で「1 関わりがあった」を選択した人に伺います。

問3 問2について、どのような用事で、そのときどのような対応を受けましたか。具体的な場面と職員の対応について、覚えている範囲で教えてください。(自由記述)

→結果は、問5をご覧ください。

●問2 で「1 関わりがあった」を選択した人に伺います。

問4 問3の際、職員の対応への満足度は。(当てはまるもの一つ)

選択項目	回答数	49人中の 構成比
1 とても満足	18	36.7%
2 まあまあ満足	15	30.6%
3 やや不満足	3	6.1%
4 不満足	8	16.3%
5 印象に残っていない	2	4.1%
6 その他 →詳細は問5に記載	3	6.1%
合計	49	100.0%

年齢別

回答番号	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
1	1	1	3	4	2	3	4	18
2	1	3	2	1	3	3	2	15
3	0	0	1	1	0	1	0	3
4	0	2	0	2	2	2	0	8
5	1	0	1	0	0	0	0	2
6	0	0	0	1	0	0	2	3
合計	3	6	7	9	7	9	8	49

●問2 で「1 関わりがあった」を選択した人に伺います。

問5 問4の満足度について、その理由は。

(自由記述)

問4	回答		
とても満足	問3	私が通っている高校に市長さんがいらっしゃって高校生との会議をした際と、高校生議会に参加した際に関わりました。疑問点が残らないほど丁寧な説明をしてくださったり、緊張をほぐそうとしてくださったのを覚えています。	10代女性
	問5	問3に書いたようなことをしていただいたのが有難かったからです。	
とても満足	問3	住民票や納税証明書の発行、印鑑証明、年金関係。丁寧に対応していただきました。	20代男性
	問5	十分な対応だと思うから。	
とても満足	問3	住民票等を取りに行った際に、窓口業務をしてもらった。必要な会話・手続きの時間も毎回同じ対応だったと思う。	30代男性
	問5	いつも通りの対応で手続きの時間もいつも通りだったから	
とても満足	問3	住民票を貰いに行きました。笑顔で対応して下さいました。	30代女性
	問5	明るくて親切でした。	
とても満足	問3	市立病院受診で、説明をうけた	30代女性
	問5	丁寧だったため	
とても満足	問3	・市立病院で受診→すごくやさしい対応、丁寧。 ・市役所でデイサービス利用の申請→詳しく説明してくれた。 ・公民館利用→いつも声をかけてくれて、気持ち良い。	40代男性
	問5	空欄	
とても満足	問3	住民票の入手 図書館…いつも丁寧な対応と提案をしてくれます。分かりやすい説明も。娘にも笑顔で声かけしてくれる。	40代女性
	問5	丁寧な対応、笑顔、職員の方からのお声かけ。	
とても満足	問3	しょっちゅう、図書館を利用しますが、顔を覚えてくれていて、向こうから挨拶をしてくれます。知識も豊富で、聞いたことに対して丁寧に答えてくれました。	40代女性
	問5	探している本が見つからない時も、一緒に探してくれて、探すコツも教えてくれました。温かな雰囲気でもた利用したくなります。	
とても満足	問3	印鑑証明を取るときに、子供を抱っこしていたので、記入する間、紙を押さえてくれたり、親身なお手伝いをして頂きました。	40代女性
	問5	子供が生まれたばかりだったので、とても助かったため。	
とても満足	問3	問い合わせ、回答を得た。	50代男性
	問5	問題に対して適切な解決への導きがあった。	
とても満足	問3	女房が突然、夜中に体調が悪くなりました。救急隊員、市立病院の方々にお世話になりました。対応も親切、丁寧でした。	50代男性
	問5	配偶者として親身的に対応してくれたのがとても嬉しいです。たとえそれがマニュアルであったとしても嬉しい。	
とても満足	問3	道路管理課・路肩のへこみ修繕および横断歩道上の穴修繕依頼、適切な対応でした。 交通安全対策室・横断歩道の旗の貰い方など、親切丁寧な説明でした。	60代男性
	問5	説明および状況を聴く言葉等丁寧でした。適切な対応だと感じました。	
とても満足	問3	確定申告の件	60代男性
	問5	分かりやすく安心しました。	
とても満足	問3	最近では、確定申告用の申請書をもらいに行った時、職員の方の気持ち良い対応を受けました。	60代男性
	問5	丁寧な説明がありました。	
とても満足	問3	住民票を入手しに根南の公民館に行きましたが、とても感じがよく、にこにこ対応してくれました。朝に行ったのですが、その日は一日中気分よく過ごせました。市役所では違いました。	70代以上女性
	問5	とてもハキハキしていました。	

とても満足	問3	図書館通いしたとき書籍の貸し出しがスピーディで懇切でした。	70代以上男性
	問5	よく教育されていると思います。	
とても満足	問3	1) 印鑑証明、住民票の取得。申請書で当方の記入漏れに対し、親切・適切な対応あり。 2) 土地譲渡後の税務手続きへの質問。必要な項目を簡単に知る事が出来た。	70代以上男性
	問5	カウンター前に行った時の対応の早さ。当方のミスに対する適切な対応。	
とても満足	問3	国際交流協会活動に関して。	70代以上男性
	問5	具体的な提案があった。	
まあまあ満足	問3	・パスポート申請の時、受付の人が親切でした。 ・メールで、質問した時も、迅速な対応をしていただきました。	10代男性
	問5	悪くはないが、十分に満足できるとは言えない。	
まあまあ満足	問3	初めてのパスポートの申請	20代女性
	問5	特に待たされることもなく、スムーズに対応してもらえたから	
まあまあ満足	問3	所得証明をもらいに市役所に行きました。特に問題なく、適切な対応をしていただきました。0歳の子どもを連れていて、もたついてしまいましたが、特に声かけはありませんでしたが急がず様子もなくありがたかったです。	20代女性
	問5	事務的に適切に対応していただいていると思いますが特別親切だと感じたことは今までありません。	
まあまあ満足	問3	パスポート発行、住民票発行:適切な対応していただいたが、あまり笑顔だった記憶がない。	20代男性
	問5	笑顔が少なかった	
まあまあ満足	問3	図書館や交流センターで本を借りる：いつも良い対応（速やかに処理を行ってくれる） 交流センターや公民館で教室の申し込みなどを行った：良い対応（教室の申し込みをスムーズに行えた） 市役所で住民登録や保険の手続き、マイナンバーカードの発行：スムーズに処理していただいた 市役所でパスポート発行：どの窓口に行けばいいのかわからなかった。 市役所で療養費申請：非常に嫌な気分になったが、なぜ嫌な気分になったか具体的なことはもう忘れた。年配の男性職員で、物を知らない人に対するような態度だった。	30代女性
	問5	ほとんどの人はとても良い方です。たまたまおかしな人に当たったら運が悪かったということだと思います。	
まあまあ満足	問3	婚姻届の書き方について相談した際、注意すべき点について付箋で印をつけて丁寧に答えてくれた。 戸籍謄本やパスポートの取得等は特別丁寧でもないが雑でもない。淡々とこなしてくれた。	30代女性
	問5	依頼した内容に対して不備があったわけでもなく、待ちくたびれる程時間がかかったわけでもないから。	
まあまあ満足	問3	子ども未来課、もしくは障害福祉課かな？ 子どもの療育施設への受給者証を取りに行ったり。あと婚姻届を出しに行きました。対応は普通でしたが、従前より、若い方は対応が丁寧なイメージがあります。	40代男性
	問5	必要充分だったと思います。	
まあまあ満足	問3	マイナンバーカードを作成した時。両親が保険証を紛失した時。図書館を利用した時。保健センターで健康診断を受けた時。義父が低血糖で意識を失い、救急車を呼んで来ていただいた時。家の裏山で整理した竹を燃やすため消防署に届け出を出した時。いずれも要領を得た適切な対応をしていただきました。	50代女性
	問5	窓口で対応してくださる職員の方々は、口調も穏やかで話しやすいのですが、竹整理（燃やす）の届出書を提出した消防署の方は、少し怖い感じで話づらかった記憶があります。	

まあ満足	問3	納税について、大学生の納税免除の手続きや書類申請についてお伺いしました。	50代男性
	問5	窓口の男性の適格な対応で申請できました。個人的には親切で親身になって対応頂いた。	
まあ満足	問3	住民票をいただきに行った	50代女性
	問5	質問には丁寧に答えて頂きました。	
まあ満足	問3	市内施設めぐりに参加し、職員にお世話をかけました。各施設での対応、配慮に市民の一人として感謝でした。	60代女性
	問5	企画運営はもちろん内容豊富で参考になる事ばかり経験しました。職員の方の適切な誘導時間調整・安全等配慮していただきました。	
まあ満足	問3	市・県民税の申告相談会場で、案内、順番など	60代男性
	問5	普通に対応していた。	
まあ満足	問3	・保険年金課で葬祭費手続、保険証返還手続について、親切、丁寧な対応で良かった。(嘱託職員) ・市民課で、義父の除籍戸籍を代理申請したが、本籍が現状と違ったため正しく書くように言われたが、その言い方が心地よくなかった。(正規職員) ・芝川出張所はとても対応がよい。	60代男性
	問5	明るく親切に対応してくれた(特に1階各課)が、中には一通りの説明をして、それでよしとしている職員がいた。嘱託・臨時職員の対応は良いと思う。	
まあ満足	問3	1 パスポート申請 写真を撮る時、失敗しないか不安だった。もう少し丁寧に教えてほしかった。 2 確定申告の提出や住民票の取得など対応は普通。	70代以上女性
	問5	パスポート申請など、まれな用事なので少し不安があったが、嫌な思いせず済ませる事ができた。	
まあ満足	問3	年金や保険の関係で市役所に行く事しかないのですが、親切にわかりやすく教えてくれるので助かります。	70代以上女性
	問5	知りたかった事柄について、しっかり教えてくれたので。	
やや不満足	問3	図書館で本を借りるとき。免許の更新で警察署にて。証明書類の発行を市役所にて。補助金の説明を受けた。証明書の発行では時間がかかり不満。	30代男性
	問5	対応が遅い。	
やや不満足	問3	印鑑証明・戸籍抄本等の取得の際、対応してくれた方は、全く笑顔がなく、きめられた言葉を淡々としゃべっている印象だった。	40代女性
	問5	一般の企業においては、相手に対して不快な印象を与えてしまうと、次の仕事へつながらなくなってしまう可能性があるけれど、市役所などの公の機関では、市民は必要なものをもらうのにそこへ行くしかなく、顧客を奪われる心配がないから、仕事さえこなしていれば愛想を振りまく必要はないと考えているのだろうけど、親しみやすさ、利用しやすさで言ったら、全くそうではないと思う。	
やや不満足	問3	終活で、固定資産税の名義を娘に変えたくて伺いました。	60代女性
	問5	1回の窓口で終わらず、3回も来た。来るたびに人が変わり、あいさつも話し方もあまり感じ良くなかった。	
不満足	問3	弁護士相談の予約の電話した。詳細を話したときの対応がタメ口で少し腹が立った。	20代女性
	問5	ときたまタメ口で、上から目線だったから	



不満足	問3	住民票の入手、図書館の利用、ゴミ出しポスターをいただく、保育園や支援サービスについての問い合わせ等で対話しました。図書館、ゴミ出しポスターをいただいた時は、受付の方も笑顔で対話し易い雰囲気でした。ですが、1階の窓口の方や子ども未来課の人はいつ行っても淡々と業務に徹しているという印象です。笑顔もなく、同じ答えをくり返されて困ったことがありました。	20代女性
	問5	業務はきちんと行ってくれて、間にも丁寧に答えてくれますが、とにかく暗い印象で、「最低限の仕事でいい」と思っているのでは？と感じてしまうからです。一応接客業でもあるのですから、私たちにそういう不安感を与えないようにするのも業務の内かなと思うので、不満足です。	
不満足	問3	そんなに忙しそうではないのにみんなパソコンに向かっていますが、職員の数が多すぎると思います。窓口の人もお客さんも居ないのに、ただボーッとこちらをみてるばかりで、市役所は行きにくいです。市民課に用事があるで行きましたが、呼び出し番号を間違えていて、他のお客さんもないのに、すごく待たされました。その時も、職員が間違えたのに、その女性職員は謝りませんでした！	40代女性
	問5	態度が悪いと思います。それから、携帯をいじってる人が多数いますが、仕事に関係があるのでしょ…	
不満足	問3	娘の無収入証明を申請しに日曜開庁日に行ったが今日はやってない、平日に来いと言われて早々に帰された。	40代男性
	問5	言葉遣いは丁寧だったがそんなことも知らないのかと見下されたようなぶっきらぼうでムスッとした中年のおばさん対応にイラついた。月に一度の日曜出勤が嫌だと顔に書いてあった。平日に来いとのことだったが平日に来れないから日曜開庁日に来てる気持ちを全く理解しようとしなかった。その後電話対応で申込書の郵送、記入添削などしてくれた若い女性担当に助けられた。同じ仕事でも担当によってこうまで違うのかと思いついた。	
不満足	問3	市立病院で夫が入院中、説明はあったが、ケアが不十分だと感じた。	50代女性
	問5	基本の事をもっとしてほしかった。協力していくつもりだったので言ってほしかった。	
不満足	問3	男性職員二人と男性のお客さんの時、二人対応でいつまでも待たせるから男性のお客さんがだんだん怒りだしたら「他の方もいますから静かにしてください。」悪いのは、お客さんのせいにしてしまった。	50代女性
	問5	あとで、もう少し相談にのってくればよかったのに…	
不満足	問3	何番の窓口に行けば良いか分からず、案内の方に伺ったところ、「〇〇番です」と言われ、そこへ行ってみると窓口の人は不在で、奥に座っていた方は「何だろうな～」みたいな顔で見えていましたが、反応なし。親切な方もいらっしゃるようですが、残念でした。忙しいかもしれませんが…でも次に来た方はとてもいい人でした。	60代女性
	問5	窓口近くに来たらまず声をかけてほしいです。皆が皆、市役所を全て知っている訳ではないので、そちらから声をかけていただくと助かります。	
不満足	問3	人間ドックの助成金申請のパンフレット取得時に大変時間を費やしました。	60代男性
	問5	内容を理解していないように思いました。	
印象がない	問3	・パスポートの発行を市役所で申し込む際、職員の方は慣れている様子で適切に対応してくださいました。 ・薬物や性教育の出張講義でおそらく市の職員の方が学校に来てくださいました。講師の方は元気ではつらつとした印象でした。	10代女性
	問5	私自身職員の方と接した経験が乏しいため、職員の方と関わる度に「市の職員とはこういうものだ」というイメージが形成されるからです。元々特別ハイレベルな対応を求めていたわけではないので、満足とも不満足とも感じなかったのだと思います。	

印象 に ない	問3	子どもの健診で保健センターに行った。そこにいた職員さんたちが市の職員だと思うが、受付や計測をしてもらった。	30代女性
	問5	特によかった、悪かったがなく普通だったので。	
その他	問3	納税のため、とても親身になって対応してくれています。忙しい事も多いと思いますが、丁寧で助かります。他の時は（投票や他の部署）とても上から目線な言葉を使う男性が多いなあと感じました。	40代女性
	問4	納税のときはとても満足、他はやや満足	
	問5	言葉遣いに対して、「こっちがやってる」という風な気持ちがあるのか？やはり男性でも笑顔でやわらかい声で対応をしてほしいです。納税の方達にはその印象はなかったですが。	
その他	問3	1、パスポート申請 ⇒ 良好 2、マイナンバー申請 ⇒ 良好 3、図書館での本借用 ⇒ 良好 4、高額医療費の支給申請 ⇒ 不良	70代以上 男性
	問4	問3の1, 2, 3は、まあまあ満足 問3の4は、不満足	
	問5	問3の4：医療機関の領収書を何度も、重複して提示を求められた。	
その他	問3	戸籍謄本を取りに行った時の事。順番に並んで対応して下さった方は無愛想で面倒くさそうな素振りで、書類を受け取り、何問か質問されて、それに答えて、番号札を渡され、出来た合図に会計に行きましたら、その方がいらして「これは縦書きから横書きに変わったので出来ません」意味不明の事を言っていました。納得しませんでしたので、10分後また並んで同じ手続きをしました。違う方が対応くださいまして、スムーズに戸籍謄本執る事が出来ました。	70代以上 女性
	問4	最初の方は不満足、次の方はとても満足	
	問5	最初の方は、知識のなさに加え、コミュニケーションを取ることが下手で、まして笑顔もないです。次の方は、法律が何年に改正になった事など丁寧に説明してくださいました。	

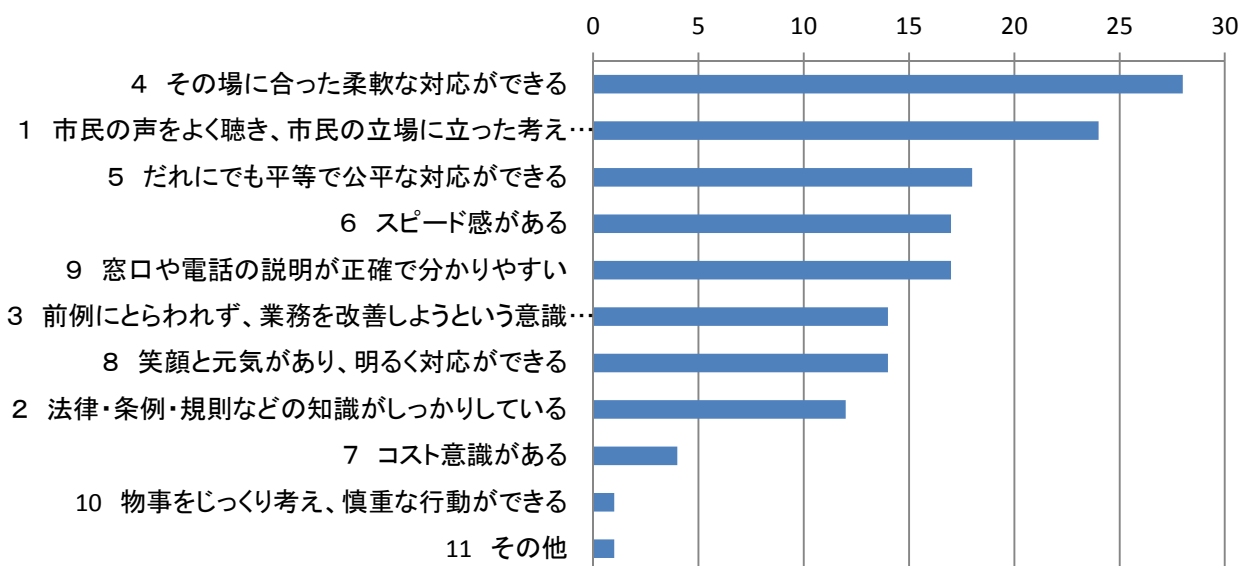
次に、「富士宮市の職員へ求めること」について伺います。

●全員に伺います。

問6 職員にどんなことを希望しますか。

(希望する上位3つ)

【グラフ】一位～三位を単純に足した集計結果



一位～三位を単純に足した集計結果			
選択項目	回答数	構成比	
1 市民の声をよく聴き、市民の立場に立った考え方ができる	24	16.0%	2
2 法律・条例・規則などの知識がしっかりしている	12	8.0%	
3 前例にとらわれず、業務を改善しようという意識が高い	14	9.3%	
4 その場に合った柔軟な対応ができる	28	18.7%	1
5 だれにでも平等で公平な対応ができる	18	12.0%	3
6 スピード感がある	17	11.3%	
7 コスト意識がある	4	2.7%	
8 笑顔と元気があり、明るく対応ができる	14	9.3%	
9 窓口や電話の説明が正確で分かりやすい	17	11.3%	
10 物事をじっくり考え、慎重な行動ができる	1	0.7%	
11 その他	1	0.7%	
合計	150	100.0%	

一位=3点、二位=2点、三位=1点として足した集計結果			
選択項目	点数	構成比	
1 市民の声をよく聴き、市民の立場に立った考え方ができる	52	17.3%	2
2 法律・条例・規則などの知識がしっかりしている	29	9.7%	
3 前例にとらわれず、業務を改善しようという意識が高い	30	10.0%	
4 その場に合った柔軟な対応ができる	60	20.0%	1
5 だれにでも平等で公平な対応ができる	34	11.3%	3
6 スピード感がある	22	7.3%	
7 コスト意識がある	5	1.7%	
8 笑顔と元気があり、明るく対応ができる	30	10.0%	
9 窓口や電話の説明が正確で分かりやすい	34	11.3%	3
10 物事をじっくり考え、慎重な行動ができる	1	0.3%	
11 その他	3	1.0%	
合計	300	100.0%	

	一位		二位		三位			
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	構成比		
1	12	24.0%	1	4	8.0%	1	8	16.0%
2	6	12.0%	2	5	10.0%	2	1	2.0%
3	4	8.0%	3	8	16.0%	3	2	4.0%
4	10	20.0%	4	12	24.0%	4	6	12.0%
5	3	6.0%	5	10	20.0%	5	5	10.0%
6	1	2.0%	6	3	6.0%	6	13	26.0%
7	0	0.0%	7	1	2.0%	7	3	6.0%
8	7	14.0%	8	2	4.0%	8	5	10.0%
9	6	12.0%	9	5	10.0%	9	6	12.0%
10	0	0.0%	10	0	0.0%	10	1	2.0%
11	1	2.0%	11	0	0.0%	11	0	0.0%
合計	50	100.0%	合計	50	100.0%		50	100.0%

その他詳細

何かしら困って市役所に行くのだから自分の身内に接するように思いやりを持って行動して欲しい。	40代男性
---	-------

●全員に伺います。

問7 問6で上位3つとしてその項目を優先して求める理由は。

(自由記述)

問6	問7	
3,4,6	どんな組織も、前例にとらわれず、トラブルにも臨機応変に対処し、スピード感のある対応が求められると思ったからです。富士宮市政について知っていることは少ないですし、図書館以外で関わることもほとんどないので一般論しか上げられませんでした。	10代女性
2,9,1	1位(2番 法律・条例・規則などの知識がしっかりしている)、2位(9番 窓口や電話の説明が正確で分かりやすい)はともに業務を円滑にするために必要だと思ったからです。職員の方が業務に慣れている方が対応してもらう側としては安心できます。3位(1番 市民の声をよく聴き、市民の立場に立った考え方ができる)は、親切な対応につながる要素だと考えたからです。	10代女性
1,4,3	市民第一に考えてもらうことが大切だと思い、選びました。	10代男性
2,4,5	疑問がある場合はすぐに答えていただきたいと思ったからです。またたくさんの方の市民の対応がありますので、スピード感をもって、平等に対応していただきたいです。	20代女性
9,4,6	市役所は混んで待ち時間が長いので、スピード感のある対応を希望します	20代女性
4,9,6	用事をなるべく早く済ませたいから	20代女性
8,4,6	市民のために考え行動するのは希望しますが、当たり前のことかと思うので、そうした意識を前提として、より求めるなら笑顔で明るい対応や柔軟な対応です。関わって気持ちの良い対応をして頂けたら、少し不満なことがあっても仕方ないと思えるし、納得できます。気持ちの良い対応というのは、なんでも言うことをきくのではなく、「この職員さんは本当に親身になってくれてるな」と感じられるかどうかだと思うので。そうなること、より市民として応援できます。	20代女性
2,5,7	法令に基づいて公平に対応するのが公務員の仕事だと思う。また、財源は限られているのでコスト意識を持つことも大事だと思うから。	20代男性
8,6,4	まず雰囲気。次に速さ。その為にも柔軟性。	20代男性
4,2,1	型にはまる回答ばかりではないので、柔軟に適切に対応してほしい。	30代女性
1,5,4	富士宮がより良い街になって欲しいから。	30代女性
4,9,6	例えば市役所に出向いて用事を行うのは平日なので、短い時間で済ませられることが最優先だから。手続きなどでどのくらい時間がかかるのかわからなかったり、やたら時間がかかるのは困る。だからスムーズに間違いなく手続きしていただければ良いです。元気やあいさつはあった方がいいですが、正確さやスピードがより重要です。	30代女性
9,2,6	市役所で手続きするもの等、内容が複雑でわかりにくいものが多いため専門的な事柄をわかりやすく説明してほしいし、そのためには幅広い知識と視点を持ってほしいから。	30代女性
9,5,2	役所だと色々分からなくて、回されることが多いので、第一窓口で聞きたいことを分かりやすく早く説明してくれるとありがたいので。	30代女性

問6

- 1 市民の声をよく聴き、市民の立場に立った考え方ができる    2 法律・条例・規則などの知識がしっかりしている  
 3 前例にとらわれず、業務を改善しようという意識が高い    4 その場に合った柔軟な対応ができる

問6	問7	
5,4,9	特別何かを改善したり、意識が高いよりもわからない事や困った事がある時、みんなに同じで、その都度柔軟に対応してくれる方がみんな助かると思う。	30代男性
3,6,7	革命的な改善の話を聴かないので。	30代男性
1,4,9	法律など、決まりはあるでしょうが、まずは話を聞いてくれないと改善しないので、よく話を聞いてくれて柔軟に対応してほしいです。	40代女性
8,2,4	まず、気持ちよく利用できることが大前提であり、次に、なにか手続きを取らなければならない時、どの書類が必要とか、こういう場合は、こういう手続きをとれば手間がかからないなどのアドバイスをしてほしいため、知識も必要だと思う。そして、お役所仕事といわれたい、柔軟な対応をしていただけると嬉しい。	40代女性
8,4,9	笑顔と柔軟な対応です。	40代女性
4,3,6	保育園に通わせているため、子供も関わる内容については、子供や国の方針に合わせた柔軟な対応をして頂きたいです。	40代女性
4,5,8	いろいろな人がいると思いますが、「どこに行く、どうしたら良いか、どうしたら書類がとれるか」等、親切に教えてもらえたら良いと思います。	40代女性
9,1,4	9 難しい内容も多いので、分かりやすい説明はありがたい。 1 一市民として、考えていただけると市民の困り感も伝わると思う。 4 法を守らないといけない立場だと思いますし、難しいですがぜひ取り組んでほしいです。 以前、仕事で（他市ではありますが）市役所へ問合せすることが多かった。担当者がいないと他へと言われてたり、質問する私も理解できていなかったもので、話が進まず困ったことがあった。わからない人にも、わかる説明をしていただけると助かると思います。	40代女性
11,3,8	その昔二人目の子供を市立保育園に入れようと申込みに行ったが上の子の保育園は一杯で受け入れられない、別の保育園に預ければいいと若い女性担当者に言われた。毎日毎日別々の保育園に送り迎えするのは有り得ないと言ったら、じゃあ預けるのやめればいいと言われ、大声を出しそうになった。が、奥にいる男性陣も誰も窓口に来てくれず誰も助けてくれなかった。その後その市立保育園は民間委託されることになり、アンケートに答えたがその時の市職員の対応を思い出し、民間に委託されたら対応改善されると期待できたので民間委託賛成した。結果、ミツヤ保育園に名前変わった。あんな女性が将来複数の子供産んで同じ対応されたらどう思うか考えて欲しいと思った。	40代男性
1,8,9	お役所の書類や書式が硬いので、生身の人は、優しさや丁寧さを求めたい。	40代男性
8,4,6	第一印象が大事だと思うから、笑顔・明るい対応は必要だと思う。	40代男性
1,2,5	優先される項目というより、絶対的に必要とされる知識、意識だと感じました。	50代女性
9,5,6	こちらは全くの無知なので、丁寧に教えて頂きたいし、用事はなるべく早く終わるのがいいです。	50代女性
1,5,4	お客様を大事にしてほしいから	50代女性

問6

- 5 だれにでも平等で公平な対応ができる    6 スピード感がある    7 コスト意識がある  
8 笑顔と元気があり、明るく対応ができる    9 窓口や電話の説明が正確で分かりやすい  
10 物事をじっくり考え、慎重な行動ができる    11 その他

問6	問7	
1,5,10	1 規律は必要ですが、人により問題点も違うと思うから。 5 特に困っている人に対して親身になってほしい 10 相談者にわかりやすく説明してもらいたい	50代女性
4,5,1	市を代表する職員であるため	50代男性
1,9,3	2についてすべて把握は求めない。ある程度であればよい。 5は公務員のみならず職務で当然。6は拙速になりがち。7は管理職の役目。 9は相反する。10は遅速の恐れ。1-10までで除外。	50代男性
5,3,8	3 失敗を恐れず前進してほしいです。 5 歳や様相に惑わされるな。 8 市民に対する基本です。それが仕事です。	50代男性
6,3,5	仕事の昼休みを利用して訪れるので。税金を利用して働いて給料をいただいているので、一生懸命働いている姿が見たい。	60代女性
2,4,1	専門的知識に基づいてわからない事項を指導してもらえることが一番安心です。それも市民の立場に立ってもらえる言動がありがたいです。	60代女性
5,9,1	市民は皆平等に、と思います。地元の力がある人や顔見知りの人を優先させたり、笑顔が全く違ったりということのないように。そして、何か聞いてもすぐ答えていただけるようにと願っています。	60代女性
4,8,7	会社組織のようにコスト意識を持ち、柔軟な対応を望む。	60代男性
4,3,6	柔軟性を持つことが求められていると思います。	60代男性
3,4,6	前例にとらわれなくて、その都度柔軟かつスピード対応を私は望むからです。	60代男性
1,4,8	市民の立場に立った考え方が出来る。	60代男性
8,1,5	笑顔で明るい対応をしていただくと、こちらも気持ち良くなります。	60代男性
9,2,4	質問について、意図を理解して正確に対応してほしい。「こう答えておけばとりあえずいいのでは」と思わず、市民目線で自分がその立場ならどうしてほしいのかを相手の立場で考えて対応してもらったらよいと思う。	60代男性
4,5,8	気持ち良く早く用事を済ませたいのは皆同じと思うので。	70代以上女性
1,3,6	出来る、出来ないの前に、市民の声を聴く事を最優先にしてほしい。また要望に対しての返事もスピード感をもって対応してほしい。	70代以上女性
8,1,5	市の職員は富士宮市の顔だと思いますので、明るくしていただきたいです。	70代以上女性
2,5,9	知識がしっかりしていると、質問にも自信を持って、丁寧に、そしてコミュニケーションも、笑顔も、AIに出来ないのはコミュニケーション笑顔かしら。	70代以上女性
1,1,1	主役は市民の立場を貫て下さっています。本当にありがたいです。	70代以上男性
4,6,1	市民としては、手続き上で不慣れな事をする。従って、適切な方向を示す事、専門外の場合は対応先を明示する事、市民にとってわかり易い言葉での対応が双方にとって気持ちよく、スムーズな作業進行となると思う。	70代以上男性
2,3,1	公僕としての自覚。	70代以上男性
3,7,6	最近云われている”働き方改革” 前例にとらわれず、常にコスト意識を持ち、スピード感を持ってを業務遂行してほしい。	70代以上男性

問6

- 1 市民の声をよく聴き、市民の立場に立った考え方ができる 2 法律・条例・規則などの知識がしっかりしている  
3 前例にとらわれず、業務を改善しようという意識が高い 4 その場に合った柔軟な対応ができる  
5 だれにでも平等で公平な対応ができる 6 スピード感がある 7 コスト意識がある  
8 笑顔と元気があり、明るく対応ができる 9 窓口や電話の説明が正確で分かりやすい  
10 物事をじっくり考え、慎重な行動ができる 11 その他

●全員に伺います。

問8 職員の専門性について、次のA・Bのような考え方があります。

A さまざまな部署を経験し、総合力のある職員がよい

B 一つの分野を極め、専門性のある職員がよい

あなたの考えはどちらに近いですか。

(当てはまるもの一つ)

選択項目	回答数	構成比
1 Aに近い	17	34.0%
2 どちらかといえば、Aに近い	13	26.0%
3 どちらかといえば、Bに近い	14	28.0%
4 Bに近い	6	12.0%
合計	50	100.0%

年齢別

回答番号	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
1	1	2	2	2	3	3	4	17
2	2	1	0	3	2	3	2	13
3	0	2	3	3	2	2	2	14
4	0	1	2	1	0	1	1	6
合計	3	6	7	9	7	9	9	50

●全員に伺います。

問9 あなたは、職員の対応力や専門性について、どのように感じますか。

また、「こんな職員だったらいいな」等の意見があれば、教えてください。

(自由記述)

問8	問9	
1	一つのことにとらわれることなく、柔軟に対応してもらいたいです。	10代男性
1	初めての手続きなどでも不安なくできるような対応してくれる職員	20代女性
1	様々な部署を経験することで、市の仕事としての全体像がより分かると思います。自分の部署を越えた大きな視点を持たた方が、職員全体の意識が同じ方向に向き易くなるので良いと思います。私たちが窓口に行ったりするのは、困っている事、訪ねたい事があるからです。一人一人事情は違うので、同じ処理しかできないとしても、言葉などで対応を変えるだけで安心につながるとと思います。そんな人が増えたらいいなと思います。	20代女性
1	この人に聞いたら間違いのないという職員が担当してくれると心強い	30代女性
1	ひとつの分野について専門性を高めるのも良いが、ひとつの部署で完結する事柄ばかりではないと思うため、何か相談すればワンストップで解決までたどり着くような総合力のある職員がいると良いと思う。	30代女性
1	横柄な態度はやめて下さい。	40代女性
1	わからないから聞くのだし、そんな当たり前のことを否定しようとせず、あからさまに面倒くさいという感情を顔に出さない職員。	40代男性
1	いつも笑顔で、気さくな感じな人がいいなと思います。	50代女性

問8	問9	
1	専門分野の方からの目線でのアドバイスは参考になりますが、一般的な庶民に寄り添う説明が必要だと思います。	50代男性
1	とりあえず、親切、丁寧、笑顔が基本です。市民を見下すような職員はいらない。丁寧な対応の職員をお願いします。	50代男性
1	自分の疑問がどの分野に属している内容なのか相談しにくい場合、総合的に理解できている方に適切なアドバイスをして頂けると安心です。	60代女性
1	『本当に』市民に寄り添った職員であって欲しいと思います。	60代男性
1	市民のことを思いやる職員になってほしい（職員目線ではなく、市民目線で）	60代男性
1	「こういう制度もあります」と提案してくれたりする、市民を想う職員	70代以上女性
1	職員皆が、市政のオールマイティとし業務遂行してほしい。 その為には、是非とも、総合力のある職員になるべく努力してほしい	70代以上男性
2	明るく、にこやかに対応していただけたら初めてのことで緊張せずに済みそうです。	10代女性
2	職員の方だけでなく誰しものがそうだと思いますが、慣れていない案件に對峙したときにはトラブルが生じてしまうのではないのでしょうか。一人が全ての場合に完璧に対応するのは難しいと思うので、どの分野にも一人は長けている職員がいるようにしておき、他の人が困っているときには補い合えるような環境になれば一番かと思います。	10代女性
2	対応力は必要十分だと思う。専門性については、そのような場面で接したことがないので分からない。	20代男性
2	何かを相談に行くと「上司に聞いてみます」などと、すぐに待たされるけれど、一般人である私たちが、ネットで調べればすぐにわかるような程度の知識は身につけ、総合的な観点から、アドバイスをしてくれるとよいと思う。	40代女性
2	笑顔でやわらかい声で対応してほしい。（でも市民がひどい言い方をするのもダメだと思います。こちらもしっかり自分がしてほしい対応をする。）後は、親身になっている言葉かけがほしいです。	40代女性
2	職員の間違いが減るといいなとおもいます。	50代女性
2	専門性を持っていても視野が広ければ総合力も持てるのではと思います。	50代男性
2	専門的な職員と関わった事が無いので解からない。	60代男性
2	笑顔	60代男性
2	多能化によって業務視野が広がると思います。	70代以上男性
2	専門性は必須だが、専門外でもある程度の知識を持ち、不慣れな市民に専門部署へわかり易い言葉で適切な誘導、方向指示が重要と考える。	70代以上男性
3	知識をしっかりとっていないと、柔軟な対応もできないので、色々なところを経験することも大切だと思いますが、ある程度年数がたったら、適切な部署で経験を積んで専門性を高めて欲しいとおもいます。	20代女性
3	満たしていると思う。	20代男性
3	笑顔、明るい、親切	30代女性
3	すべての職員が専門知識を持ち、対応してくれれば嬉しいが、そういうわけにもいかない。受付で経験の浅い人が出たとしても、次は専門の人にすばやく対応していただきたい。	30代女性



問8	問9	
3	部署内の事が完璧にわかっている方がいいと思う。あとは「その内容ならこの部署じゃなくてどここの部署です」が言える位で問題ないかと思う。	30代男性
3	相談する際には、専門的なことも、わかりやすく教えてくれるといいなと思います。	40代女性
3	富士宮市をよりよいまちへ一緒に考え、行動してくれる。専門性を持った方は必要だと思います。	40代女性
3	特に思いつきません。	40代男性
3	専門的な知識に特化した職員さんがいてくださればとても心強いです。各分野と連携し、繋いでいく総合力のある人も必要なのではと思います。理想を言えば、両者バランスよくいてくださればいいなと願います。	50代女性
3	とにかく、一から丁寧に教えてくれて、嫌な態度で接して欲しくはないです。	50代女性
3	転入などのように一つの事でいくつも届け出が必要な場合など、次は○番、次は○番と回される時、初めの窓口でこれとこれも必要ですよ。といったように関連づけて案内していただくと本当に助かります。	60代女性
3	どんな質問にも、すぐに対応出来れば良いですね。	60代男性
3	担当者が分からなかった時、上司又は資料等で一緒に調べてくれる人。理解力のある人。	70代以上女性
3	人間関係のスキルを併せ持つ人材。	70代以上男性
4	婚姻届をだしたときの女性の対応は良かった。人によって対応の仕方が違うので、市民には全員親切にしてほしい	20代女性
4	各分野に専門性の高い人の他、市民と橋渡しをする全体を理解している人がいればいいです。コミュニケーションについては、最低限 人を不快にさせないでもらえれば、サービス業ではないので職員の方もストレスのない程度にやっていただければいいと思います。	30代女性
4	専門性が高く、その分野に精通しているからこそ柔軟な対応が出来、自分が責任を持って対応できる職員。	30代男性
4	総合力のある人は必要だと思うが、それぞれの分野を極めた人がいないと話が進まないのではないですか？	40代女性
4	市民としては、質問や依頼に対して適切な対応をして頂き一ヶ所で要件を満たす市民サービスを望みます。	60代男性
4	大学などで専門的な知識を学んできた職員については、あまり異動させないでその分野で活躍させた方がいい。また一般事務職などは各部署を経験させてまた違う目線で業務の改善に努めてほしい。	70代以上女性

●全員に伺います。

問10 その他、全体を通して「富士宮市の職員」について御意見、御提案などありましたら自由に記入してください。(自由記述)

回答	
臨時職員の方もいらっしゃると思いますが、適当な人材なら採用期間にかかわらず長く勤められるような体制をとった方がいいと思います。	20代女性
私は他県から来たので、初めは職員さんの良くも悪くも親戚のような対応、態度にびっくりしたこともありました。また、こちらの聞きたいことをくみ取ってくれず、ほしい書類を催促しないと出してもらえなかったこともありました。そういうのは残念です。これを機に改善していただけたら嬉しいです。	20代女性

いつもお世話になり、ありがとうございます。	30代女性
市役所の食堂、松屋がさみしい。もっと色んなメニューがあって、一般の人も楽しめる食堂であつたらいいなと思う。(市の食堂なのだから、市の特産品とか使ったものとか) せっかく富士山の眺めもよく、数少ない高層ビルなので。	30代女性
市役所もいろいろな手続きで利用しますが、全体的に親切で丁寧な印象があります。今までで不快に感じたことはありません。	40代女性
こちらが聞いた時に「とても冷たい」というイメージが、初めて行った時や投票の時に思ったのですが、最近は良いイメージがあります。やさしい対応を全ての部署でやってほしいです。	40代女性
いつも熱心に動いてくださる方やお声をかけ、話してくださる方も多く、ぜひこれからも市民が頼れる職員であっていただけると嬉しいです。	40代女性
沢山の女性職員がいて、民間のお手本になるべく機関である窓口で、人に接する役務に向かない女性職員が多いようだ。慣れによる慢心があるようだ。市民による抜き打ち適性検査によって評価されるべき。民間と違って評価で給料が下がらない慢心があるのだろう。	40代男性
用事があって市役所に行った時、挨拶してくれる人とそうでない人といった。してもらおうと気持ち良い。公民館の職員には、よくしてもらっている。	40代男性
今まで、何かを言える程接する事も無かったのですが、わからない事があれば、しっかり誘導していただければそれで良いです。	50代女性
カウンターから職員が食事する姿は見えないようにする。	50代男性
接遇が良いと思います。	50代男性
自分の分かる範囲ですけどgood。悪い話も聞いたことはありません。	50代男性
不安が多い市役所への相談や窓口なので専門性ととともに、優しく対応して市民の立場に立って考え示唆してくださる方がありがたいです。最近正職員が減っていると聞きますが、臨時でもパートでも誠意をもってくださる方をお願いしたいです。	60代女性
約1年前、横浜から転入して来ましたが、富士宮の職員の方は、全体的にとっても親切です。横浜とは人間性が違うように思います。横浜では待ち時間が長いのに職員同志笑って話したりしている場面が多かった事を思い出しました。仕事中は見られているという意識が薄いのか、やってやっている意識が高いのかとよく思いました。ぜひそのような事のないようにお願いします。	60代女性
みんなそれぞれの分野の仕事を一生懸命にしていると思います。市民の為に頑張ってください。	60代男性
あまりにも、どこを向いているか、『首をかしげたくなるような職員』が多いことに危機感を覚えます。	60代男性
対応が大変親切丁寧になった。	60代男性
様々な用事で市役所に行ってますが、今のところ意見・提案などはありません。	60代男性
職員になっても、職員としての志望動機を忘れずに、全体の奉仕者としての自覚をもって、職務を果たしてください。	60代男性
開庁(就業時間)ギリギリに出勤する方をみかけます。すぐ業務にとりかかれるのか疑問です。	70代以上女性
年齢的に保健センター、健康増進課の職員の方と接する機会が多くあります。皆様とても高齢者の私たちに親切です。また講演・講座を期待しています。	70代以上女性
欲を言えばThis is Fujinomiyaをもっと押し通してほしい。例えば国旗掲揚に市旗掲揚を行うとか	70代以上男性