

長野市職員に何を期待しますか？

～ 市民を対象としたアンケート集計結果（概要版）～

総務部職員課

1 調査目的

人事制度改革の最大の目的は、市民に信頼される市役所を実現することであるため、市民が市役所や市職員に対して思っていることや期待していることなどについてアンケートを実施し、今後の人事制度改革の参考とするためのものです。

2 調査対象者

市民 約 3,000名

3 調査期間

平成15年10月4日（土）～11月22日（土）

4 調査方法

調査期間中に開催される平成15年度「元気なまちづくり市民会議」（21地区）の参加者に対してアンケート用紙を配付し、会場において回収を行いました。

長野市ホームページ※職員課のページにおいて、アンケートの実施について周知を行い、回収はE-mail、郵送、FAX 又は持参にて行いました。

5 回収結果

回答者 1,269名 / 市民会議出席者 2,912名 <回答率 43.6%>

◇回答者の属性

年代\性別	総計	男	女	(男女未回答)	比率
30歳代以下	37	8	29	0	2.9%
40歳代	98	32	65	1	7.7%
50歳代	199	90	108	1	15.7%
60歳代	580	381	194	5	45.7%
70歳代以上	276	209	66	1	21.7%
未回答	79	0	6	73	6.2%
総計	1269	720	468	81	100.0%
男女比	100.0%	56.7%	36.9%	6.4%	100.0%

7 回答結果

設問	問1		問2		問3	
	総計	比率	総計	比率	総計	比率
あなたは市職員がいつも、うけんめい職務に取り組んでいると思いますか？			あなたが市役所や支所、市の施設を利用したとき、市職員の対応は親切でわかりやすいものでしたか？		あなたは市役所や市職員を信頼していますか？	
1. そう思う	479	37.7%	541	42.6%	496	39.1%
2. どちらかと言えばそう思う	554	43.7%	534	42.1%	551	43.4%
計	1,033	81.4%	1,075	84.7%	1,047	82.5%
3. どちらかと言えばそう思わない	97	7.6%	81	6.4%	66	5.2%
4. そう思わない	34	2.7%	24	1.9%	13	1.0%
計	131	10.3%	105	8.3%	79	6.2%
5. わからない	60	4.7%	29	2.3%	43	3.4%
未回答	45	3.5%	60	4.7%	100	7.9%
総計	1,269	100.0%	1,269	100.0%	1,269	100.0%

問4 あなたが市職員に対して期待すること、こういう職員であって欲しい、こういう職員になって欲しいということがありましたら、自由にお書きください。

◆主な意見を抜粋

番号	分類内容	計	比率
1	接遇に関する御指摘 ・笑顔で明るく、親切で丁寧、迅速な対応をお願いします。 ・明瞭な発声と発音で会話してください。 ・サービス精神と応対マナーをセンス良くお願いします。 ・礼儀正しい、腰の低い職員であって欲しい。 ・人間味のある温かなもてなしの心が大切だと思います。	87	18.6%
2	市民サービス(市民の立場・市民の目線)に関する御指摘 ・市民の視点(立場)に立った行政を実現して欲しい。 ・サービス業であることを意識して欲しい。 ・市民が主人公の意識を持って欲しい。 ・現場に出向き、地域の意見を汲み取って欲しい。 ・職員間でも市民に対するサービス精神にバラツキがあります。	75	16.0%
3	公務員(公僕・全体の奉仕者)としての意識 ・行政の専門家としてのプロ意識を持って欲しい。 ・全体の奉仕者(公僕)としての意識を忘れないで欲しい。 ・市の職員としての誇りと自覚を持って市民に接して欲しい。 ・長野市の夢を語れる職員であって欲しい。 ・民間感覚で職務を遂行して欲しい。 ・税金で生活させてもらっている謙虚さを持って欲しい。	72	15.4%
4	仕事に対する姿勢、態度に関する御指摘 ・自由な発想と柔軟な姿勢でプラス思考の対応をお願いします。 ・サービスの善し悪しは事の処理が早いかどうかで決まります。 ・自分の言動に責任を持ち、自信を持って行動して欲しい。 ・市長の代弁者として市民に対応して欲しい。 ・職員は進んで新しい提案をして、市政を活性化して欲しい。 ・コスト意識を持ち、前例にとられない職務遂行をしてください。 ・誠実、勇気、明朗をモットーにしてください。 ・積極的な行動力が欲しいと思います。 ・長野市が、「元気が出るまち」になるように頑張ってください、 ・地位(報酬)に見合った仕事(役割)を果たしてください。	65	13.9%
5	褒賞や激励に関する御指摘 ・十分な対応に安心して生活できます。 ・窓口対応が良くなりました。 ・市職員としての自覚ができてきたと思います。 ・以前よりも「働いている」という感じがします。 ・仕事が速く、親切で丁寧になったと思います。	62	13.2%
6	市役所の組織に関する御指摘 ・各部署間の連携が取れるようにしてください。 ・忙しい部署を手伝える融通のきく組織にしてください。 ・土日、夜間の開庁をしてください。	36	7.7%
7	職員の地域活動等への協力に関する御指摘	20	4.3%
8	任用や配置に関する御指摘 ・実力のある人を伸ばして欲しい。 ・学力だけでなく、やる気のある人を採用して欲しい。	15	3.2%
9	その他	15	3.2%
10	資質、能力に関する御指摘	10	2.1%
11	一人当たりの仕事量が少ないという御指摘	7	1.5%
12	臨時・嘱託職員に関する御指摘	4	0.9%
総計		468	100.0%