

平成17年度

第1回区政モニターアンケート

調査報告書

**《サービスアップ（電話対応）と
区民に求められる職員について》**

平成17年7月

足立区政策経営部区民の声相談課

目 次

調査の概要	2
要 旨	4
問 1 足立区役所へ電話を掛けた経験の有無	5
問 2 足立区役所へ電話を掛けたときの印象	5
問 3 コールセンター導入の是非	6
問 4 コールセンターの希望サービス	6
問 5 いままでに関わった職員の印象	7
問 6 今後、足立区職員に求めるもの	9
問 7 区の職員が備えるべき能力	10
問 8 足立区職員に求める精通分野	11
問 9 区の職員育成等の実施の成果	11
問10 成果主義導入の是非	12
問11 サービスアップや職員について（自由意見）	12
調 査 票	20
集 計 表	24

1 調査の概要

この報告書は、平成17年度第1回区政モニターアンケート「サービスアップ（電話対応）と区民に求められる職員について」の回答をまとめたものです。

2 調査目的

今後のサービスアップと職員育成をするうえで、区政モニターの意見を聞き、参考にさせていただくことを目的として調査を行いました。

3 実施時期

平成17年6月29日～7月12日

4 対象者数、回答者数

対象者 189人 回答者 179人

5 調査方法（調査票の送付・送信方法と回答者の人数）

・郵便 140人 ・インターネット 39人

6 回答者の構成

（1）地域ブロック・男女・調査方法別

	1ブロック			2ブロック			3ブロック			4ブロック			5ブロック		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	5	14	19	2	1	3	2	4	6	3	8	11	6	6	12
インターネット	3	2	5	2	1	3	0	2	2	0	4	4	0	3	3
合計	8	16	24	4	2	6	2	6	8	3	12	15	6	9	15

	6ブロック			7ブロック			8ブロック			9ブロック			10ブロック		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	3	13	16	3	14	17	4	7	11	3	4	7	5	16	21
インターネット	2	4	6	0	2	2	1	2	3	0	1	1	2	4	6
合計	5	17	22	3	16	19	5	9	14	3	5	8	7	20	27

	11ブロック			12ブロック			13ブロック			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	4	4	8	2	1	3	2	4	6	44	96	140
インターネット	1	0	1	0	0	0	2	1	3	13	26	39
合計	5	4	9	2	1	3	4	5	9	57	122	179

(2) 年代・男女・調査方法別

	20代			30代			40代			50代			60代		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	4	14	18	7	41	48	5	13	18	3	15	18	16	12	28
インターネット	1	5	6	3	18	21	4	1	5	1	0	1	3	1	4
合計	5	19	24	10	59	69	9	14	23	4	15	19	19	13	32

	70代			80代			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	8	1	9	1	0	1	44	96	140
インターネット	1	1	2	0	0	0	13	26	39
合計	9	2	11	1	0	1	57	122	179

(3) 職業・男女・調査方法別

	パート・アルバイト			学生			自営業・家族従業			主婦			常勤		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	3	16	19	2	1	3	5	9	14	0	49	49	15	9	24
インターネット	0	2	2	0	1	1	4	1	5	0	19	19	5	3	8
合計	3	18	21	2	2	4	9	10	19	0	68	68	20	12	32

	無職			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	19	12	31	44	96	140
インターネット	4	0	4	13	26	39
合計	23	12	35	57	122	179

7 調査結果・分析の見方

回答の比率(%)は、その設問の回答者を基礎として算出しました。従って、複数回答の設問は、すべての比率を合計すると100%を超えます。また、原則として小数第2位を四捨五入して小数第1位まで示したもので、比率の合計が、100%に満たないまたは上回ることがあります。

記述意見は、原文の趣旨を損なわないように要約し掲載しました。

要 旨

特に指定のない限り179人に聞きました。

問 1 足立区役所へ電話をした経験の有無

「ある」 91.1% (163人)

「ない」 8.9% (16人)

問 2 足立区役所へ電話を掛けたときの印象 (163人 複数回答)

【良い点】 「言葉使いや対応が良い」 45.8% (75人)

【悪い点】 待たされた」 30.7% (50人)

問 3 コールセンター導入の是非

「是非導入して欲しい」 39.1% (70人)

問 4 コールセンターの希望サービス (複数回答)

「土・日や庁舎開庁時間より長い受付け」 60.3% (108人)

「申請・手続き等の確認事項」 55.3% (99人)

問 5 今までに関わった職員の印象 (各項目で1つ回答)

【良い印象】 「親切・優しい対応」 44.1% (79人)

「説明が丁寧」 37.4% (67人)

【悪い印象】 「杓子定規」 29.1% (52人)

「前例踏襲」 26.8% (48人)

問 6 今後、足立区職員に求めるもの (複数回答)

「親切丁寧で人間性が豊か」 65.9% (118人)

「迅速、的確な問題解決」 62.0% (111人)

問 7 区の職員が備えるべき能力・資質 (複数回答)

「説明力 (わかりやすい説明)」 52.0% (93人)

「迅速性 (素早い対応)」 51.4% (92人)

問 8 足立区職員に求める精通分野 (複数回答)

「安全・安心で快適な環境の分野」 72.1% (129人)

「教育や地域文化の継承・生涯学習分野」 61.5% (110人)

問 9 区の職員育成等の実施の成果

「どちらともいえない」 32.4% (58人)

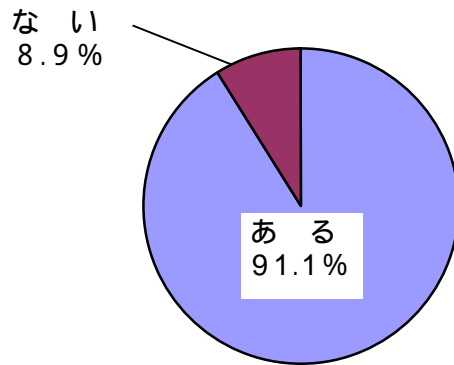
「どちらかといえば伝わってきている」 25.7% (46人)

問 10 成果主義導入の是非

「公務員にも実践して欲しい」 44.1% (79人)

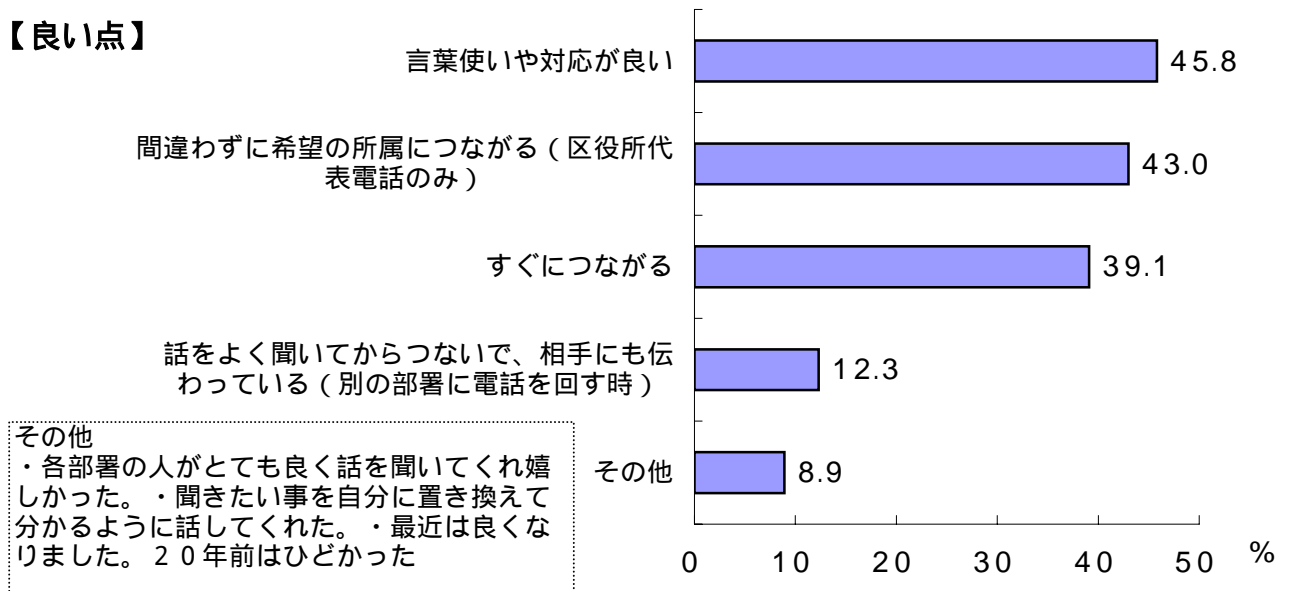
問 11 は記述回答のため割愛

問1 あなたはこれまでに足立区役所（代表電話や出先も含む）に電話で問合せなどをした事がありますか。次の中から一つだけ選んでください。

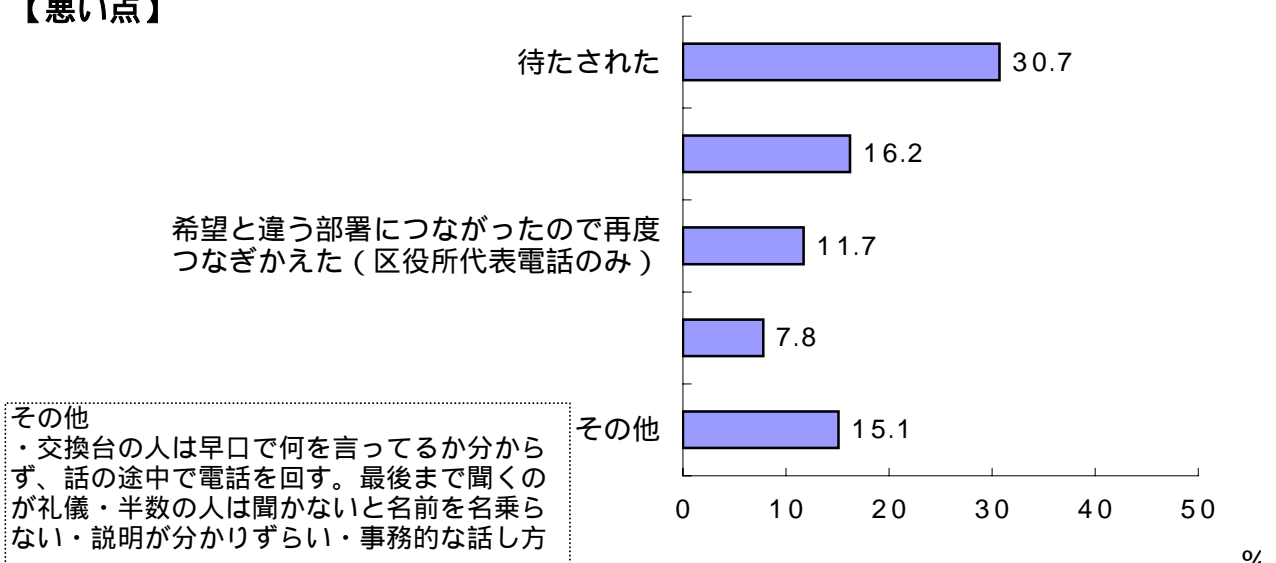


問2 あなたは足立区役所（代表電話や出先を含む）に電話を掛けた時にどう感じましたか、次の中から感じる点をいくつでも選んでください。（複数回答）

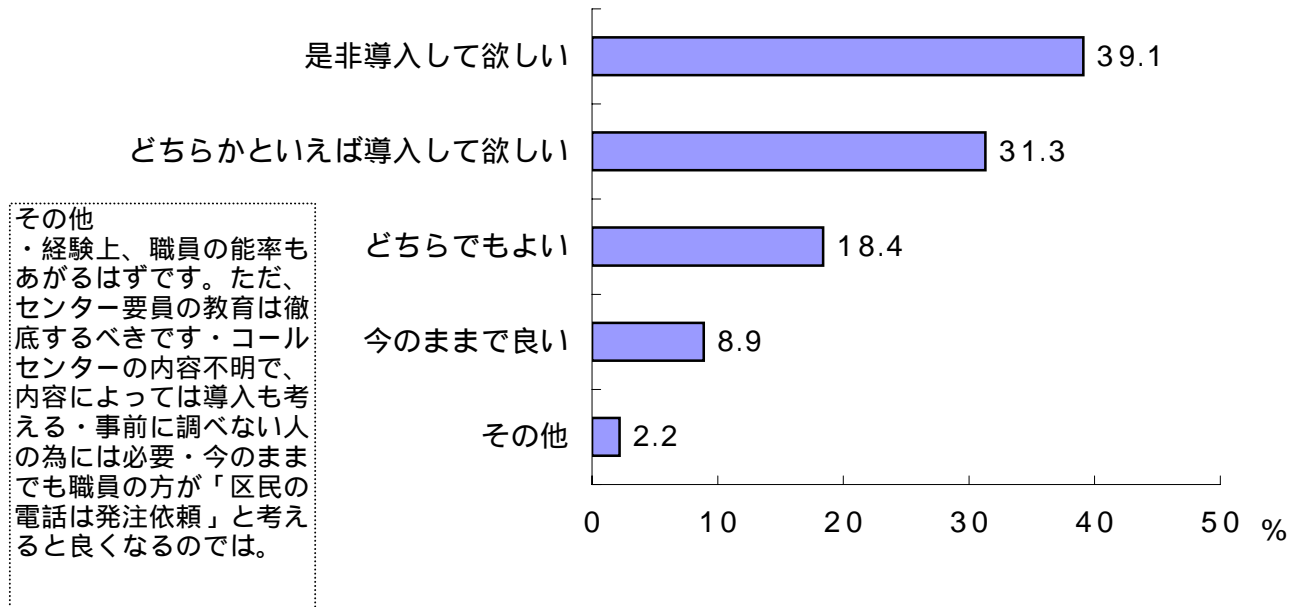
【良い点】



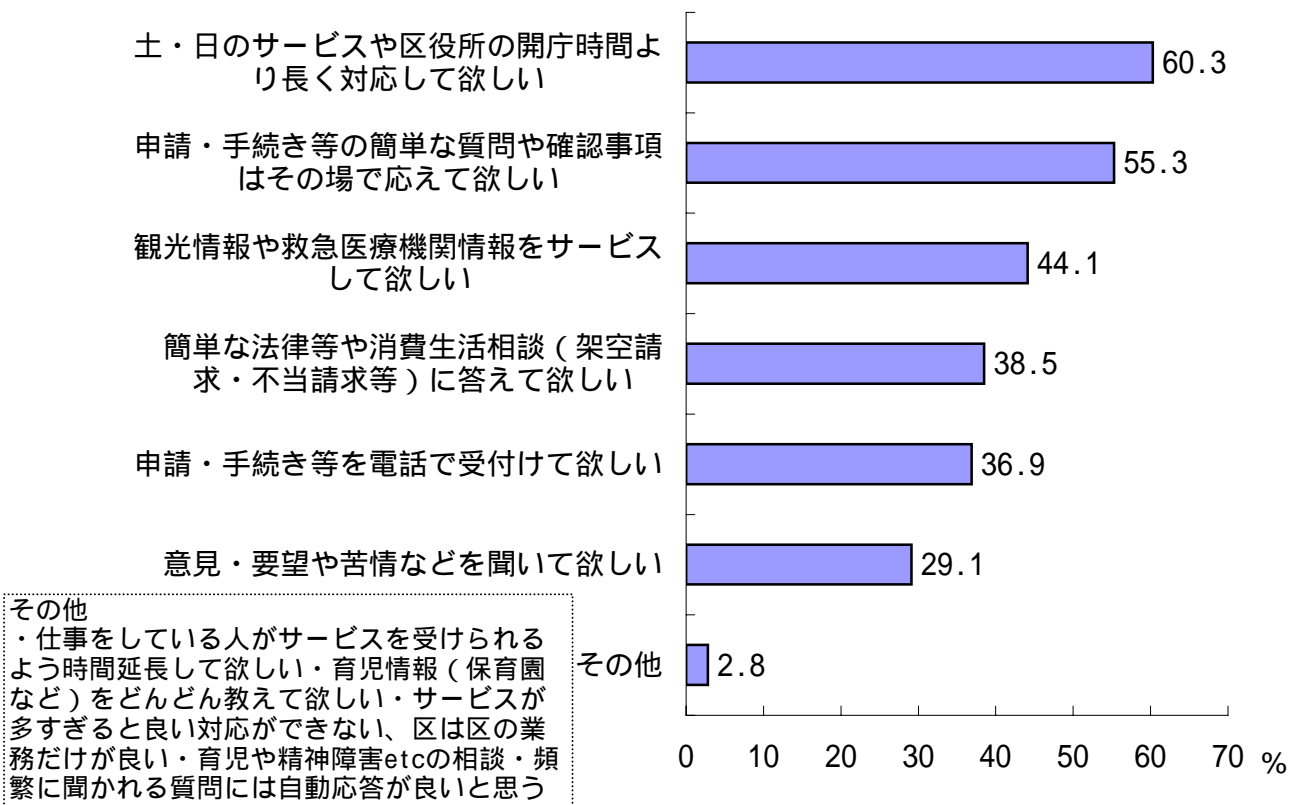
【悪い点】



問3 サービスアップをする目的で、現在区ではコールセンターの導入を検討しています。あなたはどのように思いますか。次の中から一つだけ選んでください。

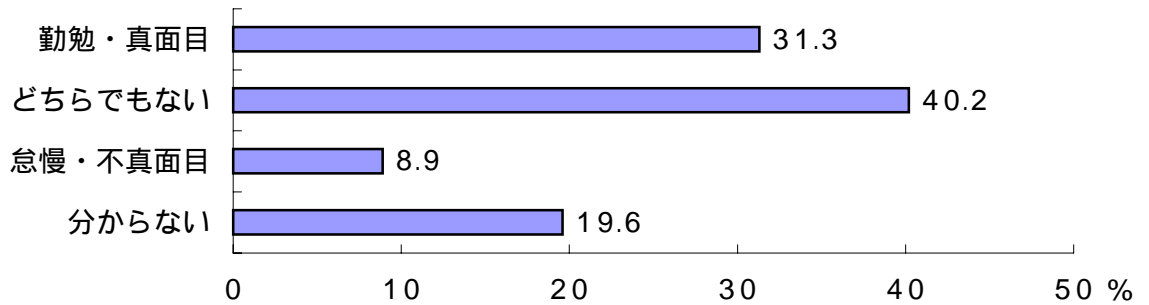


問4 コールセンターが出来るとすれば、どのようなサービスを希望しますか。次の中から3つまで選んでください。(複数回答)

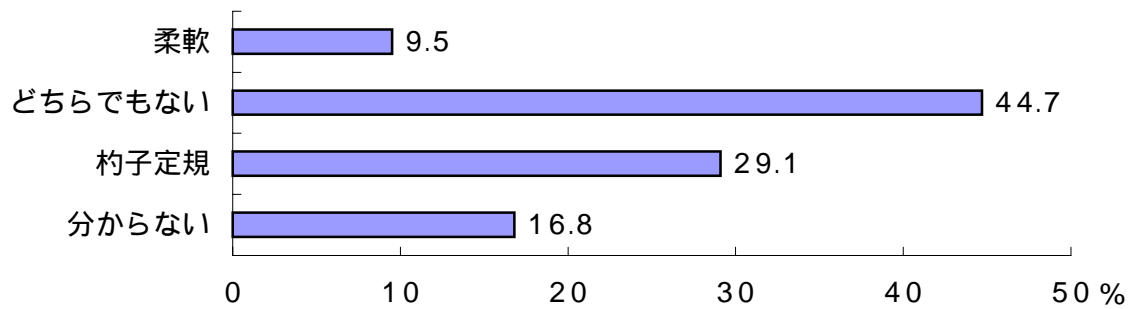


問5 あなたがいままでに関わった足立区職員の印象は、それぞれの項目でどれに該当しますか、次の中から選んでください。（各項目は1つの回答）

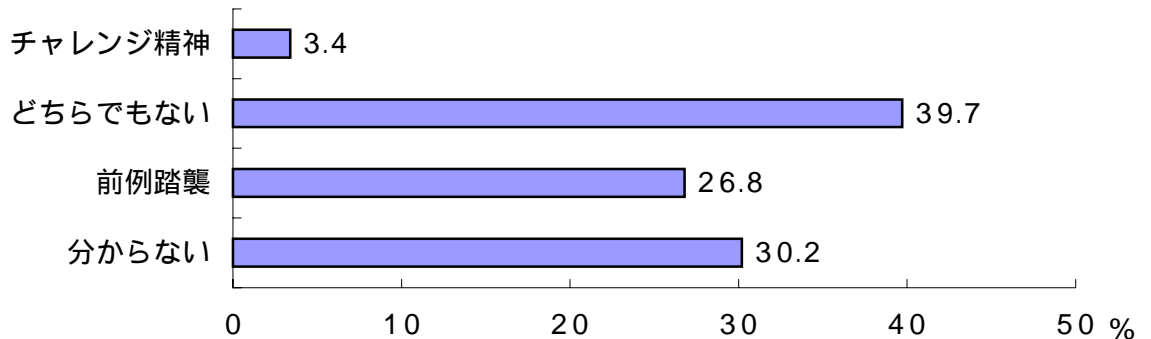
【A】



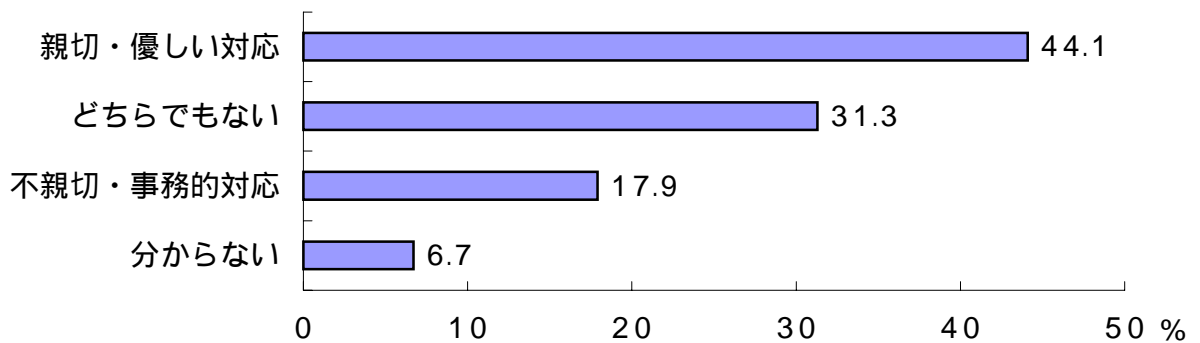
【B】



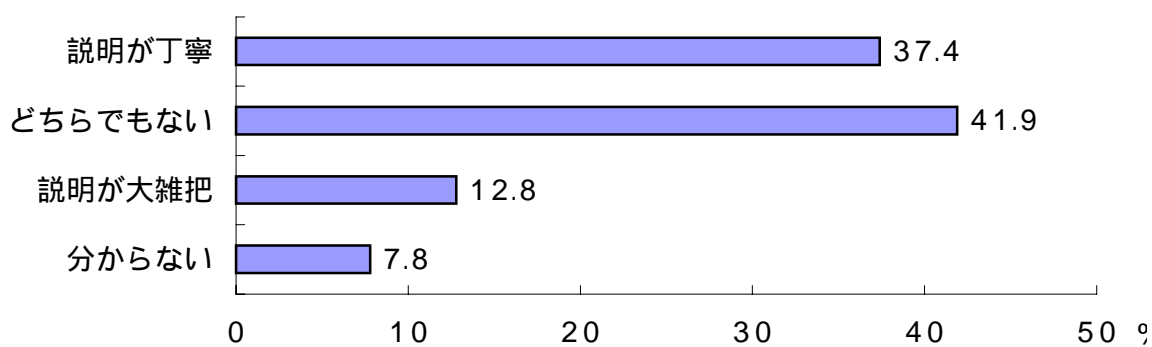
【C】



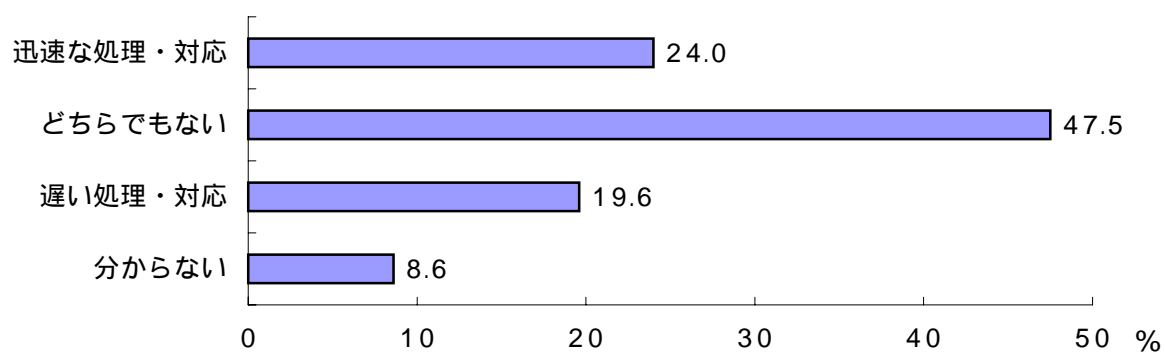
【D】



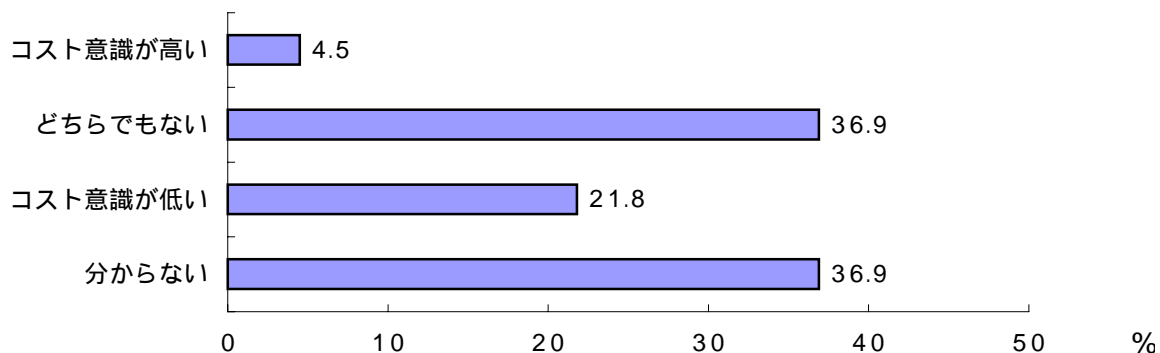
【E】



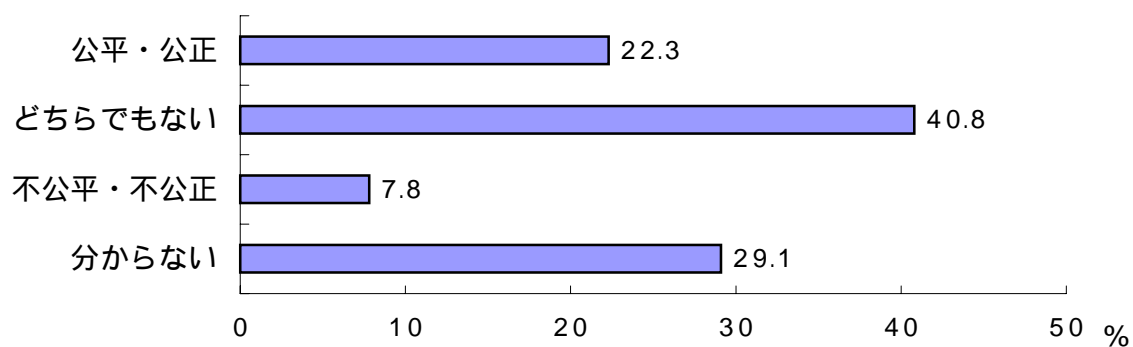
【F】



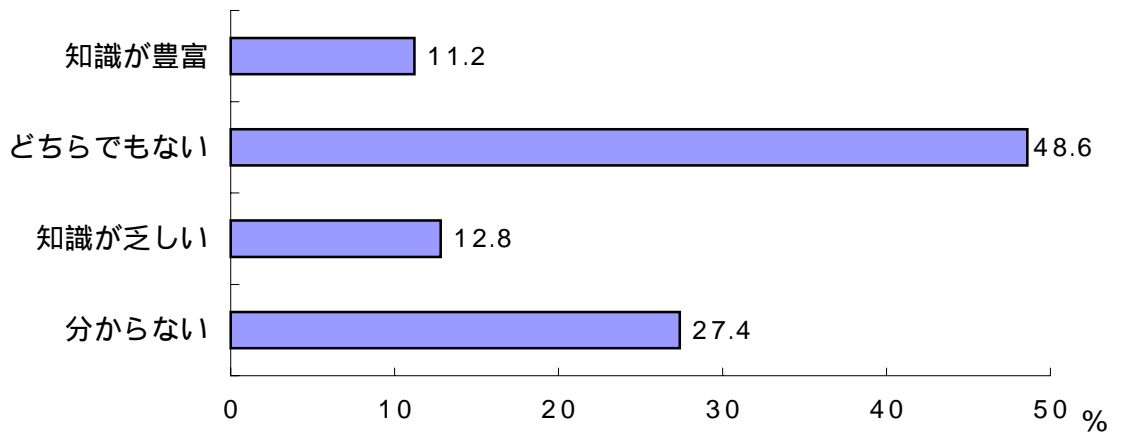
【G】



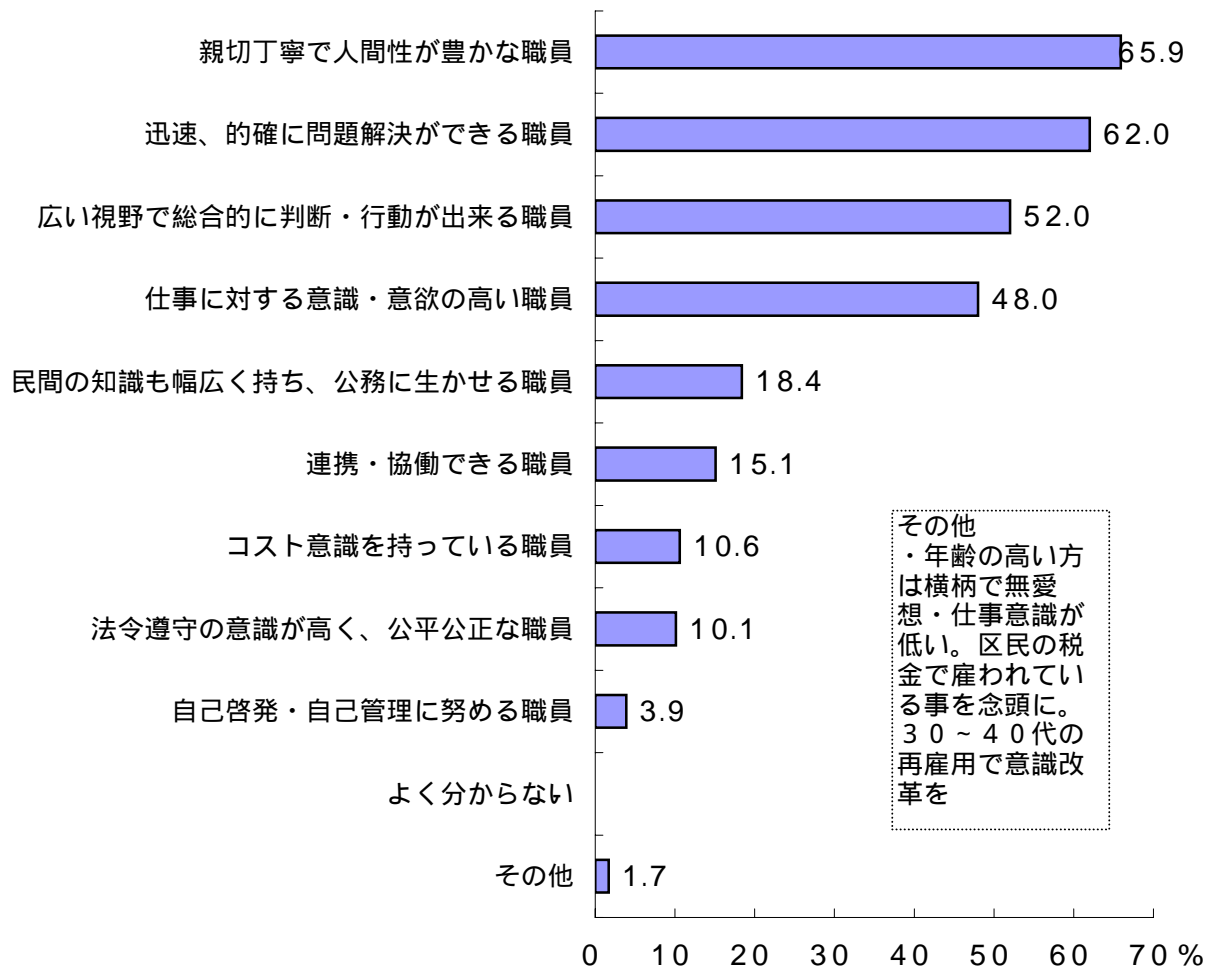
【H】



【 I 】

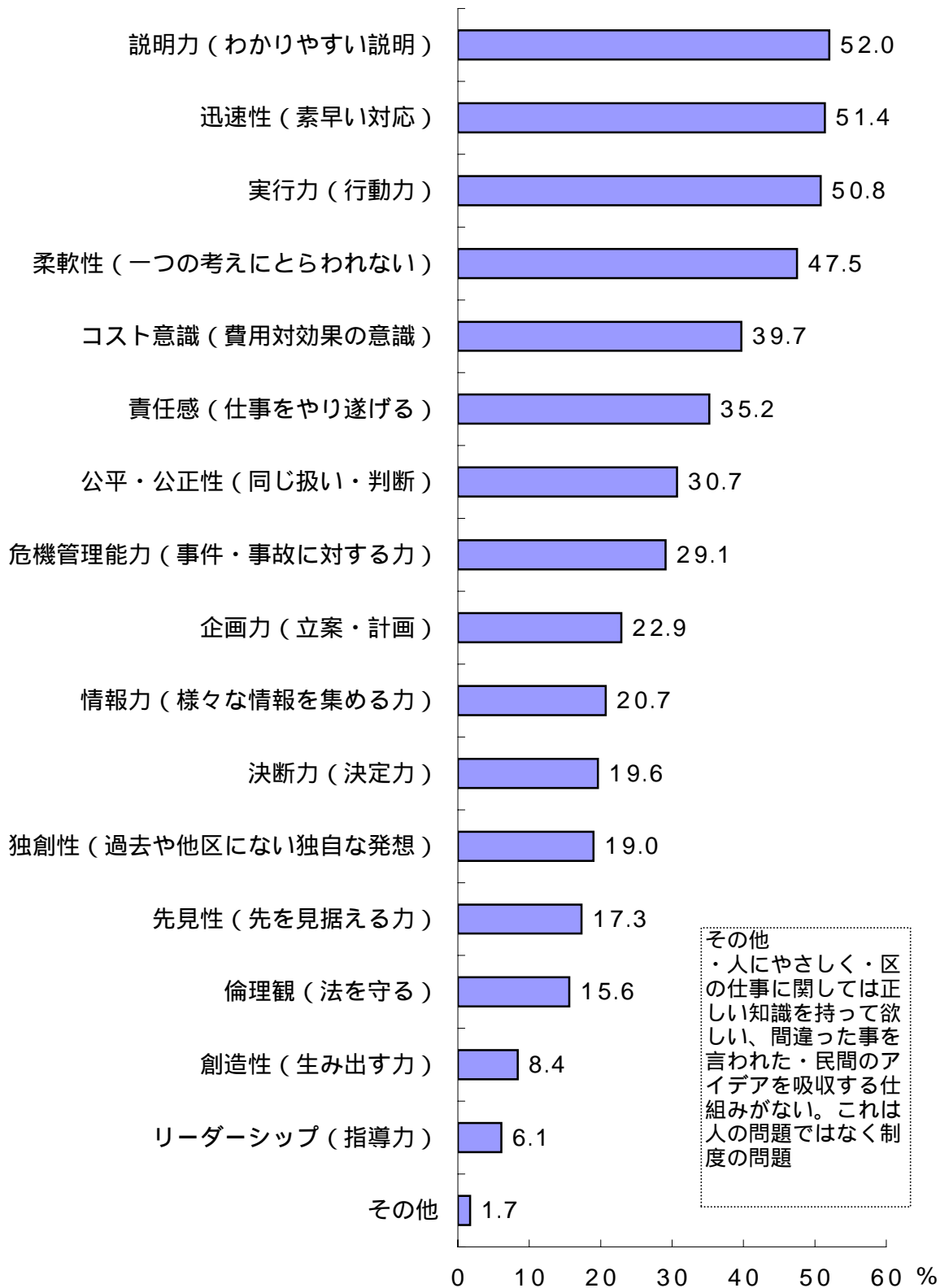


問6 今後、あなたが足立区職員に特に求めるのはどのようなものですか。あてはまるものを3つ以内で選んでください。(複数回答)

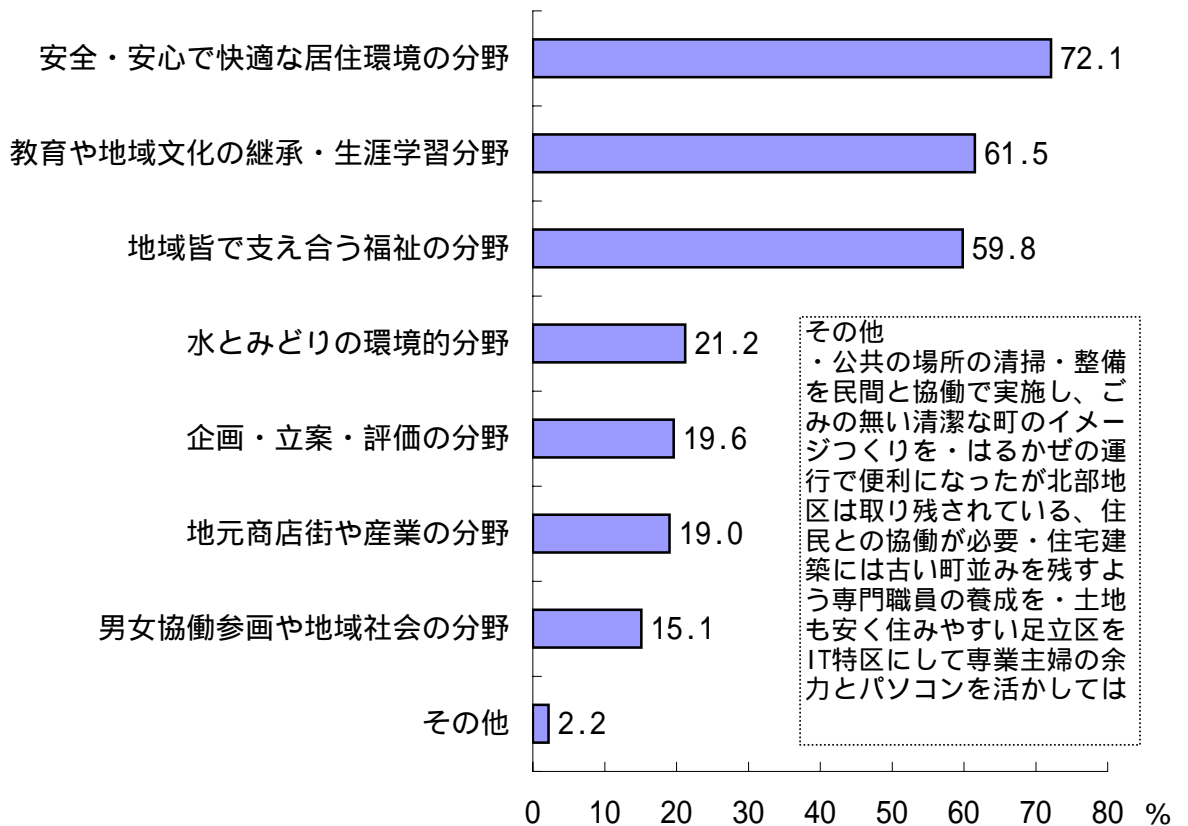


その他
・年齢の高い方は横柄で無愛想・仕事意識が低い。区民の税金で雇われている事を念頭に。30～40代の再雇用で意識改革を

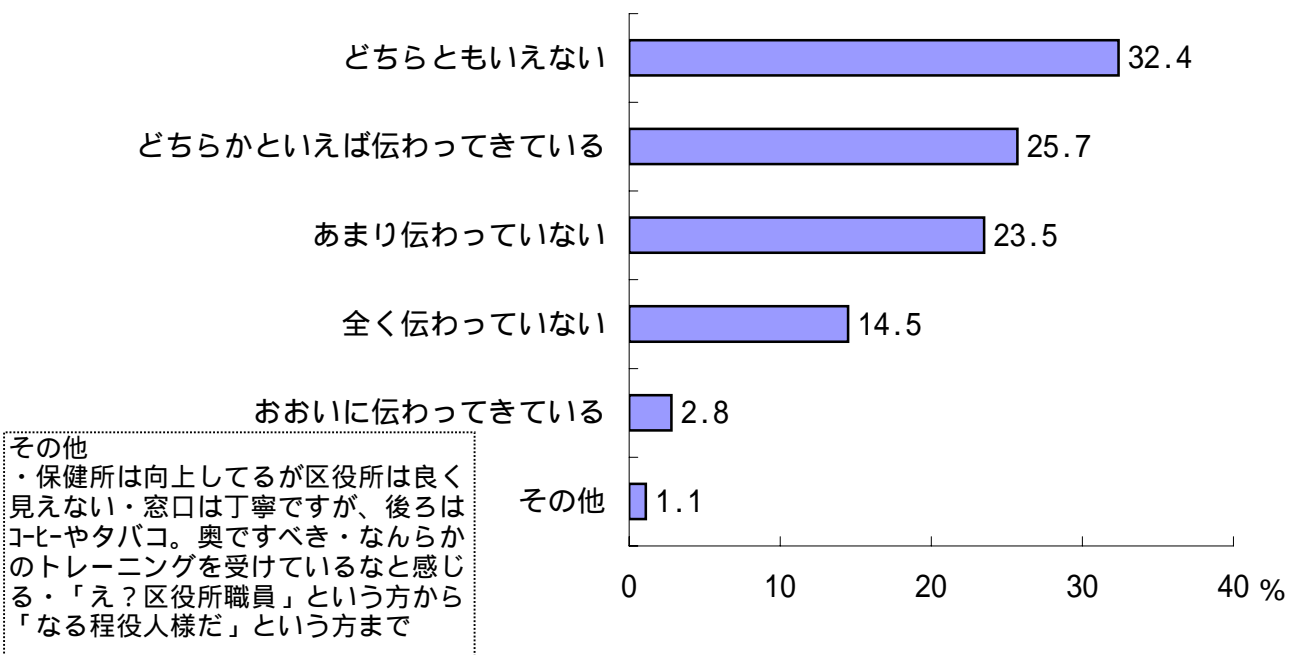
問7 区の職員はいろいろな分野・職場で仕事をしています。あなたは区の職員にたいしてどのような能力・資質をより備えるべきと考えますか。次の中から特に重要と思うものを5つ以内で選んでください。(複数回答)



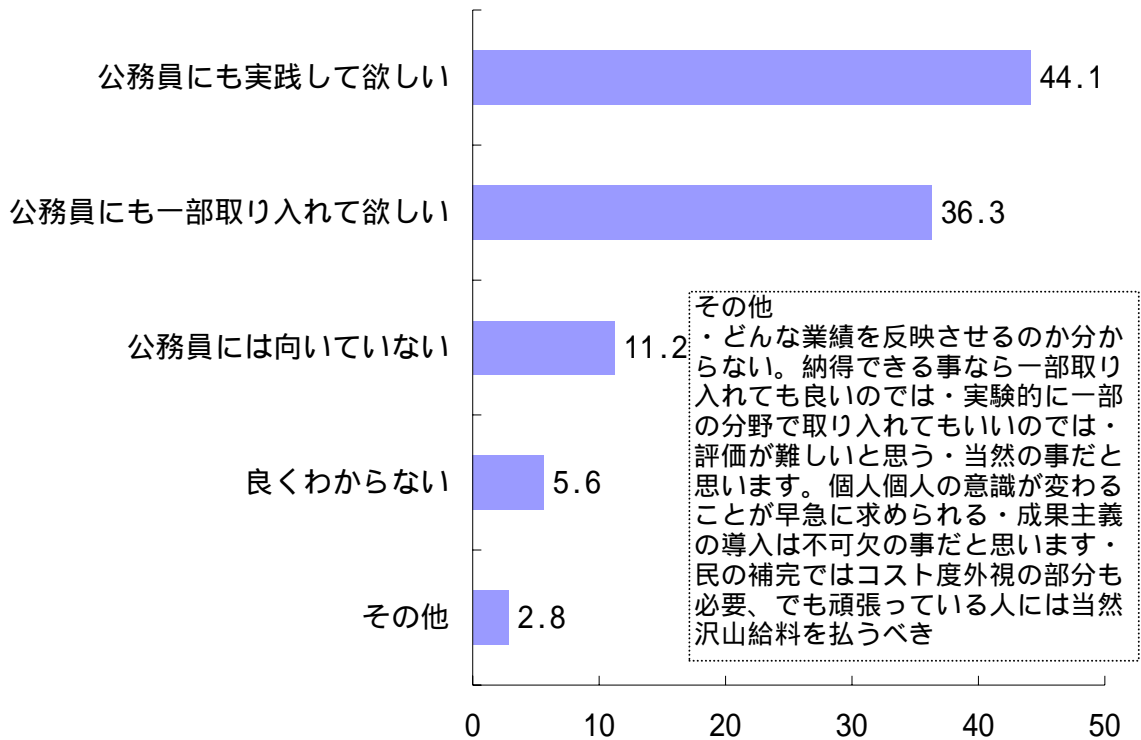
問8 あなたが足立区職員と協働する際に、特にどの分野に精通している職員を求めますか、次の中から3つ選んでください。(複数回答)



問9 区では職員育成に向けて、能力開発研修など様々な取組みを実施しています。あなたに、区の職員がサービスアップ、コスト意識、説明責任等で向上していることが伝わっていますか。次の中から一つだけ選んでください。



問10 民間では社員の人事・給与について、いわゆる「成果主義」（個人の業績を人事・給与に反映させる制度）を導入していますが、公務員においてこのような動きについてどう思いますか。次の中から1つだけ選んでください。



問11 足立区のサービスアップや職員について、ご意見・ご要望がございましたらお聞かせください。（自由回答）

集 計 表

(%)

サービスアップ（電話対応）と 区民に求められる職員について	全員	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
回 答 者 数 (人)	179	57	122	93	86
問1 足立区役所へ電話した経験の有無 N = 179					
(1)ある	91.1	86.0	93.4	89.2	93.0
(2)ない	8.9	14.0	6.6	10.8	7.0
問2 足立区役所へ電話を掛けた時の印象（複数回答） N = 163					
【良い点】					
(1)言葉使いや対応が良い	45.8	56.1	41.0	32.3	60.5
(2)すぐにつながる	39.1	43.9	36.9	31.2	47.7
(3)間違わずに希望の部署につながる（本庁代表のみ）	43.0	43.9	42.6	40.9	45.3
(4)話をよく聞いてつなぎ、相手にも内容が伝わっている	12.3	15.8	10.7	4.3	20.9
(5)その他	8.9	14.0	6.6	8.6	9.3
【悪い点】					
(1)言葉使いや対応が悪い	7.8	3.5	9.8	10.8	4.7
(2)待たされた	30.7	14.0	38.5	35.5	25.6
(3)希望外の部署につながり再度つないだ（本庁代表のみ）	11.7	3.5	15.6	10.8	12.8
(4)きちんと話を聞かず、相手に話が通じていない	16.2	8.8	19.7	19.4	12.8
(5)その他	15.1	8.8	18.0	21.5	8.1
問3 コールセンター導入の是非 N = 179					
(1)是非導入して欲しい	39.1	47.4	35.2	36.6	41.9
(2)どちらかといえば導入して欲しい	31.3	24.6	34.4	35.5	26.7
(3)どちらでもよい	18.4	17.5	18.9	17.2	19.8
(4)今のままで良い	8.9	5.3	10.7	9.7	8.1
(5)その他	2.2	5.3	0.8	1.1	3.5
問4 コールセンターの希望サービス（複数回答）					
(1)申請・手続き等の電話受付け	36.9	47.4	32.0	34.4	39.5
(2)申請・手続き等の確認事項	55.3	52.6	56.6	55.9	57.4
(3)観光・緊急医療機関情報	44.1	38.6	46.7	47.3	40.7
(4)簡単な法律や消費生活相談	38.5	40.4	37.7	36.6	40.7
(5)意見・要望や苦情の受付け	29.1	31.6	27.9	19.4	39.5
(6)土・日や庁舎開庁時間より長い受付け	60.3	64.9	58.2	67.7	52.3
(7)その他	2.8	-	4.1	5.4	-
問5 いままでに関わった職員の印象（A・B・C...はそれぞれ1つのみ回答）					
【A】					
(1)勤勉・真面目	31.3	35.1	29.5	29.0	33.7
(2)どちらでもない	40.2	38.6	41.0	41.9	38.4

集 計 表

(%)

サービスアップ(電話対応)と 区民に求められる職員について	全員	性別		年齢別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
(3)怠慢・不真面目	8.9	8.8	9.0	12.9	4.7
(4)分からない	19.6	17.5	20.5	16.1	23.3
【 B 】					
(1)柔軟	9.5	8.8	9.8	6.5	12.8
(2)どちらでもない	44.7	45.6	44.3	48.4	40.7
(3)杓子定規	29.1	28.1	29.5	30.1	27.9
(4)分からない	16.8	17.5	16.4	15.1	18.6
【 C 】					
(1)チャレンジ精神	3.4	3.5	3.3	1.1	5.8
(2)どちらでもない	39.7	38.6	40.2	44.1	34.9
(3)前例踏襲	26.8	33.3	23.8	25.8	27.9
(4)分からない	30.2	24.6	32.8	29.0	31.4
【 D 】					
(1)親切・優しい対応	44.1	54.4	39.3	41.3	46.5
(2)どちらでもない	31.3	21.1	36.1	30.1	32.6
(3)不親切・事務的対応	17.9	15.8	18.9	23.7	11.6
(4)分からない	6.7	8.8	5.7	4.3	9.3
【 E 】					
(1)説明が丁寧	37.4	38.6	36.9	38.7	36.0
(2)どちらでもない	41.9	38.6	43.4	40.9	43.0
(3)説明が大雑把	12.8	15.8	11.5	14.0	11.6
(4)分からない	7.8	7.0	8.2	6.5	9.3
【 F 】					
(1)迅速な処理・対応	24.0	26.3	23.0	24.7	23.3
(2)どちらでもない	47.5	47.4	47.5	41.9	53.5
(3)遅い対応・処理	19.6	14.0	22.1	25.8	12.8
(4)分からない	8.9	12.3	7.4	7.5	10.5
【 G 】					
(1)コスト意識が高い	4.5	7.0	3.3	1.1	8.1
(2)どちらでもない	36.9	35.1	37.7	40.9	32.6
(3)コスト意識が低い	21.8	24.6	20.5	25.8	17.4
(4)分からない	36.9	33.3	38.5	32.3	41.9
【 H 】					
(1)公平・公正	22.3	24.6	21.3	20.4	24.4

集 計 表

(%)

サービスアップ（電話対応）と 区民に求められる職員について	全員	性別		年齢別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
(2)どちらでもない	40.8	36.8	42.6	41.9	39.5
(3)不公平・不公正	7.8	3.5	9.8	10.8	4.7
(4)分からない	29.1	35.1	26.2	26.9	31.4
【 I 】					
(1)知識が豊富	11.2	12.3	10.7	11.8	10.5
(2)どちらでもない	48.6	47.4	49.2	47.3	50.0
(3)知識が乏しい	12.8	17.5	10.7	15.1	10.5
(4)分からない	27.4	22.8	29.5	25.8	29.1
問6 今後、足立区職員に求めるもの（複数回答）					
(1)仕事に対する意識・意欲	48.0	54.4	45.1	40.9	55.8
(2)親切丁寧で人間性が豊か	65.9	59.6	68.9	64.5	67.4
(3)広い視野で総合的な判断・行動	52.0	45.6	54.9	51.6	52.3
(4)迅速、的確な問題解決	62.0	57.9	63.9	62.4	61.6
(5)自己啓発・自己管理	3.9	10.5	0.8	-	8.1
(6)連携・協働	15.1	19.3	13.1	12.9	17.4
(7)コスト意識	10.6	15.8	8.2	12.9	8.1
(8)民間知識を公務に生かす	18.4	22.8	16.4	20.4	16.3
(9)法令遵守意識と公平公正	10.1	10.5	9.8	14.0	5.8
(10)よくわからない	-	-	-	-	-
(11)その他	1.7	1.8	1.6	3.2	-
問7 区の職員が備えるべき能力・資質（複数回答）					
(1)企画力（立案・計画）	22.9	31.6	18.9	22.6	23.3
(2)実行力（行動力）	50.8	49.1	51.6	46.2	55.8
(3)決断力（決定力）	19.6	24.6	17.2	17.2	22.1
(4)コスト意識（費用対効果の意識）	39.7	52.6	33.6	41.9	37.2
(5)説明力（わかりやすい案内）	52.0	42.1	56.6	53.8	50.0
(6)危機管理能力（事件・事故に対する力）	29.1	22.8	32.0	33.3	24.4
(7)情報力（様々な情報を集める力）	20.7	12.3	24.6	25.8	15.1
(8)リーダーシップ（指導力）	6.1	7.0	5.7	6.5	5.8
(9)柔軟性（一つの考えにとらわれない）	47.5	29.8	55.7	48.4	46.5
(10)先見性（先を見据える力）	17.3	21.1	15.6	17.2	17.4
(11)迅速性（素早い対応）	51.4	45.6	54.1	48.4	54.7
(12)公平・公正（同じ扱い・判断）	30.7	36.8	27.9	22.6	39.5
(13)創造性（生み出す力）	8.4	10.5	7.4	10.8	5.8
(14)責任感（仕事をやり遂げる）	35.2	42.1	32.0	29.0	41.9

集 計 表

(%)

サービスアップ（電話対応）と 区民に求められる職員について	全員	性別		年齢別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
(15)倫理観（法を守る）	15.6	22.8	12.3	18.3	12.8
(16)独創性（過去や他区にない独自の発想）	19.0	21.1	18.0	17.2	20.9
(17)その他	1.7	3.5	0.8	2.2	1.2
問8 足立区職員に求める精通分野（複数回答）					
(1)安全・安心で快適な環境の分野	72.1	71.9	72.1	76.3	67.4
(2)地域皆で支え合う福祉の分野	59.8	56.1	61.5	57.0	62.8
(3)水とみどりの環境的の分野	21.2	19.3	22.1	19.4	23.3
(4)教育や地域文化の継承・生涯学習分野	61.5	56.1	63.9	61.3	61.6
(5)男女協働参画や地域社会の分野	15.1	15.8	14.8	17.2	12.8
(6)地元商店街や産業の分野	19.0	19.3	18.9	17.2	20.9
(7)計画・立案・評価の分野	19.6	29.8	14.8	19.4	19.8
(8)その他	2.2	3.5	1.6	2.2	2.3
問9 区の職員育成等の実施の成果					
(1)おおいに伝わってきている	2.8	5.3	1.6	-	5.8
(2)どちらかといえば伝わってきている	25.7	28.1	24.6	23.7	27.9
(3)どちらともいえない	32.4	29.8	33.6	33.3	31.4
(4)あまり伝わっていない	23.5	22.8	23.8	24.7	22.1
(5)全く伝わっていない	14.5	14.0	14.8	16.1	12.8
(6)その他	1.1	-	1.6	2.2	-
問10 成果主義導入の是非					
(1)公務員にも実践して欲しい	44.1	47.4	42.6	48.4	39.5
(2)公務員にも一部取り入れて欲しい	36.3	36.8	36.1	31.2	41.9
(3)公務員には向いていない	11.2	8.8	12.3	8.6	14.0
(4)良くわからない	5.6	1.8	7.4	7.5	3.5
(5)その他	2.8	5.3	1.6	4.3	1.2

問11は記述回答のため割愛

年代	性別	問10 (自由回答)
20代	男性	お客様の笑顔が最大の利益だという意識を持つことがサービスアップにつながるのではないが、実行例としては、毎朝「お客様の笑顔が最大の利益」と10回復唱するなどして、無意識にその言葉が出てくるよう浸透させるなど、意識改革は基本的運動の要素になるだろう。
20代	男性	公務員になってから勉強する精神を持ってほしい。企業では入ってから毎日勉強している。
20代	男性	区民事務所の土・日業務を一部でも良いので実施して欲しい。区政情報室の開館を土・日にも実施して欲しい(一部の勤め人は現在の時間だと利用出来ないため)。無料相談を土・日に実施して欲しい(予約制でも構わないので)
20代	男性	コールセンターは電話窓口一本化につながるのでは是非やってほしい。ただ、導入＝サービス向上に直結しない事を肝に命じるべきだ。民間でも形だけの導入でサービス低下のケースを良く見る。導入に際して区の業務に精通している人材をそろえないと、サービスレベルの向上はしない。
20代	女性	少し厳しい答えをだささせていただきましたが、実際あまりにも対応が良くない所が目についた。全員の方が悪いのではない。また、特に区役所に足を運ばずとも郵便局のように機械が置かれてすぐ手続きできればお年寄りから妊婦まで楽になると思います。私も今妊婦なので大変です。
20代	女性	区役所に電話したことが何度もあるがいつも対応が悪い。引越しをして「あだち広報」が入ってこず電話で請求したが、2度言ってもまだ入らず先日3回目をかけた。連絡してくれていないのか分からないが、3回も同じことを連絡させられとても不快。
20代	女性	電話対応、窓口対応ともに悪い印象はありませんが、他の(民間等)企業と同様に受付にて丁寧さや笑顔やサービス精神を持ってして頂けるとより感じ良くなると思います。子供から高齢者まで様々な人々が利用する所ですから、成果主義は努力されている職員の方への配慮と考える。
20代	女性	2ヵ月前に花畑区民事務所に母子手帳をもらいに行った時、区内だけでなく埼玉の産婦人科の用紙でした。手帳はもらいましたが、他県のは初めてだといわれとても不安になりました。他に言い方があるのでは。また、区役所では、五時過ぎて職員に呼びかけたが全く無視されました。
20代	女性	足立区役所は他区よりキレイなのでとても気持ちよく利用しています。区の職員は「公務員」ですが、もっと固いイメージをなくして地域のみなさんや利用者笑顔で接していけばイメージも変わっていくと思います。地域の人々が住みよい環境をたくさん作って欲しいと思います。
20代	女性	様々な分野と担当の職員配置と顔が知りたいです。コールセンターが始まったとしたら、特にどのような人が相談にのってくれるか、顔写真があれば年齢・性別・雰囲気わかり安心するのは、個人情報に関わりますが「こんな時はこの人に」みたいなのっていいかなと思う。
20代	女性	わかりやすく説明してほしい。(私達は全くの素人なので難しい)区役所へ行くとあちこち回されるのであまり行きたくない。自分達が動いてほしい。子どもが黄疸で入院したが、お金が返ってこなかった。問合せみたが、返って来るとか来ないとかばらばらの回答だった。
20代	女性	今のサービスで満足しているので、あまりコストをかけてのサービスアップは必要ないと思います。
20代	女性	難病手当の増額を希望します。
20代	女性	職員の要望ではありませんが、全体的に質問があいまいで、特に問5などは私たち区民が職員のこういったところを見て、勤勉やチャレンジ精神・コスト意識の高さなどがあるなしかを判断すればいいのでしょうか。
20代	女性	個人的な意見ですが、職員の数を減らしていても差ほど業務に支障がないように感じます。赤字だというのなら給与・人員削減など努力している姿勢を見せていただけるとこちらとしても納得できます。
20代	女性	職員を増やし対応のスピードを上げる考え方はせずに、個人の自覚を持たせて対応して欲しい。
20代	女性	成果主義もそうだが、リストラ制度を導入すべき。個人の業績が芳しくない職員、態度が悪い職員、やる気のない職員は辞めさせるべきである。
30代	男性	部署によってとても親切で分かりやすく対応して頂ける所と、そうでない部署の差が大きいと感じます。
30代	男性	能力開発研修の成果の発表の場として、区民の皆さんに観覧してもらい、サービスアップコンテストとかを開いてみてはいかがでしょうか。
30代	男性	公務員バッシングの中には、職員の対応の悪さによるものも多いと思われる。結果的には公務員を減らせ！給料を削減しろ！となる。職員には対応を良くする事が自分達のためになる事を理解させる事が実効性の確保につながると思う。仕事に関しては人による格差が激しい。
30代	男性	児童手当の不公平さをなくし、年収に応じてではなく、子供1人当たり平等に支給してください。

30代	男性	私の印象はどちらかというとい良い方です。このままサービス向上に努めていただくと助かります。気持ちのよい区政、ぜひ目指してください。
30代	男性	区の窓口へ行くと対応が一般企業並に良くなっていて、所詮お役所的なものは無くなって良い方に変わったと思う。ただ、私達が接する時は自分の用件があるときだけなので、全体でどんな取り組みをしているのかは分かりにくい。もっと区民が簡単に知る事ができれば良いと思う。
30代	男性	トータル的にアドバイスや解答をしていただけたところが無くいくつかの部署にまわされる事が多く、担当の課でも担当者でないと詳しく分からない。せめて、該当する部署の中では、担当者別に仕事をやっているのではなく、誰もが分かるようにしてほしい。
30代	男性	理解していないと思います。研修として民間企業に派遣する等の勉強が必要です。中だけでは世の中の流れが分からないので派遣が出来ないなら直接話しを聞ける繋がりが必要だと思います。
30代	男性	ある調査で20年後の足立区は他区と比較して高齢化が極度と予想されている。その格差を少しでも無くす為、区全体で住んでみたいまちを目指す事が必要である。区職員にかかる期待は大きく、積極的にアイデアを出し提案し協働して取り組む体制づくりを進めることが大事だ。
30代	男性	足立区民はもっともっと地域に参加したがると思っています。突き放す部分とお願いする部分をもっと増やして、ふれあう事により区の職員や区といった壁が取り払われて「みんな足立区仲間」となると信じております。
30代	女性	どちらかと言うと区役所の建物の中の職員より出先の職員の態度を改善して頂きたい。民間のサービスと違い横柄な態度が目につきます。接する機会が多いので徹底してほしい。コールセンターは是非導入してほしい。お昼休みは交代で取って下さい。12時頃問合せると待たされる。
30代	女性	共働きが増加している中、保育園(0歳児)がつねに定員いっぱいに入れなくて待機児が多いのを何とか改善していただきたい。
30代	女性	雇用が安定しているので甘えがあるように見えます。成果主義は判断しにくいので導入は向かないと思いますが、「サービス業」である位の意識をもってコストの面を主に改善してもらいたい。
30代	女性	以前医療券の使用方法で電話したときに、私の質問に対して開口一番、横柄な態度で「使用方法についての紙読んだ」と言われました。多分、同じような問合せが多く読めば分かる内容だったのですが、何かよい方法はないかと思い電話したのです。丁寧な対応をお願いします。
30代	女性	障害者(身体・精神など)の集いとかイベントをもっと増やして頂きたい。足立区の楽しいイベントをもっと増やしてほしい。
30代	女性	区役所を利用するとき、職員が無駄に多いのが気になります。ボーっと座っているだけの方が何人かみられ目につきます。仕事はいくらでもあるし、どんどん見つけ積極的に取り組むべきです。ただ、今回のように区民の意見をどんどん取り入れる姿勢はとても良い事だと思います。
30代	女性	節目検診で保健センターに行った時に、雨の為スタート時間が遅くなったと聞きました。時間厳守の手紙を受けたので朝食抜きで行きました。無料で受けられる検診に駐車場代も五百円掛りがっかりです。もう少し迅速にとか年齢別するとか職員の数を増やせばとか思いました。
30代	女性	いまだに公務員(役人)意識の方が一部にいる感じがします。対応も一辺倒でなしに相手の気持ちを考えて欲しい。長時間待たせる時がある。知識や仕事面だけでなく人間的にも民間企業を見習い、主に顧客サービス、コンプライアンスに対してもレベルアップを図って欲しい。
30代	女性	お昼の時間帯前後は窓口もこむのももう少し考えて欲しい。議員さんに知人がいると優先してゆったりしているが、それはやめてほしい。
30代	女性	駅から無料のシャトルバスがあったらうれしい。竹ノ塚の駅内にエレベーター又は下りのエスカレーターが欲しい。ベビーカーも使えるように。
30代	女性	接客についてのマニュアルがあるなんて始めて知りました。民間企業のように変わってきたことは良いことだと思います。区民が気軽に利用できる区役所であって欲しいです。
30代	女性	区役所は皆様仕事をしている姿を感じますが、いくら昼休みとは言えパソコンでゲームなどを行っているのはおかしいと思います。また、以前出産手続きに行った時も手続きでいろいろな所に行きまわって大変でした。出来るだけ一つの所で手続きが出来ればとても良いと思います。
30代	女性	電話対応にしたとき、職員の仕事がどのように変化して効率を上げられるのが気になります。
30代	女性	職員の方々一人ひとり違う対応(親切な方不快な方)をされているので「接客運動」の成果があるのかわかりません。全体的にもっと柔らかい対応をしてもらえると親近感もて頼りになると思う。サービスも当然の事をしていると思える。足立区独特の何かがあれば良いのでは。
30代	女性	公的機関は開庁日・時間が制限されるが区民のニーズに合っていないので、コールセンターの導入は良いと思う。職員の印象はマイナスイメージを記入したが、その人が部署の問題なのか。成果主義は効果があるとは一概に言えない。成果主義はチームワークを乱す可能性がある。

30代	女性	このアンケートを受けた事で区の職員が意識改革を進めている事が分かった。これからも頑張っ て欲しいです。
30代	女性	良く対応してくれる職員も多いが、対応がのんびりしている所もある。民間の迅速な対応のような 所があっても良い。
30代	女性	子供を保育園に預けていますが、プール前検診日に休むと、後日個人でこの病院でと指定さ れ、とにかく融通がきかない。全く行く人の都合は考えていない印象です。区民事務所はもっと 遅くまで開けて欲しい。各課1名の接客リーダーは税金の無駄使い。個人が努力すれば良い 話。
30代	女性	ほとんどの人が日曜休みなので、働いていてもあらゆる手続きが出来た方がよい。また、現在どう いう手続きなら日曜・祝日でも出来るのかPRするべきだろう。
30代	女性	以前よりも、電話での対応も格段と良くなっていつも気持ちよく利用しています。
30代	女性	札幌市のように年中無休のコールセンターの設置を希望。
30代	女性	昔よりかは公務員の対応は良くなっていると感じるが、札幌市のコールセンターのようなものがあ ればなお良いと思う。コンビニ等で書類申請とか出来ないでしょうか。
30代	女性	本庁はシステムが行き渡っていますが、小さな住区センターでは、トップの人間こそ意識改革が 必要です。怠慢なやる気なさは若い職員からはそれほど感じません。異動などマンネリ化を避け ることも必要に思います。
30代	女性	サービスアップをする為には職員さんのレベルアップや再教育が必要。区役所内の処理で大変 長く待たされた。その後から来た人が職員さんの名前を出して、私より先に処理された。その 不快感忘れません。身内に甘い体質を直して欲しいと切に思います。
30代	女性	以前図書館で子供がキュッキュと鳴るサンダルを履いて行ったら、「迷惑になるので脱がしてく ださい」と言われ抱っこしていたが、足をバタバタさせ音が鳴ってしまったら、その人から「次回か らは靴を脱がせてください」と言われた。子供を預けたくても預けられない気持ちになって欲し い。
30代	女性	・コールセンターも魅力的だが、それ以前にもっと改善すべき点があるのではないか。・先日公 用車が北千住の税務署近くで急停車してまわりはびっくりした。停車する時はハザードをつける などの交通規則を守ってください。
30代	女性	何よりも土・日の出勤を希望します。全員が出勤する必要はないのだから交代制で実現できるの では、これが一番のサービスアップだと思いますが。
30代	女性	固いお仕事という枠からどうしても離れられない気がする。足立区独自のもの、他の区ではやっ ていない企画など。ザンシンなものを期待したいと思います。スポーツにも多いに力を入れて欲し い。
30代	女性	道をキレイにして欲しい。
30代	女性	サービスアップ・コスト等の向上のため、効果測定をし、それを区民に公表してはどうでしょうか。 コスト減前年比 %、窓口での待ち時間の減少度など。
30代	女性	区で行なっている事は正しい知識で正確に伝えてほしい。分からない時は調べて答えてほし い。事務などは成果主義は難しいと思う。その成果の基準が曖昧、営業のように数字で出れば 別ですが。成果が無いときは減給するのですか、曖昧な成果主義は無駄な人件費を生むだけ。
30代	女性	以前分からない事があり区役所に行った時、混んでいないのにとても不親切な言い方をされ、2 度と行きたくないと思った。別の課の職員が丁寧に説明してくれたが、一人ひとりの対応がサー ビスアップにもイメージダウンにもなる。混雑時に奥の人は何故対応しないか不思議に思う。
30代	女性	特に不便だと感じた事はないのですが、夜間遅くまで利用できたら便利だと思うし、土曜日も隔 週で窓口が開いていると助かります。区役所のロビーやホールでの催し物をもっと宣伝してくれ たら是非参加するのにとと思います。区報などにあまり載ってないような気がします。
30代	女性	図書館をよく利用します。学習室は奥で幼児用の場所は入口近くです。この状況で子どもが静 かに出来る訳ありません。子供用スペースを作るか、保健センター・児童館等に読み聞かせス ペースを作ってほしい。近所の児童館に幼児専用の部屋を設けて欲しい、紫外線が強い時期 は切実です。
30代	女性	今までに何回か区役所または他の区の施設に電話で質問したり直接出向いたりしましたが、皆 さん優しく丁寧に接してくれたように思います。これからも、親切、ていねいな対応を望みます。
30代	女性	区役所の方と直接接する機会があるのは窓口での手続き・申請時など、これまで限られた数しか ありませんが、昔は無愛想・事務的・感情が無いと良いイメージはなかったのですが、最近手続 きで接した際、すごく親身になって話を聞いていただき、対応が良かったので好印象でした。

30代	女性	真面目で型にはまりすぎる。聞きたい事があって電話すると、聞いてもない事を自分の知っている知識の限りしゃべっている。接客サービスなどと違うのでしょうかないが、もっと面白味があればいいなあと感じてしまいます。
30代	女性	一人でも感じの悪い方がいると足立区の職員全員の評価が下がります。「困っている」「分からない」時こそ親切に対応して頂けると嬉しいです。コールセンターが出来ると気軽に事前に確認できる事が増えとても助かると思います。聞く側、教える側が互いの気持ちでできるように。
30代	女性	窓口に行き行って感じる事は、何年か前の対応よりはるかに丁寧で腰が低く対応しているのではないかと感じる事です。以前は話を聞いてあげている…という感じすらあった。これからの対応に期待します。
30代	女性	以前電話を掛けて驚きました。えっこれが足立区役所の人？がっかりしました。凄くばからしく思った。あんなキレイな職場でずいぶん楽しそうねと、本当に頭にもきたのが印象です。時代が変わったのかと思うけど税金ばかり取られて…。身近な区役所までこれでは政治もです。
30代	女性	少しでも保護や母子についての情報があり、要領よくやってほしい。保育園・小学校・中学校・高校にエアコンの取付をして欲しい。子どもが勉強の取り組みにエアコンは必要だと思います。
30代	女性	制服とは言わないまでも、もう少し勤務中の服装に規律が合っても良いのでは(特に女性職員)と思う。ジーンズ、トレーナーと言った感じで対応されると、中味もこんなにラフなんじゃないかと思う。
30代	女性	区役所に行き行って感じた事ですが、のんびりとした雰囲気です事務処理は遅く、楽な仕事だなと感じました。人員削減も必要ではとも感じました。怠慢な対応の方もいらっしゃる、担当窓口でも聞いても分からない方がいたり…
30代	女性	出産時に電話で手続きを伺ったが親切に教えてもらった。ただ、急いだ口調だったので聞いた内容が不安になった。また、国保手続きの内容が部署により異なり廻され何度も説明した。答えた職員の認識も別々な時があり、もっと周知徹底して欲しい。頻繁にある手続きだと思う。
30代	女性	保健所で保健師さんに子供の事で相談したら、約束の時間より30分も待たされたが、自分が悪いという自覚もなく冷たい態度だった。民間だと即商談中止となる。自覚を持って欲しい。その時間なら空いていると指定された時間で理不尽です。1日気分が悪かった。
30代	女性	先日子供と老人館へ行ったが、職員はただ座っているだけでした。子供が集まる施設では体力のある若い人材が必要なのではないか。一緒に遊べないご年配の職員だと子供も利用しなくなる。児童館は1年の時だけ利用し2年以上は利用しなくなる。是非とも若い職員を配置して欲しい。
30代	女性	子ども家庭支援センターや児童館にお世話になっていますが、小さい子どもがいる家庭にはとても助かるサービスだと思います。欲を言えば子ども家庭支援センターのように、ゼロ歳児と一歳児が行ける場所がもう少し多いともっとありがたいと思います。
30代	女性	福祉部高齢サービス課在宅支援係の男性職員の電話対応があまり良くなかったです。何か不機嫌な感じが伝わりました。
30代	女性	必要な部署に適当な人数が配置されているのか疑問に思う事がある。
30代	女性	平日働いているものとしては、役所が土・日お休みだったりとなにかと不便です。区民税を毎月取られている者がサービスを受けられず、働いていない(区民税を払っていない)で平日暇にしている人が、色々なサービスを受けられるというのは納得がいかない。
40代	男性	足立区のみならず、公務員の意識が向上しているのがよくわかる。(特に地方へ行くと東京都区部の対応の良さを感じる)しかしながら、コスト意識は中々変わらないのが実状のようである。民間の事例等を参考にコスト意識を高める内部の取組みを期待したい。
40代	男性	速く、正確に、人にやさしく、全ての分野で。今現在、特に問題があるとは思わないが、それぞれレベルアップを望む。
40代	男性	規律違反やミスをした職員は厳正に処分し公表してほしい。
40代	男性	人によって様々です。親切丁寧な人もいれば無愛想で、人の名を聞きながら自分から先に名乗らない人もいた。特に、普段区民と接しない部署の人は言葉使い、丁寧さが足りない。無愛想はサービスアップという面で最初から足を引っ張る事になると思う。
40代	男性	どうしても平日行けない場合、月に1度でも良いですから、土・日にサービスしてもらえると助かります。コストアップにつながらない努力をして、区役所を休日にオープン出来る仕組みを考えて下さい。
40代	男性	民間では成果主義が当たり前の考え方になっています。自分の顧客は誰なのか、どうすれば効率が上がっていくのかを常に考えながら、PDCAを回す必要があると思います。

40代	男性	プロ意識を持って区民の立場になれば、何が区民のためになるのか常にプラスアルファのサービスを心掛けてほしい。また、自分の担当分野以外との連携・連絡を密にした区民対応を心掛けて欲しい。限定的短絡的な極めて狭い範囲の答えしか返ってこないの、2度手間になる。
40代	男性	何事もそうであるが、常にプロ意識を持って仕事に取り組んで欲しいのと、公務員は公僕であるという事を常に念頭において対処してもらいたい。
40代	女性	配置された職場において職務をまっとうできない身体的状況が長く続いた場合には、退職勧告又は減給等を積極的に行うべきではないか。民間であれば当然退職させられるケースでも在職しつづけているようで、民間に比べてかなり優遇されている。身分保証の考え方が強すぎる。
40代	女性	職員の方それぞれとていねいに対応していただいて気持ちがいいです。
40代	女性	1笑顔で 2明るく 3優しく 4最後は人間味でしょうね
40代	女性	区民を窓口でお客様として扱っていただけるのはとてもうれしい事です。
40代	女性	職員さんの仕事内容とかは良くわかりませんが、「あの人も働いているのかな」って思えるような行動が見られました。立ち話とか。区役所を利用する側は、とにかく早く用を済ませたく順番待ちしてるから、目に付く事は気を付けた方がいいと思う。人数だけが多い感じがします。
40代	女性	玄関受付の対応は良かったのに、上の課に行ったら職員同士のおしゃべりで待たされた。素早く対応して欲しい。足立区の職員は基本的に足立区の住民であって欲しい。税金を沢山納めてるのに、他区の人だと親身になっているか不安だし疑問です。区民の声をもっと聴いて欲しい
40代	女性	災害や事件・事故に対して迅速にかつ皆にわかりやすい説明を期待しております。お役所仕事と言われたいよう、区民の身になり考えたり行動したりして欲しい。また、人事・給与面も業績主義を重視してほしい。意識も変わってくるのではないのでしょうか。
40代	女性	千住地区に住んでいますが、区民事務所が丸井の10階にあるので行くのが面倒になるときがある。以前のように何か所かあると便利。丸井は自転車を置くのも料金が掛るので、前の千住福祉のように置場もあってゆっくり出来る所が良い。丸井は混んでいるとエレベーターも待つ
40代	女性	今までは役所の人間で横柄な態度の職員が多かった。これからは、すぐに良い方向に向くとは思わないが、住民との直接対応によって、自ら気づいて欲しいとも思う。また、定期的に区の職員以外の人をオンブズマン的に導入してはどうでしょうか？
40代	女性	昼休みの間でも、電話・窓口などは対応してもらいたい。
40代	女性	現在はインターネット等の普及で一般市民でも専門的な知識を得られやすくなった。それでも電話で確認する事が多々あるが、質問者が何を知りたいのか何について言っているのかは、答える側が正しく導き回答出来るよう専門知識と対話能力のトレーニングを行って欲しい。
50代	男性	足立区のサービスアップは、職員の方々の意識というものが結構大きなウエイトを占めていると思う。結局人と接する職業ですから、その「接客」という気持ちで区民と接してもらいたい。5年前から比べると職員の方の対応は良くなっていると思うので、この調子で頑張ってもらいたい。
50代	男性	先日国民健康保健の窓口に行きましたが、整理券が発行されて順番待ちになります。混雑対策と思いますが、その事で待たせても良いという感覚になっているようです。隣の窓口はヒマですので、幅広く仕事が出来ればカバー出来て、待ち時間を減らす事が出来るのでは。
50代	男性	良く利用する場所は、北千住区民事務所(駅の上)ですが、窓口業務が円滑に動いている(機能している)ように見うけられます。ただ、それは良く見ると担当者の数が多い事に起因していて、効率的という印象は残念ながらあまり見うけられません。
50代	女性	札幌市のように足立区も早くコールセンターの導入をして欲しいです。接客あだち運動の取り組み、区民の一人として多いに期待しています。
50代	女性	区への問合せも多種多様にあり大変だと思えます。私自身を含めごく基本的な問合せをして申し訳ないと思うのですが、本当に困りお伺いするのも多いと思えます。お忙しい業務の中、親切にお教えいただいた時は気持ちも明るくなり、不親切に対応された時は気持ちがふさぎます。
50代	女性	モニターをやって「区民の声相談課」がある事、女性の課長さんである事も知りました。区にどうい部署があり何をやっているのか以外に知らないと思えます。区報では区長さんの顔ばかり。選挙の時だけではなく情報公開等も含め、もっと「顔」の見える区政であってほしい。
50代	女性	公務員はリストラがなく恵まれ民間から比べると給料も大分高いので、それに見合った仕事をしてもらいたい。能力のある人にはどんどん仕事をしてもらい、アルバイトであっても昇給し認めてあげて欲しいです。一人ひとり能力を公平に評価し、給料に反映しないと不公平だと思う。
50代	女性	札幌市コールセンターを参考に足立区民のコールセンターの設置をお願いします。情報化社会の中で、窓口業務だけではなくホームページの充実とともに、区民の声がより広く多く届くようなコールセンター・メールサービス等の検討をお願いします。
50代	女性	時期にもよりますが、粗大ごみの回収の件でなかなか電話が通じなくて、もっと早く出来たらと何回か思いました。

50代	女性	接客あだち運動の取り組みをこれからも続けて欲しいと思います。私事ですが、以前国民健康保健課の男性職員が大変親切に説明して下さい大助かりしました。こんな素晴らしい方が多くなって欲しいです。
50代	女性	接客あだち運動の取り組みが平成15年から全庁的にはじまったとある。民間企業では運動基本項目などかかげるまでもなく常識の中にある。むしろ遅いくらいだし、今更と思われる。今までサンダル履き等も公務員は許されると思ってきた、この取り組みで職員意識をかえて欲しい。
60代	男性	防災対策の充実、住民参加も含めての日頃の訓練。福祉の充実、最近では切捨てが多い。
60代	男性	町名ごとに区の担当者がいたらコミュニケーションが出来るかな？(年に一回とはいかなくても家庭訪問もいかがでしょうか)
60代	男性	身体障害者(内部障害)です。中部福祉事務所職員の方には大変お世話になっております。お礼を申し上げます。
60代	男性	施設運営のコスト意識を持っていただきたいと思います。竹の塚教育センターの1階フロアーには、ほとんど人は見かけません。冷暖房が効き過ぎている感じがします。施設や機械が古いかもしれませんが、立ち寄るたびに感じます。竹の塚図書館はこまめに調節している感じです。
60代	男性	公園を美化して欲しい。利用者のルールを守るべき。指導の意見で管理員を置き23区で一番良い公園を作り上げて欲しい。地元の人々が結婚式に利用する位の公園があってもおかしくない。アメリカやオーストラリアでは当たり前、大人から子供まで最高のリラックス出来る公園にして欲しい。
60代	男性	以前は自分達は公務員で偉いのだという態度が見うけられましたが、最近では研修等の実施で一般企業の方よりも説明責任が向上してきました。今後も区長に喜ばれるよう、足立区役所職員は努力していると誰からも言われるように取り組んで下さい。
60代	男性	各種のボランティアで職員の方と接触がありますが、以前と違って役人意識が少なくなりとても良い状態ですが、上層部の方のほうがコミュニケーションが悪いと思います。私もサービス業を40年以上勤めましたが、千住区民事務所の接客は年々向上し、訪問するのが楽しみです。
60代	男性	職員が人間味あふれる個性を持つ事が大切である。ともすれば役所中心、個人中心の志向になりがちだが、成果主義も含めて検討すべきである。人の痛み辛さが理解でき、地域社会と協調できる職員を育成すべきである。百人一律的な教育のあり方が人間性を阻害し自己中心的を生む。
60代	男性	「接客あだち運動」をさらに向上させより良い信頼関係を築き協働しより良い足立区にしていきたい。区の職員の方々も頑張ってください。
60代	男性	普段住区センターを利用していますが、住区センター職員も足立区の準職員と考えますと、「接客あだち運動」の基本項目の守られていない。 昼休み以外でもお茶菓子・飲食 来館者から旅行の土産品等を受け取っている 雑談が多い
60代	男性	それぞれの課題がうたい文句だけに終らず、実際に実行され、結果がきちっとフォローされるシステムを作ってほしい。
60代	男性	いろいろな事柄で本庁職員にお会いいたしますが、どなたも親切丁寧で、昼食時間も割愛して対応してくれます。下手な民間企業より感じが良いです。昼休み中に消灯するなど経費管理意識も民間企業レベル以上だと思います。今のまを継続してください。
60代	男性	コールセンターは、高齢化や流動増加等で様々なシステムがあっても「人の直接の声」でサービスを受けたい。費用対効果が分からない。他区との共同開設も効果大と思う。札幌に委託しても良い。サービスの名を借りて費用・要員確保とならない事が大切です。
60代	男性	ボランティアで衛生部の職員と付き合う事が多いが、土日仕事で頑張っていると思います。しかし、仕事(生活)が安定しているのは公務員ですから、仕事以外でもっとボランティア活動をして欲しい。区民は身銭を切って活動しています。保護を受けている人も頑張っています。
60代	女性	特にありませんが、電話での問合せの時は親切に話して欲しいです。
60代	女性	千住区民事務所・千住福祉事務所の窓口の人は関係書類の利用方法について理解してほしい。問合せが間違っていたので再々出向き、その都度介護人をつけ経費や時間のロスとなった。区役所の窓口(正面左の建物)も番号札制にしたほうがよい。区役所は全体的に暗く活気がない。
60代	女性	公務員(区役所職員)の仕事の最も大切な事は、区民一人ひとりの意見・要望を誠実に受けとめ、公平かつ公正に的確に対応していただく事だと思っています。豊富な知識とそれを伝える説得力を高めていただきたいと願っています。
60代	女性	私は竹の塚区民事務所しか利用しませんが、その職員皆が客を待たせないようずいぶんと気を張っていらっしゃいます。いつ行っても気持ちよく仕事を済ませて帰れます。

60代	女性	問題かなと思うこと。公園からホースをつないで洗車している人がいました。なかなか声をかけられず帰りました。
60代	女性	本庁へ行った時、机の上になんの書類もなくお茶を飲んで談笑している姿をみかけます。役所って人が多すぎるのではないかと思うときがあります。銀行ではそのような事は絶対みかけません。
60代	女性	年金のことで区民事務所に行きましたが、綾瀬まで行くように言われバスを2回乗り継ぎ手続きしたところ、後日区役所にそれ用のハガキがある事が分かりました。事務所にあればただ郵送するだけで良かったのです。出来るだけ区民事務所で用が済む状態になるようお願いしたい。
60代	女性	今高齢社会、そして前と違ってまだまだ元気な人が多いです。生涯学習の場の提供を沢山作っていただきたい。その力を地域に還元できる環境づくりができればと思います。出産の低下、低学年の犯罪等地域全体での援助が必要なのではないでしょうか。
60代	女性	あだち広報、楽しみにしています。
60代	女性	先日区役所への用事の電話はとても感じの良い対応でした。過去に区役所へ行った時は民間に長年勤める私共とはだいぶ雰囲気違っていたように思いましたが…。「接客あだち運動」の効果が出ているのでしょうか？
70代	男性	用事のある時は主に出張所を利用していますが、たまに区役所へ行くこともあり、新館も出来、広く戸惑うことがしばしばです。受付に行きますが親切に対応してくれ助かります。世は正に高齢化時代に入り思いやりの心が大切かと思えます。明日の明るい社会を目指し頑張ってください
70代	男性	足立区というイメージは決して良いものではなく残念だ。少子高齢化の社会の中で高齢者に区の清潔感のために、半分は奉仕の精神でのコミュニティー活動の場を作り、その予算が組めれば良い。参加する事により適度な運動・コミュニケーション・小遣い銭を得られる。
70代	男性	10年以上前に比し格段に職員の勤務態度は良くなっていると思います。成果主義は公と民では社会に対する認識・価値観が全く違う。税金に支えられてる公と利益絶対主義の民。モニター制度は大いに評価できるので区・職員の資質向上のため、民の良い点をどしどし採用して。
70代	男性	マイクロバスはるかぜの運行に関し都市交通課に行き、利用者の立場から提言具申いたしました。しかし、回答は前例踏襲、加重的仕事はつからない典型的なお役人タイプの対応で幻滅を感じました。
70代	男性	サービスの基本、人間対人間、上下関係なしの考え。電話で態度、名前を言わない人は半数以上。挨拶をしない。料金や税を受け取ったときありがとうが言えない。説明では紋切型で聞いた事に答えない。サービスの心をもう一度研修する事。ありがとうの心の勉強、レポート提出等をしてみたら良いのでは。
70代	男性	小生右膝の手術をし各種の補助申請をしたところ、タクシー券は障害者手帳所持者のみ、在宅支援課では風呂場やトイレの手すりの補助は介護保険の申請でだめと言われたらこちらですと、電話を各担当部署に継送して解決できた。今までと違ってサービス(仕事)がスムーズにしているように感じた。
70代	男性	最近の職員の皆様の態度は数年前に比べますととても良くなって来ています。説明もいきとどいていますし、官僚臭が無くなってきたのが特徴です。よく花畑図書館を利用しますが、ここでも皆様の仕事ぶりには感謝しています。多分パートの方が多いとは思いますが。
70代	男性	コスト意識という言葉には二つの意味がある。コストを減少する為に区民サービス低下をきたす場合は、明らかに悪く働くケースだ。財政的に最近これがとても多いのではないか。福祉関係はコストが増えてもよい場合が沢山ある。小さな行政少ない経費は必ずしも良いと限らない。
70代	女性	所属部署により、非常に繁多な所とそうでないところの差が見うけられる。職員数の配置人員をもっと綿密に検討したらと考える。
80代	男性	窓口ですぐ対応して解決してる能力。笑顔で優しく分かり易い言葉で。