

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

モニター番号 _____ 番

必ず記入してください

現在、足立区役所は住民福祉増進を図る事を目的として、職員が一丸となり区民の方々へのサービスの向上を目指しております。

また、今後は区の施策実現のため、区民の方々との更なる「協働」が何よりも重要と考えております。

もちろん、そのことは区の職員の資質の向上が不可欠なのは言うまでもありません。

そこで、今回は皆さんが足立区職員に対して抱えているイメージや意見・要望についてお聴きし、今後のサービスアップと職員育成の参考資料とさせていただきたいと思っております。

是非皆様のご協力をお願いいたします。

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。（ は一つだけ）

- (1) ある 問2へ
- (2) ない 問3へ

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

【良い点】

- (1) 言葉使いや対応が良い
- (2) すぐにつながる
- (3) 間違いずに希望の所属につながる（区役所代表電話のみ）
- (4) 話をよく聞いてからつないで、相手にも伝わっている（別の部署に電話を回す時）
- (5) その他（ ）

【悪い点】

- (6) 言葉使いや対応が悪い
- (7) 待たされた
- (8) 希望と違う場所につながったので再度つなぎかえた（区役所代表電話のみ）
- (9) きちんと話を聞かない、話が相手に通じてない（別の部署に電話を回す時）
- (10) その他（ ）

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1つだけ選んでください。(は1つだけ)

- (1) 是非導入して欲しい
- (2) どちらかといえば導入して欲しい
- (3) どちらでもよい
- (4) 今のままで良い
- (5) ()

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。(は3つまで)

- (1) 申請・手続き等を電話で受付けて欲しい
- (2) 申請・手続き等の簡単な質問や確認事項はその場で応えて欲しい
- (3) 観光情報や救急医療機関情報をサービスして欲しい
- (4) 簡単な法律等や消費生活相談(架空請求・不当請求等)に答えて欲しい
- (5) 意見・要望や苦情などを聞いて欲しい
- (6) 土・日のサービスや区役所の開庁時間より長く対応して欲しい
- (7) その他()

問5 あなたがいままで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。(A・B・C...横一列について は一つだけ)

A	(1) 勤勉・真面目	(2) どちらでもない	(3) 怠慢・不真面目	(4) 分からない
B	(1) 柔軟	(2) どちらでもない	(3) 杓子定規	(4) 分からない
C	(1) チャレンジ精神	(2) どちらでもない	(3) 前例踏襲	(4) 分からない
D	(1) 親切・優しい対応	(2) どちらでもない	(3) 不親切・事務的対応	(4) 分からない
E	(1) 説明が丁寧である	(2) どちらでもない	(3) 説明が大雑把	(4) 分からない
F	(1) 迅速な処理・対応	(2) どちらでもない	(3) 遅い処理・対応	(4) 分からない
G	(1) コスト意識が高い	(2) どちらでもない	(3) コスト意識が低い	(4) 分からない
H	(1) 公平・公正である	(2) どちらでもない	(3) 不公平・不公正	(4) 分からない
I	(1) 知識が豊富	(2) どちらでもない	(3) 知識が乏しい	(4) 分からない

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。(は3つまで)

- (1) 仕事に対する意識・意欲の高い職員
- (2) 親切丁寧で人間性が豊かな職員
- (3) 広い視野で総合的に判断・行動できる職員
- (4) 迅速、的確に問題解決ができる職員
- (5) 自己啓発・自己管理に努める職員
- (6) 連携・協働のできる職員

- (7) コスト意識を持っている職員
- (8) 民間の知識も幅広く持ち、公務に生かせる職員
- (9) 法令遵守の意識が高く、公平公正な職員
- (10) よくわからない
- (11) その他 ()

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対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。(は5つまで)

- (1) 企画力(立案・計画)
- (2) 実行力(行動力)
- (3) 決断力(決定力)
- (4) コスト意識(費用対効果の意識)
- (5) 説明力(わかりやすい案内)
- (6) 危機管理能力(事件・事故に対応する力)
- (7) 情報力(様々な情報を集める力)
- (8) リーダーシップ(指導力)
- (9) 柔軟性(一つの考えにとらわれない)
- (10) 先見性(先を見据える力)
- (11) 迅速性(素早い対応)
- (12) 公平・公正性(同じ扱い・判断)
- (13) 創造性(生み出す力)
- (14) 責任感(仕事をやり遂げる)
- (15) 倫理観(法を守る)
- (16) 独創性(過去や他区等にはない独自の発想)
- (17) その他 ()

問8 あなたが足立区職員と協働をする際に、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。(は3つまで)

- (1) 安全・安心で快適な居住環境の分野
 - (2) 地域皆で支え合う福祉の分野
 - (3) 水とみどりの環境的分野
 - (4) 教育や地域文化の継承・生涯学習分野
 - (5) 男女協働参画や地域社会の分野
 - (6) 地元商店街や産業の分野
 - (7) 企画・立案・評価の分野
 - (8) その他(協働をイメージできる具体例がありましたらご記入ください)
- ()

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1つだけ選んでください。

(は1つだけ)

- (1) おおいに伝わってきている
- (2) どちらかといえば伝わってきている
- (3) どちらともいえない
- (4) あまり伝わっていない
- (5) 全く伝わっていない
- (6) その他 ()

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、公務員においての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。(は1つだけ)

- (1) 公務員も実践して欲しい
- (2) 公務員にも一部取り入れて欲しい
- (3) 公務員には向いていない
- (4) 良くわからない
- (5) その他 ()

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)

ありがとうございました。