

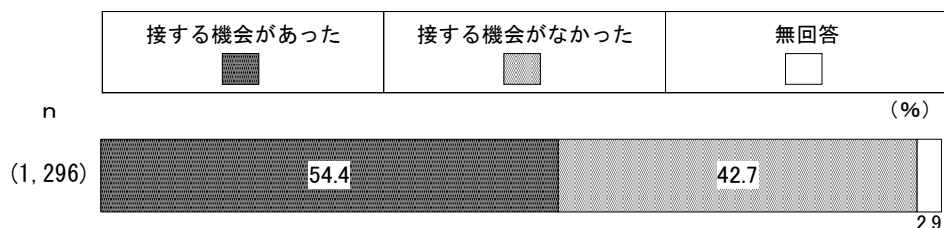
6. 板橋区職員に期待する能力・資質

(1) 最近1年間で職員と接する機会の有無

◇「接する機会があった」が5割半ば

問12 あなたは最近1年間で、区役所の窓口（電話含む）を利用したり、地域活動やイベント等で職員と接する機会がありましたか。該当するものを1つ選び、番号に○印をつけてください。

図6-1-1



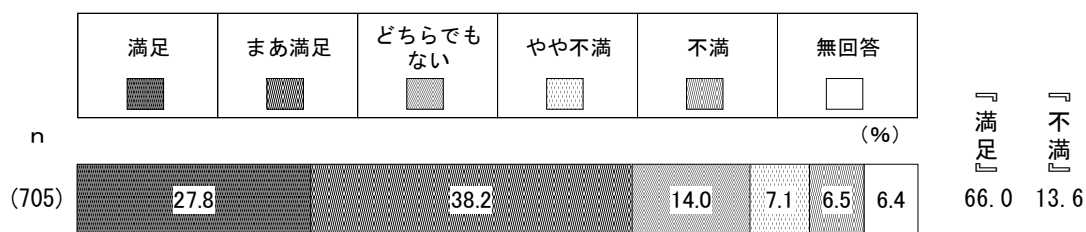
(1-1) 職員の対応に対する満足度

◇『満足』が6割半ば

(問12で「接する機会があった」と回答した方のみ)

問12-1 その際に接した職員の対応に関する満足度について、該当するものを1つ選び、番号に○印をつけてください。

図6-1-2



問12で、最近1年間で区役所の窓口（電話含む）を利用した、又は地域活動やイベント等で職員と「接する機会があった」と答えた人（705人）に、その際に接した職員の対応に関する満足度を聞いたところ、「満足」（27.8%）が3割近くで、これに「まあ満足」（38.2%）を合わせた『満足』（66.0%）が6割半ばとなっています。「どちらでもない」（14.0%）は1割半ばで、「やや不満」（7.1%）と「不満」（6.5%）を合わせた『不満』（13.6%）は1割を超えています。

(図6-1-2)

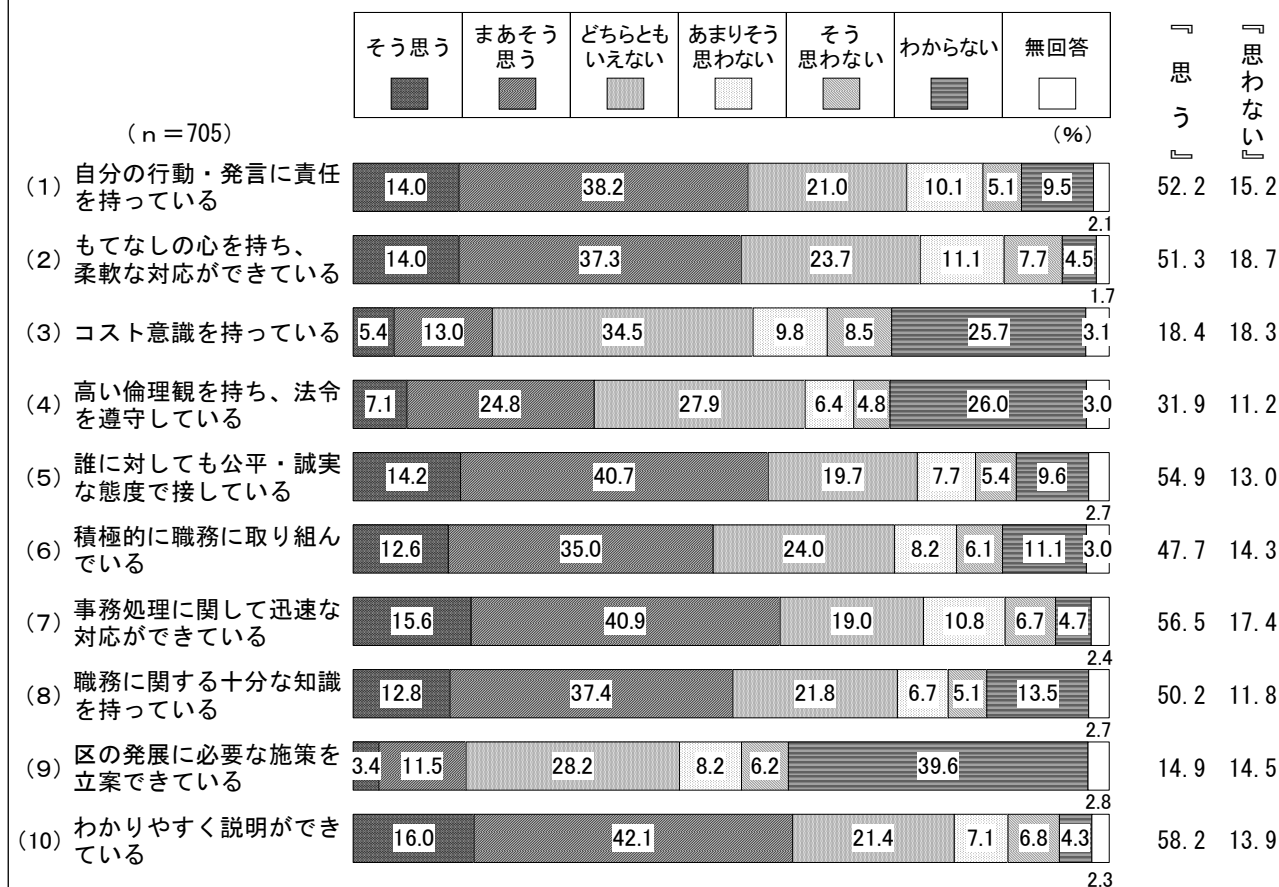
(1-2) 職員の能力・資質の現状評価

◇『思う』は「わかりやすく説明ができています」で6割近く

(問12で「接する機会があった」と回答した方のみ)

問12-2 板橋区職員の能力・資質について、現在の状況をどのように思いますか。それぞれ
1つずつ選び、番号に○印をつけてください。

図6-1-3



問12で、最近1年間で区役所の窓口（電話含む）を利用した、又は地域活動やイベント等で職員と「接する機会があった」と答えた人（705人）に、板橋区職員の能力・資質について、現在の状況をどのように思うか、10項目に分けて聞いたところ、「『思う』と『思わない』を合わせた『思う』の割合は、(10) わかりやすく説明ができています（58.2%）が6割近くで最も高く、このほかにも5項目で5割台となっています。一方、(9) 区の発展に必要な施策を立案できています（14.9%）では1割半ば、(3) コスト意識を持っている（18.4%）では2割近くにとどまっています。

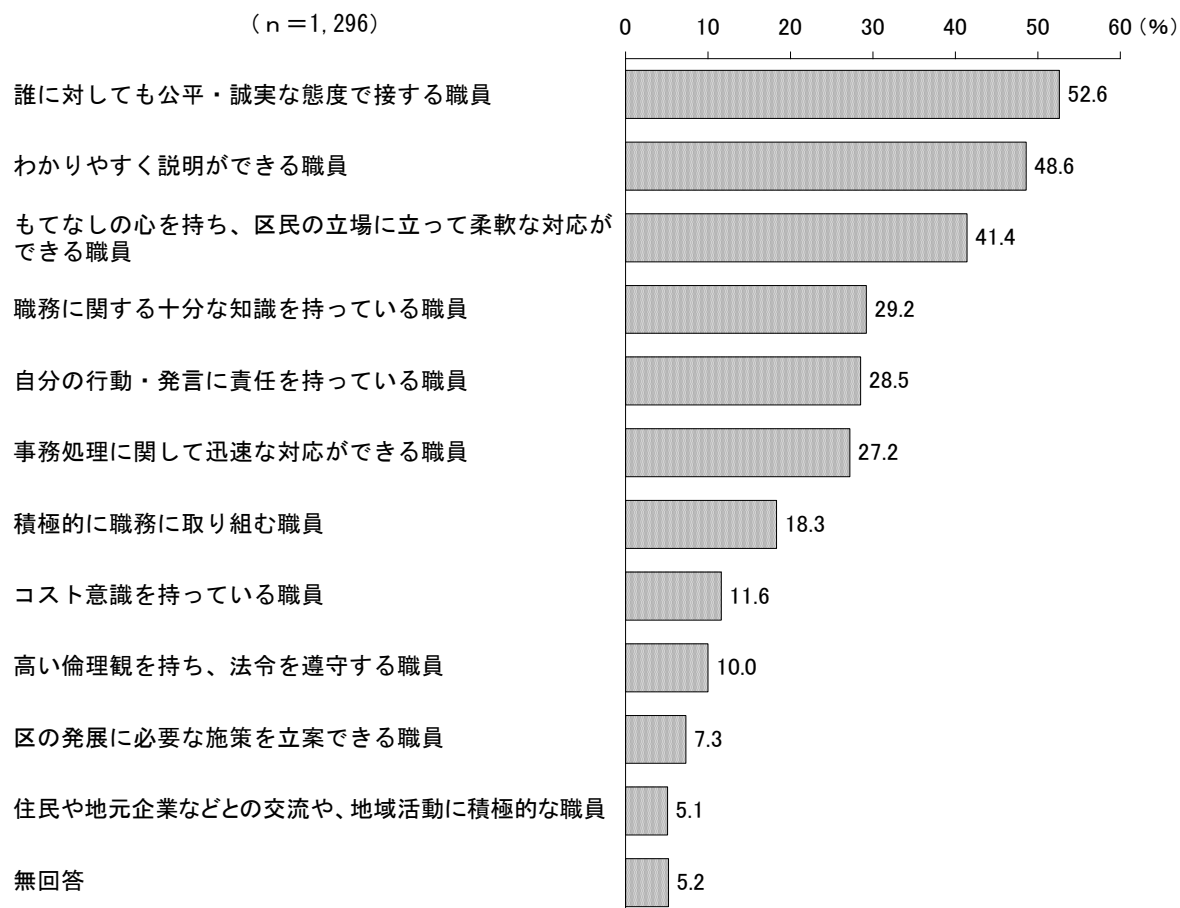
また、「あまりそう思わない」と「そう思わない」を合わせた『思わない』は10項目すべてで1割台となっています。（図6-1-3）

(2) 職員に求める姿

◇「誰に対しても公平・誠実な態度で接する職員」が5割を超える

問13 あなたが特に求める板橋区職員の姿はどのようなものですか。該当するものを3つ選び、番号に○印をつけてください。

図 6－2－1



特に求める板橋区職員の姿はどのようなものか聞いたところ、「誰に対しても公平・誠実な態度で接する職員」（52.6％）が5割を超えて最も高く、次いで「わかりやすく説明ができる職員」（48.6％）、「もてなしの心を持ち、区民の立場に立って柔軟な対応ができる職員」（41.4％）、「職務に対する十分な知識を持っている職員」（29.2％）、「自分の行動・発言に責任を持っている職員」（28.5％）などとなっています。（図 6－2－1）