

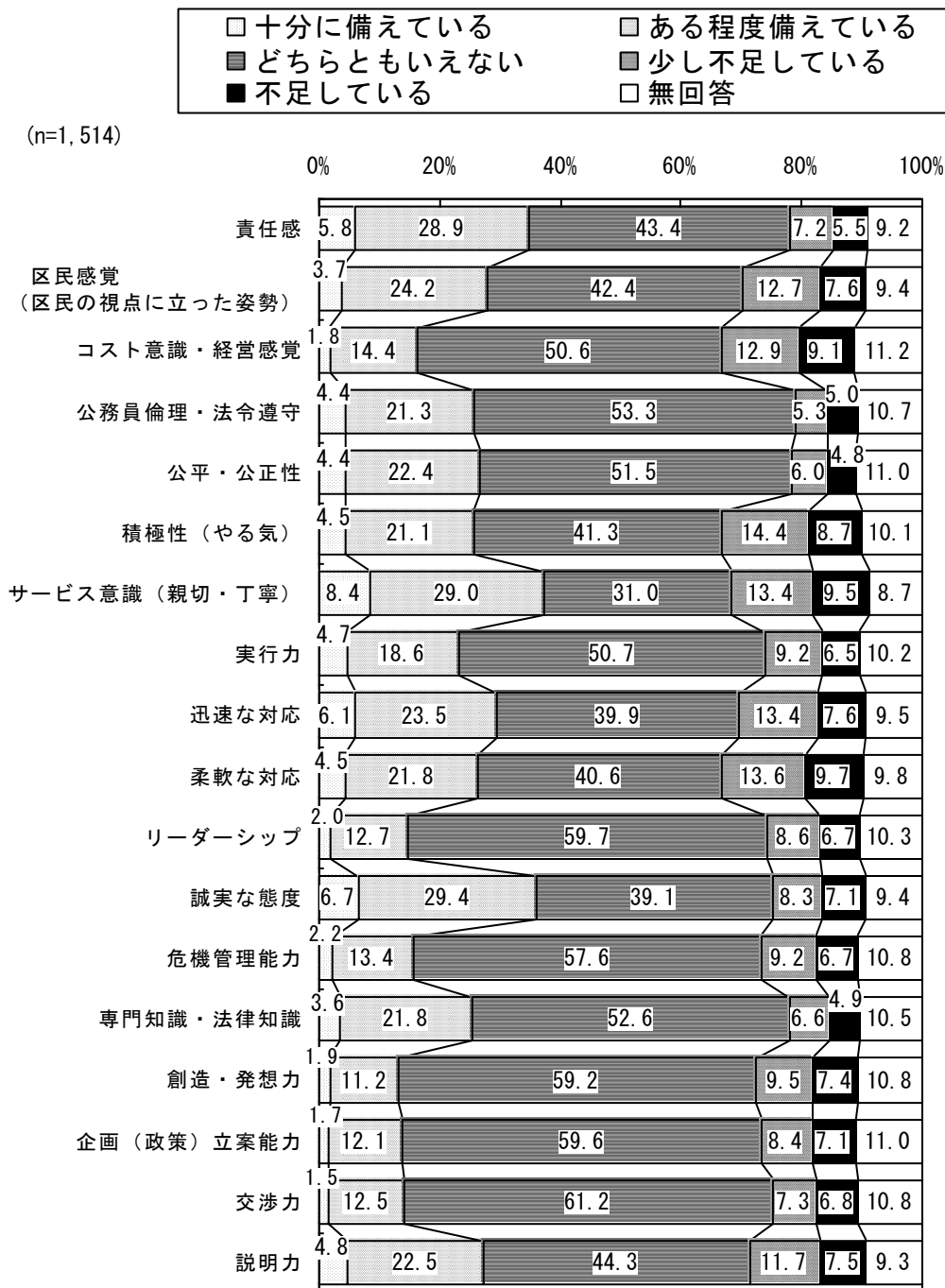
11 板橋区職員に期待すること

(1) 板橋区職員の能力・資質に対する満足度

板橋区職員が備えるべき能力・資質について尋ねたところ、「十分に備えている」、「ある程度備えている」を合計した比率が最も高いのは「サービス意識（親切・丁寧）」（37.4%）で、以下「誠実な態度」（36.1%）、「責任感」（34.7%）と続き、3割以上となっている。

一方、「不足している」、「少し不足している」を合計した比率が高いのは「柔軟な対応」（23.3%）、「積極性（やる気）」（23.1%）で、以下「サービス意識（親切・丁寧）」（22.9%）、「コスト意識・経営感覚」（22.0%）と続いている。（図Ⅱ-66）

図Ⅱ-66 板橋区職員に期待すること



(2) 年齢別にみた板橋区職員の能力・資質に対する満足度

年齢別に板橋区職員が備えるべき能力・資質についてみる。

全体平均と比較すると、「備えている」（「十分に備えている」又は「ある程度備えている」と回答した人の割合）が全体平均より高い項目は、70歳以上で「サービス意識（親切・丁寧）」（48.8%）が挙げられる。

一方、「不足している」（「少し不足している」又は「不足している」と回答した人の割合）が全体平均よりも高い項目は20代で多く、特に「サービス意識（親切・丁寧）」（35.7%）が高くなっている。（表Ⅱ-52）

表Ⅱ-52 年齢別 板橋区職員の能力・資質に対する満足度

		(%)																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
		責任感	区民感覚（区民の視点に立った姿勢）	コスト意識・経営感覚	公務員倫理・法令遵守	公平・公正性	積極性（やる気）	サービス意識（親切・丁寧）	実行力	迅速な対応	柔軟な対応	リーダーシップ	誠実な態度	危機管理能力	専門知識・法律知識	創造・発想力	企画（政策）立案能力	交渉力	説明力
全体	備えている	34.7	27.9	16.2	25.7	26.8	25.6	37.4	23.3	29.6	26.3	14.7	36.1	15.6	25.4	13.1	13.8	14.0	27.3
	どちらともいえない	43.4	42.4	50.6	53.3	51.5	41.3	31.0	50.7	39.9	40.6	59.7	39.1	57.6	52.6	59.2	59.6	61.2	44.3
	不足している	12.7	20.3	22.0	10.3	10.8	23.1	22.9	15.7	21.0	23.3	15.3	15.4	15.9	11.5	16.9	15.5	14.1	19.2
20代	備えている	28.0	22.4	14.7	23.8	27.3	18.9	24.5	21.0	23.1	19.6	9.1	30.8	11.2	26.6	11.2	12.6	14.0	22.4
	どちらともいえない	53.1	49.0	56.6	62.9	54.5	46.9	39.2	58.0	46.9	49.0	68.5	45.5	69.9	60.1	67.1	63.6	65.7	49.0
	不足している	18.2	28.0	28.0	12.6	16.1	32.9	35.7	20.3	29.4	30.8	21.7	23.1	18.2	12.6	20.3	22.4	18.9	28.0
30代	備えている	27.3	23.8	13.3	23.0	22.3	20.5	28.8	17.7	21.2	19.0	8.3	28.8	11.8	24.1	9.4	9.0	10.8	24.1
	どちらともいえない	54.7	51.1	59.4	65.5	63.3	50.0	39.2	59.0	49.3	48.9	71.6	50.0	66.5	62.2	67.6	71.9	70.9	51.4
	不足している	14.1	21.2	21.9	7.2	10.1	25.6	28.1	19.1	24.8	28.0	15.8	16.6	16.9	9.3	18.7	14.8	14.1	20.5
40代	備えている	32.9	28.5	15.6	28.9	28.9	27.5	36.9	25.3	28.4	25.3	14.2	37.3	12.9	25.3	10.7	12.8	12.4	24.0
	どちらともいえない	46.2	40.4	58.7	56.9	54.2	41.8	31.6	52.0	42.2	42.7	64.4	38.2	62.2	56.4	64.9	65.3	67.6	49.3
	不足している	19.1	29.3	23.6	12.0	13.4	28.5	29.8	20.5	28.0	30.3	18.6	22.7	22.2	15.5	21.8	19.1	17.7	25.3
50代	備えている	30.3	23.0	14.7	26.2	26.2	19.7	34.4	18.0	27.1	22.2	12.3	32.4	14.3	25.0	11.0	13.5	10.2	24.6
	どちらともいえない	52.5	49.2	48.4	52.9	54.5	48.4	32.8	59.4	42.6	43.9	61.9	44.3	59.8	55.3	63.9	63.1	67.6	48.0
	不足している	11.0	22.1	30.3	15.2	13.1	25.8	27.0	16.8	24.2	28.3	20.1	18.0	20.1	13.6	19.2	17.6	16.4	22.1
60代	備えている	39.6	29.2	15.9	26.3	27.6	28.6	42.5	24.4	35.0	30.8	15.9	38.3	14.9	24.1	13.3	14.9	15.3	29.5
	どちらともいえない	39.0	41.6	49.4	51.0	49.4	39.3	27.9	49.7	36.7	38.0	58.8	38.6	59.4	51.6	57.5	56.5	59.7	44.2
	不足している	9.8	17.2	21.5	9.4	9.7	19.1	17.9	13.3	16.9	19.1	12.7	10.3	12.0	11.3	15.3	14.9	11.4	14.0
70歳以上	備えている	44.0	36.5	21.5	25.4	28.0	33.9	48.8	31.0	37.2	35.2	23.8	45.0	24.8	27.3	20.2	18.2	19.9	34.9
	どちらともいえない	24.1	28.7	37.1	38.4	37.5	26.1	20.5	32.9	28.0	28.0	41.0	23.1	36.8	37.1	41.7	43.0	41.7	29.0
	不足している	9.1	11.1	12.4	7.8	6.5	14.6	9.8	9.5	10.4	11.4	8.5	8.8	10.4	8.4	10.5	9.7	10.4	12.4

白抜きは、全体を10.0以上上回っているもの。
 斜線は、全体を10.0以上下回っているもの。

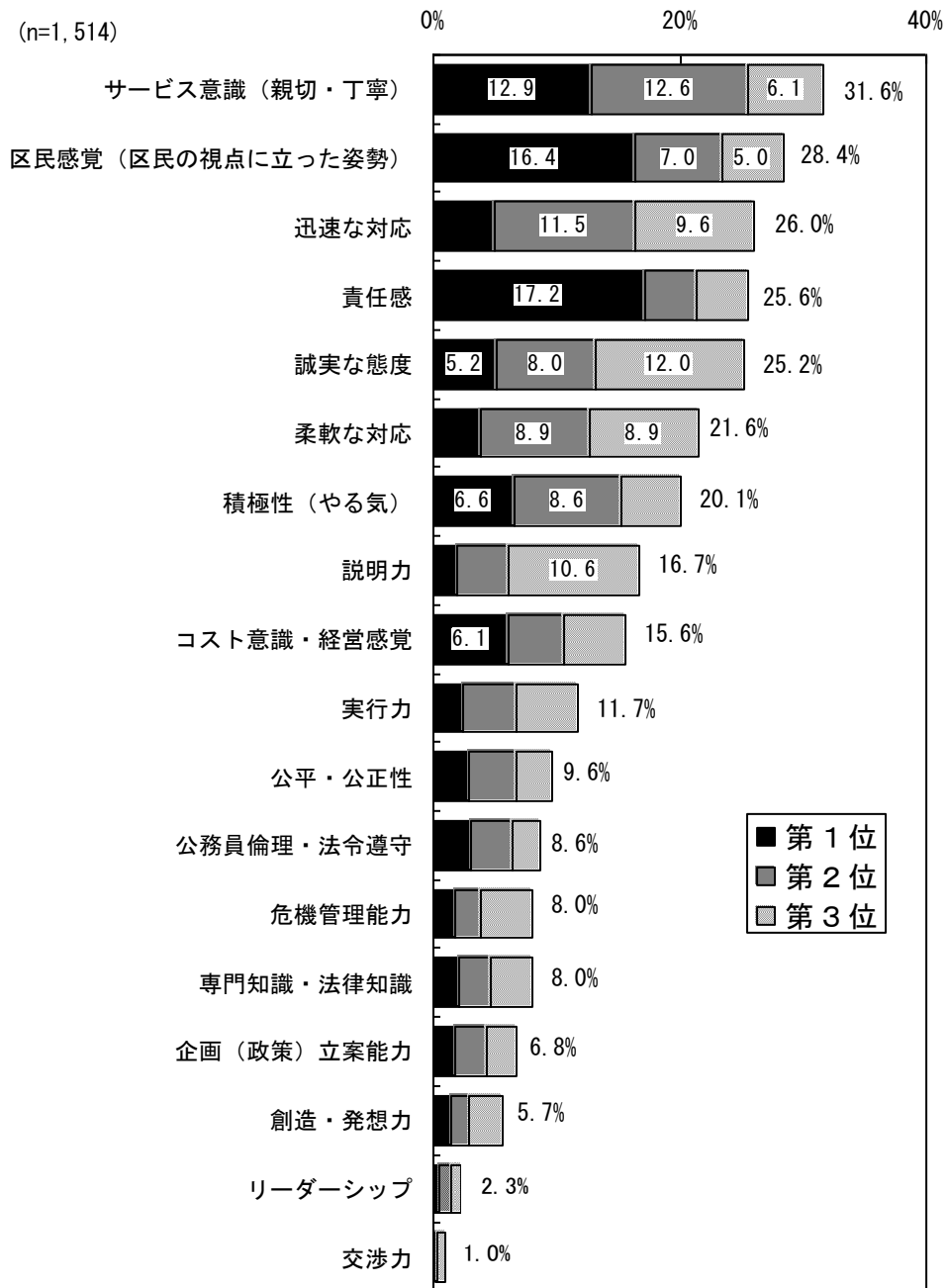
(3) 板橋区職員に求められる能力・資質

板橋区職員に求められる能力・資質について5位までの順位をつけて選んでもらった。

第1位に最も多く挙げられた能力・資質は「責任感」(17.2%)で、次いで「区民感覚(区民の視点に立った姿勢)」(16.4%)、「サービス意識(親切・丁寧)」(12.9%)と続き、1割以上となっている。

第1位から第3位までの比率を合計してみると、「サービス意識(親切・丁寧)」が31.6%で最も高く、以下「区民感覚(区民の視点に立った姿勢)」(28.4%)、「迅速な対応」(26.0%)、「責任感」(25.6%)、「誠実な態度」(25.2%)と続いている。(図Ⅱ-67)

図Ⅱ-67 板橋区職員に求められる能力・資質



※構成比5%以下は数値を省略

(4) 年齢別にみた板橋区職員に求められる能力・資質

全体平均より比率が高い項目は、20代の1位「サービス意識（親切・丁寧）」（18.9%）、「誠実な態度」（11.2%）が挙げられる。一方、全体平均より比率が低い項目は、20代の1位「責任感」（11.9%）が挙げられる。（表Ⅱ-53）

表Ⅱ-53 年齢別 板橋区職員に求められる能力・資質

																				(%)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
		責任感	区民感覚（区民の視点に立った姿勢）	コスト意識・経営感覚	公務員倫理・法令遵守	公平・公正性	積極性（やる気）	サービス意識（親切・丁寧）	実行力	迅速な対応	柔軟な対応	リーダーシップ	誠実な態度	危機管理能力	専門知識・法律知識	創造・発想力	企画（政策）立案能力	交渉力	説明力	
全体	1位	17.2	16.4	6.1	3.0	2.9	6.6	12.9	2.4	4.9	3.8	0.5	5.2	1.8	2.1	1.4	1.7	0.2	2.0	
	2位	4.2	7.0	4.5	3.5	3.8	8.6	12.6	4.3	11.5	8.9	0.9	8.0	2.1	2.6	1.5	2.6	0.1	4.1	
	3位	4.2	5.0	5.0	2.1	2.9	4.9	6.1	5.0	9.6	8.9	0.9	12.0	4.1	3.3	2.8	2.5	0.7	10.6	
20代	1位	11.9	16.1	3.5	2.1	1.4	4.2	18.9	1.4	4.2	7.7	0.7	11.2	2.1	2.1	2.8	2.8	0.7	4.9	
	2位	4.2	3.5	2.8	2.1	2.1	13.3	16.1	4.2	11.2	13.3	2.1	7.0	2.8	1.4	1.4	3.5	-	7	
	3位	7.7	6.3	7.7	1.4	2.8	5.6	9.1	4.9	13.3	14.0	0.7	9.1	0.7	2.1	2.1	2.1	-	8.4	
30代	1位	13.3	14.0	8.3	1.4	2.5	9.0	15.8	4.0	6.8	5.4	0.7	4.3	2.5	2.2	2.2	2.5	0.4	1.8	
	2位	5.0	10.1	5.0	2.2	1.8	5.0	10.4	3.6	12.9	14.0	1.1	9.7	2.9	2.9	2.9	2.5	-	4.3	
	3位	6.1	6.1	6.1	1.4	4.7	5.0	6.5	5.8	8.3	13.3	1.1	9.0	3.6	2.5	3.2	2.2	0.7	10.4	
40代	1位	15.1	19.6	8.0	4.4	3.6	8.0	13.8	2.7	4.4	3.6	0.4	4.9	2.7	2.2	2.2	0.9	-	0.9	
	2位	7.1	6.2	6.2	4.0	3.6	5.8	11.6	4.0	14.2	10.2	0.4	8.0	3.6	2.2	1.8	3.1	0.4	5.3	
	3位	4.0	5.3	5.8	2.7	2.2	6.2	8.4	4.9	10.7	11.6	0.4	12.4	3.6	4.0	3.1	2.2	-	9.8	
50代	1位	20.9	15.6	8.2	3.3	3.7	6.1	11.9	2.0	4.9	4.1	-	6.6	1.6	1.2	1.2	2	0.4	1.2	
	2位	3.7	7.4	4.5	7.0	4.9	11.5	12.7	4.5	9.0	8.6	0.8	7.4	1.6	3.3	1.6	2.9	-	3.7	
	3位	3.7	4.5	7.0	2.9	2.5	4.5	6.6	4.9	12.7	3.7	0.8	13.9	5.7	4.9	2.9	4.5	0.8	8.2	
60代	1位	18.2	17.5	5.5	3.9	4.2	6.8	10.7	1.9	4.5	1.3	1.0	4.2	1.6	3.6	0.6	1.9	-	3.2	
	2位	4.2	6.2	5.2	3.6	3.9	8.4	14.9	4.2	11.0	7.5	0.6	8.4	1.9	3.2	0.6	3.6	-	2.9	
	3位	3.2	5.2	3.9	3.2	2.9	5.5	3.6	5.8	7.5	6.2	1.6	12.3	3.9	4.9	2.3	2.6	0.6	14.6	
70歳以上	1位	20.8	16.0	2.9	2.3	1.6	4.9	10.4	2.0	4.2	2.6	0.3	3.6	0.7	1.3	0.3	0.7	-	0.7	
	2位	2.0	7.2	2.9	2.3	5.5	9.1	11.7	5.2	10.7	2.9	0.7	7.2	0.7	2.3	0.7	0.7	0.3	3.3	
	3位	2.3	3.6	2.0	1.0	2.0	3.3	4.9	3.3	8.1	7.5	0.3	14.0	5.5	1.3	2.6	1.6	1.3	10.1	

白抜きは、全体を5.0以上上回っているもの。
 灰色は、全体を5.0以上下回っているもの。

(5) 板橋区職員に求められる能力・資質の期待度

ここでは、区民が板橋区職員に求める能力・資質を明確にするために、順位にスコア（得点）を与えてみる。高い順位を得るほど得点が高くなるように傾斜配点を行って必要スコアを算出する。

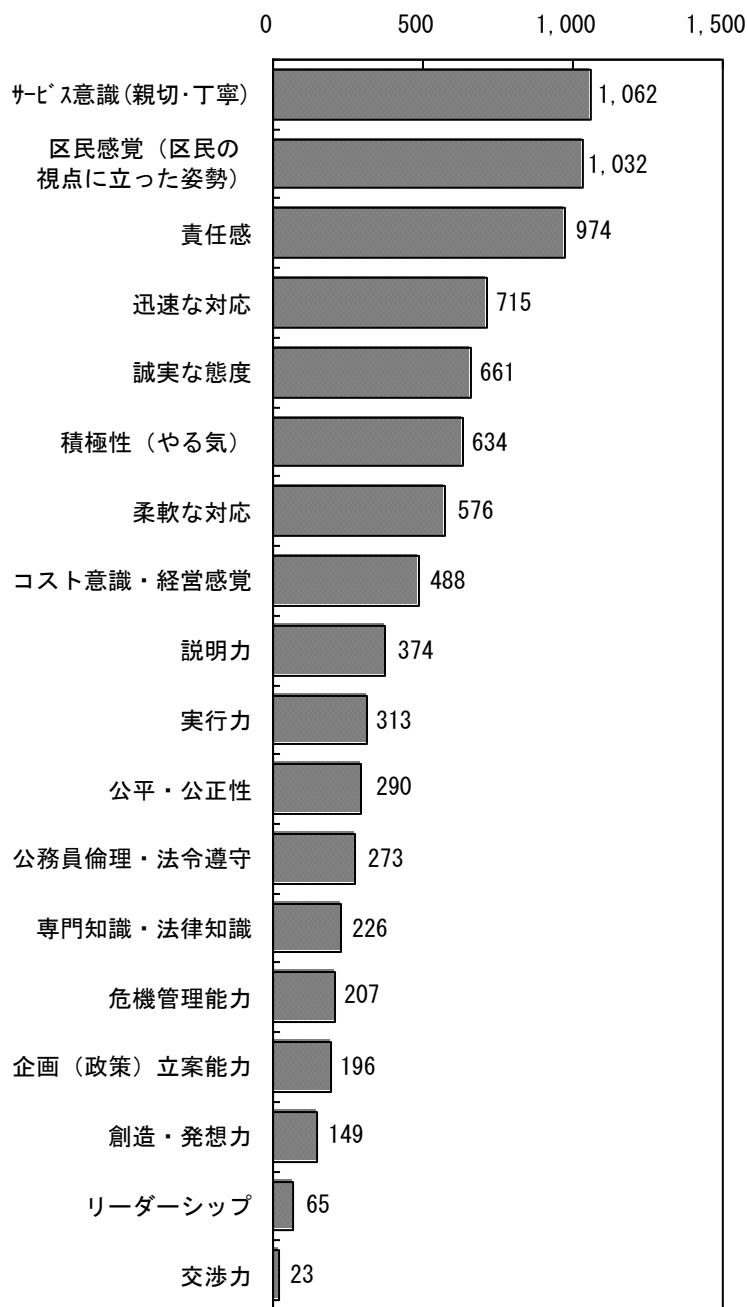
必要スコアの算出方法

「第1位」に“3”、「第2位」に“2”、「第3位」に“1”を与え、下式により算出した。

各項目ごとの

$$\text{必要スコア} = (\text{第1位の回答者数} \times 3) + (\text{第2位の回答者数} \times 2) + (\text{第3位の回答者数} \times 1)$$

図Ⅱ-68 必要スコア



最も必要スコアが高い能力・資質は、「サービス意識(親切・丁寧)」(1,062ポイント)で、次いで「区民感覚(区民の視点に立った姿勢)」(1,032ポイント)と続き、1,000ポイントを超えている。(図Ⅱ-68)

18 の項目の必要スコアを年齢別にみると、20 代・30 代で「柔軟な対応」、50 代・60 代で「積極性」が上位に入っているのが特徴的である。(表Ⅱ－54)

表Ⅱ－54 年齢別 必要スコア

		1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
全体		サービス意識 1,062	区民感覚 1,032	責任感 974	迅速な対応 715	誠実な態度 661
年齢別	20 代	サービス意識 140	柔軟な対応 91	区民感覚 88	誠実な態度 81	責任感 74
	30 代	サービス意識 208	区民感覚 190	柔軟な対応 160	責任感 156	迅速な対応 152
	40 代	区民感覚 172	サービス意識 164	責任感 143	迅速な対応 118	誠実な態度 97
	50 代	責任感 180	サービス意識 165	区民感覚 161	誠実な態度 118	積極性 112
	60 代	区民感覚 216	責任感 204	サービス意識 202	迅速な対応 133	積極性 132
	70 歳以上	責任感 211	区民感覚 202	サービス意識 183	迅速な対応 130	誠実な態度 120