

市民アンケート集計結果

～第2次五島市人材育成基本方針～

平成23年1月

五島市

今回、人材育成基本方針を改定するに当たり、「市民と協働してまちづくりが行える職員」の育成に関する市民のみなさんのご意見をお聞きしました。アンケートは、五島市民の皆さんの中から無作為抽出した1,000名の方を対象にアンケート用紙を郵送し、ご回答いただいたアンケートを返信していただく方法により実施いたしました。

アンケートの内容と集計結果は、次のとおりです。

【ご回答いただいた方の数は403名でしたが、複数回答、無回答の項目があり、それらの回答も含めて集計しているため、設問ごとに回答数が異なります。】

問1 あなたの性別をお聞かせください。
【 回答数398名 】

1 男性	(143名)	35.9%
2 女性	(255名)	64.1%

問2 あなたの年齢をお聞かせください。
【 回答数398名 】

1 10代	(0名)	0.0%
2 20代	(36名)	9.0%
3 30代	(49名)	12.3%
4 40代	(67名)	16.8%
5 50代	(104名)	26.1%
6 60代	(103名)	26.0%
7 70歳以上	(39名)	9.8%

問3 あなたのお住まいを教えてください。
【 回答数394名 】

1 福江市地区	(253名)	64.2%
2 富江町地区	(39名)	9.9%
3 玉之浦町地区	(12名)	3.0%
4 三井楽町地区	(31名)	7.9%
5 岐宿町地区	(33名)	8.4%
6 奈留町地区	(24名)	6.1%
7 その他	(2名)	0.5%

問4 あなたのお仕事を教えてください。
【 回答数400名 】

1 自営業	(36名)	9. 0%
2 農業	(26名)	6. 5%
3 漁業	(8名)	2. 0%
4 会社員	(83名)	20. 7%
5 公務員	(33名)	8. 3%
6 主婦(夫)	(97名)	24. 2%
7 学生	(5名)	1. 3%
8 無職	(59名)	14. 7%
7 その他	(53名)	13. 3%

問5 あなたは、市役所(支所、出張所等を含む。)をよく訪れますか。
【 回答数398名 】

1 毎週訪れている	(16名)	4. 0%
2 毎月訪れている	(72名)	18. 1%
3 年に数回訪れている	(268名)	67. 3%
7 その他	(42名)	10. 6%

問6 あなたが市役所(支所、出張所等を含む。)を訪れるのは、どのような目的が多いですか。【 回答数403名 】

1 個人的な申請など	(216名)	53. 6%
2 家族などの代理	(80名)	19. 9%
3 (自分の、会社の)仕事の用務	(78名)	19. 4%
7 その他	(29名)	7. 2%

問7

より良い五島市へと変えていくためには、どのような取り組みが必要だと思いますか。【 回答数453名 】

1 市民と職員が協力してまちづくりを行う	(141名)	31.1%
2 無駄と思われる「人、もの、お金」を積極的に見直す	(202名)	44.6%
3 職員の意識改革等	(94名)	20.8%
4 その他	(16名)	3.5%

<その他の代表的なご意見>

○職員が積極的に住民のもとへ出向き、現状の把握に努めて、総合的に判断して各部署へ伝達、改善できるように実行する。そのための「人・もの・お金」であってほしい。

○五島をどうして行きたいのか、未来を見据えた目標を持って、市民にそれを理解してもらえるようにする。将来的にどんな市になりたいのか、何を目指しているのか、今の私はよく知らないのので、どう協力したらよいかもわかりません。どんなプランがあるのでしょうか？よくわからない人が多いのでは？いろいろあり過ぎて… 一番目指していることは何か、まず、それを掲げてわかってもらうこと。

○市民と職員が協力するのは無理じゃないですか？無駄をなくすという割にペンたてのペンが多すぎ！自分の足元ぐらい自分で掃除する！

○相手の手が届かないところに積極的に行動する。

○職員採用の時、しっかりと（こんな仕事をしたいなど）と夢を持った人を採用すること。

○管理職教育。

○職員が多すぎる。

○市民の意見をきちんと聞くべき。

○島民の内向きの考えを改める。市民の意識も大事。

問8

あなたは、市役所（支所、出張所等を含む。）の職員に、どのような印象を持っておられますか。よろしければ詳しくお書きください。【 回答数400名 】

1 職員の対応が良い	(150名)	37.5%
2 職員の対応が悪い	(26名)	6.5%
3 対応が良い課（職員）と、そうでないところがある	(189名)	47.2%
4 その他	(35名)	8.8%

＜詳細なご意見＞

- 職員によると思われるが、公務員は市民に対するサービス業である意識がほしい。課の専門的な知識を持ってほしい（市民は職員を、その課の専門家と思っている）。
- 「本所に聞かなければ…」と即答いただけず長引くことがあります。支所には決定権がないのですか。
- 対応は良い人が多いと思いますが、仕事の内容をしっかりと解っていない人がいるのでホントに困っています。
- 明るさ、活気のなさ、進んで笑顔であいさつしてもらいたいと思う。用があつて行った時、平気であくびをしていた。
- 以前は、いい感じがあまりしなかったが、今日、たまたま島民カードの作成に出かけ、主人と気持ちよかったと噂したばかりでした。
- 他の課の催しなどについてあまり知らない。電話でタライ回しがある。
- 偉そうにしている人が多すぎる。
- 昔に比べたらだいぶ良くなってきたと思いますが、仕事中に新聞を読んでいる人がいます。
- 対応が事務的。機械的な対応。気持ちがないと感じる。
- 思いやりのない態度が見られる。
- 仕事をしていないような人も見受けられる。（人が多すぎるのでは…）
- 自分には関係ないみたいな顔をして対応しない人がいる。
- 椅子にすわったままの人には頭に来る。こんな人こそ辞めさせてほしいと思う。それこそ税金の無駄遣いでは？
- 中堅職員は、あいさつも良くできる。年配はだらしない。年配は態度が悪い。
- 職員はどんな時であろうとも市民に対しては平等であってほしい。

問9

あなたが職員に求める資質の中で、どんな能力が特に重要だと思われますか。
【 回答数472名 】

1 与えられた仕事を正確にきちんと行う能力	(65名)	13.8%
2 職員同士や仲間同士で協力し合って仕事を行う能力	(65名)	13.8%
3 職員としての役割を理解し、何をやるべきか自分で設定できる能力	(144名)	30.5%
4 市民と接する機会を持ち、何事も市民の立場に立って考える能力	(158名)	33.4%
5 仕事を行う上で、発生する問題を自分で解決することができる能力	(23名)	4.9%
6 その他	(17名)	3.6%

<その他の代表的なご意見>

○回答項目は初歩的なこと、出来て当然の資質だと思います。考え、勉強し、提案でき、それを実行できる能力が必要だと思います。

○給料のために働くのではなく積極的にやる気のある職員ができる限り多くいるような職場であってほしい。

○どこに行っても何でもできる人材でないと、職員としての資格はない。

○笑顔で話することができる人。相談する側はわからないのだから親切心を持ってほしい…。ぶらぶらしてタバコを吸っている奴は辞めさせてほしい。

○項目の全てが必要であり、その上で、自分は公務員であるという自覚を持ち奉仕の精神を持って仕事にあたる姿を見せる事。

○金銭感覚にズレがあると思う。公的なお金、仕事を大ざっぱに捉えているように感じる。

○回答は職員一人ひとりがどうしたらいいか考えるべき。社会人として当たり前の事。

○今いる部署以外のことに関する知識も発揮してほしい。

○今は知りませんが、以前は町内会にも入らないのがいたそうです。

○自分、市民、五島市、日本を客観的にみることができる能力。全国をセールスしてまわる能力。

○職員としての意識の欠如。公僕であることの欠如。

○市民は「お客様」という考えで仕事をしてもらいたい。

○市民生活の向上に寄与できる能力、町おこしのイニシアチブ。

問10 問9の能力を身につけるためには、どのような事が必要だと思われますか。
【 回答数431名 】

1 職員自身が学習・努力して身につける	(146名)	33.9%
2 職場の上司の教育や研修会等へ派遣して身につける	(66名)	15.3%
3 人事異動などにより実務経験を積んで身につける	(79名)	18.3%
4 自分から積極的に市や地域の取り組み(ボランティアなど)に参加する	(122名)	28.3%
5 その他	(18名)	4.2%

<その他の代表的なご意見>

- あなた方は接客業というのが解ってる?窓口で上から目線でモノをいう人がいます。
- 市民に対しての思いやりを身につける。いつも自分を上位に意識して市民に対して親切な態度の欠如が見受けられる。
- 人員を減らし、その分パソコン等の機器を入れ効率化を図り、明るく話ができる職員である事を願っております。
- 民間企業等での職場実習やボランティア活動などを行う。
- 市民の代表として、五島市で働いている意識を常に持って仕事をしてほしい。
- 能力があるから市職員として採用されたわけであるからその能力を発揮すべき。
- 役人のエリート意識を少し薄める。
- 職場毎の意識改革を高めるための会合。
- 職員間のコミュニケーションをしっかりとる。
- 上司の背中を見て下の者は行動する。
- 職場内での問題意識の共有。
- 専門を勉学する職員を入れる。

問 1 1

どのような職員へと成長すれば、市民の皆様のお役に立てると思われませんか。

【 回答数 4 4 4 名 】

1 幅広い知識や経験を持つ職員	(1 4 0 名)	3 1 . 5 %
2 専門的な能力を持つ職員	(4 4 名)	9 . 9 %
3 ボランティア団体などとの人脈を業務に活かす職員	(2 5 名)	5 . 6 %
4 市民の視点で業務に取り組むことができる職員	(2 2 3 名)	5 0 . 3 %
5 その他	(1 2 名)	2 . 7 %

<その他の代表的なご意見>

○自分の与えられた仕事以外は、担当がいらないと言って対応できない職員ばかりに思える。小さい町の職員は、何でもできるように育てている。

○市民の役に立つために、自分達で考えるべき。これも仕事の1つです。このアンケートを取ったあと、まとめて市民が見れるようにしてくれるんですか？自分達が処理して終わりなら、形だけのアンケートになるのではないですか？

○法的にわからない市民が多いと思うので、「良い」、「悪い」ではなく、どうしたらいいか教えてほしい。

○与えられた仕事を間違いなくやるだけでなく、疑問に終わったことを疑問で終わらせない職員。

○回答項目の能力は上司にあればよい。そして実践できる部下と協力して実行すれば良いと思う。

○何でも相談しやすい雰囲気を持った職員になってほしい。

○自らやる気と常に目標を持って業務に取り組む職員。

○何事に対しても努力し、一生懸命頑張れる人。

○真剣に取り組む姿勢。

○性格が良い人材。

○自分たちで考えなさい。

問12

より意欲的に業務に取り組む職員を育成するには、どのような人事が必要だと思いますか。【 回答数408名 】

1	年齢、性別に関係なく高い能力を持つ職員の管理職等への登用	(273名)	67.0%
2	高い業績をあげた職員に対して、昇給などの給与面で配慮	(43名)	10.5%
3	高い業績をあげた職員に対して、人事異動などで配慮	(54名)	13.2%
4	その他	(38名)	9.3%

<その他の代表的なご意見>

○すでに高い給料をもらっているのだから、これ以上支払わなくてよい。市民の税金で働いていることを思えば市民につくすのは当たり前。

○管理職等の登用は上の考え方で決めるべき（市民には関係のないこと。）。高い業績をあげた職員に対する昇給などんでもないこと。市民の給料からすればもらいすぎ、もらっただけの仕事をしている職員は、ほんの一握りである。

○高い業績を上げたかどうかの判断、評価は、多種の業務の中で、平等性を保つのは難しいと考えます。平等に且つ正しく評価され、職員の意識が変わった時に意欲的に取り組めるのではないのでしょうか。

○職員に尋ねた方がいい。どうしたらやる気がでるのかさっぱり分かりません。

○上司が職員の仕事を把握しつつ、職員のいい所を認めていくことでやる気が出ると思う。今は上司が下を見ていないと聞きます。

○時間外勤務を余儀なくされた職員に対しては、時間外勤務手当などの配慮が必要なのではないかと思えます。

○一般企業と同じように、企画に失敗した時は、ペナルティーがつくという心構えで取り組んでほしい。サラリーマン感覚ではダメだと思う。

○褒美を与えるという考えではなく、逆の考えもあってよいのではないかと（減給、降格）。

○リーダーシップをきちんととれる人が上に立ち、若い職員を育成していく。

○市の職員としての考え方がしっかりした人を管理職に登用する。

○能力プラス人格者を管理職に登用する。

○上に立つ者は職員に対し、偏見なく職員の能力を引き出してほしい。

○職員の能力や専門性が活かせる課への人事。

問13 職員を採用する場合、どのような人物を採用したらよいと思われますか。
【 回答数403名 】

1 学業が優秀な人物	(12名)	3. 0%
2 物事に積極的に取り組む意欲のある人物	(284名)	70. 4%
3 民間経験者など専門的な知識を持つ人物	(87名)	21. 6%
4 その他	(20名)	5. 0%

<その他の代表的なご意見>

○頭がいいという意味は学校の成績がいい事とは違います。適材適所、社会の中にあって人とどう関わられるかが大事です。

○出来てもやらない職員が多い。自分に関係なかろうと積極的に市民の意見を聞いてくれ、相談に乗ってくれるような人物を採用してほしい。

○その人の立場に立って考えてくれる人。知識があってもその人のことを考えてくれない人は意味がないと思います。

○意欲の中に機転に優れた人物。

○公的意識や問題解決の意欲のある人。

○笑顔を持って人と関係づくりができる人物。心豊かな人物。

○責任感の強い人。

○本を多く読む人。

○市民のために一生懸命働きたい人物。

○やる気、元気な人。市民目線で仕事ができる人。

○人間性豊かで向上心のある人。

○五島市を好きな人。五島の良さが解っている人。

＜職員に関するご意見＞

- どんな職場でも、やる気がないとダメだと思う。ましてや管理職になるとその人の行動をそのまま部下や同僚が見ているので、自覚を持ってやってほしい。そうしないと全員がやる気がないと思われまふ。どんな職場でもそうです。「人のせいにする、やる気がない、いい訳ばかりを言う。」そうなると最悪です。明るい人、やる気のある人、プライベートを職場に持ち込まない人…こんな人がいいです。
- 人事異動のローテーションが短いため、専門的にきちんと考え判断することができない。責任の所在をはっきりさせ、己の技量、知識の向上へつなげてもらいたい。
民間では当たり前のことですが…仕事は時間内で切り上げ、家に持ち込まない。余計な残業はなくなり家族サービスもできるはず。
- 市の職員になった時点で、ある程度いや確かな安定が得られます。有給休暇、介護休暇、育休、病休…生活の安定のために職に就くのではなく、市民生活の安定、安全安心のために力を尽くす職員を育成してほしい。
- 指示どおり動くのではなく、自分で考え行動できる職員を育成してほしい。(特殊な方だったかもしれませんが、指示されたことしか頭が回らない。頭を使わない職員に会ったことがある。)
- 市民のために、時にはボランティア精神で頑張してほしいです。
- 自分の仕事をほかに回さないで、自分で責任をもって対応してほしい。
- 五島市の職員としての自覚をもってほしい。市民の立場で考えられる人であってほしい。管理職の人をしっかりと教育して手本になる人であってほしいと願います。そうすれば、若い人たちもそうなると思います。
- 与えられた業務に対して、積極的に取り組む人材を年齢に関係なく、また学業にとらわれず、人生経験者(民間経験者を含む)を広く採用してほしい。
- 公務員として何が自分にとって一番大切なことなのか?市民とかかわる上で何が大事なのか?ある企業の社訓(報・連・相)を大事にしていける人材の育成を望む。
- 社会の育成に積極的に取り組み、市民の皆さんと話し合う場を多く持ち、みんなの意見をよく聞いてくれる事。
- 学力知識に偏らず、市民のために良いと思う事を、常に実践できるようになってほしい。
- 窓口業務等に努める職員の異動は多くて結構だが、専門職(例えば第一次産業に関する業務を行う職員)の異動は、他の職員と比べて少なくしてはどうか。
- 田舎で高収入、高地位、高待遇の市職員への言葉が生まれるほどになってはいけない。
- 一般常識を身につけてもらいたい。差別せず、市民一人ひとりが同じ人間であることを…。

○職員は、数年で異動があり、その度に、新しい仕事を覚えていくこととなります。市民への対応後、「自分の対応で正しかったのか。」を振り返り、わからなければ調べたり、上司に確認するなど責任のある仕事をしてほしい。対応する職員によって、説明不足だったり話が違っていたりすると、市民は知らないままだったり誤った認識をもったりします。

○自分の事だけを考えず自分の保身のためでなく、本当に力強く部下をしっかり指導できる人を管理職にすることだと思います。年功序列ではなく、本当にやる気のある元気で指導力のある方を管理職にして下さい。気持の弱い方は途中ですぼんでしまうものです。

○公務員は民間の会社員と違い、景気の良し悪しに関係なく給与、賞与などがもらえるようだが、給与、賞与などに個人差もないのでは？

○九州創発塾などに職員を出席させ、他県の職員の発想や意見を聞かせてはどうか。また、議論に参加させたりして、井の中の蛙的理念を改め、世間を見る目を養わせてほしい。

○良い行政を行うには、より質の高い職員が必要になる。その為の人づくりを重要視し、その環境を整備し、精神、技術の両面に於いて人材を育成してゆく必要があると思う。

○自分から進んで事を成すような人。他県では、少しでも市の財政を減らさないよう市民と職員が一体となり、町内を活性化できるように取り組んでいるのをテレビで見ました。良いことは参考にすべきと思います。

○業務をこなすだけでなく、常に目的・目標を持って仕事をしてほしいです。

○このようなアンケートも単に送りつけるのではなく、街中で職員が実際に聞いてアンケートを取るなどして市民の身近な声を聞くようにしてほしいです。

○例えば、五島市には立派な放送設備ができました。火災の発生は放送されますが、鎮火したことのお知らせはありません。定期船の欠航に関するお知らせもありません。高齢者が多い地区がほとんどです。車を所有している方ばかりではありません。「これは是非お知らせしなければ…」と気付いてくれるような職員が一人でもいてくれたらと思います。

○支所は支所なりの決定権を持たせ一人ひとりが責任ある仕事をする。

○市長さんは職員を減らすことを頑張られているようですが、減らすべき所、減らすべきでない所を、よく検討されているのでしょうか？人員が減ることで、市民の近くに出かける時間が減り、市民サービスは減っているのではないですか？

○特に窓口業務のある部署に関しては、ある程度長く異動せずに地域の方との対応に慣れてもらうとか、地域に住んでいる職員の方をその部署に配置するとか親しみをもてる窓口業務を希望します。

○五島中央病院跡地にあれだけの車が駐車されているのを見て、それだけ職員がいるのかとびっくりしました。職員の皆さんの協力とともに、赤字の五島市を少しでも良い方向へ…よろしくお願いします。

○支所、出張所にベテランの人（どの課でも対応できる人）を配置した方が良いのでは？

○安定した収入を目指して、一生懸命勉強されて公務員になられた方もいると思います。しかし、公務員や医療に携わる人は、その目的だけで選んでほしくないです。特別な職業だと思います。奉仕の心がないとできないことだと思います。精神的なことを第一に考え、普通の仕事ではないのだということを教育してほしい。

○民間企業で3年くらい勉強させてはどうでしょう？民間企業での厳しさ等を感じさせる事で自分達が何をどのようにしなければならぬかなど、いろいろな事を勉強することができると思います。五島の中だけで仕事をしてはダメだと思う。民間企業で仕事をする事でいろんな改善点も出てくると思われます。

○島外流出の歯止めとして、市の採用枠（特に高卒）の拡大を希望する。若い人達の島外への流出を止めきれないのに、都会からのIターン誘致は、市が高齢化社会を進めているようにも見える。Iターンの誘致の前に若い人の雇用の場を拡大してほしい。

○どこの課に行ってもしっかり仕事ができる人材に育てないと、今のような仕事のやり方では市民は満足できない。市役所に行っても、「担当がいない」と言われたらまた行かないといけない。市役所に行ったら、何に対してでもすぐに対応できる職員でないとダメ、税金の無駄。本庁の職員は、支所から行った職員に対する思いやりが足りない。みんな仲間だから仲良く働いてほしい。

○パソコン、コンピューター等に切り替るべきだと思います。「定年まで頑張れば…」という気持ちの人もたくさんいるのではないのでしょうか？機器を活用してはと思います。これこそ忠実で確実です。「どうにか定年まで…」という気持ちがある人は、あぐらをかいていると聞きます。若い人などは、応対等もしっかりした人ばかりだと思います。機器を入れ職員の数を減らし、若くて有能な人たちに力を出してもらおう事を考えるといかがでしょうか？

○①「第2次五島市人材育成基本方針」を作成するに当たり、委員会等を作りますがそのメンバーの人選には公務員しか経験のない市職員などは入れない方が良いと思います。それは市職員自体が「こうあるべきだ」という職員像を作成するわけですから、自分たちに都合の良いものにするからです。

②職員の育成に当たっては、トップが基本を明確にすることが求められます。職員の意識を変えるのは、システムを変えなければ良くならないし、意識改革は非常に難しいものであります。意識改革をするには、課長級とトップの間に人事権のある部署を創設することが必要だと思います。人事・業務の効率化では横浜市の制度やトヨタ方式と呼ばれる業務の効率化を導入することが考えられる。トヨタ方式とは、様々な一般企業が導入し成果をあげています。行政に導入したことはないと思いますがこれは必要だと考えます。

③人口の減少・高齢化は必ず進みます。財政もそれに伴って厳しくなります。これまでのやり方は、予算の範囲内で業者を使用して行政の運営を行っていたと思いますが、これからは、職員自ら行動しなければいけない時代がすでに来ています。

財政再建団体に落ちた、ある市町村では、職員自ら庁舎の清掃に取り組んでまいりました。いざ、そうした危機的状況になって初めて市職員は危機意識という仕方なくやるという状況にあります。まず、庁舎内の清掃を全員でやることから始めるべきです。

これはトヨタ方式の一部です。掃除は委託された掃除担当の業者がやるものだという市職員の意識を排除すべきである。たかが掃除と思うかもしれませんが、誰かがやってくれるという指示待ち症候群が改善され、そこから職員の業務に対する意識の変化が起こればと考えます。本気で職員の能力向上、質の向上、職場全体の向上を目的とするならば、民間の経営感覚をもって、30代、40代の民間人を基本方針の作成委員会の委員に登用すべきであり、改革を実行に移してほしいものです。私は、五島市がよくなることであれば協力いたします。

- 現在の社会情勢の中で、地域で生活する人々は様々な問題を抱えている。職員自身が幅広い知識を身につけ対処できるようになってほしい。
- 学業が優秀な人物だけを採用しても、協調性や物事に関する柔軟性に欠けているかもしれません。何事にも積極的で、やる気のある人物を採用してほしい。学歴、成績は関係ないのでは？
- 若い職員は、各支所へ一定期間配属させ、住民との交流や生活の実態を学ばせる。五島市が行っている、心配事相談や行政相談等の見学をさせる。
- 職員自身、自分本位であり、他人に対する親切がなく、あいさつやお礼を云う事をしない。上司は部下に対して、もっと教育してもらいたい。
- 以前、テレビで見たことがあるのですが、ある地方自治体では、職員にホテルマンと同じ研修を行い、市民をお客様ととらえ実行しているとのことでした。民間の技術を学び、五島市の職員もプロ意識を持って市民と接してほしいと思います。
- できる職員とそうでない職員の差がひどすぎる。役所内での私語が目立つ。特に年齢の上の職員は仕事が遅すぎます。若い人の方がよっぽどいいです。ただ座っているだけに見える。必要ない。
- まずは採用の際に「できる人材」を見分けることだと思います。学業が優秀であることも重要ですが、それを活かせる事、臨機応変に対応できること、職員・市民とのコミュニケーションがきちんと取れることなど。「お役所仕事」などと言われるような、ダラダラした態度の人や、効率の悪い仕事をしている人が多いように思います。
- いくら教育したところで、その時だけで終わるかもしれない。もっと家庭教育、地域の中での活動や社会をよくする人間になるための勉強を、子供の時から教えていける社会を作してほしい。
- 企業で働いている人の身になって、魚屋さん、肉屋さんなどいろいろなところで体験や研修をしてはどうですか。
- 訪れた時に、わからない点などあった場合は親切、丁寧に教えてほしい。職員の採用は、五島市出身の人を採用してほしい。
- 現在の職員の方及びOBの方の地区のボランティアに参加する人が少ない気がします。
- 育成に関してとは少し違いますが、市役所に親からの虐待やネグレストから子どもを保護する仕事をされている方がいると聞きました。仕事の内容、専門性、責任の重さから管理職かと思いきや、正規の職員ではないことを知り驚かされました。こういった人材にはそれなりの待遇をするべきではと思います。
また、一方では時間から時間だけを与えられた仕事しかしない職員もいるのではないのでしょうか。人材育成する立場の人、評価する人が「心の目」で見ることが大事ではないかと思います。
- 物事に積極的に、意欲的に取り組む職員を育てる。業務だけでなく、積極的に市民の皆様とボランティアを行う。
- 現在、専門職を極め、それを高めていくという傾向がありますが、それはそれで大切な事だと思います。でも市職員の場合はどうでしょうか？専門職も必要ですが、市民と一緒に市民の意見を聞きながら積極的に活動してほしいと思います。

- 管理職の人の意識が変わらない限り、何も変わらないと思います。
- やる気のある職員とそうでない職員が人への対応や把握している情報量でわかる。対外的なコミュニケーション能力を向上させてほしい。
- 職員に求められるものも多いと思いますが、その職員の持つ能力を引き出すことの出来る上司や管理職の資質も、それ以上に大切な事で、日々の職務の中で職員の力や質を見極める能力やリーダーシップのある人物を上司や管理職に登用することも重要なことだと思います。
- 今から何を育成するのか？高給取りで休みが多く、だらけた職員を見ると腹が立つことばかり。定時を過ぎてから残業代目当てに仕事をし、さも頑張っている様にふるまう姿。アルバイトに仕事をさせ、税金の無駄遣いをしている。あいさつもできず、高慢な態度の職員が多く典型的な公務員だ。職員の採用は公平ではないことは、市民の誰もが知っている事で、そんな職員を育成しても無駄！
- 職員が対応の勉強をするために他の職場（デパートの売り場など）を経験したらどうでしょうか？職員は市民よりも偉いと勘違いしている。
- 上の人が若い人のお手本となり教育してほしいです。
- 仕事に対するやりがいと喜びを感じられる。職場の環境づくりが必要なのでは。
- 上司に頭の堅い人が多いのでは？上司がいまいちなので部下がいまいち。
- 無駄なアンケートはしないでほしい。例えばこのアンケートだって、とても職員の人柄などがかわるわけじゃないからやめてほしい。
- 誰にでもあいさつができる頭の低い職員。見ているだけでなく語りかける職員も必要。
- たまに市役所に行くと、仕事を一生懸命されている人も多いですが、中には手持無沙汰なのか笑いながらしゃべりあったり、外をぼんやり眺めている方を目にします。
自分の仕事に余裕ができた時でも、ほかに仕事があるはずで。そんな姿の見える職員であってほしいので、そういう面で教育してほしい。
- 遅くまで電気がついていますが、聞くところでは何人かの方が残業しているとの事。定時で帰る人は、さっさと帰らず忙しい人を30分でも手伝えれば、残業する人も助かるし光熱費の節約にもなると思います。
- 職員の異動も大幅に5か町入れ替えして！同じところにいる人は、もう慣れになってしまってあまり良くない。年に何回しか役所には行かないけど、普通に職場の中が暗いです。もっと職員は笑顔でいてほしい。
- 机に座りすぎじゃなく、時間に余裕があるときは、外の仕事もしたらいいと思います。例えば建物の周りの草取りなど…。
- 特に体育館を使用して思うことですが、職員は最低限の仕事をするのではなく、市民が、より快適に使用できるように常に気を配り、環境を整えるといったような高いプロ意識を持っていただければと思います。技術面ばかりでなく、精神面の研修が必要ではないでしょうか。

○先日、福江市と書いた車が赤目の黄色信号の時、交差点に進入していった。市の職員たる者がとる行動ではない！良い見本を見せてほしい。交通ルールを守りましょう。

○市役所は忙しいようですが、支所は仕事がなく暇そうでした。何か支所でもできる仕事をしてもらってはいかがですか。

○雇用した職員は最初に配置した課で最後まで異動させず、市民からどんな難問題を聞かれても答えられるように勉強、努力をさせるべし。市民とトラブルを起こす度に配置換えをするから努力をしなくなる。市に用事があるいろいろな課に行くが、一人目でわからず、二人目、三人目…でわかるようなことがよくある。異動させず、その課の専門家となる勉強させるべし。広く浅くでは役に立たず、税金の無駄遣いになってしまう。職員は、五島市の借金がいくらあるのかわかっているのか？町を歩けば無駄な事をよく見かける、アンケートをいくらやっても実行しなければ、絵に描いた餅にすぎない。

○これから人員を減らしていくと思うので、職員の「質」を向上してほしい。また、「質」の低い職員ややる気のない職員は淘汰されるべきだと思う。

○課によって、仕事が多く残業になるようなところは、他の課の人で手伝える仕事があると手助けしてやるべきだと思う。みんな市役所の職員なのだから、「課が違うから…」などと言ってる場合じゃないと思う。人件費の問題とかもあるのだから、今いる人数でいかに仕事をしていくかが大切だから…。

○タヤケマラソン、アイアンマンに多くの職員が参加しておりますが、管理職は参加していますか？

○役所の人は偉いと勘違いしている職員が多いように思う。民間会社ではとても使えない人がいる。

<職員の対応に関するご意見>

- 個人的な所用で伺う際に、もう少し親切に理解しやすい言葉で指導してもらいたい。待遇等、管理職自ら積極的に勉強されたいと思う。
- 基本的な教育はされていると思うが、慣習的に実施していることがあるので注意が必要だ。ガムを噛んだままカウンターで仕事など、これまでの悪い慣習だと思う。
- 人事異動が多すぎるように思います。人事異動の際、外部（市民、企業等）からの問い合わせなどに対して異動後も支障のない対応ができるようにしておいてほしいです。多種の業務を経験することはよいことかも知れませんが、異動のたびに担当が「代わったばかりでわからない。」ということが多々あるので、利用する側の立場としては大変困ります。
- 仕事はもちろんのこと、窓口業務は特に市民の目線でやさしく接する人材を望む。
- 市民の質問に対して、納得がいく解りやすい説明をしてもらえたら市民は市役所に行けると思います。
- 職員（窓口係）の方は、学業が優秀な方より親切で愛想のよい方をお願いいたします。
- どの課へ行っても親切、笑顔の対応をしてもらいたい。不愉快な気持ちになると用があっても思いついて行きたくなる（特に男性職員）。
- 人によって態度を変える職員を先日市役所で見かけました。1回の説明でだめなら何度でも…その方は、理解できないまま帰って行かれました。
- 市民に対しての態度を徹底して教育すること。以前と比べるとずいぶんよくなったように思うが、まだまだ改善の余地があると思う。
- 育成に関してかどうかは分かりませんが、市役所や支所に用事があり、行ってもあいさつもしてくれず、無愛想にしている方もいて、すごく不愉快な思いをしたことが何度かあり嫌な気分になりました。市民への対応など、気持の良い対応をしてほしいと思います。
- ある職員は、あめを食べながら対応していました。その時は「のどが痛いのだろう…」とか「たばこを吸うのを我慢しているかわりに、あめを食べているのだろう…」と良いように考えるようにしました。
- もっと笑顔を増やして愛想よくしてほしいです。笑顔は大事だと思います。対応ははっきり言って悪いです。年に何度か行くことがあります。行くたびに誰か来たみたい視線が周りからありいい思いがしません。市役所に行くのが嫌になります。それにとっても暗いイメージがあります。もっと明るくして対応をちゃんとしてほしいです。
- 暗いイメージがある。用事がなかったら行きたくない。説明がわかりにくく再度確認したくなる。笑顔が足りないと思う。上から視線だと感じる。
- 市民が役所に行った時は、担当の職員じゃなくても近くにいれば「おはよう」とか「こんにちは」とか挨拶してもらいたい。市民はするのだから…。

○近所なのに、支所に行ってもあいさつもしない。接客業の経験者からすればさんである。自分自身、民間企業でレストランにあい五島に帰ってきたが、その厳しさがわかっていない。我々の税金で成り立っているのに、その認識さえもないのに失望する。

○小さいことですが、机の上に湯のみなどを置いてお茶を飲むのはやめて、お茶はお茶室で飲んでください。見苦しいです。現在、すべてが窓口になっているように全体が見渡せるので、余計に見苦しいです。

○笑顔で対応してもらえた時はホッとしました。事務的に仕事をしている人もいましたが、出来れば少しの笑顔をお願いします。

○順番待ちをしていた時のこと。番号札もなく、どこまで受付が済んでいるのかわからず、案内の人に聞いたけど、その人すらわからないとの事。スムーズに対応できる方法を考えて！

○窓口業務の方だけでなく、後方の方も真摯な対応を心がけてほしい。市役所に伺う足が遠のきま。窓口に来ている市民に対して職員側から声掛けをすべきです。こちらから何か声をかけても、誰が対応するのだろうかという態度があからさまで。

○去年県外から五島に引っ越してきましたが、わからない事など親切に対応してもらえて、とても好印象をうけました。関東の役所の職員より暖かく感じました。

○係員がいない時、他の人で対応できないので出直して下さいとよく言われます。そんな時、他の人で対応できるように。

○こちらから「すみません」と声を掛けないと対応してもらえなかったりするので、お仕事が忙しいかもしれませんが、もう少し市民の方をみてほしいです。

○市役所の職員から受ける印象は、のんびりしている、緊張感がない、対応が遅い、プロ意識に欠ける、窓口に来ている市民に合わせることなく自分たちのペースで仕事をする（仕事が遅い）などです。

「今、異動があったばかりだから…」と40代～50代の男性職員がいい訳をします。こちらは、異動したばかりだからわからないでは困ります。民間ではあり得ないことです。また、職員によっては、答える内容が違うことがあります。「どちらが本当か？」と問うと会議にかけるなどと言い出します。こちらはそんな時間はないんです。こちらが求めていることは、そんなに難しいことではなかったのに、どちらの職員の言ったことが正しいのかを知りたいだけだったんです。

ある課に昼休みに行った時、部下が対応し、上司は食事をしていました。部下はわからないらしく困っているが、上司に聞けないでいました。困った挙句、上司に聞くと上司が部下を大声で怒鳴りつけました。私の用件は無視です。

市役所は市民のためのものです。自分たち本位の職場ではありません。お客様の前で、こんな態度をとれば、民間ではクビです。

市役所には、不満がいっぱいです。もっと自分の仕事や役割を勉強してほしい。仕事がわからない職員が多く時間もかかる。いちいち上司に聞きに行くなんて恥ずかしいです。もっと勉強してほしい。もっとプロ意識を持ってほしい。

○場所によって大きな声で話されると不都合なこともあるので、もう少し気を使ってほしい。

○わからない事をお尋ねしたり、地域の事で相談にうかがった際、親身になってくださるのでありがたいと思います。

○同姓同名の方への書類の発送の間違いないようにお願いします。

○自分からあいさつしないと返ってこない。

○年度始めの異動後に不手際があった時に、前任者がミスをしたままで引き継ぎもされていないような言い回しをすることが何度もあった。民間では考えられない事で、同じ一つの組織という意識が足りないと思います。

○上の人間が挨拶しても無視するという事を聞く。上の人間のそのような態度は問題では？

<その他行政に関するご意見>

○職員に限らず、理事者や議員も旧福江市中心の政策ではなくて離島（特に奈留島）及び旧5町を切り捨てている。全五島市民が生きていくための政治を！！

○留守中に玄関に氏名を書いたメモがありました。返事をしようとしたのですが、本人の名前で電話帳に載っていないため、「支所の職員の方なら親の名前を知っている人がいるかも。」と思い、電話してみましたが「個人情報だから教えられない。」と言われました。仕方なく1件、1件電話をしたらある方の子供だとわかったので、再度支所に電話したら別の女性が出て「あなたは誰ですか？」、「何課に用事ですか？」と高圧的な口調で言われました。このような事情があつて、支所に電話することがいけないのか？本当に保護すべき個人情報なのか？きちんと精査していただきたいと思います。

<職員像に関するご意見>

- 市民のために市民にとって住みやすい環境を作ってくれる人たち。五島市独自の社会を作ってくれる人。市民に対して上から目線で見ない人。
- 「市民のために！」という心構えで仕事をして下さい。
- ここといったところで、頼りになる職員になってもらいたい。（あらゆる面で）
- 明るく活気のある方、やるべきことなすべきことの目標があり、その先に市民のためになる信念をもっている方、担当課ばかりでなく、横つながりで担当の方が不在でもあらかた返答ができるような知識のある方。
- 皆さん制服でビシッときめて、テキパキとお客様へ対応している職員。
- 気軽にすぐに話ができるような、少しは職員の笑顔もほしい。なんとなく暗いイメージがある。
- 五島の人々の良いところであるホスピタリティーと思いやりを笑顔と行動で示せる職員。
- 80歳になる親など弱者にやさしい市であってほしい。介護保険の手続きなど病院とリンクできる体制であってほしい。弱者の目線で弱者のスピードで対応してくれる職員が多くいれぱうれしいです。
- 市民に即対応できるような公務員。市民に好かれる公務員を育ててほしい。（民間の意識をすべての職員が持つ必要がある。）
- 職員がどんどん地域のイベントに参加することです。市が計画するイベントなのに担当者以外の職員が市民の立場で参加しないのはなぜでしょうか？職員も楽しく参加できる行政活動であってほしい。
- パソコンにばかり向き合っていないで、どんどん外へ出てほしい。農業の収穫期の手伝い、ボランティア団体の手伝い、学校なら休み時間、昼休み等に児童と触れ合うなど就業時間を使ってでも現場を体験してもらいたい（見学だけなら誰でもできる。特別扱いなしで）。体験などから五島のPRすべき所や改善すべき所が浮かんでくるのでは。現場を体験（知って）初めて感じることもある。それによって市民の目線（言いたい事、不便さ等）に立つ事もできるのではないのでしょうか？
- 厳しい財政状況の中、職員の削減のみならず市民の目線に立って業務の遂行ができる人。
- 何かを求められた時、機転の利く職員。
- 地域住民への対応は、平等に公正に笑顔で丁寧な態度で話の出来る職員。いつでもどこでも臨機応変に対応できる職員。
- もう少し気軽に入れるような雰囲気づくりをしてほしい。自分たちは市民のために存在するという意識を持った職員を求める。

- 明るく元気で、市民に希望を与えられる人。不正をしない人。
- 市民に対して、五島市に対して愛着を持てる職員。
- 親しみやすく、市民に近い（身近な）存在。
- 職務にやる気を起こさせるためには、給与面の昇給は必要と思われるが、世間並に対応してほしい。公務員は確実に退職金、年金など我々民間人とは違って優遇されていると思われる。我々は、状況によっては退職金が支給されないこともある。そういう世間の厳しい思いを感じる職員であってほしい。
- あくまでも公僕であることの認識がほしい。
- 今、全国的にですが、収入に差がありすぎます。その中で、介護が必要な身内を抱える私は、日々家計のやりくりを頑張っています。いろいろな職業の方がいますが、収入が安定している公務員は、市民との収入格差に対して考えが浅いと思います。もっと親身になってほしい、そして収入格差があることを自覚してほしい。
- もう少し表情が柔らかかったら市役所へも行きやすいです。
- 市民の立場に立った利用しやすい行政になってほしい。尋ねられた事だけでなく、それに関連したことも教えてほしい。実際、あの人（課）では詳しく説明してくれたが、別の人（課）は単に事務的に話すだけの時がある。
- 特殊な言葉でしゃべられても意味が理解できない時があるので、普段からどんな言葉で接したらよいかを考えてもらいたい。（相手の話し方に合わせた会話。）
- 何事も、誰のための職員なのか認識できる人。
- 市民の方にも非常識な人が多く、職員は腹の立つことやストレスも多いと思います。毎日、一生懸命仕事を行っていることに感謝しています。それでも、市民の声を聞き「どうしたらうまくいか。」一緒に考えてくれる職員を求めています。
- 五島の職員にしかできないような仕事、ブランド的なイメージを確立し、日本全国に発信する。
- 先輩を立て、後輩の面倒をみて指導する礼節のある職員。
- 業務に対する真剣さ。探究心。
- いつも笑顔を決やさず、親切に住民と接することができる人材を求めます。
- 常に公務員の本質を忘れず、法令で物事を計るのではなく法令を駆使して、いかに住民の幸福に貢献できるかを考え、実行する職員。
- 市職員として自覚をもって行動できる職員。
- 役所に行くとわからない事ばかりなので、話に対応してくれる人を望みます。

- 自分の知識や能力を市民のために惜しみなく活かしてくれる。上からではなく同じ目線で…。役所から送られてくる書類やハガキは字が小さく、難しい言葉や専門用語ばかりでわかりづらく、役所に行かないとさっぱりわかりません。頭の悪い人だけが損をするような、知っている人だけが得するような世の中の様と思う。申請されたのだけ受け付けるのはおかしい。外国では、年金の申請も違うらしい。お金を取る時（税金など）はきちんと取って、払う時（還付金、年金）は、申請主義なんておかしい。とにかく市民の声を吸い上げてくれる人。困っている人はたくさんいるけど恥ずかしくて言えないのでは…。
- 旧福江中心ではなくて、どうしたら旧5町を含めた市民のためになるかを考えて、上司にちゃんと意見が言える人間を育てる。（上司の顔色ばかりをうかがう職員はいらない。）
- 丁寧語でへこへこしろとは言いません。もう少し私たち目線で接してほしい。難しい言葉を使わないでやさしく説明してほしい。
- 市民に思いやりのある職員であってほしい。窓口を訪れてもあいさつもなく、行きづらいところがある。市民が困ったら「まず市役所に相談に…」と思えるような市役所にしていきたい。
- 親切、確実、的確な対応の出来る人。
- 地域の行事や作業に、出来る限り参加する職員。
- 常識のある人間であってほしい。
- ケーブルTVで議会中継が放送されていますが、毎回、どんよりとした気分になります。職員的情熱がみじんも感じられない。書かれた文章を、ただ棒読みするような答弁…。「五島を代表している」との情熱を持つ20代、30代、40代の職員の活躍を望む。
- 地域住民を大切に、地域のために活躍できる人。不況で、人々の生活も困窮しているのに、あまりにも給料が高すぎて趣味に走り過ぎではないですか？いろいろ大変なのはわかりますが、本当の意味で頑張ってもらいたい。
- 誰が見ても素晴らしい、気持ちいい、頑張っているなと思える頼りがいのある職員。今は税金がもったいないとしか思えない。せっかく良くやっている人がいても少人数でもだらしのない人がいると全部そう見えてしまうので職員同士声をかけあいながら同じ目線で頑張ってもらいたいです。
- 市民に対して、気軽に接しやすい職員。老人に対して、わかりやすい説明をしてくれる職員。
- 市民からの相談に対して「規則だからできません」で済まらずに、ほかに何か方法がないか、一緒に考えたり、調べたりしてくれる人が五島市の職員にほしいです。
- 職員も五島市民であることを忘れないで、あらゆる本を読むこと。学歴は一切無用。保守的な考えは早くなくしましょう。
- 一説によると、2050年の五島市の人口は、一万人を割るとい統計が出ています。このことを念頭に置き、少しでも人口流出をなだらかにすることを、全ての職員が業務を行う上で考えながらしてほしい。
- 市民のために仕事を行える職員（自分の生活もあるだろうが、仕事の観点からお客様は市民ではないか。）。

- 加齢につれ、理解力も衰えてくるので、専門用語や横文字をわかりやすく説明できる人がありがたいです。
- 与えられた業務だけでなく、何を市民が求めているのか、状況に応じた行動ができるような職員を、是非、育成して行ってほしいです。
- 本当に困った人などを支援してほしい。生活保護を受けている方でもギャンブルをしている人がいるので周りの情報も聞いてほしい。生活保護を本当に受けないといけない人もたくさんいると思う。
- 全国、世界を飛び回られる人。外国人観光客（韓国、中国、アメリカ e t c）を相手に通訳ができる人（外国語が堪能な人）。
- 「すべての市民の奉仕者であれ」の精神を肝に銘じて、市民の幸福のために、自分に何ができるかを常に考え、そして行動する時は勇気を持って行動する。そんな職員を期待します。
- 時間内で仕事をきちんとこなし、ずるずると時間を引き延ばすんじゃなくて、規則正しい模範的な仕事の出来る人であってほしい。
- 五島市は、離島であり本土の自治体よりも不便な面がたくさんあると思いますが、負けることなく、離島の自治体のために頑張り、そして島民のために全力で尽くす事が職員像だと思います。
- 五島市のリーダーとして、愛と調和の精神で市民を守り元気にしてくれる人。
- 五島市の行事などに積極的に参加し、みんなの先頭に立って、笑顔で頑張ってもらいたい。
- テレビの取材で出てくる山古志村にいるような職員。トップがビジョンを出して、それに合うように育成すべきであろう。ビジョンが先である。
- 市民からの要望があった時、上司の顔色を気にせず、意見・要望を伝えてほしい。ワンマン的な市長や課長では困る。職員も市民と上司とのよき橋渡しの役目を要望する。
- 10年ほど前の市役所に比べると、現在は本当に職員の方々の話し方が丁寧になり、何を尋ねても親切に教えて下さるようになりました。皆さんが、とても努力なさっているのがわかります。
- 課によっては、尋ね事に対して返事がない部署があります。担当が休んでるとのことで、連絡が伝わっていないようです。ちょっと残念です。
- 地域行事などを通じて住民と交流を図り、その際に出た市政にとって必要だと思われる意見等を市政に活かせる人。また、五島を愛し、積極的に他の都市に五島市の良い所をアピールできる職員。
- まち起こし等、市民の方が変わらないといけないのではないかと思います。
- 自分から進んで、地域のボランティアなどに積極的に参加し、地区住民との付き合いをする。

○市役所へ行った時、応対して下さる職員の言葉づかいは良いが、笑顔がないといつも感じる。笑顔で迎えてくれると、何でも尋ねやすいし聞きやすい。小さなその一つだけ大きく印象が変わると思う。もっと活気ある市役所にしてほしい。そうなれば、市民も頑張ろう、協力しようと思います。

○上から目線ではなく、市民の立場になって、経費の使い方も自分の家計に置き換えてやってください。

市役所ではありませんが、ある官公庁にパートに行った時、文具品の在庫の多さに驚きました。予算があるから使うのではなく、不必要な予算なら残してほしい。自分の家ならそのような使い方はしないでしょうと思いました。出張も年度末になると予算が残るからとたいした用件でもない出張があると聞いたことがあります。

夏の炎天下の中、一日中工事現場で汗水たらして働いたり、お年寄りのオムツを洗ったり子どもを預かる現場では昼の休憩すらありません。いろんな方々のたくさんの労働力で発生した税金だということを、職員全員が理解していただいて各々の仕事に取り組んで頂いたら、理想とする職員像がみえてくるのではと思います。

○市民の皆様が、今何を求めているか、個人の家に行って市民の声を聞いてほしい。

○各課の職員が、自分の仕事に誇りを持ち、誠実に取り組み、それを市民にわかりやすく伝えることができるようになることだと思う。

○思いやりのある人間。失業者が多いのでワークシェアリング等も考えられる人。

○市民の声を聞き、市民が今置かれている現状を理解できる職員がいれば…無理な話かも。エレガントスクールの平林都氏が職員の指導をすれば…わからないかもしれない…まず、ついていけないだろう。ぬるま湯の中で仕事をしている人間は、冷たい、熱いお湯を嫌うものである。覚悟を決めてのアンケートとは思えない。第2次人材育成基本方針？を作成しても実行しなければ、いつものただのやるだけ仕事に終わりそうだ。

○頭を低く、笑顔で対応できる職員を求めています。

○まだまだ、無駄な部分があるはず、赤字を少しでも黒字に近づけるため全てを見直していただきたい。

○五島の人口、学校の数、保育所の数、文化、行事、色々なことが頭に入っていて、これから何をすべきか、仕事中は考えて行動してほしい。

○人はロボットではないので、いろんな個性のある方々がおられて当然ですが、役所を出る市民が気持ちよく帰られるよう、親切な対応をして下さると自然と信頼へもつながるのではないかと思います。

○市民と行政が常に交流があることは良いと思います。

○親切。働きもの（意欲的）。頭が低い。正しい言葉づかいができる（敬語を含め）。

○役所の中だけの仕事に限らず、外に出て誰かに合う。市民とコミュニケーションがとれるようになってほしい。

○何事に対しても努力する人で市民に対しても協力的な人。

- 市民と市職員の信頼関係が重要と思います。個々の市民に対し公平、平等の視点で物事を考える職員になってほしい。
- 学業が優秀なもさることながら、ただ与えられた仕事を淡々とこなすのではなく、どうやったら効率よくなるかなど常に向上心を持った職員であってほしい。
- 目の前の事を事務的にこなすだけでなく、先を予測し生きがいを持って仕事に励んでほしいです。
- 社会人になって「あの人が親切だった」と思える人は、2人ぐらいしか会っていません。まずは、職員教育に力を入れてほしいです。
- 尋ねごとに手短かに笑顔で答えてくれる方。「わからない」とか「できません」などの後ろ向きな回答ではなく「それはわかります」とか「これならいいです」というような回答をしてくれる、市民に無駄足を運ばせない人。
- 市民に違和感を与えない様な私生活をしてほしい。
- 福祉、医療で困っている方に「こういう事も利用できますよ」というアドバイスなどの説明をして、利用しやすいように手続きを簡単にしてほしい。
- 市民の見本になるような職員であってほしいです。
- 不況であっても税金の負担などで苦しみ、涙する私たち市民のつらい立場を本当に理解して聞いてくれる「誠の心」のある職員。本当の市民代表の職員。
- 大都会と違い、時間がゆっくりですので都会の様には望みませんが、その変わりお年寄りが多く、その方面の対応(文字を大きく読みやすい説明。カタカナ用語の少ない言語などを使用するなど)をお願いします。
- 一般市民は、わからない事が多いと思います。それを仕事としている職員は、わかりやすく親切に教え、手伝ってほしいと思います(事務手続きなど)。そして、色々勉強して、プロ意識を持って出来るだけ多くの分野を修得してほしいし、それを活かしてほしい。
- 市民と一緒にふれあい、声をかけあいさつする職員。
- 自分の利益にとらわれず、お互いが助け合い利他愛を持って接せられる、大きな心、広い心を持つ職員。
- アンケートを取った後、どうすべきか、どうしていくかを市民にも提示してください。アンケートもお金がかかっています。
- 何事にも積極的に取り組み、職員が居住する地域の核になってもらいたい。地元で全く協力も参加もしない職員がいる。

<その他行政に関するご意見>

○役所に用事で行く時おっくうな気持ちにならない気軽に立ち寄れる場所になったらいいと思います。個人情報とは言え、「証明がない」、「印鑑がない」と子どもの証明をとるのも一回では済まないこともあります。

○今、市職員に体調が悪い人が多いように聞きますが、合併後仕事内容が変わったことと関係ないとは思えません。今一度、本庁と支所等の仕事内容等を含め、考える時ではないでしょうか。(職員のためにも)