平成21年度　第3回市政インターネットモニター調査結果

地方分権に伴う「求められる職員像」に関するアンケート

アンケート実施期間　平成 21 年 12 月 10 日（木曜日）～12 月 23 日（水曜日）
回答率　81.25%（26 人/32 人中）
調査の趣旨

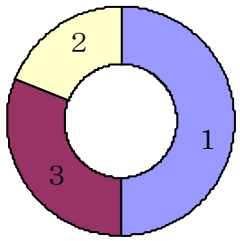
政府のいう地域主権を通して地方自治の実現を図るために、主権に関する意識の確立が求められています。市役所職員としても市民の方々とのかかわり方を改めて考え、学びなおす必要があります。

今回のアンケートでは、これからの市役所職員に求められるものと、職員の育成に関する内容を中心にお尋ねしました。

Ⅰ　求められる職員について

問１　地方分権を受け止め、行政と市民との協働を通じて地方の自立が必要であると言われますが、そのためには以下のうちどのような職員が求められると思われますか。下記からひとつ選び、その理由を記入してください。

選択項目	回答数
1　親しみやすくて市民感覚の高い職員	１３
2　熱意があふれチャレンジ精神のある職員	5
3　政策形成能力、創造的能力のある職員	8



その理由

①　を選択した方

・役場に問いあわせる事柄はわからない事が多いのであたりのいい人がよい【40 代女性】
・一番必要な事だと思います。基本ベースでしょ。一番風当たりが強いので職員一丸となって取り組むことが必要です。その後に２～３が付いてくると理解いたします。【50 代男性】
・市民の感覚の高い方は、私たち市民のことがよくわかると思います。職員の方が親しみやすいだけで熱意や、能力が欠けていてはいけないと思われます。また、そのような意気込みや能力は市にとっては大変貴重なものだと思います。しかし、市民のことがよくわかっていることが前提である気がします。【30 代男性】
・市民感覚がなければ、より良い行政サービスができないから。【40 代女性】
・実際に声をかけづらい職員の方だと困る。市役所もサービス業の一つだと思うので他のサービス業の人を見習って行動してもらいたい。【30 代女性】
・市職員として、熱意があふれチャレンジ精神や政策形成能力、創造的能力があることは当たり前のことである。市民感覚としては何に熱意等を持って仕事をしているのか全くと言っていいほど感じられない。日々ルーチン業務をこなしているだけに思える。【50 代男性】
・話しやすい感じが良い【30 代女性】
・業務的な職員はたくさんいても市民感覚の高い職員は少ないように感じる為。【20 代女性】
・中央の政治にはできないことを地方自治で行うためには、中央のようなトップダウン方式ではなく、市民の身になって、同じ目線で、地方自治行政において何が必要なのかを考えられ

る職員が必要になってくると思うからです。【30 代女性】
・書類の上だけの対応ではなく年寄りにはわかりやすく対応してほしい。【60 代女性】
・やはり気軽に話ができたり相談できたりする相手であってほしいと思います。【30 代女性】
・向上心を忘れずにいい市を目指そうと思ってくれる職員であって欲しいと思います。【30 代女性】
・気持ちよく利用したいから【30 代男性】

② を選択した方

・枠組みにとらわれない発想力と行動力が求められると思う。【40 代男性】
・師勝町と西春町が合併したのだから、マンネリ化した組織ではなく、現代社会に沿った新しい事にチャレンジして、よりよい北名古屋市にして欲しい。【40 代女性】
・職員は議員の言いなりではなく、議論等様々な場面で議員と対等に渡り合うべき。現状、そのような行為はタブーであり、どの国、県、市町村でもそのような職員はおらず、市民と行政の間に大きなギャップが出来ている。もし、北名古屋市がモデルケースとしてそのような事ができたなら、北名古屋市が世界一の都市になる日も近いと思う。【30 代男性】
・市民の力になってほしい【30 代女性】
・市民の税金でお給料をもらっているのだから、市民のために一生懸命働くのは当然だと思うし、市民ができないような仕事も率先してほしい。【50 代女性】

③ を選択した方

・いずれも重要な項目と思いますが、昨今の財政状況を考えると、いかに今までやってきた業務で無駄を省けるか、いかに少ない財源で有効な施策ができるかということが必要である。これらのことができる職員が一番求められ３を選択した。【60 代男性】
・きちんとした仕事をするには能力・熱意・親しみやすさの順だと思います。この逆の順だとなあなあになりやすく、流される市政になりやすいと思います。【60 代女性】
・市民が求めているものが何か、必要としているものが何か、自立的に考え、政策を遂行することが必要であると考えるから。そのためには、市民の意見等から自ら自発的な考えに基づき、将来を展望する能力が必要。【40 代男性】
・地方分権が進められれば、上からの指示に従っていればよいという感覚の職員では、市民が求める政治の実現は不可能でしょう。地域としっかり対話ができて、今何が必要か、それを実現するにはどうすればいいのか、見極める力と知恵が必要です。【30 代女性】
・「親しみやすさ」「熱意」も、もちろん大切ですが、やはり「地方の自立」を考えると、それらだけでは不十分だと思います。ですので、「政策形成能力、創造的能力のある職員」を選択しました。【30 代男性】
・与えられた仕事だけしてそれ以外は手を出さないではなく、自分で考え、今何をしなければならないかをすぐに気づけるようなてきぱきした職員【30 代女性】

問２　職員が地域活動（町内会や地域ボランティアなど）に参加するにあたって、どんなことを期待しますか。

・いろんな人がいていいので特にない【40 代女性】
・町の形成に関しては必ず掛け渡しの人間が必ずいます。話しをよく聞いて地域に溶け込むことが大切です。【50 代男性】
・市民と同じという感覚で参加してもらいたい。【60 代男性】
・積極的に参加して欲しい。高齢化が進み、また、不況で自営業の方々の参加が困難になってきている。ＰＴＡ役員もなり手が居らず困っているという話を耳にする。職員が地域活動に参加しやすいよう配慮してもらえると大変助かる。また、地域の抱える問題点もみつけやす

くなり、行政にも反映できると思う。【40 代女性】
・市民の目線で物事を考えて、地域活動参加にあたっては、積極的に発言および行動してほしい。【40 代男性】
・民間企業でも行っていることなので、当然だと思う。市民活動について、知るべきであり、交流を図る機会を持つことは、いいと思う。【40 代女性】
・とりあえず、汗をかき、泥だらけになること！【30 代男性】
・勘違いしてえらそうな態度をせず心から市民のことを思って行動すること。【30 代女性】
・積極的にボランティアに参加する姿を、市民に見せて欲しい。【50 代男性】
・元気さ。【30 代女性】
・地域活動に参加する事によって市民の立場に立って考えられるようになると思う。活動を通して地域の人にふれ合う事によりお互いが身近に感じるようになると思う。【20 代女性】
・ただ共に活動するだけではなく、市民と直接触れあうことで、できるだけ多くの市民の声や望みを聞いて、現在の市政に足りない点や必要な点を知ってもらい、声を汲み上げてほしいと思います。また、市内を自分の足で歩いて、隅々までよく見て、市民の目でいろいろなことに気付いて欲しいです。【30 代女性】
・町内会の役員やボランティアに遠慮することなく、中心になって活動してもらいたい。【50 代女性】
・現在のところ職員の方が町内会活動に参加されると言うイメージがわきません。市の行事に町内会が参加すると言うイメージだけです。【60 代女性】
・内容や日程の決定、案内や備品の準備等裏方の仕事。活動を続けるにあたって情報提供【40 代男性】
・新しい住宅地に住んでいます。意欲をもった新しい人・若い人たちが町の自治にちゃんと関われるように、市の職員のかたが仲立ちのようなことをしてくださるといいなぁと感じております。【30 代女性】
・子ども会がなくなっていくようですが児童館などを利用して地域の子供たちのつながりをつくってほしい【60 代女性】
・よりよい意見をだして積極的に参加して欲しい【30 代女性】
・地域活動を陰から支える縁の下的な活動を期待します。職員の方が主導するのは、最初のうちは必要かもしれませんが、各地域での自主的な活動ができるようにするのが、行政の役割だと思いますので、主導的な立場よりも、陰から支えるような活動がいいと思います。【30 代男性】
・無償でお手伝いしてくれること。後から代休や割増賃金を税金から出さないこと。自発的に楽しく参加すること。【30 代女性】

問３　これまでにあなたが経験した（誰かに聞いた話でも可）職員の窓口等における対応で、好ましいと感じた事例、不快感を覚えた事例、それぞれについて記述してください。

1　好ましいと感じた事例

・誰にでも対等なひと【40 代女性】
・市民プールの横を夜歩いていたら暗いので､電灯を付けたらどうかと連絡したら、担当部署から直ぐ電話連絡があり、対応してくれたこと。要はできる・できないは別にして直ちに反応してくれたことが嬉しかった。【60 代男性】
・丁寧な口調で、にこやかに対応している姿に好感を覚えた。【40 代男性】

・東庁舎福祉課の男性職員は、丁寧な対応であり、親切。【40 代女性】
・若い人はハキハキとしていて、元気がよく非常に好感が持てる。【30 代男性】
・入口付近でどこに進むか迷っていたときに受付の方から声をかけてくださったとき。【30 代女性】
・どこの部署の窓口に行っても気持ちよく対応していただいている。【50 代男性】
・子ども連れで手続きに行ったとき、子どもを手続き中見ていてくれたこと。【30 代女性】
・ファミサポを利用したとき、コーディネーターさん・援助会員さん共とっても親切にしてくれて気持ちよく利用できた。【30 代女性】
・受付の人が丁寧・親切に対応してくれた。【20 代女性】
・電話応対はそっけないことが多いが、窓口は意外に親切だった。【20 代女性】
・変なにおいがした時、すぐ調査して、結果を教えてくれた。【50 代女性】
・以前よりは誰に対してでも丁寧に話をよく聞こうというような応対になってきているとは思います。【60 代女性】
・手続きについて不案内な時に親切丁寧に教えてもらったとき【40 代男性】
・福祉課の人たちがわかりやすく説明してもらえたことがうれしかった【60 代女性】
・受付の人がコピーのやり方がわからなくて戸惑っていたとき親切に教えてもらいました。【60 代女性】
・子供をつれて申告に行った際、手の空いている職員の方が相手をしてくださりとてもスムーズに申告が済んだことがあります。【30 代女性】
・東レの社宅が取り壊しになり近所の戸建の方が、不燃、プラの出し場所に迷われ、勝手にマンション横に出すようになったので電話をした所、職員の方が迅速に近隣宅に出向き素早く対応してもらえ、嬉しかったです。その節はありがとうございました。【40 代女性】
・市政インターネットモニター調査で、Web アンケート画面の不具合について連絡したところ、すぐに対応していただけたこと。【30 代男性】

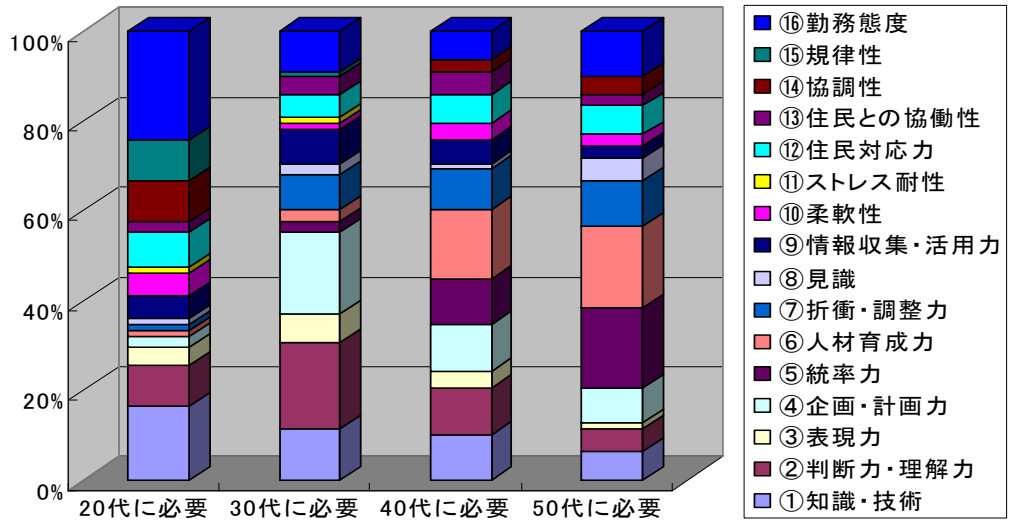
2　不快を感じた事例

・人で区別する人【40 代女性】
・押し付ける言い方が、どの部署も多すぎる。各部署の業務内容をあまり理解してないように思われます。【50 代男性】
・①ある提案をしたらピント外れといわれたこと。ものには言い方があるのに、マナーがなっていない。②市のボランテアをしていて、その部署の担当者を訪ねたら、その人は仕事中でこちらの顔を見ただけで、もう一度指名したら代わりの人がでてきた。「私は、今、手が離せませんので代わりの者が承ります」とどうして言えないのか。これマナーのある職員といえますか。【60 代男性】
・特にないが、窓口の対応時間を長くして欲しい。仕事の都合で、遅くしか行けない。【40 代女性】
・事務的な対応。横柄な態度。【40 代男性】
・全体を見て、市民に対しての対応は、横柄。【40 代女性】
・窓口が混雑しているにもかかわらず、後ろでのんびりお茶を飲みながら新聞を読んでいる職員がいる。【30 代男性】
・処理知識が無く（新人？）、質問のたびに、他の職員に聞きに行くとき【30 代女性】
・上から目線で話されることがあって感じが悪かった。もっと相手の気持ちを考えて話をして欲しい。【30 代女性】
・聞いた話ですが、妊婦の時につわりがひどく市民税納金が少し遅れてしまった。代わりに行ってくれる人もなく市役所まで家が離れているので簡単には行けない。やっとの思いで行っ

た所、職員に言われた言葉がひどく冷たく感じた。【20 代女性】
・窓口ではありませんが、特定の個人が、家の前に電信柱（電灯だったかもしれません）があって邪魔だという理由で、税金を使って移動してもらったというような話を聞いたことがあります。うるさく窓口に押しかければ、私的なわがままもかなえてもらえるんでしょうか？大多数の市民は、他の市民と協調して、いろいろなことを辛抱して生活していると思うのですが。【30 代女性】
・役所に仕事の関係で度々関わることがありますが、（北名古屋市に限らず）対応者によって答えが違うことがある。印鑑がいるとかいらないとか、委任状がいるとかいらないとか。一定の規定はあるはずと思うので、統一できるように職員の勉強会など定期的に開催するべき。一般企業はそんなの当たり前と思う。【20 代女性】
・長い間待たされた。受付の職員が雑誌を読んでいたり、遊んでいた。書類の受付時、いやなことを言われた。【50 代女性】
・訪れる人の態度の強さや地位によって応対の態度が変わらなければ良いのですが・・。【60 代女性】
・紋切り型の受け答えしかなく、こちらの立場にたって考えて対応してくれなかったとき。公僕としての自覚に欠けている時。（尊大な態度）【40 代男性】
・窓口へ相談に行ったとき後ろの席の（たぶん偉い人）ゴルフの話題で盛り上がっていた。【60 代女性】
・私は子連れなのでとてもよくしてもらっていますが、たまに老人相手でめんどくさそうな感じで相手をされているかたをみて不快に感じたことがあります【30 代女性】
・最近、西保健センターにインフルエンザの予防接種助成の手続きに行った時のこと、母子手帳に病院での記録がなくその場で「これでは出ません」領収書をみせれば予防接種代〇〇〇〇円と書かれてあるのに「これでは何の予防接種かわからないのでできません」その後、市役所のこども医療担当に電話で確認をとる。「今回は特別に処理します。こういう事はこちらで本来するべきことではありませんから」とまるで自分の仕事を拒否している態度。こんな人が窓口にいること事態考えられません。もっと接客の勉強をされたほうがいいかと・・・【40 代女性】
・特にありませんが、健康ドームのトレーニングルームのインストラクターの方の指導が少々過剰かな、と感じたことはあります。マシンの使い方の説明書きをしっかりしていただくか、使用方法の VTR などが再生されていれば、それを見れば使い方がわかると思いますが、常に見張られているように思えて、少々やりづらさを感じたこととがあります。基本的には使用者の自主性に任せて、質問があれば、答えて頂く程度でもいいかなと思います。【30 代男性】
・市役所へ行ったときに夏だった為か身だしなみがとても社会人とは思えない格好だった。まだ若い人だったから学生気分が抜けていないのかもしれないけど、見ているほうはいやな気分だった。あと言葉遣い。ため口で話されたり、小ばかにしたはなし方をする男性の方。事前にこの窓口で受付印を押してもらえるかを確認したらこちらでできますとはっきりといったのに、いざ窓口に書類を持っていったらこちらではできませんといわれた。事前に受付印をもらえることを確認していることを伝えたら上司に相談して、しぶしぶ押してくれた。部署の中できちんと取り決めを統一してほしい。【30 代女性】
・あいさつが出来ていない【30 代男性】

問４　市では、毎年以下の項目について職員の人事評価（行動評価）を行い、昇任や昇給の参考にするほか、評価面談を通して、人材育成に役立てています。評価に際して、どの項目に重点を置くべきだと思いますか。年代別に、それぞれ３つ選んでください。

区　分	２０代に必要	３０代に必要	４０代に必要	５０代に必要
①知識・技術	13	9	8	5
②判断力・理解力	7	15	8	4
③表現力	3	5	3	1
④企画・計画力	2	14	8	6
⑤統率力	0	2	8	14
⑥人材育成力	1	2	12	14
⑦折衝・調整力	1	6	7	8
⑧見識	1	2	1	4
⑨情報収集・活用力	4	6	4	2
⑩柔軟性	4	1	3	2
⑪ストレス耐性	1	1	0	0
⑫住民対応力	6	4	5	5
⑬住民との協働性	2	3	4	2
⑭協調性	7	0	2	3
⑮規律性	7	1	0	0
⑯勤務態度	19	7	5	8



上記に対する自由意見

・役場は変わりつつあるのでよいと思う図書館などは親しみやすさをアピールしたほうが良い【40 代女性】

・公務員として働く姿勢です。どの年代層にも言えることですが民間会社より一段と厳しく育成することが大切だと思います。４０代からは市民が何を望むのか～考える力と企画能力を備えるべきです。あまりいないですね。【50 代男性】

・優秀な職員もいるが、お粗末な職員もかなりいる。管理職も部下を十分指導できていない人もいる。現在、職員は一人２～３役の仕事をこなせるよう求められているそうだが、それに頭を使うことも加えてもらいたい。中学・高校生程度の思考レベルでは困る。【60 代男性】
・新入職員の教育は、やはり先輩方の指導であり、知識・技術も大切ですが、全職員に言えることは、ポスピタリーの気持ちを大切に、市民には対応して欲しい。中堅層は、人材育成・少し余裕ができてきた年代であり、市民の対応に対しても、個々の要求に臨機応変にできるのではないでしょうか。管理職は、マンネリ化をせず、一歩踏み出した行動。市民の意見に耳を傾けて、人材育成と共に、市の活性化を目指す。【40 代女性】
・民間会社の人間に査定をさせるのが手っ取り早いと思う。【30 代男性】
・部署や役職により人事評価を決めるものである。一律に評価順位（ウエート）を決めるべきでない。いまだに年功序列的な感覚で評価しているように思っている。【50 代男性】
・年代が上がるにつれ、勤務態度が横暴になっている気がします。自分で自分の評価をしなくてはならない人も出てくるかと思います。冷静客観的に評価をしてもらいたいです。【30 代女性】
・市役所に行くときは大抵不利益（税金を支払う等）が関係することが多いですし、送られてくる書類に記載されている法令や条例の文言は一般の市民には難しいものが多いので、笑顔で、柔軟な対応で、納得いくまで丁寧に説明してほしいです。【30 代女性】
・評価の項目が多いが、重点をおく項目は 3 つでは足りないと思う。【50 代女性】
・年代によって求められる能力は違うでしょうが年とともに能力が伸びてゆくような育成のやり方が出来ればよいのでしょう。言うは易く行うのはなかなか簡単ではないのですね。年齢や地位と共に能力が高くなっているかどうかの検証もできているのでしょうか？【60 代女性】
・人事評価にあたっては、庁内の人だけで評価するのではなく、市民の意見を取り入れることと、評価項目・達成レベルを明示し、職員のやる気と目標を明確にするようにすべき【40 代男性】
・これからの新しい自治に向かって、職員全員が創造力が求められている。地域のニーズを的確に吸い上げるセンスを養い、知恵で新しいものを生み出す力を皆さんがもてるようにしなくてはいけません。「公務を無難にミスなくこなす人」ではなく「公務を進化させていける人」が評価されるシステムでなくてはいけないと思います。【30 代女性】
・すごくたくさんの職員の人が見えますが窓口の人はたぶん忙しいと思いますが後ろの人たちも忙しいのでしょうか？【60 代女性】
・社会人としてのマナーを勉強してから部署についてほしい。お役所ではなく、サービス業という認識を持ってもらいたい。【30 代女性】
・市民をお客と思わないで接してほしい【30 代男性】

Ⅱ　職員研修について

市では職員の能力向上を目的に、様々な研修を行っていますが、公務研修（教育訓練）のありかたについてご質問します。下記の参考情報を参照のうえご意見をお願いします。

参考

１　県内他団体との比較

職員一人当り比較	県内（市）平均	北名古屋市
研修費用（平均費用）	１０，３８６円	５，１９４円
受講率(平均受講回数)	１．３６回	０．９８回

＊　費用は平成２１年度予算ベースで積算

＊　研修１回あたりの所要日数は１～４日
　　ただし、１日（６時間）で終了するものが一般的

２　民間企業社員向けプログラム（某シンクタンク主催）の例
　　参加型

（１）管理者基本研修　　２日（１０時間）　６３，０００円
（２）中堅社員講座　　２日（１０時間）　５２，５００円
（３）購買・外注担当セミナー　　１日（５．５時間）３６，７５０円
　　講師出張型集合研修
（４）管理者基本研修（定員３０名）　１日（６時間）　１８０，０００円

問５　研修（教育訓練）に関して職員一人当たり年間どのくらいの費用をかけることが適切と思われますか。

費用（円）　自由意見

・費用は具体的にはわからないが今の時代節約したほうが良い【40 代女性】
・金額を出すのは大変難しいですが金額は民間より押えて内容のよい研修プログラムがあるはずです。私も職務上手配をしていますが探すとかなり安く押えられます。【50 代男性】
・100,000 円　職員教育は研修と、OJT との両輪がかみ合って効果がでてくるものと考えます。当市の場合は研修も極端に少ないと同時に現場の OJT が機能していないと思います。管理職の能力に問題があるのではないかと考えます。【60 代男性】
・10,000 円　意見なし【30 代男性】
・ 5,000 円　例年通りと言う見解で、金額を出したが、他と比較せず、税収に応じて、必要な人が受ければよい。但し、どのような研修を受けて、どのように活かされたのかをクリアにするべき。【40 代女性】
・ 6,000 円　民間企業とは違い、公的機関であるため、研修費用は極力かけない方向で検討すべき。【40 代男性】
・ 7,000 円　庁舎内部だけの研修は、頻繁にするべきであり、個人情報の管理・コンプライアンス等必要事項は、学んで欲しいです。ポスピタリー重視の教育マナーから必要だと思います。【40 代女性】
・50,000 円　窓口業務なら、民間会社へ勉強に行くなど、中身のある研修をするのであれば、いくら金をかけてもかまわない。【30 代男性】

・10,000 円　自費で研修に参加させればよいと思います。普通のサラリーマンであれば会社から多少補助が出たとしても自分でも費用を出して自分の能力を高める努力をするので。自分でお金を払わないと身に付かない部分もあるのでは無いのでしょうか。【30 代女性】
・20,000 円　研修に係る費用が少ないことに驚きました。色々な社外研修がありますので、積極的に参加し、職員がいいと感じたものは受講すべきと感じます。【50 代男性】
・ 3,000 円　意見なし【30 代女性】
・ 7,000 円　受講して意識の向上があればいいが、なんらかわりなかったらやらなくてもよい。【30 代女性】
・ 5,000 円　意見なし【20 代女性】
・20,000 円　まず、受講する職員の方には、市民の税金で受講するという意識を持っていただき、仕事だからという受身の姿勢ではなく、今後の職務に活かすという強い意志を持って受講していただきたいです。そのような姿勢を持って真剣に受講していただけるならば、金額については県内平均より少し下回るぐらいが適当かと思います。【30 代女性】
・50,000 円　意見なし【20 代女性】
・50,000 円　お金と時間をかけて効果の有る研修ならいいが、高い教材費を払い、研修中眠っているような研修ならしない方がいいと思う。【50 代女性】
・本当に必要な金額　必要な金額と言うのは難しい判断になると思いますがそれをきちんと判断できる人がいなければ実際には慣例によるという判断になってしまうと思います。基本的日常的ななことは職場で教えて、必要なことで職場では教えられない新しい･高度なことを取り込むようなやり方が望まれます。【60 代女性】
・10,000 円　人を育てるための教育には力を入れるべき。【40 代男性】
・？　与えられる研修でなく、職員自らが目的意識をもって必要を唱える研修ならば、どこまでも増やしてもいいと思う。反対に、その気のない者、受講効果が薄いと見込まれる者には０でいい。【30 代女性】
・ 4～50,000 円　全く解りませんが研修イコール息抜きとなぜか思いがちですが勉強していただければよいのですがこの不景気の中でできれば少なくして欲しい【60 代女性】
・10,000 円　身のある研修であればお金を掛けることは悪いと思わない。【30 代女性】
・ 6,000 円　企業に勤めていた時も研修がありました。職員一人当たりでは一日 6,000 円位までならよいと思います。その職員一人一人のノウハウにあう研修になるとよいと思うので一人当たりの年間は推測できなかったので【２－１】の質問は一日６，０００円の回答としました。【40 代女性】
・10,000 円　いくらの費用をかけるかではなく、どのような内容の研修を行うかが大切だと思います。安くても効果のある研修もありますし、高くても無駄な研修もあると思いますので。でも、社会人としてのマナーやコミュニケーションの研修は、定期的に開催して頂ければと思います。【30 代男性】
・10,000 円　意見なし【30 代女性】
・ 5,000 円　意見なし【30 代女性】
・ 7,000 円　マナーについて教育が必要【30 代男性】

問６　研修の日数について、年間何日くらい仕事を離れた研修を行うことが適切だと思われますか。

日数（日）　自由意見

・？　特に思わない【40 代女性】
・30 日　意見なし【50 代男性】
・5～6 日　広範囲な業務知識の研修を行うとともに、徹底した討論を時間をかけて行わせることが必要であり、このためには宿泊を伴う研修が効果的と考える。【60 代男性】
・3 日　意見なし【30 代男性】
・1 日　例年通りと言う見解で日数を出したが、他と比較せず、税収に応じて、必要な人が受ければよい。但し、どのような研修を受けて、どのように活かされたのかをクリアにするべき。【40 代女性】
・2 日　公務を離れることは、望ましくない。【40 代男性】
・2 日　他の市役所合同の県内にての研修もしくは、市役所で講師参加セミナースタイル後の座談会形式。宿泊伴う研修は、今の世の中にはふさわしくないと思う。【40 代女性】
・7 日　１日２日では何も学べない。１週間などまとまった時間を拘束し、研修を行うべき。【30 代男性】
・1 日　有給という形であればそれ以上でもよいと思いますが仕事の一環で研修を行って何日も使うのは抵抗を感じる。【30 代女性】
・3 日　外へ出て、人の話を聞くことをせめて１年間に３日はいると思う。【50 代男性】
・1 日　意見なし【30 代女性】
・2 日　やる気のある人でも長時間も集中できないと思う。短期決戦で。【30 代女性】
・7 日　意見なし【20 代女性】
・3 日　日数についてはよくわかりませんが、多すぎても本末転倒になりますし少なすぎても、自分の職務を振り返ったり、今後の目標を持ったりする機会がなくなってしまうので、県内平均を少し下回る位が適当かと思います。【30 代女性】
・2 日　意見なし【20 代女性】
・3 日　仕事に影響するなら、休日を利用するのが望ましい。【50 代女性】
・本当に必要な日数　必要な日数と言うのは難しい判断になると思いますがそれをきちんと判断できる人がいなければ実際には慣例によるという判断になってしまうと思います。基本的日常的ななことは職場で教えて、必要なことで職場では教えられない新しい･高度なことを取り込むようなやり方が望まれます。【60 代女性】
・2 日　研修は継続すべき。自主性が一番の理想であるが、強制的にその期間、研修に没頭する環境をつくることも必要【40 代男性】
・？　わかりません。【30 代女性】
・10 日　なにしろ今一般の人は相当苦しいので公務員の方も少ない人数でがんばって欲しいと思います【60 代女性】
・2 日　意見なし【30 代女性】
・3 日　泊まりであれば２泊３日くらいあってもよいと思います。【40 代女性】
・4 日　こちらも、何日かけるかではなく、短時間で効果のあるような研修を行うべきだと思います。人材の育成にも QCD(納期、コスト、品質)の概念を取り入れて、短期間、低コストで、効果のある研修を心がけるべきだと思います。研修に対して、「これだけの予算をかけました」、「これだけの日数をかけました」というのは、高コスト、長期間になるので、いかに低コストで短期間で人材を育成していくかが大切だと思います。【30 代男性】
・1 日　泊まりで何かメリットがあるのか？と疑問【30 代女性】
・2 日　意見なし【30 代女性】
・10 日　意見なし【30 代男性】

問７　研修による学習効果については、すぐに表に現れる場合もあれば、長い年月の実践を重ねてようやく目に見えてくるものもあり、また、当人の能力による部分も大きいため、その効果を検証することはなかなか難しいものといわれています。
市ではアンケートや目標管理シートなどにより、その効果を検証する工夫をしていますが、効果測定に関して、何かいいお考えがありましたらご意見をお願いします。

・意識を変えていくことが必要だと思う【40 代女性】
・ロールプレイニングを中心としたデーターを取ること【50 代男性】
・目標管理シートのテーマは、職員と管理職が職員のレベルにあった難易度等の協議を行い、結果の達成度を協議してフィードバックしていく過程で把握できるのではないかと考える。【60 代男性】
・全部クリアにして、公開する。【40 代女性】
・研修内容を一般公開し、市民が評価する制度を考えてみてはどうか。【40 代男性】
・アンケートについての活用は、どのようにされているのかわかりませんが、１つの問題に対しての解決策、頻繁に社内研修は必要だと思うし、１人の方の意見ではなく、多数の方が同一の意見をお持ちかもしれません。年に何回面談をされているかわかりませんが、最低上期・中間・下期の年間通しての達成目標を持ち、上司からの適切なアドバイスが受けられているか。どれだけ個人の目標が達成できているか、知識・技術面での試験等も必要だと思います。【40 代女性】
・能力が無いと思われるものは、減給やクビにし、他の職員にプレッシャーを与え、優秀な人間のみを育てるほうが良い。【30 代男性】
・いまや環境はめまぐるしく変化しています。すぐに結果のでない研修は即刻止めるべきです。長年の研修を積み重ねなければ成らないものがよくわかりません。それは研修ではないと思います。【50 代男性】
・対応した職員の名前の入った用紙を渡し、評価をしてもらう。なにもなければださなくてもよい。良いこともわるいこともなにかあれば、ご意見箱に入れてもらう。【30 代女性】
・上司やほかの同僚からも、研修１ヵ月後、３ヵ月後等の長期的期間を決めて、当人が研修で立てた目標に向かって変化しているかをチェックするシートを書いてもらい、周りの職員全員でフォローする体制を取ってみてはどうでしょうか。【30 代女性】
・現在行われていることは必要とは思います。それ以外にはやはり必要な研修なら研修の効果がどのように実際の業務の出来ばえに反映しているかを評価することはある程度可能ではないでしょうか？【60 代女性】
・研修そのものによる効果は限られていると思います。研修をきっかけに学習に力を入れて結果として実力に結びつくものでは。したがって、効果測定は難しく、アンケートが一番いいのでは。【40 代男性】
・研修を単なる個人のトレーニングに終わらせず、それが職員全体にとっての力として蓄積されるようにしなくてはならない。学習した内容をこの地域のものとして変化させ熟成させるのが大事な作業だと思うが、そこまでなされているのだろうか。効果を確認するなら、その部分の昇華を確認することである程度分かると思う。【30 代女性】
・初歩的なことですが市内の地理を覚えて欲しい【60 代女性】
・研修がそのまま身になるのは難しいので個人の意識改革ができたかどうかを面談などで評価していくのはどうか？【30 代女性】

・本人自身の自己評価や上司、同僚、部下、市民からのアンケート評価など【30 代男性】
・感想文を必ず書かせる。参考になった・良かっただけではなく、何が参考になって、市政にどう生かすのかまで書かせる。常に考える事を癖にする。【30 代女性】
・当人の能力による部分で研修結果が発揮できないのであれば、他の部署に変わるべき。結果が伴わないものであれば研修費用などを返還させるなど、研修に参加するなら、自分の知識にするという高い目標を持って参加するようにする。【30 代女性】
・50 代の評価を 30 代が行う【30 代男性】

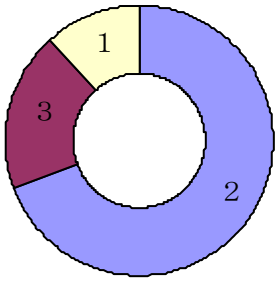
問８　その他　研修について、何かお考えがありましたら記載してください。

・厳しい講師を招くこと。【50 代男性】
・行政に関わる係は民間へ、教育に関わる者は市役所で、研修を受けてはどうか。世の中の厳しさがわかると思う。また、新任教員は一般業務で社会人としての経験を積むと良い。【40 代女性】
・民間企業の厳しさを考え、参考に研修スケジュールを考えた方がいいかも。ナマヌルイ世の中では、やっていけません。【40 代女性】
・民間に委託するのが一番。【30 代男性】
・人材育成のみならず、テレビ等の情報でしか分りませんが、黒字の市町村等に出かけて北名古屋市と何が違うのか、研修すべきである。是非北名古屋市もＴＶ局に取材され全国放映されるような街にしたい。【50 代男性】
・もえの丘や、児童センターなど、市内の施設の訪問研修などで、実際に市民と触れ合うことを研修の一環に取り入れてはどうでしょうか。【30 代女性】
・長期間かかる研修ならしないほうがいい。研修なしでその能力を持った人物を中途採用するか、臨時雇用したらいいと思う。【50 代女性】
・年に１回は研修の機会を設けた方がいい。研修を受講した人が庁内で職員に研修発表をするという方法も有効と思う。【40 代男性】
・職員本人が情報を集めてきたなかで自発的に「これを受講したい」という流れで受講するのが本当は好ましいし、効果があると思う。【30 代女性】
・対応の早さ【60 代女性】
・人材の育成にも QCD(納期、コスト、品質)の概念を取り入れる。【30 代男性】
・知識の JIT(Just in Time)、つまり、必要な知識を必要な時期に必要なだけ取り入れることが出来る仕組みづくり【30 代男性】
・市民専門家を講師として招き、職員と市民が一緒になって行政を作り上げていくような研修【30 代男性】
・研修を受けて役立つ人には積極的に参加してもらいたいが、ただあるから利用するという考えの人には参加してほしくない。ある程度のレベルに達するまでは研修を受けられないという決まりを決めてほしい。【30 代女性】

Ⅲ　その他

問９　市役所は規律と公平性を重視する必要がありますので、市民の要求に即応しにくいという実態があります。このことについてどうお考えですか。

選択項目	回答数
１　全体の公平性を犠牲にしても、個々の要求にきちんと対応すべき	３
２　個々の要求に対応することは、場合によってはその他の人の要求を制限することにつながるので、一定のルールに従うべき	１８
３　その他	５



１を選んだ人の意見

・まず個々にしっかりと対応して欲しい【60 代女性】

２を選んだ人の意見

・色々な人がいるのでこのくらいでよい【40 代女性】

・職員の人員が限られているので個々の要求にすべて対応するのは困難であり、一定のルールは必要と思う。【60 代男性】

・ガイドラインとなるルールはあるべき。個々の要求については、内容にもよるが、柔軟に対応をすることが必要と思う。問題は、誰がその判断をするのか。【40 代男性】

・市役所は税金で成り立っているので、個々の要求に対応すべきとは思いますが、それでは職員が何人いても、いくら金があっても足らないと思います。どんどんとルールを作り公表して業務の効率化をしていただきたい。【50 代男性】

・公平性は守るべきだと思う。【30 代女性】

・市民ひとりひとりの要求は多種多様ですので、ひとりひとりの要求に全て対応していては、言った者勝ちのようになってしまって、特定の市民だけのために税金が使われることになってしまいますので、当然、一定のルールに従って、特定の個人だけではなく、多数の市民もそれを本当に望んでいるのか、また、その要望を実現することによって、不利益を被る市民がいないかどうか、等、よく吟味した上で対応すべきだと思います。【30 代女性】

・とんでもない要求をする人もいるので、そこは不公平のないようにしてもらいたい。【50 代女性】

・１を重視するとややもすると「強きを助け弱気をくじく」と言うことになりやすい心配があります。要求の強さに影響されること無く正当性･必要性を基準にして対応する必要が有ります。【60 代女性】

・杓子定規な対応を取ることを規律と公平性を重視することと勘違いしているケースがある。何が守るべきものか本質を理解した柔軟な対応をとってほしい。【40 代男性】

・個人個人いろいろな理由があるのである程度の要求を確認して欲しい【30 代女性】

・ルールは守らないといけない。ただ、実態とそのとき決めたルールとのちがいが出たときは、柔軟に対応してもらいたい。【30 代女性】

３を選んだ人の意見

・大変難しい質問ですが。。。各部署で会議を多くして学習するしかないでしょう。他にやりようがありますか？限られた人数中で行うのですから【50 代男性】

・一定のルールも必要ですし、全体の公平性をどこまで犠牲にできるか。臨機応変に対応ができるのが一番ですね。あまりにひどい要求には、望めないでしょう。対応には、充分気をつ

けていただきたいです。【40 代女性】
・議員の血縁や知人を優遇し、彼らの要求を優先的に対応するという現状をまずは改善すべき。【30 代男性】
・２が無難な答えではあるが、今後は無難でなく「柔軟な対応」が必要だと思います。ただし、職員個人の資質・見識が求められる。また、その対応によって起こるトラブルに対処する策が必要になるが…【30 代女性】
・「個々の要求」にすべて対応するわけにはかないと思いますが、とはいえ、杓子定規に「一定のルール」に従うのもいかがなものかと思います。臨機応変に対応していただければと思いますが、その場合でも、きちんと市民が納得できる説明さえきちんとしていただければいいと思います。【30 代男性】

問 10　グローバル化、地域国際化の時代などといわれ、市内で生活する外国人の方が増えてきています。
行政運営に必要な国際感覚と、職員個人としての国際感覚、この両面について、どんな感覚を備えていることが望ましいか、ご意見をお聞かせください。

1　行政運営に必要な国際感覚

・自然の流れでやっていけばよい【40 代女性】
・難しい質問です。わかりません【50 代男性】
・外国人の国籍別人口は把握していると思いますが、それらの国の文化、言語等が理解できることが望ましいが、必要最小限の文例集を用意すべきであると思う。【60 代男性】
・文化の違いが近隣トラブルに繋がらないように配慮できるだけの感覚。【40 代女性】
・グローバル化、地域国際化について、きちんとした理解があり、市民としての在り方を踏まえた行動ができる人材。【40 代男性】
・外国人に対しても、差別なく扱うことでしょう。外国人の方も日本で働こうと、日本語の勉強・試験等を学んでいらっしゃる方もみえます。気持ちは、受け止めてあげたいですね。【40 代女性】
・試しに外国人を職員に登用する。【30 代男性】
・正直な意見を言いますと郷に入っては郷に従えなのでわざわざ国際感覚というのではなく日本の方と同じような考えでいいのでは。【30 代女性】
・市の行政運営に対し、国際感覚である意味が全く分りません。しいていえば、外国人の出身の国旗（小旗）を市役所の入口の窓口に置いてはしてはどうでしょうか。【50 代男性】
・外国文化の知識と交流。【20 代女性】
・困っている外国人をそのまま放っておくことはできませんが、あくまでも、まだ北名古屋市では外国人は市民のごく一部であると思うので、外国人をメインにして、そちらばかりに力を入れるようなことはしないでいただきたいです。【30 代女性】
・どこの国からの外国人にもサービスが提供できる国際感覚。【50 代女性】
・特定の国や地域との交流・イベントを目指すよりは現在市に住む外国の方や関係する団体との関係を重視して対応するのがより必要だと思います。【60 代女性】
・外国人に配慮できる感覚を持つこと【40 代男性】
・外国人の人が増えているので対応できるようにして欲しい【60 代女性】
・外国人を雇う（日系）【30 代女性】
・異文化理解、人種差別の撤廃など。ただし、北名古屋市内はほとんど外国人を見かけない気がしますので、それほど急いで取り組まなくてもいいのかな、という気がしています。

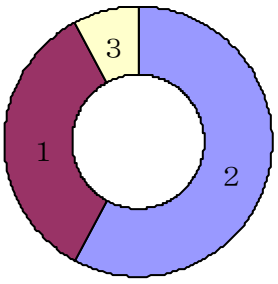
【30 代男性】
・外国人の話している言葉を理解する人。一緒に考え、その人にあったサービスを行うこと。【30 代女性】
・英語が出来ない年配職員の降格【30 代男性】

2　職員個人としての国際感覚

・人としての対応は同じでよいと思われる【40 代女性】
・語学力を学ぶこと【50 代男性】
・英語ぐらいは話せる職員ようにしたらいいと思う。【60 代男性】
・文化の違いの理解。【40 代女性】
・自分の意見をきちんと相手に伝えることができ、外国の方と会話ができる能力を備えた人材。【40 代男性】
・英語の理解力・会話は、勿論必要だと思います。もし、英語に対しての能力がないのであれば、昇進試験にも反映するために、TOEIC 等の資格が民間では必要になってきています。TOEIC IP が企業では、活用されていますね。資格なしでは、昇級もできません。【40 代女性】
・相手への思いやり。【30 代男性】
・興味がある方は英語やその他外国語などを覚えて対応できるようにすればいいと思いますが強制的にならないほうがよい。【30 代女性】
・最低２カ国は話せる人であるべき。【50 代男性】
・コミュニケーション能力。外国文化の理解。【20 代女性】
・市内にどの国の方が増えてきているのかわかりませんが、職員の方個人として、外国語の勉強などをしていただきたいです。【30 代女性】
・日本人の価値観で見ないで、いろいろな国の文化、価値観を尊重し、理解していてほしい。【50 代女性】
・たとえば外国語が話せると言うことは良いことですが、たとえ話せない職員でもきちんと応対しようとする姿勢があればそれなりに評価できると思います。新聞その他の情報で国際的な状況を把握する努力は望ましいです。【60 代女性】
・日頃から外国人と接し、肌で感じることが大切【40 代男性】
・一人ひとりが国際感覚を身につけて欲しい【60 代女性】
・英語などグローバル化された社員を採用する【30 代女性】
・海外を多く旅して頂き、見聞を広めていただければと思います。ただし、税金をつぎ込んでの海外視察などは、市民から反発がある可能性もありますので、基本的にはプライベートで行ったときに、多少の補助を出して、レポートなどを出してもらう程度でもいいかと思います。【30 代男性】
・偏見なまなざしを送らない。すぐにあきらめず手助けをしようという気持ちを出してほしい。【30 代女性】
・人種ではなく市民として見ることが大切【30 代男性】

問 11　外国文化との交流について、地域でそれぞれ独自の交流を行っています。北名古屋市の姿勢としてどのようなかたちが好ましいとお考えですか。

選択項目	回答数
1　地域に在住する外国人との交流を優先すべきである	9
2　教育的価値に鑑み、諸国の文化と交流すべき	１５
3　その他	2



１を選んだ人の意見

・現在住んでいる外国人との交流は、環境問題等の問題があり、必要不可欠と考えます。諸国の文化交流をしている余裕はなく、もっと重要な教育問題があるのではないかと思う。【60 代男性】

・まずは、在住する外国人との交流から、始めていけばいいのではないでしょうか。【40 代女性】

・折角北名古屋市に住んでいるのであれば、住んで一年以降の人たちを集め交流の場を儲け文化交流を図ってもらいたい。【50 代男性】

・近くに住む外国人の方と交流出来る場を設けてもらいたい。【30 代女性】

・まずは外国の住民ときちんと対応してよき住民になってもらうことから進めることが必要でだと思います。それを原点として諸国の文化を理解交流すると言う順序でないと形だけの交流になってしまいそうです。【60 代女性】

・身近にいる世界の人を知るという事からはじめその後に文化交流などをしていくべきだと思う。【30 代女性】

２を選んだ人の意見

・今までどうり自然な流れでよい【40 代女性】

・交流は民間、地域に任せ、行政としては、外国からの人たちが安心して生活できるようサポートすればよい。【40 代女性】

・外国の都市と友好都市を結び、積極的に交流を深めることで、北名古屋市民が外国に対して興味・関心を持てる環境・風土を作ることが必要と思う。短期留学制度やホームステイ制度による若年層からの国際交流の推進。【40 代男性】

・外国の方を特別扱いする結果にならないように。【30 代女性】

・まだまだ外国人に対して理解が足りないので、文化、習慣の違いなどを学び、敬意をもって交流する必要があると思う。【50 代女性】

・周囲の外国人との交流をきっかけに様々な国を知り、素直に接するような人間関係を築きあげる。【40 代男性】

・子供たちを導いて欲しい【60 代女性】

３を選んだ人の意見

・コンセプトを確立し何が一番いいのかを職員で話し合うことです。それから選択します。たくさんやり方はあるとおもいますよ。【50 代男性】

・外国との交流よりも、まず日本人の市民の福祉を充実させていただきたいです。以前より安心して市内を歩いたりできない状況ですし。【30 代女性】