

# 平成17年度市政モニター 第3回アンケート結果

テーマ 1 : 市議会だよりについて

テーマ 2 : 職員の電話対応について

テーマ 3 : インターネット(ホームページ)を使った情報発信について

八王子市総合政策部広聴広報室

## 目 次

テーマ 1 : 市議会だよりについて .....	1
テーマ 2 : 職員の電話対応について .....	11
テーマ 3 : インターネット(ホームページ)を使った情報発信について .....	23

### ≪ 市政モニターの属性 ≫

(太枠内は今回の回収数)

		一般		Eメール		合計	
全体		41	41	57	56	98	97
性別	男性	14	14	26	25	40	39
	女性	27	27	31	31	58	58
年代	10歳代	1	1	1	1	2	2
	20歳代	5	5	7	7	12	12
	30歳代	11	11	21	21	32	32
	40歳代	0	0	8	7	8	7
	50歳代	4	4	9	9	13	13
	60歳代	13	13	6	6	19	19
	70歳代	7	7	5	5	12	12
地域	中央 (本庁地区)	5	5	13	12	18	17
	西南部 (浅川・横山・館地区)	9	9	13	13	22	22
	東部 (由木・由木東・南大沢地区)	5	5	9	9	14	14
	西部 (元八王子・恩方・川口地区)	10	10	6	6	16	16
	東南部 (由井・北野地区)	8	8	13	13	21	21
	北部 (加住・石川地区)	4	4	3	3	7	7

※ アンケート実施期間:平成17年12月8日から平成17年12月22日まで ※回収率:99.0%

※ 回答は各質問の回答者数(n)を基数とした百分率(%)で表示した。(百分率は、小数点以下第2位を四捨五入して算出してあるため、合計が100%にならない場合がある。また、複数回答の場合は、回答比率の合計が100%を超える場合がある。)

# テーマ1 市議会だよりについて

議会事務局 庶務調査課

八王子市議会では、議会に対する理解と関心をより深めていただくため、「市議会だより」を新聞折込等により年に4回発行しています。

発行にあたっては、審議の結果だけではなく、その経過や審議内容等を中心に、市民の皆さんに特に関係が深い事柄を重点的に取り上げ、できるだけわかりやすい表現での編集を心がけています。

現在の市議会だよりは、平成17年2月発行号から紙面を変更していますが、今後とも、よりよい紙面を作成するため、皆さんのご意見をお伺いします。

なお、アンケートのご参考にしていただくため、現在発行中の「市議会だより」とそれ以前のを同封しました。

問1. 市議会だよりを、読んだことがありますか。(○は1つだけ)

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メ-ル(%)
ときどき読んでいる	40.2	34.1	44.6
いつも読んでいる	36.1	41.5	32.1
ほとんど読むことはない	21.6	24.4	19.6
全く読んだことがない(その理由を具体的にご記入ください)	2.1	0.0	3.6

◆市議会だよりを読んだことがあるかを聞いたところ、「ときどき読んでいる」(40.2%)が4割と最も高く、「いつも読んでいる」(36.1%)を合わせた『読んでいる』(76.3%)が7割半ばとなっている。

## 具体的な理由

- ・ どこで配布されているかわからない。

問2. 市議会だよりを、主にどこで入手されていますか。(○は1つだけ)

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メ-ル(%)
新聞折り込み	80.4	78.0	82.1
市の施設など	14.4	19.5	10.7

駅の広報スタンド	3.1	2.4	3.6
市のホームページ	1.0	0.0	1.8
その他（具体的にご記入ください）	1.0	0.0	1.8

◆市議会だよりを主にどこで入手しているかを聞いたところ、「新聞折り込み」（80.4%）が8割と最も高かった。

### その他

- ・ 新聞を取っていない。

【問1で「4 全く読んだことがない」とお答えの方も、お送りした「市議会だより」をご覧いただき、以降の質問にお答えいただいた。】

### 問3. 市議会だよりの文字の大きさについて、どう思いますか。（○は1つだけ）

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
現在のままでよい	85.6	87.8	83.9
文字が大きすぎるので、小さくしてほしい	5.2	7.3	3.6
文字が小さすぎるので、大きくしてほしい	5.2	4.9	5.4
無回答	4.1	0.0	7.1

◆文字の大きさについて聞いたところ、「現在のままでよい」（85.6%）が8割半ばと最も高かった。

### 問4. 市議会だよりの紙面構成について、どう思いますか。（○は2つまで）

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
大きすぎるので、広報はちおうじのサイズ（A4版）がよい	43.3	39.0	46.4
今のままでよい	41.2	46.3	37.5
もっと写真を多くした方がよい	12.4	14.6	10.7
余白がもっと多い方がよい	7.2	14.6	1.8
カラー刷りの方がよい	6.2	4.9	7.1
その他（具体的にご記入ください）	12.4	9.8	14.3

◆紙面構成について聞いたところ、「大きすぎるので、広報はちおうじのサイズ（A4版）がよい」（43.3%）と、「今のままでよい」（41.2%）がともに4割を超え、「もっと写真を多くした方がよい」（12.4%）が1割を超えていた。

### その他

1. グラフやイラストを入れた方がよい。
2. タイトルが古い(文字のイメージ)ような気がする。
3. やわらかい感じで明るい色合いにした現在のものがよい。
4. 内容が少ない。検討されたい。
5. 紙面変更後の市議会だよりNo.195の方が適当である。
6. 行間を空けた方が見やすい。
7. 市政一般質問欄に質問議員と答弁者の顔写真を入れてほしい。
8. 文字（漢字）が多いので、問、答をQ、Aにするとか、図を多くしてはどうか。正直読みにくい。情報量が多くて仕方ないと思うが、見出し（議題）のフォントを大きくしては。
9. タイトル「市議会だより」が古めかしいイメージなので別の書体にしてはどうか。
10. 内容を多く、紙面も多くしてほしい。
11. 質問と答えをもう少し見やすくできないか。
12. 身近に思えるような記事内容にしてほしい。

### 問5. 市議会だよりでは、どの面をよく読みますか。（○はいくつでも）

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
一般質問（議員が、市政全般にわたって事務の執行状況や市政への方針などを質問すること）	68.0	82.9	57.1
特集記事	43.3	46.3	41.1
本会議の審議・委員会の審査内容	39.2	43.9	35.7
傍聴者の手記、議案審議などの一覧表、次回定例会の予定	21.6	17.1	25.0
無回答	2.1	2.4	1.8

◆どの面をよく読むか聞いたところ、「一般質問」（68.0%）が7割近くと最も高く、次に「特集記事」（43.3%）が4割を超え、「本会議の審議・委員会の審査内容」（39.2%）もほぼ4割となっている。

問6. 一般質問の記事は、平成17年2月発行号より質問をテーマ別に分類し、主だったものを数件選択し、それぞれのテーマごとにまとめ掲載しています。現在の編集方法についてどう思いますか。(〇は1つだけ)

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
よい	92.8	90.2	94.6
悪い(その理由を具体的にご記入ください)	4.1	2.4	5.4
その他(具体的にご記入ください)	3.1	7.3	0.0

◆編集方法について聞いたところ、「よい」(92.8%)が9割を超えた。

#### 「悪い」と思う理由

1. 内容は濃くなったと思うが、政党・議員名のあるほうが考え方もわかり身近に感じられる。
2. 編集すべきでない。
3. 現在の方法では議員の発言が特定できない。議員の考え方が知りたい。
4. もっと内容が見やすくわかりやすく記載してもらいたい。

#### その他

1. 文字の羅列状態で、一目で読みたくなる。
2. テーマごとにまとめるのはわかりやすいが、質問者がわかるようにしてほしい。
3. 質問に対する答弁が簡単すぎる。

問7. 現在、市議会だよりには、委員会での審査の主だったものを掲載していますが、そのことについてどう思いますか。(〇は1つだけ)

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
引き続き掲載すべきである	84.5	87.8	82.1
どちらでもよい	13.4	12.2	14.3
掲載しなくてもよい	2.1	0.0	3.6

◆委員会での審査の主だったものを掲載していることについて聞いたところ、「引き続き掲載すべきである」(84.5%)が8割半ばを占めた。

問8. 市議会だよりに求めることは、どのようなことですか。(〇は2つまで)

(n=97) (n=41) (n=56)

	合計(%)	一般(%)	メール(%)
わかりやすさ	80.4	90.2	73.2
正確さ	47.4	51.2	44.6
親しみやすさ	30.9	34.1	28.6
詳細さ	11.3	9.8	12.5
面白さ	3.1	2.4	3.6
その他(具体的にご記入ください)	2.1	2.4	1.8

◆市議会だよりに求めることを聞いたところ、「わかりやすさ」(80.4%)が8割と最も高く、「正確さ」(47.4%)が5割近く、「親しみやすさ」(30.9%)がほぼ3割となっている。

#### その他

1. 議題の背景や将来の展望がわかるように望む。
2. できれば白熱した議論が行われたものを具体的に紹介してほしい。

問9. 市議会における市議会議員の活動について、どのような方法で知りますか。

(〇は2つまで)

(n=97) (n=41) (n=56)

	合計(%)	一般(%)	メール(%)
市議会だより	79.4	85.4	75.0
議員個人の広報紙・チラシなど	33.0	34.1	32.1
街頭での活動	15.5	19.5	12.5
ケーブルテレビ	9.3	12.2	7.1
議員のホームページ	7.2	2.4	10.7
その他(具体的にご記入ください)	4.1	4.9	3.6
無回答	1.0	2.4	0.0

◆市議会議員の活動を知る方法を聞いたところ、「市議会だより」(79.4%)がほぼ8割と最も高く、「議員個人の広報紙・チラシなど」(33.0%)が3割を超え、「街頭での活動」(15.5%)が1割半ばとなっている。

## その他

1. ほとんど知らない。
2. 興味なし。
3. 人からの噂など。
4. これまであまり関心もなく、よく知らなかった。

問 10. その他、市議会だよりに載せてほしいことなどについて、何かご意見があればご記入ください。

(自由記入)

1. 議会用語は漢字や専門用語が多いため、紙面構成が硬く、読みづらくなるのはやむを得ない。しかし、内容としては市民の生活に関係あるものなので、できる限り多くの人に読んでもらねばならない。第 195 号を見ると、写真やイラストを多用して読みやすさを工夫している努力がうかがえる。今後もこの方針を継続してほしい。サイズは A4 がよい。また、用語解説をしてほしい。例えば「市場化テスト」とは何か。「市場化テスト推進協議会」の組織、役割等について。紙面だけではよくわからない。
2. 市議会だよりを見てもっと詳しく知りたいときに、情報入手方法を記載してほしい。たとえば一般質問中に、市場化テストについての記事があったが詳しく知りたいときはどうすればよいか、ホームページのどこに詳しく書いてあるか等、一緒に記載するとよいと思う。
3. 生活に密着した道路交通、文化事業、インフラの整備状況について、具体的なテーマを挙げて、論議の内容を簡潔に載せてほしい。
4. 市政と国政では大きく違うとわかってはいても、前回の衆議院選挙の際、「比例」で考え込んだ。支持政党といわれ、考える事柄はテレビ、新聞で賑わす事柄より身近な問題への関わりのような気がしたからだ。そこで、1年に一度程度は各政党の活動事項を結果とともに掲載してほしい。無所属は無所属なりの報告があってほしい。
5. 市議会議員といっても全部の議員を知っている人は少ないと思うので、毎号1人ずつ議員のプロフィール（趣味など）を載せてみたらよいと思う。そうしたら親しみも出て、もっと興味も出てくると思う。
6. 子どもでもわかるようなコーナーを作るのもよいのでは。また、市議会中継はただテレビを映すだけでなく、途中で「もっとわかりやすくするコーナー」も作った方がよい。
7. もっとデザインについて考えてほしい。
8. 今現在、論議されている内容だけでなく、市民の細かい意見について、どんなことが言われているのか、そういった細かいことも知りたい。また、子育てに対して、八王子市はあまり協力的ではないので（補助金や医療など）、もっと改善していくよう努め

- てほしい。そのことも市議会だよりに載せて報告してほしい。
9. 市議会議員一人ひとりの議会への出席率を公表してほしい。そして、市議会だよりNo. 195のP. 4の「一般質問」も誰が質問したのかを、直ぐわかるように表示してほしい。
  10. 毎日大和田橋を渡り市内へ通っているが、最近、浅川の河川敷工事が開始され、心安らぐ気分浸っている。これからも環境衛生に力を注いでもらい、「風光明媚なまち八王子」を尚一層目指してほしい。
  11. 本来ならば、八王子市民として、きちんと把握しておかなければならない情報だが、「難しいこと」と敬遠しがちになっている。よりわかりやすい内容での情報公開を希望する。市民が関心を持ち、身近に感じられるような内容のものを。
  12. 若い世代の方が、「市議会だより」にもっと親しみを感じられるようにイラストなどを多用するといい。また、幅広い読者を得るために、市内の小・中・高校などで学生に配布するのもいいかもしれない（保護者も読むことができる）。
  13. 「検討していきたい」「議論していきたい」など答弁で今後を約束しているものについて、役所言葉で終わりにするのではなく、その後の市議会だよりでどのように検討や議論したのかわかるように載せてほしい。
  14. 議会のことやまちづくり、学校のこと等わかりやすく、また傍聴もでき、コンサートに心打たれ、八王子の発展が伺われる。以前はパラパラとしか読まなかった市議会だよりだったが、今は隅から隅まで読んでいる。
  15. 一般質問の答えに、検討したい、議論したいで終わっている問題はいつ回答されるのかももう少し明確にした方がよいと思う。読んでいる人が忘れた頃に、回答されても意味がない気がする。
  16. 各委員会の審査内容をもう少し詳細に知らせてほしい。また、特集「あなたと市議会」は、2ページも使いもったいない。
  17. テーマを1つだけ取り上げて、わかりやすく解説するコーナーがあるとよいと思った。No.195の市議会だよりで言えば、商店街の振興について具体的な取り組みが書かれているとよいと思った。
  18. 1ヶ月ごとの税金の使い道。
  19. 市民に身近な次のような制度、税金等の改定については、その理由、改正等の主意及び隣接自治体との比較など詳細な解説記事を載せてほしい（運営の実態、財務収支等）。  
①市が徴収する各種の税金 ②国民健康保険の保険税の改訂 ③介護保険料の改訂
  20. 連載で「市議会議員のプロフィール」を掲載する。特に議員が、現在及び将来、課題としてどのような「研究テーマ」を持って勉強されているのかがわかるとよい。理由は、選挙で議員を選ぶとき、議員の活動実績を見ると同時に、将来の市政に託したい課題を（専門的に）研究、勉強している人を見つけないので。
  21. 意見書が掲載されているが、出しっぱなしなのか、コメントがついてくるのか、郵送なのか、代表が窓口を持参するのか、効果があるのか知りたい。

22. 市長からの言葉や、市長の一日など（小泉首相のように）紙面に載せてほしい。一般質問はいつも楽しみに見ている。ただちに意見が反映されて嬉しい（マルベリーブリッジ上でのポストの配置など、速やかだった）。
23. 半年に1回でよいから、議会の傍聴人数を知らせてほしい。そうすることで、議会内容の市民の関心の深さの一端がわかると思う。
24. 最近、ニュース等で議員の無駄遣い等の話を聞く。八王子市ではないとは思いますが、議員や市役所職員のお金の使い方をもっと詳しく載せてほしい。予算をいかに節約して残すことができたか、また、残すことができるように努めてもらいたい。その意思や方法を挙げ、実効状況を報告してもらいたい。
25. 市議会議員の自己紹介や活動報告の結果、公約実行されているかの経過。
26. 八王子市の発展のための振興ぶりを、写真やまちづくりへの意見等で広い面にどんどん具体的にわかりやすく載せてほしい。
27. 大きいテーマ、議題等をもっと詳しく正確に。また、審議中か決定したのか、あるいは目下調査中なのか、経過が知りたい。例えば「八王子駅南口の開発について」。また、市の観光行政について議員のどなたかが発言していた中心市街地のことであるが、その他のほうが大事。
28. 写真などカラーにすると華やかな紙面にはなると思うが、こんなことにお金を使うことは無駄だと思うので今のままでよいと思う。
29. 「八王子市議だより」というタイトルが、いかにも難しいことが書いてありそう。中の文字だらけのページを見ると、ますます読まずに終わってしまうことがある。もう少し親しみやすいタイトルにするか、絵や写真、キャラクターなど作った方が若い人も手に取ると思う。
30. 環境保全対策
31. 市議会だよりに目を通そうと思えるよう、市政がもっと身近に感じられたらよいと思う。個人的には、義務教育期間中に市議会の傍聴を義務付けてみたらよいのではと思う。教室ですどんな社会の勉強よりもずっと生きてくると思う（私自身が傍聴の経験がないので、小さい頃に触れていたらもっと関心が高まっていたらと思うことから）。
32. 市民が受けられるサービスなど。
33. 質疑、提案などについて、議員の氏名は掲載してほしい。
34. もう少し、具体的に活動していることを載せてほしい。
35. 議員個人のコメントなど。
36. 私はケーブルテレビで市議会を必ず見ている。次の自分の票のことばかり考え、偏った質問ばかりをしている議員が見受けられる。また、重複している質問も多く見受けられるが、貴重な本会議なので議案の内容を考えてほしい。
37. どんな事があったのかをもっと詳しく教えてほしい。

38. どうしても取り上げる内容が市議会に関することが多く、単調になりがちである。「広報はちおうじ」が取り上げるようなテーマを取り上げてはどうか。
39. 現在、市政で解決しなければならない問題点を、毎号で10項目リストアップし、市民にアピールしてもらいたい。
40. 今回いつもよりじっくり拝見させてもらい、いろんな議題が出され、審議されていることを知った。議題によってはもっと深く経緯を知りたいとか意見を言いたいと思うこともあり興味深かった。傍聴もしてみたいが、子連れは可能か。その辺も一言書いてもらえるとありがたい。
41. 今まで市議会だよりは、気になっている内容についての質疑応答しか見たことがなかった。紙面が興味のない編集であるというより、市議会に対する期待が薄いせいもある。紙面の編集というよりも、市議会議員の活動そのものに問題があるように思える。
42. 市民が議案を提出する方法を具体的に教えてほしい（ルール、議案デザイン等）。
43. それぞれの公約の進捗状況を知りたい。
44. 市議会議員について日常触れることがないので、今こういう課題に取り組んでいるとか、将来こういう八王子にしていきたいというインタビューを掲載してほしい。
45. 家の近くに都道などがあり、大変不便を感じる。道路脇の側溝などに蓋がないので歩行者、車、自転車の人は怖い思いをしている。また、新しくできた信号にも不満があるが、交通関係はどこへ相談するべきなのか。年に何回かそういう相談口を設けたらよいと思う。
46. 「一般質問」で、どの議員がどの質問をしているのかを知りたいと思うことがある。その内容を把握することで、次期にも引き続き議員を支援するか否かの目安にしたいと思うので。
47. どの議員がどのような質問をしたのかがわかると、選挙の際に大いに参考になると思う。
48. 一般質問での写真の掲載など場の様子がわかると、親しみもわいて紙面も活気づくと思う。
49. 市議会だよりを廃止、広報はちおうじと統合して経費・労力を節減すべし。
50. 市議会の活動状況がわかりにくいので、もっとわかりやすくしてほしい。
51. ごみ有料化の審議など環境関係の審議について。
52. 一年間の個々の活動報告。予定ではなく、結果を知りたい。
53. 政府に対する要望書の結果について。
54. 大きさを小さくしてほしい。おそらくいろんなところで目にしているのだろうけれど、この大きさだと手に取ろうと思わない。
55. 市でこんなイベントをやりたいとか、他の市では行っていて八王子も取り組んでみたいとか、色々考え中の意見等載せてもよいと思う。決定事項をあれこれ載せても見ていて「ふーん」としか思えないので、「みなさんはどうお考えですか？」という記事も

あっても面白いと思う。

56. 市議会議員の議会以外での活動（例えば他自治体への視察等）や議会運営にかかる費用（例えば年間の経費・給料等）についての説明。

## テーマ2 職員の電話対応について

総務部 職員課

市では、窓口サービスや電話対応の一層の向上を図るため、平成10年度から14年度まで、管理職を含む全職員を対象に「接遇研修（基礎編）」を実施しました。また、平成14年度から16年度にかけて、よりよい接遇をめざして「接遇研修（応用編）」を実施してきました。現在も繰り返し接遇研修を実施するとともに、中堅職員を中心に「窓口職場接遇向上委員会」を設置し、よりよい接遇のための論議を行っています。そして、この委員会で話し合われたことを全職員に発信し、より一層接遇を向上させていこうと努力しているところです。

そこで、更なる接遇向上を図るための資料とするため、今回、職員の電話対応についてお伺いします。

問1. 市役所にはどのくらいの割合で電話をしますか。（○は1つだけ）

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
年に数回	43.3	48.8	39.3
めったにかけない	34.0	31.7	35.7
電話をしたことはない	12.4	0.0	21.4
月に1～2回	10.3	19.5	3.6
週に1～2回	0.0	0.0	0.0

◆市役所にはどのくらいの割合で電話をするか聞いたところ、「年に数回」(43.3%)が4割を超え最も高く、次いで「めったにかけない」(34.0%)、「電話をしたことはない」(12.4%)、「月に1～2回」(10.3%)の順となっている。

【問1で「電話をしたことはない」とお答えの方は、これで終了です。

『テーマ3 インターネット（ホームページ）を使った情報発信について』へ進んでください。

それ以外の方は、以降の質問にお答えください。】

問2. 職員の電話に出る早さはいかがでしたか。(○は1つだけ)

(n=85) (n=41) (n=44)

	合計(%)	一般(%)	メール(%)
普通	44.7	39.0	50.0
早い	34.1	41.5	27.3
とても早い	9.4	7.3	11.4
やや遅い	9.4	12.2	6.8
遅い	1.2	0.0	2.3
無回答	1.2	0.0	2.3

◆問1で「電話をしたことはない」と答えた人以外(85人)に、職員の電話に出る速さについて聞いたところ、「普通」(44.7%)が4割半ばと最も高く、「早い」(34.1%)と「とても早い」(9.4%)を合わせた『早い』(43.5%)も4割を超えた。

問3. 電話に出たときの職員の印象はどうでしたか。(○は1つだけ)

(n=85) (n=41) (n=44)

	合計(%)	一般(%)	メール(%)
普通	71.8	65.9	77.3
明るい	21.2	29.3	13.6
暗い	5.9	4.9	6.8
無回答	1.2	0.0	2.3

◆電話に出たときの職員の印象について聞いたところ、「普通」(71.8%)が7割を超え最も高く、「明るい」(21.2%)は2割を超えた。

問4. 電話に出るときには、「所属部署名と名前」を名乗るよう職員に周知していますが、電話に出た職員は「所属部署名と名前」を名乗りましたか。(○は1つだけ)

(n=85) (n=41) (n=44)

	合計(%)	一般(%)	メール(%)
両方名乗った	58.8	61.0	56.8
所属部署名のみ名乗った	30.6	34.1	27.3
名乗らなかった	8.2	4.9	11.4
無回答	2.4	0.0	4.5

◆電話に出た職員は「所属部署名と名前」を名乗ったか聞いたところ、「両方名乗った」(58.8%)が6割近く、「所属部署名のみ名乗った」(30.6%)はほぼ3割である。

問5. 電話に出たときに職員から「おはようございます」「こんにちは」あるいは「はい」などのあいさつがありましたか。(○は1つだけ)

	(n=85)	(n=41)	(n=44)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
なかった	49.4	56.1	43.2
あった	47.1	43.9	50.0
無回答	3.5	0.0	6.8

◆電話に出たときに職員からあいさつがあったか聞いたところ、「なかった」(49.4%)がほぼ5割を占めた。

問6. 職員の言葉遣いや敬語の使い方は適切でしたか。(○は1つだけ)

	(n=85)	(n=41)	(n=44)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
普通	49.4	51.2	47.7
丁寧	32.9	34.1	31.8
とても丁寧	9.4	7.3	11.4
冷たい感じだった	5.9	4.9	6.8
少しなれなれしさを感じた	1.2	2.4	0.0
無回答	1.2	0.0	2.3

◆職員の言葉遣いや敬語の使い方について聞いたところ、「普通」(49.4%)がほぼ5割と最も高く、「丁寧」(32.9%)と「とても丁寧」(9.4%)を合わせた『丁寧』(42.3%)は、4割を超えている。

問7. 職員は質問や依頼事項に対し、テキパキと適切に対応しましたか。(○は1つだけ)

	(n=85)	(n=41)	(n=44)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
的確	36.5	43.9	29.5

普通	34.1	34.1	34.1
とてもの確	14.1	12.2	15.9
やや不的確	11.8	9.8	13.6
不的確	2.4	0.0	4.5
無回答	1.2	0.0	2.3

◆職員はテキパキと適切に対応したか聞いたところ、「的確」(36.5%)が4割近くで最も高く、「とてもの確」(14.1%)を合わせた『的確』(50.6%)は、ほぼ5割となっている。

問8. 職員は話の内容をよく把握し、確認のために復唱していましたか。(○は1つだけ)

(n=85) (n=41) (n=44)

	合計(%)	一般(%)	メール(%)
だいたい復唱していた	41.2	36.6	45.5
あまり復唱していなかった	30.6	31.7	29.5
漏れなく復唱していた	12.9	19.5	6.8
まったく復唱しなかった	12.9	12.2	13.6
無回答	2.4	0.0	4.5

◆職員は確認のために復唱したか聞いたところ、「だいたい復唱していた」(41.2%)と「漏れなく復唱していた」(12.9%)を合わせた『復唱していた』(54.1%)は、5割半ばを占めた一方で、「あまり復唱していなかった」(30.6%)と「まったく復唱しなかった」(12.9%)を合わせた『復唱していなかった』(43.5%)は4割を超えている。

問9. 担当者から折り返し連絡をする場合、迅速に連絡が返ってきましたか。

(○は1つだけ)

(n=85) (n=41) (n=44)

	合計(%)	一般(%)	メール(%)
普通	41.2	48.8	34.1
早い	30.6	31.7	29.5
とても早い	5.9	7.3	4.5
やや遅い	3.5	2.4	4.5
非常に遅い	2.4	2.4	2.3
無回答	16.5	7.3	25.0

◆担当者から折り返し連絡をする場合の迅速度について聞いたところ、「普通」(41.2%)が4割を超え最も高く、「早い」(30.6%)と「とても早い」(5.9%)を合わせた『早い』(36.5%)は、4割近くとなっている。

問10. 職員は電話を保留にしたまま、長くお待たせすることはありませんでしたか。

(○は1つだけ)

	(n=85)	(n=41)	(n=44)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
あまり待たされなかった	49.4	61.0	38.6
待たされなかった	27.1	22.0	31.8
待たされた	14.1	4.9	22.7
長く待たされた	4.7	7.3	2.3
無回答	4.7	4.9	4.5

◆保留にしたまま、長く待たされたことはなかったか聞いたところ、「あまり待たされなかった」(49.4%)がほぼ5割と最も高く、「待たされなかった」(27.1%)を合わせた『待たされなかった』(76.5%)は、8割近くとなっている。

問11. 問10で「待たされた」または「長く待たされた」とお答えの方にお聞きます。

待たされた時間は概ねどのくらいでしたか。(○は1つだけ)

	(n=16)	(n=5)	(n=11)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
3分未満	43.8	40.0	45.5
3分以上5分未満	31.3	40.0	27.3
5分以上10分未満	18.8	20.0	18.2
10分以上	0.0	0.0	0.0
無回答	6.3	0.0	9.1

◆問10で「待たされた」または「長く待たされた」と答えた人(16人)に、待たされた時間を聞いたところ、「3分未満」(43.8%)が4割を超え、「3分以上5分未満」(31.1%)が3割を超えている。また、『5分以上10分未満』(18.8%)は、2割近くとなっている。

問 12. 職員が電話を取り次ぐ際に、粗雑な感じを与えたり、たらい回しにされた感じを与えませんでしたか。(○は1つだけ)

	(n=85)	(n=41)	(n=44)
	合計(%)	一般(%)	メ-ル(%)
ほとんどない	36.5	43.9	29.5
少しある	28.2	29.3	27.3
まったくない	27.1	24.4	29.5
粗雑と感じた、あるいは、たらい回しにされたと感じた	4.7	0.0	9.1
無回答	3.5	2.4	4.5

◆電話を取り次ぐ際に、粗雑な感じやたらい回しにされた感じを受けなかったか聞いたところ、「ほとんどない」(36.5%)と「まったくない」(27.1%)を合わせた『ない』(63.6%)は、6割を超えた一方で、「少しある」(28.2%)と「粗雑と感じた、あるいは、たらい回しにされたと感じた」(4.7%)を合わせた『ある』(32.9%)は、3割を超えている。

問 13. 電話を切ったときの職員の印象はどうでしたか。(○は1つだけ)

	(n=85)	(n=41)	(n=44)
	合計(%)	一般(%)	メ-ル(%)
普通	44.7	39.0	50.0
よい	38.8	46.3	31.8
とてもよい	8.2	9.8	6.8
悪い	3.5	0.0	6.8
やや悪い	2.4	2.4	2.3
無回答	2.4	2.4	2.3

◆電話を切ったときの職員の印象を聞いたところ、「普通」(44.7%)が4割半ばと最も高く、「よい」(38.8%)と「とてもよい」(8.2%)を合わせた『よい』(47.0%)は、5割近くとなっている。

問 14. 市では、今後も、職員の電話応対等接遇の更なる向上を目指して努力していきます。市役所に電話をして感じることで、改善してほしいことなど、あなたの考えをご記入ください。

(自由記入)

1. 八王子市職員の接遇レベルは、電話対応だけでなく窓口においても、他市町村に比べ全般的に高いと思う。これは市長の指導だけでなく、職員のモラルが高くなければできないこと。課題は長期にわたり継続し、さらにレベルアップできるかである。そのためには行政サービスに「品質管理」の手法を導入すること。例えば職場単位に<sup>\*</sup>QCチームを作り、<sup>\*</sup>QC活動を展開する等、色々とさらなる工夫をしてほしい。このことにより八王子市の職員の接遇が日本一になることも夢ではない。

※QCは Quality Control の略語で、品質管理と訳される。職場で少人数のチームを結成して製品・サービス・仕事などの質向上のために継続的に活動することをQC活動と呼ぶ。
2. 話中に「ウン」と返事をする人がいるが、返事は「ハイ」と言ってほしい。電話はその人の態度が表れる。
3. 電話で特に不満を感じたことはない。昔のイメージは本当にお役所という感じだったが、どこも今はよくなってきているようだ。
4. 明確な言葉、声量、正確な内容（応答）等を身につける。事務的な回答にならぬよう。コンテストなどどうか。
5. 10年前に介護の件で電話した際には「保健所に電話して」と何とも氷のような返答であったが、最近、バイクの廃車の件での問い合わせでは太陽であった。電話番号まで調べてくれ、思わず電話機の前で頭を下げた。今は、市の対応に問題はない気がする。ただ、世の中のサービスがどんどんよくなっていて、東京ガスお客さま担当者は、時間がかかる場合は途中報告「後何分程度かかります」と一報を入れるそうだ。個人的には、そのサービスに慣れると逆に問題あるクレーマーの出現が多くなる気がする。これからはその対策も重要になるのではないだろうか。
6. 民間企業と比較するとまだまだという感はあるが、努力はされているように見受けられる。
7. 最近、市職員がすべて、市民の目を意識してか、対応の物腰が柔らかくなってきている。ただし、電話で依頼した件について、なしのつぶてだったとの話も耳にしている。
8. 感じのよい人もいれば悪い人もいるので一概には言えないが、私の経験では悪い人のほうが多く、マニュアルどおりの感じで本当に嫌な思いをした。また、こちらは真剣に聞いているのに、あいまいな答え方はやめてほしい。
9. とても接遇研修を受けたとは思えない。でも「役所は、そんなもの」と、あきらめているところはある。もちろん、中にはとても感じよく対応してくれる人もいる。特にお昼くらいに電話すると、感じが悪い。
10. 月に1回、研修で電話などのマナーのロールプレイをした方がよい。市民の困ったことなどを全て解決するようにしてほしい。
11. いろいろな部署に回して、それぞれ詳しい担当の方が応答してくれるのはありがたいが、その都度、人が替わって同じ内容を繰り返し聞くことのないような対応ができるようになってほしい。

12. あまり直接電話をすることがないので難しいことはわからないが、「公僕」という立場を忘れないでほしい。いつもその意識を持っていれば、おのずと市民に対する態度は満足のいくものになると思う。
13. 昨年4月より介護病棟に入院している94歳になる母がいる。車椅子の生活を余儀なくされ、月に一度の外泊時にはリフトバスを利用させてもらっている。月の初めに市のほうへ電話申し込みし、もう20数回になるが、その都度対応してくれる職員の的確な好感の持てる態度に、帰宅を楽しみにしている母共々心より感謝している。
14. 特に悪い印象はないが、そつなくこなしている印象がするときがある。親しみやすく、心のこもった対応ならば、こちらも気持ちよく話すことができる気がする。民間などでは、よいサービスをした人を投書するようなシステムがあるようだが、そんなことが前向きなサービスの向上に繋がっていくのかもしれない。
15. 電話口であまりにも大きな声や早口で喋られると、どんなに感じのいい人でも威圧感を感じてしまう。特に私は口下手なのでそう感じるのかもしれないが、お年寄りなどもそう感じると思う。市の職員は、重要な立場である分そういう些細なことにも気を使ってほしい。
16. できるだけ待たせないで、早い応答を希望する。
17. 言葉使いは特に丁寧だったり必要以上の敬語はいらない。全般的には対応はいいと思う。また、それほど難しい質問ではないとき、電話に出た人がすぐ答えてくれること。答えるとき質問の意味をはっきりとつかんで全体から細部へと答えてくれること。この2つを期待する。
18. 常に職場教育を怠らぬようにしないと、元へ戻ってしまう。要は躰が大切である。また、個人差があるので一概には言えないが、硬く事務的になりやすい。例えば、口調にしても、もう少し話しやすさがほしい。
19. 数年前までは愛想のない人、ぶっきらぼうな人を見受けられたが、最近ではそういう人はいなくなり、とても穏やかに対応し、感じのよい役所になった。このまま続いてほしい。
20. とても親切で明るい印象を受けた。今後も、親しみが持てる対応をしてほしい。また、今回、初めて「接遇研修」等をし、接遇を向上させていこうと努力していることを知り、驚き、素晴らしいことだと思った。
21. 昔より親しみやすさは感じる。ただ、対応の仕方は、一般の会社と比べて対等な感じの話しかたと思う。
22. 以前から比べると対応がよくなったが、まだ個人差があるように思う。
23. 今、大体よいと思うので、いつも市民の立場に立って対応してほしい。
24. もう少し優しい言い方をしてもらえれば、尚よい。
25. 平成17年の実体験を述べる。

(1) ごみ有料化及び資源化について照会したが、担当者からの的確な回答が得られなかった。

制度スタート直後ではあったが、不勉強の印象。但し、疑問提起と新制度への評価を伝えたことに対しては丁重な謝辞が述べられた。

(2)教育委員会に文化財の運用について照会した。応答はとても親切なうえに、説明根拠となる文献をFAXで提供するなど行届いてありがたかった。

26. 何回か電話したが、いずれのときも応答がテキパキして感じがよく、しかも適切だった。満足すると同時に、感動したので市長へのハガキで礼状を出した。今回のアンケートで接遇向上委員会があったり研修があると知り、がんばっていると思った。職員も市民、私たちも市民。手をつないでがんばろう。
27. 努力している体制が見えてきた。人事異動等で、部内がよくわからない職員がいる。スタッフと一般、どの課にも共通するのではないか。
28. だんだんと耳も遠くなってきているので、はっきりと大きな声で応答してくれると助かる。たまにしか、かけることはないが、応答はとても明るく感じがよい。
29. あまり、待たせられたことはないが、即答できない場合は、一度切って、市のほうから電話してほしい。内容によっては、たらい回しの傾向があるので。
30. 全てではないが、横柄、偉そうで、またサービス精神に欠けている。知らないことを聞くとき、市民側は的を得た質問にならないこともあるかもしれないが、職員側は丁寧に対応すべきだと思う。銀行など、他のサービス等の対応とは、まだまだ差がある。
31. 職員によって対応のよさ、悪さは感じる。マニュアルどおりの対応もどうかと思うが、一通りの対応は望む。また、少なくとも担当部署の質問にはある程度の知識はあった方がよいと思う。以前たらい回しにされ、迷惑だった。案外、市役所もフリーダイヤルにしたら職員もすばやくなると意地悪な答えををしてしまいたくなる時折ある。
32. 直接市役所窓口での対応はとても感じのよい人が多くてよいが、電話だとなかなか繋がらなく、時間内でもやっとかかっても「ちょっとお待ちください」など、代表電話など特にかかりにくい。いらいらすること多し。
33. 電話をするチャンスは多い方ではないが、昔と比べれば概ねよいと思う。若い（声での判断で）職員が、的確に対応してくれたのは好感が持てた。
34. 担当者から折り返し連絡する場合は15分以内にかけてほしいし、内容も把握して同じことを聞かないようにしてほしい。電話対応以上に窓口対応の向上も願う。
35. 市役所というとなんとなくかけにくいイメージがある。印象がよくて、何でも聞きやすい電話対応を願う。
36. 保健、介護等の事項に関し、事務所へ問い合わせると本庁へ確認しないとわからない、と言われることがある。できれば事務所で全部用が足りるようになれば幸いである。
37. 特に不満はないので今のままでいいと思う。
38. あまり電話をする機会がないので、対応については特に覚えていることがない。ただ、一般的に、市民の方で、役所はこんなものという「諦め」のようなものを持っていることが多いと思う。電話接遇に関しては、一般サービス業が利用している専門の教育

- 機関に相談するとか、市の職員を一定期間サービス業に研修に出す等して、内側から変えていく方法がよいと思う。
39. やや上からものを言うような態度（電話に限らず窓口も）で、サービス精神がない（感じない）。民間と同じように、市民をお客様という態度で接してほしい。
  40. 現状でよい。
  41. 現状でよいと思う。職員の方たちが自信を持ってやってもらえればと思う。
  42. 毎日、何本もの電話がかかってきて忙しいのはわかっているつもりだ。愛想よく接しようとしているのはわかるが、まだ民間の会社のレベルには達していないと思う。やはりお役所という感じがしてならなかった。よほどのことがない限り役所には電話したくないのが本音である。
  43. 丁寧に接してもらっていると思う。
  44. この頃はとてもよいと思う。以前「調べてから回答します」と言う返答だったことがあるが、いまだに回答はない。もう5年以上が経つ。
  45. 住民からの質問に回答してもらった場合、回答者は必ず名前を言ってほしい。こちらから聞かないと言わないのは、失礼にあたる。特に、税金担当部署で。
  46. 名前ははっきりと言って責任の所在を示してほしい。忙しい時もあるだろうが、電話する市民の身になって努力されたい。
  47. いつも、保留のときは周りの雑音を聞かされているので、保留メロディを使ってもらいたいと思う。
  48. こういう設問をして、改善されることに好感を持った。今後も、もっともっと市職員の接遇向上を期待する。
  49. 現状のままでよいと思う。
  50. 自分で判断のつかない質問を受けた場合になかなか上司に相談してくれず、こちらから上司に聞いていただけますか？と言わないと伺いをたててくれないので、迅速な対応をお願いしたい。
  51. めったに電話したことがないので具体的にはないが、そういう取り組みをしていること自体よいと思う。
  52. 5年前から市役所とのかかわりが多くなったが、それ以前と比較して窓口、電話での対応が非常に親切、適切になってきていることを感じている。さらなる改善を期待している。
  53. そんなに電話をかけることがないのでよくわからないが、過去数回かけたときにはいつも親切に対応してもらい、気持ちよく話させてもらえた記憶している。
  54. とても対応のよい方もいるし、どうしようもない人もいる。同じように税金で給料をもらっていることに不満を感じている。名乗らなかった人には、不愉快な対応の後、名前を聞くようにしている。表面上は丁寧な対応になってきたが、トラブルが生じるととたんにたらい回しにして、名前も名乗らなくなる。デパートの接客とは違うので、

- 見かけの愛想よさだけでなく、きちんとした仕事、てきぱきとした仕事、責任を持って最後まで対応することを心がけてほしい。たいていの人々は、市の職員に対して不満を持っている。
55. 職員一人ひとりの心がけだと思うので、よりよいサービスの向上を目指してがんばってもらえるとよい。
  56. 本庁と各地域の事務所との連携をあまり感じないことがあった。提出書類の詳細について徹底してほしい。また質問にも的確に答えられる職員教育をお願いしたい。
  57. いままで電話にて不愉快のあったことはない。市民サービスを理解していることが電話を通して感じている。提案・意見を細かく聞くことを市長の考え方だと聞いたが、そのことが感じられる。
  58. 先ず、こちらの用件をよく聞くこと、よく把握していないのに他所へ回してしまうことがある。
  59. 数回電話しただけだが、好印象なのでこのままよい状態を継続してほしい。
  60. 先日、公園の柵の間隔がせまくてベビーカーが通れないのでどうにかならないかとお母さん方の問い合わせに、丁寧に対応してもらった。後日、柵のひとつを取り外しができるように鍵がなくなっていた。とてもありがたく思い、お母さん方と話したものだ。担当の方も丁寧に対応をしてくれ、結果的によかったのだが、電話では「その問題解決の期間は未定で、いつになるかわからないが、順次検討して対応する」といった回答であった。電話を切ったときに思ったことは、本当に検討してくれているのか、どうにかして検討してくれている様子を知ることはできないのかということだった。年度が変わっても解決されていない場合は、「お手数でも再度連絡をください」といわれたほうが、まだ信頼感を感じることができたかもしれない。
  61. 言葉遣いなどについては、特に問題を感じたことはない。要望としては、取次ぎ時間の短縮。30秒待たされただけでも電話をかけた側としては、長く感じるものだ。
  62. 直通電話の場合、名前が聞き取れない場合があったように記憶している。部署名と氏名については、ゆっくりと話すように努力してほしい。高齢者になると記憶する能力が低下するので要件は伝えられたとしても、誰に伝えたのか記憶に残らないことがしばしばある。
  63. 最近の役所は感じのよい電話対応をすると感じていたが、研修があったとのこと。テキパキと対応してもらい、改善してほしいところは特にない。
  64. 職員に余りにも「親切対応」を強要しない方がよいと思う。
  65. 以前に比べて、対応の仕方がよいほうに変わってきたのは実感している。がんばってほしい。
  66. 市民の希望にあわせられないときは、紋切り型でいつも予算の関係でできないと言い訳をする。もっと真剣に検討して回答をしてほしい。費用の問題でできないというならば、自分たちの給料を下げてでも市民の要望に少なくとも真剣に検討すべきである。

電話に出た担当者が、心の中で「うるさい」と思っているのがよくわかる。ダメならダメでもっと真剣に検討すべきである。これらの苦情の持って行き場所がなくて、今回のこのアンケートが非常にタイムリーで助かった。

67. かかってきたことが主なので感想ではない。
68. その内容がわからず他の人に変わった場合、用件を伝達してほしい。同じことを2度3度言うことになる。
69. 担当部署が違くと、「うちの担当でないから」という冷たい感じを受ける。こちらは明確にどこの部署かわからず間違った部署に問い合わせた場合でも、感じのよい対応をしてもらえれば、また何かわからないことがあれば、市に問い合わせようという信頼感もてる。担当部署でなくても、基本的な知識として市役所内で情報共有して、市民にもスムーズに案内してほしい。
70. 普通の会社へ就職する場合、社員研修で電話対応などは新入社員から教育される。中堅社員からではなく、配属されてから中堅ではなくても、皆研修を受ける方がいいと思う。電話の切り方も、相手より先に切るのはあまりいい感じがしない。敬語、丁寧語はもう少し上手く使ってもらいたい。
71. 以前、国民健康保険の件で電話したが、担当者がよく理解できていなかった印象があった。私だけは既に国保に加入していて、主人も社会保険から国民健康保険に変えなければならず、その時子どもはどのような扱いになるのか（扶養、あるいは特にそういう概念はなく同じ加入者となる）や料金のことで色々と聞いていたのだが、他の人に代わりますと言われた始末。もっと知識を身につけるべきではないか。電話対応はその後でも練習すれば上手くなるのだから。

## テーマ3 インターネット（ホームページ）を使った情報発信について

広聴広報室（広報担当）

市民の皆さんがいつでも市政情報を入手できるよう、市は平成9年4月にホームページを開設しました。現在、さらに情報が入手しやすく、使いやすいホームページをめざして、平成18年度にホームページのリニューアルを予定しています。

そこで今回、リニューアルにあたり参考とさせていただくため、ホームページの利用の有無にかかわらず、広く皆さんからご意見をお伺いいたします。

問1. インターネットの利用経験を教えてください。（○は1つだけ）

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
5年以上10年未満	41.2	17.1	58.9
なし	14.4	34.1	0.0
1年以上3年未満	14.4	24.4	7.1
3年以上5年未満	14.4	17.1	12.5
10年以上	12.4	0.0	21.4
1年未満	3.1	7.3	0.0

◆インターネットの利用経験年数について聞いたところ、「5年以上10年未満」（41.2%）が4割を超え最も高く、次いで「なし」、「1年以上3年未満」、「3年以上5年未満」がともに同数（14.4%）の1割半ば、「10年以上」（12.4%）、「1年未満」（3.1%）の順となっている。

問2. 市ではインターネット上でホームページを使い、市民のための情報・サービスの提供を行っています。あなたは、市のホームページを利用したことがありますか。

（○は1つだけ）

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
はい	74.2	46.3	94.6
いいえ	25.8	53.7	5.4

◆市のホームページの利用の有無を聞いたところ、「はい」(74.2%)が7割半ば、「いいえ」(25.8%)が2割半ばとなっている。

問3. 問2で「いいえ」とお答えの方にお聞きします。

利用していない理由を教えてください。(〇はいくつでも)

	(n=25)	(n=22)	(n=3)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
パソコン、インターネットを利用していないから	64.0	72.7	0.0
情報の入手は広報紙等で十分	36.0	31.8	66.7
情報の入手は直接市役所に行けば十分	32.0	31.8	33.3
特に利用して知りたいと思う情報がなかった	16.0	13.6	33.3
市のホームページの存在を知らなかった	12.0	9.1	33.3
その他(具体的にご記入ください)	0.0	0.0	0.0
無回答	4.0	4.5	0.0

◆問2で「いいえ」と答えた人(25人)に、利用していない理由について聞いたところ、「パソコン、インターネットを利用していないから」(64.0%)が6割半ばで最も高く、次いで「情報の入手は広報紙等で十分」(36.0%)、「情報の入手は直接市役所に行けば十分」(32.0%)、「特に利用して知りたいと思う情報がなかった」(16.0%)、「市のホームページの存在を知らなかった」(12.0%)の順となっている。

問4. 市では携帯電話からも閲覧できる情報提供(ホームページのモバイル版)を行っていますが、これまでに利用したことがありますか。(〇は1つだけ)

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
いいえ	96.9	97.6	96.4
はい	3.1	2.4	3.6

◆市で行っている携帯電話から閲覧できる情報提供の利用の有無を聞いたところ、「いいえ」(96.9%)が10割近くとなっている。

問5. 問4で「いいえ」とお答えの方にお聞きします。

利用していない理由を教えてください。(〇はいくつでも)

	(n=94)	(n=40)	(n=54)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
パソコンのホームページを利用すれば十分	40.4	22.5	53.7
携帯電話を利用していない	27.7	42.5	16.7
携帯電話用のホームページの存在を知らなかった	24.5	20.0	27.8
携帯電話は通話のみに利用している	16.0	15.0	16.7
情報の入手は広報紙等で十分	7.4	12.5	3.7
特に利用して知りたいと思う情報がなかった	5.3	5.0	5.6
情報の入手は直接市役所に行けば十分	5.3	10.0	1.9
その他(具体的にご記入ください)	6.4	7.5	5.6

◆問4で「いいえ」と答えた人(94人)に、利用していない理由について聞いたところ、「パソコンのホームページを利用すれば十分」(40.4%)が4割で最も高く、次いで「携帯電話を利用していない」(27.7%)、「携帯電話用のホームページの存在を知らなかった」(24.5%)、「携帯電話は通話のみに利用している」(16.0%)などの順となっている。

#### その他

1. 興味なし
2. 設備なし
3. 料金が、高くかかりそう。
4. 携帯を使うまでの魅力がない。
5. 携帯電話は通話とメールのみで、ホームページを見る場合はパソコンを利用している。
6. 携帯電話では、あまり情報検索をしない。

問6. 市のホームページの情報サービスが充実すると、パソコンと携帯電話のどちらを使う頻度が高くなりそうですか。(〇は1つだけ)

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
パソコン	68.0	43.9	85.7
どちらも使わない	17.5	36.6	3.6
両方を使い分ける	8.2	7.3	8.9
携帯電話	6.2	12.2	1.8

◆市のホームページの情報サービスが充実すると、パソコンと携帯電話のどちらを使う頻度が高くなりそうか聞いたところ、「パソコン」(68.0%)が7割近くで最も高く、次いで「どちらも使わない」(17.5%)、「両方を使い分ける」(8.2%)、「携帯電話」(6.2%)の順となっている。

問7. 市ではインターネットを利用して、自宅のパソコンなどから住民票の交付申請・公共施設の予約・図書館の本の検索等が行えるサービスを実施しています。市がこのようなサービスを行っていることを知っていますか。(○は1つだけ)

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
知っているが、利用したことはない	33.0	31.7	33.9
知っており、利用したこともある	27.8	14.6	37.5
まったく知らない	20.6	26.8	16.1
聞いたことはあるが、詳しくは知らない	17.5	26.8	10.7
無回答	1.0	0.0	1.8

◆インターネットを利用した住民票の交付申請等のサービスについて聞いたところ、「知っているが、利用したことはない」(33.0%)と「知っており、利用したこともある」(27.8%)を合わせた『知っている』(60.8%)はほぼ6割となっている。

問8. 問7で「知っているが、利用したことはない」とお答えの方にお聞きします。利用していない理由を教えてください。(○は1つだけ)

	(n=32)	(n=13)	(n=19)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
利用するまでの利用者登録等の手続きが大変そうだから	18.8	23.1	15.8
パソコン・インターネットを利用していないから	18.8	46.2	0.0
自分の利用したいサービスがなかった	18.8	7.7	26.3
利用方法がよくわからない	15.6	15.4	15.8
住民票の受け取りや料金の支払い等の手続きが一緒に行うことができないから	9.4	0.0	15.8
その他(具体的にご記入ください)	18.8	7.7	26.3

◆問7で「知っているが、利用したことはない」と答えた人（32人）に、利用していない理由について聞いたところ、「利用するまでの利用者登録等の手続きが大変そうだから」、「パソコン・インターネットを利用していないから」、「自分の利用したいサービスがなかった」がともに同数（18.8%）の2割近く、「利用方法がよくわからない」（15.6%）、「住民票の受け取りや料金の支払い等の手続きが一緒に行うことができないから」（9.4%）の順となっている。

### その他

1. セキュリティなど不安がある。
2. クリエイトホールが近く、不便を感じていない。
3. 特に必要な機会がなかった。
4. 必要な際は、直接市役所・事務所に行くことにしている。
5. 面倒くさいことまでする必要はない。
6. 現時点でその必要がなかった。機会があれば活用したい。

問9. 市役所の窓口で行っていたサービスを、問7の様に窓口に行かなくても利用できるようになることについてどう思いますか。（○は2つまで）

	(n=97)	(n=41)	(n=56)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
時間の節約ができるので期待している	67.0	51.2	78.6
移動しないで済むので期待している	51.5	43.9	57.1
今のやり方で満足しているので必要ない	12.4	22.0	5.4
行政サービスの利用頻度が低いので特に関心がない	8.2	9.8	7.1
人と対話できる形がよいので今のままがよい	7.2	14.6	1.8
その他（具体的にご記入ください）	3.1	4.9	1.8

◆問7の様なサービスが、窓口に行かなくても利用できるようになることについてどう思うか聞いたところ、「時間の節約ができるので期待している」（67.0%）が7割近くと最も高く、次いで「移動しないで済むので期待している」（51.5%）は5割を超え、以下「今のやり方で満足しているので必要ない」（12.4%）、「行政サービスの利用頻度が低いので特に関心がない」（8.2%）、「人と対話できる形がよいので今のままがよい」（7.2%）の順となっている。

## その他

1. 人件費カットのためにも広げた方がよい。
2. 勤めている人にとってはとてもありがたいと思う。
3. 時間的に余裕がある。
4. インターネットはわかりにくい、間違える、やりにくいなどの弊害があるので作りかたを間違えてほしくない。

問 10. 問 9 で「時間の節約ができるので期待している」「移動しないで済むので期待している」「その他」とお答えの方にお聞きします。

窓口以外からサービスを受けるとしたら、どのような形のサービスなら利用したいと思いますか。(○は2つまで)

	(n=77)	(n=26)	(n=51)
	合計(%)	一般(%)	メール(%)
パソコンから利用できる	70.1	46.2	82.4
電話、ファックス等から利用できる	59.7	61.5	58.8
コンビニ等に設置してある機械から利用できる	16.9	23.1	13.7
携帯電話から利用できる	13.0	26.9	5.9
公共施設等に設置してある機械から利用できる	6.5	7.7	5.9
今後、普及するデジタルテレビ(テレビとインターネットを組み合わせた双方向通信)から利用できる	6.5	15.4	2.0
その他(具体的にご記入ください)	1.3	3.8	0.0
無回答	1.3	3.8	0.0

◆問 9 で「時間の節約ができるので期待している」「移動しないで済むので期待している」「その他」と答えた人(77人)に、窓口以外からサービスを受けるとしたら、どのような形のサービスなら利用したいと思うか聞いたところ、「パソコンから利用できる」(70.1%)が7割と最も高く、次いで「電話、ファックス等から利用できる」(59.7%)は6割、以下「コンビニ等に設置してある機械から利用できる」(16.9%)、「携帯電話から利用できる」(13.0%)などの順となっている。

問 11. インターネット(ホームページ)を利用したサービスについてのあなたの考えを自由に書きください。

(自由記入)

1. デジタルテレビが普及するとパソコンを利用していない高齢者もインターネットを利

- 用することが予想されるので、高齢者でも簡単に利用できるシステムを考えてほしい。また、ハッカー等に対する対処法、個人情報保護等についての対策を検討してほしい。
2. 個人情報の漏れ（流出）など完全に保護できるか。ホームページはよいと思う。
  3. 今、重宝しているのは市ホームページのごみコーナーである。引っ越して来られた人にとってもこれはいいと思う。広報等でこのことを知らせたら、違反ごみが減る気がする。これからは交付料金が多少高くなっていいから、窓口に行かなくても証明書類が取れるようになってほしい。そのために必要な登録なら、率先して行いたい。
  4. 今後もインターネットを利用したサービスの充実を望むが、平行して窓口でのサービス（窓口時間の延長、土日の開庁など）の充実も行っていたきたい。
  5. インターネット利用者には、数多くの利便性が得られるが、このような機器利用に縁遠い人たちにも別の形で詳細な内容のサービスが受けられる方法も考えてほしい。
  6. インターネット等でのサービスの充実を期待している。
  7. 我家のパソコン（PC）は、2年前から壊れたまま。何もかも、インターネットの時代。やはり新しいものを買う必要があるようだ。でも、よく「詳しくは、ホームページ参照」と書いてあり、PCを全く使わない世代、PCがない家、PCを知らない人たちにとっては、とても困る時代になってしまった。
  8. 私の利用方法が違っているのか、ほしいと思っていた情報をつかむことができなかった。施設などの利用を考えて、ホームページを開いてみたが、一方的で利用する側にたった情報が少なく、がっかりした。
  9. 市歌を聴けたことや、八王子に関する情報がたくさん見られて嬉しかった。これからも市民に役立つ情報を提供してほしい。
  10. もっと適度に更新してほしい。
  11. 色々な情報があるので、たまにホームページのチェックをする。子育てや病院について、もっと現状が詳しくわかると嬉しい。
  12. ネットでいろいろなサービスが受けられるのはとても便利なことだと思う。しかし、今問題になっているネット上の犯罪がとても心配になる。直接、銀行のようにお金が関係することはないが、プライバシーが外部に漏れることは十分考えられる。リスクを考えれば、（土、日開庁にして）直接足を運ぶほうが安心である。
  13. 老人等はなかなかパソコンに手をつけられない方が多く、全ての人がホームページを開いて見られるわけではないので、紙面の重要性も失わないよう、検討してほしい。
  14. 遅ればせながら「シニアパソコン」を習い始めた。なかなか若いときのようにはいかず、習得には時間がかかるが、根気をもって学び、現代の世相に順応してインターネットを利用する生活が訪れる日が来ることを楽しみにしている。
  15. パソコンの普及により、インターネットによる情報収集が一般的になってきている。しかし、セキュリティに関しては、まだ不安もある。安心して使用できるものであることが前提で、きめ細かい情報の公開を希望する。市のホームページは更新頻度が少

- なく、ボリュームが少ないような気がする。ホームページの更新を楽しみにしている。
16. インターネットは便利な分、危険も多く含んでいるメディアなので現在全く利用していない（携帯も同様の理由で利用していない）。ただ、子育て中やお年寄りの方にとっては移動時間の節約等とても便利なサービスだと思う。今後、悪質なサイトなどを全く進入させないパソコン、携帯が出てくれればいいのだが。
  17. インターネットは便利であり情報の宝庫であるが、印刷物で見たいとき、量が多くなると自宅のプリンターでは難しいので、印刷物が手に入るか図書館などで借りることができるありがたい。
  18. IT、ITといっても、普通、庶民には余り有用とは思わない。インターネット（ホームページ）は誤作動やトラブルが発生しやすいので余り利用したいとは思わない。
  19. 今月1月から男女共同参画センター（クリエイトホール）でパソコン教室に通っている。インターネットが検索でき、パソコンがすらすらできるようになれば、未来が広がり、自分自身のためになるのでがんばりたいと思う。
  20. インターネットを利用したサービスがあるとは全く知らなかった。市民がより多く利用できるよう、このようなサービスがあることを広めてほしい。例えば、駅やバスの車内等に広告を貼るなど。
  21. 役所に行かないで、いろいろな手続きができるのは便利ありがたいが、ネットの利用はセキュリティの不安もあるので心配である。
  22. インターネットはあまり得意でないので、それ以外の方法も残しておいてほしい。
  23. 仕事の都合上、平日の昼に市役所に行けないので、インターネット等で住民票その他書類を申請して送ってもらえたり、支払いをコンビニなどで支払えとかなり助かる。
  24. 藤沢市が情報サービスの先端を行っているので、八王子市も最初は真似て、次のステップで、オリジナルなものを生み出したらいい（アメリカのカンザスシティはもっとすごい）。
  25. 私はインターネットを使えないので夫に頼るしかない。市役所まで行くのは、かなりバスに乗らなくてはならず、これからは、ますますインターネットを使えないと困りそうだ。
  26. 元気なうちは、インターネットは最低限の情報収集にしたい。外に出かけられなくなったとき、最大限に利用したい。
  27. ホームページを見たが、もっとタイムリーな情報が見られるとよいと思った。子どもがいるので子育てのところが一番気になったが、各項目でよく出る質問などを入れるともっとわかりやすいのではないかと思った。
  28. 主に図書館の利用予約に使っている。今後も市役所での利用に活用できればと思っている。しかし、パソコン利用できる環境が整っていない方にも、便利なサービスを提供すべきと思う。
  29. 一人暮らしの高齢者である。パソコンでの利用経験はまだ浅く、パソコン自体生活の

- 一部にはなりえていないが、今後IT時代についていけるかと多少の不安がある。年齢に関係なくわかりやすい方向に進んでほしいと思う。
30. 子どもが小さいため、子育てに関するページをよく見る。サークルの情報を主に見ているが、文字だけの情報なので実際に活動している様子も見られたらよいと思う。おすすめの絵本やおもちゃ体験記などのコーナーもあれば楽しくなると思う。
  31. インターネットで八王子の子育てに関するページを見たことがある。色々な情報や案内はインターネットでいいと思うが、全てをそれに頼るのはあまり賛成できない。
  32. インターネットを利用していないものの意見として、市発行の紙面情報とホームページ情報との内容、速度、量等の同等性が、もしないとすれば、両者に差がないようにしてほしい。
  33. 必要なときに必要なことがホームページで引き出せる利便性は他に変えがたいので、ホームページは今後ますます充実させていってほしい。市町村により、使い勝手のいい悪いがあるので、よく研究してほしい。ただ公共サービスなので、インターネットを利用できない人に対する情報提供が取り残されていくといったことのないように、特に注意してほしい。
  34. 新しい情報がある（更新がマメだ）と、ちょこちょこ覗くようになる。いつ見ても変化がないと、興味がうせていく。
  35. 各種払い込みの必要な国保税など過去の支払い状況及び滞納状況などが判るようにしてほしい。特に年末調整に必要な項目での証明書の発行もできるようにしてほしい。
  36. 便利で使いよいが情報源の漏洩が余りに多く、一考を要する。
  37. (1)現在のホームページは検索しにくい。一覧表から検索できるようにならないか？  
(2)会議室予約での用語の使い方がよくわからず、一度では完了しない。もっと、親切にできないか。
  38. 時間のない人にとってはとても便利なことだと思う。どんどん、サービスが拡大することを期待している。もう少しどんなサービスが受けられるのかを周知した方がいい。
  39. ホームページの中でこのようなサービスを行っているということを広報などでもっと知らせてほしい。
  40. インターネットは回線が繋がりにくいことがあり送信エラーの可能性なども考えられるため、確実なやりとりができることが前提だと思う。また、単にパスワードやID番号だけで入ることができてしまうことにも疑問を感じている。それを本人確認としてよいのだろうか。サービスについては、利用できればとても便利だ。24時間いつでも使えるのであれば何よりではないか。役所は平日が5時まで、土日休みという体制であるから、老若男女を問わず市民の立場に立ったサービスを提供してほしい。
  41. ホームページで市のことを検索できるのは、八王子市の内容、様子がわかりとてもよいと思う。また市長や各部署に直接Eメールを送信できることはとてもよいと思う。
  42. 大変に素晴らしいことと思う。これから利用させてもらう。

43. 社会福祉関係等を例にとれば、法的な改正に次ぐ改正の昨今、市民にわかりやすく利用しやすい言葉で知らせることを喫緊の課題として取り組んでほしい。
44. 個人情報の保護。この一言に尽きる。
45. これからますます必要になる。ただ書類をもらうためだけに役所まで行き、さらに待たされるのは無意味である。定型業務は無人でも提供可能と思う。
46. 個人情報が守られるのであれば、どんな端末からでもサービスが利用できるようにするべきだと思う。
47. 本のリクエストが来たときにメールで知らせてもらっているが、皆さんがメールにすれば電話代、郵便代がかなり節約になると思う。住民票や料金の支払いはネットウィールズが少々心配なので、現金支払いをしていきたいと思っている。
48. 「市長へのEメール」にメールを送っても返事がないことがある。「受け取った」だけでも返事がほしいものである。
49. 見やすく検索しやすいホームページづくりをお願いしたい。
50. 図書館の本の検索を使ったことがあるが便利だった。今後もいろいろなサービスが増えるとよいと思う。
51. ホームページは調べたいときに調べられるので便利だと思う。ただ、複雑すぎて知りたい情報までなかなかたどり着けないことも多々あり、もっと検索の仕方がわかりやすいとよいと思う。手続きなどがパソコンを通してできるようになると助かるが、慣れないとかえって時間がかかってしまったり、よくわからなくて電話で問い合わせたり二度手間になることも（飛行機のチケットを取ったりする時に経験した）。
52. 以前、パソコンを利用した市の体育施設の予約をよく利用していたが、動きが遅くて時間がかかった。改善されてきたが、他の部分も双方向の場合の速度を上げてほしい。たとえば、メールの質問に対する回答なども専門の職員を配備し、電話口と同じスピードで対処してほしい。他企業のホームページに比べると対応する速度が迅速でなく、電話や直接言った方がいいことが多い。市の窓口が混雑することや、時間が限定されていることからインターネットでの対応が期待されるので、これから先の有能な技術者の確保を希望する。
53. 図書館で本を予約するときによく使う。中央図書館の書庫にある本を生涯学習館で借りるのに予約から2日かかる。せっかくインターネットで予約できるのだから、もう少し早く準備してもらえると便利だ。
54. インターネットは顔が見えないので、ちょっと怖い気がする。サービスの向上はスピードだけだとは思わない。市の職員がどのような人で、どのような対応をするのか？ということも重要な鍵だと思う。人とのコミュニケーションの希薄化が叫ばれ始めている昨今、インターネットは相手の顔が見えない分、とかく自己主張の度合いが強くなってしまい、相手のことを考えない傾向性が高いと思われる。市役所での業務は市民の生活に直接影響を及ぼすことが多いので、少しでも職員の方々の顔が見えるサー

ビスを願いたい。

55. インターネットなどを利用して手続きが便利になるということは、セキュリティの観点で危険が増えるということにもつながる。そのあたりを徹底して万全の措置をとってほしい。特に個人情報が絡む部分がほとんどであると思うので、対応を願う。
56. 市の情報は全てインターネットでわかるようになることを期待する。住民基本台帳カードを利用したサービスの広がりを期待する。
57. インターネット環境では、個人情報漏洩等の問題が多発していることからセキュリティ対策を十分実施し、電子申請できる処理をもう少し増やしてもらいたい。
58. もう少し、市民にとって利用価値のあるサービスの情報がほしい。今で言えば、食品安全委員会のニュースなどとともに、農産物に関して地元農家からの発信を農林課からなど、もっと生活に密着したホームページに期待する。
59. ネット上で本の予約、施設の予約ができるようになり、ますます充実してきているので大変便利になった。現状でかなり満足している。
60. 新しい情報を入手する手段としてインターネットの利用は最適。新しい情報、サービス等はなるべく早くホームページへ掲載してもらいたい。また、勤め人にとって平日窓口を利用することはかなり困難なので、インターネットを使って手続き、申請等ができるのととてもありがたい。
61. 便利ではあるが個人情報などの流出につながるのではないかと心配なので、あまり利用しないと思う。
62. ある自治体のインタビューでの市民アンケートでは、電子サービスよりも窓口の時間延長や出張所の増設の方がかなり多いという話があった。今あるサービスをただ電子化するのではなく、いかに市民にとって便利になるかを考えてサービスをおこなってほしい。また、市役所の電子サービス構築についての取組み過程を、ホームページで掲載したら面白いと思う。私たち市民は出来上がった「結果」しかわからないので、既存サービスから電子サービスにするまでを、ぜひ情報公開してほしい（市民側の視点から、レポートしてみたい）。
63. 男女とも仕事をする人口は増えているので、なかなか市役所や事務所が開いている時間帯に利用ができなかったりする。本市の場合はかなり広域に渡り、私の住む多摩ニュータウンからみると市役所はかなり遠方の印象がある。24 時間利用できるインターネットを使ってサービスを受けられるのはとても便利だと思うので、今後、より一層のサービスの拡大にも期待したい。  
また、図書館の本の検索と予約やリクエストが行えるサービスを行っているが、これはとても便利に利用させてもらっている。最近、八王子市民でも、図書貸し出しのカードを呈示すると相模原市（橋本）の図書館を利用できると聞いた。実際にまだ利用してはいないのだが、そういう、隣の市町村との提携があることを私は知らなかった。今日、図書館のホームページをあらためて見たら、利用案内の「利用できる方」のな

- かに「相模原市・相模湖町・藤野町に住んでいる方」と書かれていて、提携のあることを知った。こういった情報を知らない人は多いと思う。ぜひ、インターネットのホームページなどでもっとわかりやすく目立つように紹介してもらいたい。
64. ホームページは各自治体がそれぞれ工夫をしている。他の市町村のホームページのよいところを取り入れる工夫を継続的に行うことが必要。本市のホームページの印象は悪くはないがよくもない。このアンケートのフォローとして、インターネットモニターに対して、それぞれがよいと思った市町村のホームページに関するアンケートを行ってみてはどうか。
  65. 施設予約などのサービスは利用したことがあるが、行政サービスに関しては利用方法がまったくわからない。
  66. さらにサービスが充実されることを期待している。また、より多くの人々が利用できるよう、簡単かつわかりやすくする努力を願う。
  67. 季節ごとのお出かけ情報（八王子お薦めスポットなど）の情報提供、子どもたちが市長に質問し、回答をもらえるサービスがあると、なんとなく堅苦しくなりがちな市のホームページにも親しみが持てる気がする。リニューアルに期待している。
  68. 便利過剰は、自己中心で薄情な人間を増やす因ともなる。
  69. 自宅からでも職場からいつでも利用できるのも便利だと思う。図書館のインターネットサービスを1日1回は見ている。市民にとっても職員にとっても有益なインターネット利用は今後とも進めてほしい。
  70. アニメ、絵などの表現ではなく、情報の探しやすさに主眼を置いてページを作成してほしい。現在のホームページでは組織別の階層構造になっており、自分が探したい情報がどこの管轄か辺りをつけて探さないとわからないが、フリーワードでの検索などで知りたい情報がすぐにみつかるような工夫をしてほしい。また、利便性向上の反面セキュリティ対策が必要になってくるので、これらの対策も推進を願う。
  71. インターネットはわかりにくい、間違える、やりにくいなどの弊害があるので作りかたを間違えてほしくない。
  72. インターネットはすぐに情報の更新ができることから、さらに拡大していく必要のあるツールであると思う。市民と行政とのかかわりなども取り扱っていくとよいと思う。
  73. 安全確保がなかなか難しいようなので便利になるのはありがたいが、何でも利用するかはわからない。
  74. 現在図書館の本の検索をよく利用している。とても便利でよいと思う。
  75. 個人情報保護がしっかりしていれば、インターネットで利用できるサービスが増えることを今後も期待したい。
  76. もっといろいろな情報をすばやく更新してもらいたい。
  77. インターネットからのさまざまな申請や施設予約ができるかどうかは重視している。本市でできる電子申請は、他の市ではやっていないところが多いのでよいと思う。試

験的に一時的であっても新しいことを導入することは、市内、市外問わず多くの方に市のことを知ってもらうためにも積極的にやっていくべきである。

78. いずれは、住民票やその手数料などの代金の支払いを一緒にできたら便利で皆利用すると思う。たまに市役所のホームページを見るが、頻繁に更新されているとは思えない。もっと情報を公開し広報紙と同じぐらいの情報量を載せれば、見るところは増え、また私たちの八王子に対する知識も増加し、プラス効果が期待できると信じている。
79. 物事が便利になると、その裏で必ず弊害が出てくると思う。特に個人情報のセキュリティ管理について徹底してほしい。