

市役所に来て感じたことや、市の職員や市役所をよりよくするために、ヒントとなるアイデアや民間企業などで導入している制度についての情報など、ご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

(1)市の職員の対応について

- 大変頑張っていていただいていると思います。(男性 40代)
- 大変忙しいと思うが職員はよくやっていると思う。(男性 20代)
- 近年では市の職員の感じが全般的によい方向に変わったと感じます。一層の変容を期待いたします。(女性 60代)
- 職員のあいさつが気持ちよくできていて大変よいです。これからも市民のため、富士市のため一生懸命頑張ってください。(女性 20代)
- 以前と比べて市民の目に立って対応してくれている、どんな相談にも乗ってくれると感じました。市民から慕われる職員、気軽に行ける雰囲気づくりに努力してください。(男性 60代)
- 中央病院のイメージが最近では変わってきていてうれしく思う。(女性 70代)
- 数年前と比べ冷たい雰囲気から少しずつ柔らかなサービス感のあるものになってきている。職員の心構えが違ってきたのかなと思う。(男性 60代)
- 接客態度が大変よく感心します。(女性 60代)
- 非常に感じがよかったので今後も変わらず頑張ってください。(男性 70代以上)
- 民間企業と比較した場合、今までが不親切過ぎたように思う。少しはよくなり、当たり前の対応になったと思う。(女性 60代)
- 数年前の市役所の対応はとても嫌でしたが一年前に行って驚きました。職員から声をかけてくれたのでどうしたらよいかわからないときにうれしかったです。(男性 50代)
- 以前よりは職員の接し方がよくなったと思います。「お役所仕事」と言われないように職員としての使命感を持っていただきたいと思っています。(女性 70代以上)
- 以前は窓口の人があまり明るく対応しているとは思わなかった。最近は公民館で済ませることが多いが以前よりも大変明るく親切でうれしい。(女性 60代)
- 前から比較すると、職員の皆さんが仕事に自信を持っていて輝いて見えました。窓口で大勢の人に圧倒され手間取っていたとき、声をかけてくださる人の優しい眼差しにホッとしたことを思い出しました。いつまでもその気持ちでと願っております。(女性 70代以上)
- 最近市役所は利用していませんが、公民館は利用させていただいております。公民館の職員は対応もよく親切です。民間企業のよいところを積極的に取り入れ、よりよい市政を行っていただきたく思います。(女性 70代以上)
- 窓口カウンターに座っている人は接客態度がよく、熱心で親切だと思います。(女性 50代)
- 建物に清潔さや案内のわかりやすさは感じられませんでした。職員に笑顔や活気があり、対応に不快感を感じたことはありません。(女性 30代)
- 一般窓口では市民と市民との対話的な業務処理をしていますので大変よいと思います。(男性 40代)
- 高齢の私がたまに役所に行くと、とても優しく説明してくださりうれしかったです。(女性 70代以上)
- とても親切に説明してくれたが、なんとなく雰囲氣的に行きづらい気がする。(女性 20代)
- 日常的に行く必要がないので不なれと不安で伺うのですが親切にさせていただきます。(女性 60代)
- 事務的なことなど、とても親切でよいと思います。(女性 70代以上)

- 市役所の窓口での対応は親切でよかった。(女性 40代)
- 職員の皆様の感じがよくて好感が持てます。(性別不明 60代)
- 昨年福祉課で資料をいただきたいと伝えました。あまりそのような依頼はないようで担当の人は戸惑われていましたがとても丁寧に資料を集めてくださいました。福祉課はいろいろな相談など直接市民とかかわることが多いと思いますが、不安を持って訪れる人たちにとってこのように明るく丁寧に対応してくださると安心して相談できると思いました。(女性 30代)
- 市役所に行っても課がわからないとき、職員に声をかけられてうれしく思いました。(男性 70代以上)
- 少しずつ改善されているようなので以前に比べて使いやすく、また時間も短縮されたと思います。応対についてもずいぶん親切になり安心して相談できるようになりました。小さい子どもを連れて行くことが多いのですが、そのようなときでも気軽に話げできました。(女性 30代)
- 最近の市民課は雰囲気が変わってきたと思います。(女性 60代)
- 市役所に行かなくても今では公民館で用事が済んでしまうので老人のひとり暮らしには助かり、ありがたく思います。公民館に出かけて笑顔で言葉をかけてくださると元気に1日過ごせるような気持ちになります。(女性 70代以上)
- 老人保健の件で申請に行きましたが非常に親切に迅速に説明していただき対応してくれましたことをお礼申し上げます。(男性 70代以上)
- 市役所に行ってもどこの課に行ったらいいのかわからないときは声をかけてくださり、親切に教えていただきました。適切な対応をしていただけていつも助かっていますので職員はこのままでいいと思います。(女性 40代)
- 市役所の職員と一緒に仕事をするのが何度かありましたが、まじめな仕事ぶりや丁寧な対応にとっても好感が持てました。(女性 40代)
- 一番の基本である安心して少しでも心豊かに暮らせるような街、いろいろな点で丁寧に対応していただければそれで十分です。(男性 60代)
- 市役所は主に2階しか行ったことがないが職員は親切で対応もよく仕事も速いので気持ちいいです。特に不満などないが、あえて言えばいろいろな用紙を記入するところに手のあいている職員が立っていればよいと思います。お年寄りや聞きに行くのが大変だろうし、記入しながらわからなくてきょろきょろしている人をたまに見かけます。範囲内の仕事ではなく、そういうところに気を掛けてもらえるともっと行きやすくなると思います。(女性 20代)
- お年寄り専門の職員など、わからないことがあったとき迅速に対応してくれる職員が専門にいてくれたらと思います。(女性 40代)
- 以前市役所に行った際、若い女性職員の接客態度がよかったのでびっくりしました。ですが勤続年数が長そうな人はやはり10数年前と変わらずでした。学校の教師が他業種で研修をしていると聞きましたので、一定の年数以上の職員は同じく研修をし、思いやりと柔軟性をもう一度磨き直してほしいです。(女性 40代)
- 行政の縦割りの性質があるとは思いますがもっと柔軟に対応してもらいたいものです。コストの見直しや、警察、消防などの連絡もよりよくしてください。(男性 40代)
- 市の職員はもう少し広い視野を持って柔軟に物事に対応してもらいたい。(男性 30代)
- 市民のために広い視野を持ってください。(女性 70代以上)

- 世界レベルでの不況のこのごろ、民間はよく働いています。今までの1.5倍は仕事をして収入をやっと確保できます。市役所という個室に閉じこもっていないで民間で仕事をしてみてください。幅広い視野を持った人になってほしいと思います。(女性 40代)
- 職員は親切丁寧に対応してできているが、民間企業に比べてコスト意識が低いように感じられる。(男性 50代)
- 若い人の職場がないため富士市も女性の定年の見直しをしてほしい。女性職員は態度が大きく偉そうなので若い職場にしてほしい。棚の上の物が汚いので整理整頓をしてほしい。(女性 60代)
- 職員の対応は数年前と比べてずいぶん改善されているので一層の前向きな姿勢を望みます。ただし出先機関の対応は以前同様「偉そうな態度」が鼻につき、積極性に欠ける気がします。(男性 60代)
- 小さなことでも一人一人の言葉に耳を傾けてほしいと思うことがあります。(女性 40代)
- イメージが暗く、対応や表情からこちらも淡々とした態度になってしまう。(女性 30代)
- 明るい雰囲気をつくったほうがよいと思う。あいさつがなく、わからないことや、もっとよく聞きたいと思うことが聞きづらい。事務的な態度ではなく優しく朗らかな対応を心がけてほしい。手続きだけでなく気軽に立ち寄れて生活の相談ができる場所であることを望みます。(男性 70代以上)
- 景気が低迷している中、企業の接客はととても丁寧になってきています。市の職員にはやわらかさと微笑んだ雰囲気が今一つ感じられません。(女性 50代)
- 年をとると書けないこと、読めないことが多くなりますが嫌な顔をしないでください。市役所に行くのが怖くなります。(女性 60代)
- 親切な人とそうでない人との対応が違うので、来てよかったと感じるときとがっかりするときがある。皆が親切だと市役所のイメージも変わると思います。(女性 30代)
- 手続きでわからないところを聞くと接客態度があまりよくない。特に年配の女性職員に多い。(男性 50代)
- 親切さに欠け事務的な対応にがっかりしたことがあります。(女性 50代)
- 声をかけにくい緊張感がある。(女性 40代)
- 職員にとっては毎日のことで当たり前でも、市民にとってはわからないことが多いため教えて欲しくて聞いています。日々の感情をあまり前面に出さないでください。(女性 50代)
- 対応がそっけない、冷たい、怖いと感じる。過ぎたサービスを求める気はないが、もう少し愛想よくなると行きやすくなる。(女性 30歳)
- 女性職員の態度がよくないと思います。(男性 40代)
- 専門的な言葉、表現の十分な説明がなく不親切に思う。見下したような態度がまだあるのではないか。(女性 60代)
- 市民課のふじっぴーシャツと対応には好感が持てますが、年配の女性職員の対応には閉口します。ごみ収集の人のエレベータに乗る態度も横柄に感じられます。(女性 30代)
- 市役所の対応は事務的だと思います。職員にとっては日々同じことの繰り返しでも、市民にとってはわからないことも多い場であることを理解していただきたいです。説明の仕方をわかりやすくする、笑顔で対応するなど難しいことではないので実行していただきたいと思います。(女性 20代)
- 市役所職員の対応の悪さが目立つ。融通がきかない。(男性 20代)
- 職員によって差があり過ぎる。(女性 20代)
- ととても嫌な思いをしました。しっかりわかりやすく説明してほしい。(男性 20代)
- 数年前に公民館に出かけたとき、対応に嫌な思いをした。(女性 60代)

- 市役所職員が市立病院の看護師さんのように親切丁寧であればよいのですが。(男性 70 代以上)
- 市役所に行ったとき、職員の態度が横柄で驚きました。皆さん全員がそうではないと思いますが気分を悪くして帰ってきました。ある課の課長さんですが、がっかりしたので個人名を書いて市長さんに投書したかったです。私たちの税金で給料をいただいていることを忘れてほしくないです。(女性 40 代)
- 職員は大変とは思いますが、市役所に伺うときには、市民は知らないことやどうしたらよいかわからずに行っていることが多々あると思いますので、できる限りの力を貸してほしいと思います。身構えて出かけている者がいることを心のどこかに思っていたくことができたら幸いです。(性別 年齢不詳)
- やる気がなさそうで接客態度の悪い職員が多い。市民を客とっていない。特に階段などで長々としゃべっていたり、仕事中売店の隣で宝石を真剣に選んでいたりするような年配女性職員は全く見苦しい。給料は民間の女性の何倍ももらっているのにあれでは税金泥棒と言うしかないし、男女共同参画などありえない。利潤を追求しないからあのような職員を平気で首にせずいられると思う。(男性 30 代)
- 雰囲気がとても暗かった。対応してくれた女性職員は親切でしたが全体的には無愛想でイメージが悪かった。極力行きたくないと思ってしまう場所です。もう少し明るいイメージにならないものでしょうか。(女性 30 代)
- 保育園申し込みときの対応がよくなく、困っている母親に対しても冷たい態度であったということを聞きました。働く女性が安心して働けるよう、もう少し対応の仕方をよくしてください。入口にいらっしゃる警備の人は大変対応がよく、心が和みました。丁寧な対応に感謝しています。(女性 30 代)
- 市民のことを考えて対応してください。市役所へ行くのが遠のき、公民館で済むことはそちらで済ませています。(女性 50 代)
- 児童福祉課は対応がよく、細かな所までわかりやすく説明していただき、とても行きやすかったのですが、市民課の窓口の人たちはただ仕事をこなしているだけ、冷たく感じます。説明にしても聞きづらく、こちらが怒られているように思ってしまうのです。男性も女性ももう少し笑顔が欲しいですね。(女性 30 代)
- 本当に困ったときに話を聞いてくれるだけなら市役所など行きません。うわさ話にするだけでなく問題解決に手を貸して下さるような市役所、職員を希望します。(女性 40 代)
- 直接窓口で接する係の人で特に女性の態度に問題が多い。キャリア豊富であろう人のプライドが高過ぎる。人数が多い。(男性 50 代)
- 職員によって対応が違う。先日とんでもない態度を取った女性職員がいてこれはいけないと思った。こういう人がいたらどこに言えばよいのかははっきりしておいてほしい。こういう職員が一人でもいれば、よい職員まで悪く見えてしまうのではないかと。自分たちが一生懸命働いて稼いだお金を税金に出しても職員がこれではいけないと思う。市の職員という名の上にふんぞり返っているようでは、よっぽど民営化したほうがよいと思う。(男性 30 代)
- 以前市民課で「このお昼休みの忙しいときに」と言われた。対応が悪過ぎる。お昼休みの交代で「きれる」のなら受付しない方がよい。仕事をしている人よりしゃべっている人が多い。仕事量に対して人数が多過ぎるので必要最小限の人数でよいのではないかと。むだな税金は使わないでほしい。(女性 40 代)
- 口のきき方がよくない。(女性 50 代)
- 市役所や救急病院に行って思うことが、職員は必ず「偉い立場」口調で話します。何か悪いことをしているような気分になるのでもう少し態度を改めてほしいです。(女性 30 代)

- 最近無人になった市営駐車場でのことですが、ものすごく態度の悪い人がいました。100円払うのに1万円か小銭しかなく、1万円でおつりをもらうのは悪いと思いましたので10円玉と5円玉で「細かくてすみません」と言いながらお金を出したところ、「全くここはスーパーじゃないのだから」と言われました。同じお金で、しかも一言つけ加えているのにと腹が立ちました。もう少し接客態度をどうにかしていただけませんか。(女性 20代)
- 市民は何らかの不明点を持って市役所に行っているはずですが。そのときの職員の対応は、解決が難しい問題になるほどいわゆる官僚的な態度に出る人々が多いといつも思います。確かにこちらに有利な場合ばかりではないと思いますが、はっきり言って権力におもねる態度、人を見下すような態度には何度腹を立てたかわかりません。本当にやめてもらいたいといつも思っています。(女性 60代)
- 市役所ではありませんが以前ある職員の対応にとても嫌な思いをしました。親切に対応してくださる人もいらっしゃるのでアンケートには答えにくいです。(女性 40代)
- 人にもよると思うが、親しみをあまり感じないし、笑顔が少ない。仕事だけこなしているように感じる。やはり市民から親しまれる職員であってほしい。(女性 40代)
- 公共スポーツ施設を年に数回利用しているが責任者の融通のなさにあきれる。ある学校が開門少し前に入ったら怒鳴られて出されたとのこと。関係者はその行動にあきれて二度と使わないと言い現在は他の地域で試合をしている。もっと理解のある責任者が望ましい。(男性 50代)
- 窓口は一般企業や店と同様だと思っています。サービス精神に欠ける対応を多々受けます。表情や言葉づかいなど改めてほしい。(女性 20代)
- 人にもよるかと思いますが、行くと「横柄で冷たい」という印象を受けます。相談事があっても融通をきかせてもらえず「頭が固い」と思ってしまうたり、事務的な態度が多い気がしてもう少し親しみやすいとよいと思います。要望に応えられない場合でも明るく親切な対応だったら「また行ってみよう」と思えます。市民に好かれる市役所になるよう応援していますので頑張ってください。(女性 20代)
- よい職員もたくさんいるけれど中には態度に腹の立つような人もいます。職員によって差がある。(女性 20代)
- 市役所に勤めている知人がいます。どの人も大変すばらしい人たちばかりです。とても親切ですてきな人ですが、以前市役所で必要な書類を取り寄せたときにとても気分の悪い思いをしました。たった一人の人だけなのに市役所全体が不親切に思えてしまいました。その後対応して下さった人はとても親切に処理して下さいましたが、私の中での市役所の印象はだいぶ変わったと思います。(女性 40代)
- 何年前ですが、年を取った女性でとても態度の悪い人がいました。あのような人は注意してもらいたい。(女性 60代)
- 部課によって受付の対応が違いますので一言では言えませんが、老人にとっては親切に優しく接してくれたときにはうれしく、横柄な態度で何もわからない老人扱いをされたときには悲しくなります。(男性 70代以上)
- 市役所の受付や窓口の対応があまり感じがよくなかったので、接客態度や電話対応など改善していただければと思います。(女性 20代)
- 職員の態度に疑問を持ちました。とても横柄です。(女性 70代以上)
- 市役所の職員が何をしてくれるのか全くわからないし、イメージもよくないので対応に期待していません。(女性 20代)

- 市役所はあまりよい印象がありません。12時から13時は一切対応してくれないとか、今でもそうだったら昼休みは交替でとればよい。市役所の人たちは偉そうにしている。特におじさんおばさんたちはとても偉そうな態度に見える。(女性 30代)
- 市民課の窓口の態度が気になりました。銀行の窓口の方などと比べると話になりません。窓口にいる人だけでももっと教育してほしいです。(女性 40代)
- いつ行っても気分のよい思いをしたことがない。知人たちもほとんど言っている。笑顔の一つくらい見せたらいいのと思う。中にはとても親切な人がいたという話も聞いたが、ただ事務的に業務をしているだけという感じがする。たくさんの方が来て大変とは思いますが、職員同士で話をしている姿を見ながら長々と待たされると腹が立ちます。私語を慎んでもらいたい。自分たちの税金がどう使われているのかを考えたとき、職員の給料になると思うと嫌な気分になる。そんなところであってほしくないと思う。行政や地域のことにあまり関心がないのに文句を言うのは申し訳ないのですが、私たちは体を張って仕事をしています。もっと仕事に対する気持ちを大切にしていきたい。リストラも視野に入れるべき。(女性 20代)
- 日ごろ疑問に思うこと、要望を聞く耳を持ってほしい。以前ある手続の際に意見、疑問を投げかけた所「決まりなので」との返答をされた。相談に行った際も対応していただけなかった。「お役所だ」と思いました。対応のよい人もいるのですが悪い印象が強いです。意見箱を各課に置き市民の声に対応できるよう心がけてほしいです。(女性 30代)
- 私たちが何を言っても通ると思いませんが市役所にもいろいろな人がいます。いい人もいれば悪い人もいます。大事なことは「この人は今日何のために市役所に来たのか」を考えることだと思います。部署によってはわからないこともあると思いますが、嫌な顔をしないで対応することだと思います。(男性 60代)
- もっと親近感を持てるような対応をしてほしい。15年程前「できないものはできない」と窓口で突っぱねられて文句を言ったら、奥から偉い人が出てきて結局やってもらえることになった。できるのだったら最初からやって欲しかった。それ以来市役所の窓口の人は嫌いです。(男性 30代)
- 民間企業は始業前に終わらせている朝礼を市役所は8時30分を過ぎてもしていて、受付をしている人が数人しかいないのであまりよい感じがしません。職員の顔に表情がなく、「してやってる」という感じを受け誠実さに欠けていると思います。(女性 40代)
- 書類の申請など公民館などの出張所でできるようにしてもらいたいです。職員の皆さんはまだ事務的な対応になっていると思うので、もう少し柔軟性とサービス心を持っていただけるとうれしいです。(女性 30代)
- 私の周りにもいますが、特に役所はコネでの採用が多いとよく聞きます。実際はよくわかりませんが、富士市のために本当に働きたい人をきちんと採用できているのか気になります。市役所の窓口にいる若い人たちの対応がよいです。富士市救急センターの対応があまりにも冷たいです。苦しいときだから救急センターに行くのですが、事務的過ぎて最近は富士宮の救急センターに行っています。市役所ではありませんが改善をお願いします。小児科救急医療の充実もお願いします。(男性 30代)
- 20年、30年前の職員の勤務内容を知っている私から見れば今の職員は一生懸命に仕事しています。以前は競輪や野球の話で盛り上がり、仕事はいつするのかと思った時代もありました。仕事中は私事を慎んでくださいね。(男性 60代)

- 2、3階の職員は忙しそうですがほかの階はのんびり仕事をしています。クリーンセンターの職員は威張っていて感じが悪いです。お金を払っているお客さんですのでもう少し丁寧に対応してください。(女性 50代)
- 市役所の2階職員の対応は非常によいがほかの階の職員はやる気が見えない。市民は見ています。頑張ってください。(男性 20代)
- 市民課に出かけることが多いですが、待ち時間もなくテキパキと仕事をし、速いなと感じます。ところが3階から上に行くともう忙しそうな感じもなく別世界のように感じました。もっと役所全体がガラス張りのように見える場にしたいです。(男性 50代)
- まじめに仕事をやってもらいたい。(女性 20代)
- 若い職員の対応は親切で問題ありませんが、後ろにいる年配の職員はにぎやかに雑談をしていました。そのような態度が市民の反感を買っています。まじめに仕事をしてください。(女性 30代)
- 市民課の窓口の人は仕事をちゃんとしていると思いますが、後ろの人は大声で笑ったり、固まってしゃべったりしているのがよくないと思います。(男性 30代)
- 市の職員の働きぶりは歯がゆく感じます。同じ部署でありながら忙しく働いている職員と、他人事のようにおしゃべりしているマイペースな職員がいるのは民間では考えられないことです。「市役所を訪れる人はお客様である」という感覚を持つべきです。(男性 40代)
- 窓口の職員は対応が早いのですが後ろで雑談している人の声が聞こえることがあり仕事に話すことなのかと思うときがあります。公務員はそんなに偉いのでしょうか。接客を学んで子どもたちが市役所で働きたいと思える富士市役所になってください。(女性 40代)
- 市役所に行くたびに残念な思いをします。窓口の対応などはとてもよいと思うのですが、その後ろの人に問題があります。おしゃべりしたり、以前はよくタバコを吸ったりしているのを見ました。仕事に対する意識が低いですね。学校の延長のような感を受けます。各個人の責任感がないのでよく「たらい回し」にされている人を見受けます。もっと民間企業のように能力の優劣で職員を評価すべきです。市の職員は市民のお手本なので、能力の低い人がいるのはおかしいと思います。(男性 30代)
- 市民課の待ち時間が以前より少なくなり、対応もやわらかくなったと思います。親切な人とそうでない人がいますが、親切な人がふえていると思います。(女性 30代)
- 市民課の書類交付が機械化もあり速くなった。態度は以前に比べ高圧的ではなくなってきたがコスト削減についてはさらに努力してほしい。市議会議員の定数が多いと思う。(男性 40代)
- 待ち時間が長く対応が遅い。面倒くさそうな態度で話を聞き、陰口が聞こえたことがある。そんなイメージしかないが、そう思われないように変わってください。(男性 30代)
- 昼休みに市役所に行くと長い時間待たされるのでもう少し早く対応できるようにしてほしいです。(男性 20代)
- 少しでも早い対応をしてほしい。(女性 30代)
- 時間がかかること。何かよい方法はないのか。(女性 50代)
- 待ち時間を明確にしてほしい。場所がわかりにくい。暗い。(男性 20代)
- 住民票やその他いろいろ頼むときにもう少し早くしてもらいたい。(女性 20代)
- 市民課の対応はよいがそれ以外の課は市民を尊重している態度が全然感じられない。制度に適應しない場合の解決策は取り合ってくれず融通が利かないのが実情です。課の連携を取って複数の窓口で問題解決に協力してくれることを望みます。(男性 50代)

- 横の連携が足りないと思う。自分のところだけの対応しかしてもらえず、寂しい思いをしたことがありました。(女性 60代)
- 市役所内の各課の連携がないので改善を望む。(男性 30代)
- 自分の課の担当ではなく別の課へ行くときに事前に電話などで状況を説明しておいてほしいです。課を回るたびに同じことを何度も説明しなくてはならないことが多かったです。たらい回しにされるのが一番つらいです。(男性 50代)
- 一つの手続をするときに一か所では済まず、いろいろ行かされたあと元の窓口に戻るといった、行ったり来たりがよくある。ネットワークがあるはずだから一か所で済むようにしていただきたい。待つにしてもどのくらい時間がかかるか一言言ってくださると気分が違うと思う。(男性 50代)
- 一つ一つの手続に課が変わり、とても大変だと感じます。窓口を一本化して市役所内でパソコン処理ができないものではないでしょうか。もっと印鑑証明などの窓口を公民館に設けてほしいと思います。また駐車場不足が感じられます。(男性 40代)
- 富士市に限らずあちらこちらの窓口で同じような用紙を何枚も書いてむだが多いと思います。一枚の用紙で窓口も一つで済むように書類は内部で回してほしいです。書類の不備も最後に指摘するのではなく、受け取ったその場で指摘してほしいです。市民あっての市役所、市役所あっての市民ということをお互い気持ちよくしたいものです。(女性 30代)
- リストラされないからという安心感があるようにしか見えない。民間企業でやっていることは絶対にできないと思います。たらい回しにしたあげく、総合庁舎に行かされたりしたことがあり、役所内、部署、係のある場所は丸暗記してほしいと思います。(男性 30代)
- 仕事でよく電話をしますが、素早く対応していただけて大変助かっております。ただ友達同士が話すような対応をする人がいて親しみやすくてよいのですが、仕事をしている自覚を持ったほうがよいと思います。全体的には親切ですばらしいと思います。(女性 30代)
- 中にはとても丁寧で気持ちのよい対応をしてくださる職員もいます。市役所に訪れるだけでなく電話で質問することが時々ありますが、顔が見えないだけにこちらも上手く伝えられなかったりしたときには突っぱねられたこともありました。専門知識ももちろん大切ですが、人と接する仕事である以上、やはり一番大事なのは誠実な対応だと思います。(女性 30代)
- 市役所の電話の対応にいつも不快感をします。笑顔がなく冷たいイメージで市役所はできれば行きたくないところです。(女性 30代)
- 市役所に電話をすると取次ぎが多く、目的を達するまでに時間が費やされる。専門知識を取得した人材を適材適所に配置する。不快感を感じるので昼食は机で食べずに休憩室を利用したほうがよい。(女性 40代)
- 電話で問い合わせをしたのに、実際行ってみたら電話と話が違っていた。書類などについて窓口の人がはっきりしなくて2、3度市役所に行くことになった。すごく迷惑だった。(女性 30代)
- 窓口に来た市民が困っていたらすぐに声をかけ親切にしていきたいと思います。専門知識はちゃんと持って、時間がかかってもだれにでもわかる納得のいく説明をお願いしたいです。(女性 30代)
- 市役所より出先機関の職員の能力開発が大切だと思う。結果に対する査定を民間並みにすべき。専門職には課題を課すべきと考える。民間は厳しい。能力本位にすべきで不要不急の仕事と必要早急の判断や、自己判断ができない職員がいないかチェック機構をつくるべき。民間は既に実施している。(男性 60代)
- 職員の資格充実を図ってほしい。(男性 20代)

- 若い職員は比較的知識が豊富で対応がわかりやすいが年配職員は不勉強ではないかと思うときがあります。その上対応の態度も軽々しい。(女性 70代以上)
- 専門知識がない職員がいたので教育してほしい。(女性 40代)
- 電話などで質問しても一人で答えられなくて何人もの人とかわる。勉強不足を感じる。(男性 70代以上)
- 各部署に専門知識のある人が少ないと思う。一つのことに對して三人くらいの人がかかることがある。そのたびに説明が異なるのでどれを信じていいのか迷うことがある。しかし以前に比べて対応はよくなっていると思う。市議様にお願いします。赤字財政にだけはしないでください。住みよい富士市にしてください。(女性 50代)
- 新入職員に対する研修、教育をもっとしっかり行ってください。数年前市民課の窓口で女性新入職員と直属の上司の態度に不愉快な気分になりました。市民課は場所から老若男女が来ますが公僕に徹してもらいたいです。(女性 40代)
- 職員の接客態度に今少し柔らかさが欲しいことと親切に説明していただきたいと思います。皆さんが個々の力で一生懸命勤めていると思いますが、私たちの年金になるとわからないことだらけです。(男性 70代以上)
- 税金などあまり詳しく知らない市民に対して、納付については詳しく説明するのに対し、手続きをすれば受け取れるはずのものなどに関する情報は少ないように思います。知らなければそれだけ私たち市民は損をした気分が強くなります。若い世代で結婚したときにすごく感じました。税金を納めている市民として腹立たしさを感じたこともしばしばです。若い世代からすると取るものは取るのに、もらえるものはもらえないという気持ちです。職員の見下したような対応にも気分を害することがあります。役所に勤めている人はそんなに偉い身分なのですか。(男性 30代)
- 市役所に用事があっていく人は、その用事でわからないことがあって初めてその部署に行くことが多い。職員は日常その仕事に携わっているからわかっていて当然だと思いますが、自分がわかっているからではなく、わからない人にわかりやすく説明してほしいと思います。(女性 40代)
- 市役所に足を運ぶということはそれなりの用事なのでから面倒くさがらずにわかりやすく説明してください。何度も繰り返し説明し直すよりもかみ砕いて一回でわからせるほうが大切だと思います。お互いに貴重な時間を使っているのですから。(女性 40代)
- 市民課へ行って感じることは、専門用語での説明がわかりにくいときがある。対応は男性職員のほうが親切でした。(男性 70代以上)
- 個人的な陳情は受け入れてもらえず、職員の周辺の問題を優先的にするのは不公平だと思う。(男性 50代)
- 人としてどんなことにも公平であってほしいと思います。社会はとても厳しいです。(男性 50代)
- 中央病院入院時の看護婦さんことは今も忘れられません。優しさがなく、人間らしくないです。(女性 30代)
- 町内会役員として役所を訪問すると対応がよいが、一市民として訪問すると対応が異なる。市議員に頼めば物事が早く進むなどの風潮が多いが、不公平感があるので絶対に慎むべき。世の中は不況の真ただ中です。市もむだをなくす一層の努力が望まれる。(男性 60代)
- 知り合いにはよくして、他人には冷たい感じがします。(女性 40代)

- 私たち弱者の力にもっとなってください。同じ市民なのに力のある人にはたとえ違反とわかっていても許可を出すのに、私たちがお願いしたことが何十年経ってもやってもらえません。できることなら直接市長に会って平等に話を聞いていただきたく思います。(女性 60代)
- よりよくしようと思うなら、まず職員間の縦関係の枠を取り仲よく人間的な関係にすべき。(男性 40代)
- 富士市の心臓ですので古い職員と新しい職員が調和して業務に専念してほしい。(女性 60代)
- 職員も市民も人間なので、お互いがお互いの気持ちに配慮してうまくつき合っていけばそれでよいと思います。一つ要望を出すとすれば仕事を楽しんでやってください。(男性 30代)
- 市役所の案内の人がいつもいないのでしてほしい。(女性 40代)
- 時間帯により窓口の人がいないことがあり、どこの窓口で受付をすればよいのか聞くことができない場合がある。(女性 50代)
- ポロシャツで働いている職員の姿はさわやかで働きやすそうで好感が持てる。カウンターをあきのないようにフル活用してほしい。(男性 50代)
- 3月から5月くらいまでは転出入の人が多いのに、その窓口の人間は少ないが暇そうな職員はたくさんいる。このような需要に柔軟に応じた対応が必要である。言葉遣いはよくなったと思う。民間は休日にも営業することが多いので役所も仕事を行うべきだ。(男性 30代)
- ある大都市の区役所に行き困っていましたが、富士市に帰ってきてからも遠くから自宅に電話をしてくださり、随分親切な区役所の人だと感謝したことがありました。富士市の職員には何の不満もありませんが、一市民の立場に立ってより親切に接していただけるとありがたいのですがいかがでしょうか。全体的にはもっとチャレンジ精神で富士市を発展させる政策立案を自信を持って推進していただきたいと願っております。(女性 60代)

(2)市の職員の意識について

- 駐車場にいる警備の人や清掃の人は親切で礼儀正しくて好感が持てました。喫煙も決まった時間に決まった場所で行っているのもよいことだと思います。でも昼前に売店で食べ物や飲物を買ってエレベーターに乗り込む姿はどうかという疑問をもちました。民間の企業は休み時間はキッチリしているのだから役所の人はずなかなと考えました。またカウンター越しに保険会社や販売員の人とのやり取りもいかなものかと思います。(女性 30代)
- 市役所に行ったときいつも感じていることは、市民課の人は仕事をしているように見えます。しかしどの課の人かはわからないのですが、売店に買い物に来ていたり、昼休み以外に食堂にいたりします。市民が見ているのだから時間などにももっと気をつけてほしいと思います。(女性 50代)
- 3時ごろ市役所に行ったらカウンターではお茶とお菓子を食べながら仕事をしていました。休憩することはよいと思いますが、市民から見えるところではやめてほしい。市民はよく見えています。テキパキと仕事をしてください。(男性 30代)
- 数年前のことですが、農地の件で相談に行ったとき、相談中にもかかわらず中年の女性がお茶を飲むと言って持ってきました。なんとも非常識だと感じました。役所内では当然のことかもしれませんが、一般企業では考えられません。(女性 50代)
- 受付の態度が人をじろじろ見たりして今一つである。内部の人たちの世間話や私語が多過ぎる。(男性 70代以上)

- 私語やお菓子を平気で食べている人が多くとても仕事とは思えない状況を何度も見ました。市の職員として恥ずかしいことだと思います。責任を持ってしっかり業務をこなしてほしいです。(女性 30代)
- 勤務時間内の私事は慎む、一つのことに對して多人数で行動しない。(男性 60代)
- 私語が多いように思われる。もっと真剣に仕事をしてほしい。(男性 20代)
- 私語を慎んで迅速に行動していただきたい。(女性 20代)
- 奥にいる人が勤務時間に新聞を見ている。民間の管理職には絶対にあり得ない。(男性 60代)
- 年金課の奥の机の人は勤務時間内に広報紙、チラシなど開いて見っていますが、昼休み時間にしたほうがよいと思われます。今自分が何をするのか役割がわかっていないのではないですか。(女性 50代)
- 年齢の高い女性職員に活気が感じられない。サンダル履きや私語が多いなど仕事の緊張感が感じられない。いつも「お役所仕事」だと感じてしまう。(女性 50代)
- 仕事をダラダラやっているように見える。(男性 50代)
- 市役所の職員に仕事に対する緊張また迅速さが見られない。中央病院についても医療知識をもっと持ってほしいと思います。(女性 60代)
- 緊張感ある雰囲気を示してほしい。(女性 70代以上)
- 市の職員として責任を持って仕事をしてもらいたい。(男性 50代)
- 市役所職員の職場は常に来所する人の目にさらされています。窓口業務だけでなく後方事務の人も人に接する態度で仕事に向かっているほしいと思います。同じく常に目にさらされる職場として銀行がありますが、銀行員と比べると市役所職員の仕事をする姿勢はお粗末なものです。日々締めのある仕事と期限が先にある仕事、どちらも仕事に対する姿勢は同じでなくてはいけないと思いますが、3階より上の階においては緊張感が足りないと感じています。(女性 40代)
- 民間企業への体験研修を行い民間の厳しさを見習ってほしい。(女性 60代)
- 市役所の顔である市民課のよい評判を聞きません。民間企業に短期間研修などではいかがでしょうか。(女性 50代)
- サービス業として民間サービス業の会社に出向研修されると接遇研修よりもずっと得るものが多いと思います。(女性 50代)
- 民間企業で研修はしているのでしょうか。(男性 40代)
- 責任持って仕事をしてもらいたいです。ボーナス、残業手当が支給されなくなっている民間企業がふえていることを常に意識して仕事してもらいたいです。(女性 40代)
- 富士市役所というより、一般的に「官」に対して民間企業同様、またはそれ以上に厳しいコスト意識、成果主義などの合理的運営を望みます。具体的方法論は調査すればいくらでもあるはず。要は実行するかどうかの意識が重要。(男性 60代)
- 民間企業と違って業務に人数がかかり過ぎ、コスト意識のなさが目立つ。特に管理職の現場での無関心さを痛烈に感じる。あれでは窓口も問題も理解できないであろうし、指導改善もできない。税金のむだ遣いこの上なく、強いては組織の拡大につながり大きな市役所になるのではないかと考える。公民館などで元役人のゆがんだ役人意識をよく耳にするのも、その元は市役所の意識改革ができていないからだと思う。公民館などは市民の活用を助けるもので役人の威張るところではない。(男性 60代)

- 偉そうな態度や人数ばかり多くて何をしているのかと思ったこともあったが、以前より接客態度はよくなった。どこの企業も景気が悪いいため新入社員の採用を控え、リストラや倒産がふえる中でも市職員は公務員のためその心配がない。民間企業で働く人たちのように厳しさをもっと感じてほしい。(男性 40代)
- 民間企業でのリストラ、賃金カットなどかなり厳しい現実と比べると市職員はまだまだ人数も多いし、絶対に倒産しない、リストラされないというのんびりした意識で仕事に対して「一生懸命」という熱意が感じられない。一般企業に勤めている人間から見るとかなり世間ずれしていると思う。民間の企業を見習って市民のために自分たちがあることをもっともっと自覚してほしい。年齢が高くなるほど「市民あっての市役所」という意識が薄いようです。意識改革は大変ですが頑張ってください。期待していません。(女性 30代)
- 落ち着いた親切な対応と思えるが危機感のない環境であるからで、もっと市民へ積極的姿勢を見せてほしいです。(男性 50代)
- 富士市役所の窓口での対応で不快感はありませんが、やはり公的機関は民間に比べて不親切だったり横柄な感じを受けたりすることが多いです。これはやはり根本にある意識の違い、危機感の欠如から来るものだと思います。小手先の手法では変わることはないと思うので、成果主義の導入や民間企業での研修、市民による評価や採点の反映などを取り入れてはどうでしょうか。職員一人一人が市民に対し「世話をしてやっている」のではなく、「お客さま」という気持ちで仕事に望んでいただけたら全体の雰囲気も変わると思います。(女性 30代)
- 以前行ったときなど、のんびりとした雰囲気の中で公務員は本当に楽でいいなとうらやましく感じていました。民間並みにとは言いませんが業務に対する厳しさをもっとあってもよいのではないかと思います。仕事に対する責任能力や評価制度のあり方も民間と比較したら甘い部分だけがクローズアップされています。批判するわけではありませんが市民の先頭に立つ立場を自覚して、市政のパイプ役として日々精進していかれることを切に願います。(男性 40代)
- 一度試験に受かったら安心して市役所の中にいられると思って危機感がないと思う。横柄な態度はやめて民間のようにリストラ、ボーナスカットをどんどん進めてほしい。苦情のあった職員はよく注意し合い、お互いに危機感を持って仕事をすれば自然と一生懸命仕事をするようになると思います。(女性 30代)
- 富士市だけの問題ではありませんが、公務員全体に民間との温度差がどうしても抜け切っていないと思います。税収がなくても減給に至るまで時間がありますし、そうなったとしてもわずかなものです。いつの時代からか奉仕者としての意識がなくなり、生活安定職としての一部になっているようです。その意味でもっと足元を見つめる心を持ってください。(女性 50代)
- 世間との意識のギャップがあり過ぎる。もっと危機意識を持って感性を働かせてほしい。(男性 30代)
- 時代が最悪のときであるので危機感を持って市民を守っていただきたい。市民は大変なときです。(女性 70代以上)
- ただ市役所にいるだけという感じを受けた。公務員だからといって偉そうな態度はとらないでほしい。市の職員は市民へのサービス業なのでもっとそういう意識を持ってやるべき。市役所へ行くと暇そうにしているのが目立つ。民間企業の職員がああ態度を取ったらと思うとあり得ない。給料をもらっているということとサービス業であるということとちゃんと意識してもらいたい。地域活動には参加しないのに市の職員だと威張っている人もいるということを知ってもらいたい。(女性 20代)

- 市役所の3階以上の部署では職員が談笑している姿が見られ、市民に見られているという意識に欠けていると思う。公務員はサービス業であるという意識を常に持ち、事務作業の合理化を進め、今後人員を削減できるようコスト意識を上人間が持つべきだと思います。(男性 20代)
- 民間との差を大きく感じる。すべてのコストをもっと下げるべきだ。(男性 40代)
- 夜遅くまで全館ライトがついているが昼間は時間稼ぎをしているとの市民の声が多い。ごみ収集など民間に委託すれば費用が削減できるのではないか。市議は国会のように小選挙区制にしたら24名で十分である。(男性 年齢不明)
- 民間企業では厳しい経営で戦っていると思うので、市の職員も自分の仕事を十分こなして人件費など浮かしてほしい。(女性 60代)
- 民間に合わせてリストラや低賃金に切り替えていとか、電気を太陽熱利用に切りかえ昼休みは消灯するなど資源を大切に作る姿勢が必要。一人一人が創造性を持って職場を見直してみてください。(女性 50代)
- 費用対効果をあらわせるものはあらわしてほしい。責任の所在の明確化。現在の厳しい経済環境の中で必死に改革している民間企業に対して公務員は一人一人の意識改革が足りない。(男性 30代)
- 先日テレビで浜松市役所の職員の様子を見たが、「専門用語は使わない」「あいさつをする」「横柄な態度に気をつける」など市長が先頭に立って実行していた。富士市も市民の声を聞き改善できるものはして欲しい。現実は大変厳しく、今のやり方では民間企業では通用しない。我々の血税ですので税金をもっと有効に使ってほしい。職員も大変だとは思いますが、こんな時代だからこそ頑張っただきたいものです。(男性 30代)
- 「親方日の丸」の考え方がいまだにいるようです。リストラで多くの人が苦しんでいる中、市民税のありがたみがわからない人はやめてください。民営化できるものはどんどんやってください。(男性 70代以上)
- 年功序列はそろそろやめるべき。世の中実力主義でかつ減給もある。いつまでも「親方日の丸」していないでいい加減に目を覚ましてください。(女性 30代)
- 長引く不況の中、市民がどのような思いで働き血税を納めているかということを十分理解して、公務員としての自覚をもう一度心してほしいと思います。公共事業に対しても企業並みの努力をし、最低の経費で最大の成果を上げられるようにしてください。各種団体への助成金を見直して経費削減をし、若い人たちの税負担を軽減してほしいと願っています。なお一層の努力を期待しています。(女性 50代)
- 市の予算から給料が出ていることをいつも頭に入れて仕事してほしい。(男性 50代)
- 税金でつくった事務服があるのだから着てほしい。市民と接する機会のない課のイメージが私語など多いためあまりよくない。(女性 30代)
- 市の職員は仕事の内容にかかわらず給与が一定であるため「斬新な改革をしよう」とか「予算の残りをためる」などの意識が生まれてこない。職員内で独創的、有益なアイデアを出した部署に報奨金をあげるような制度をつくるべき。また事業を行うときにはあらかじめ市民や専門家を交えた対策チームをつくって熟考する必要がある。うまくいかなかった場合でも原因や責任を明らかにする。(男性 40代)

- 企業は年間活動計画を作成し、目標に向けて活動している。生産性、品質のレベルアップ、コスト削減、人材育成などがある。市の職員も、今のこの厳しいマイナス成長の時代を乗り切るために何をやるかを市民にわからせるような計画、目標を立て実行することだと思います。(男性 50代)
- 銀行窓口のような明るい雰囲気があればよいと思います。市民課はよい方ですが、上の階へ行くと暗い雰囲気で声をかけづらいです。市職員も一般企業のように「市民はお客様」というくらいの気持ちを植えつけてほしいと思います。かなり前のことですが、市民課へ行ったとき管理職らしき男性が机の上に何もなく、ただ座ってぼうっとしている姿を目にしました。一般企業ではとても考えられないことです。私たちの大切な税金を使っているのですからむだな人件費、経費を使って欲しくないです。1円たりともむだのない使い方をしてほしいと思います。(女性 30代)
- 行政とはいえ役所も「サービス業」だと思う。サービスする気持ち、接客するということを考えて仕事をしてください。(女性 30代)
- 市職員はサービスが職務であると思うことと同時に社会的責任を個人個人が持って仕事にあたること。(男性 60代)
- 市民はだれでも社会人であり、地域住民であり、生活者です。同時に生産者であり、消費者でもあります。市の行政サービスでは職員がサービスを提供する側で市民は受ける側であるとなっています。とはいえ職員も一般市民も少し立場を変えて考えれば全く同じ生活者です。町内会や社会教育、福祉などあらゆる活動で市民と行政の協力のあり方を同じ目線で考え、立案し、行動することを常に考えていただきたいと思います。職員はもっと一市民として活動に参加してほしい。(男性 60代)
- 市民の立場になり業務を遂行してほしい。(女性 30代)
- 市の職員というあぐらをかかずに一般市民を思って仕事をしてください。(男性 70代以上)
- 市の職員も納税者ですが、そこから給与をいただくのと支払っているのではおのずと考え方や行動に違いがある。全部の職員がそうであるとは思いたくないです。窓口に行ったお客様一人一人にあいさつの言葉をかけられると思います。言葉一つで市民は何となくホッとするのではないのでしょうか。ただいすから立ち上って「何でしょうか」より「こんにちは」や「おはようございます」と言われた方が気持ちいいです。(男性 70代以上)
- サービス業ではないと思うが、年寄りが窓口を探していたりしたら声をかけるぐらいはしてはどうか。また職員それぞれが自分の仕事以外には目も向けないというのは問題ではないだろうか。(女性 30代)
- 市役所をよりよくするとはどういうことだろうか。外部から言われてよくなるものではないと思うが。職員各位にその気持ちがない限りよくはならない。現状が悪いとは思っていないのではないか。(男性 60代)
- 日常的に仕事上で福祉関係の職員と接することが多いのですが、民間と比べるとずいぶん危機管理意識が薄く、「ことなかれ主義」は相変わらずあるのだとつくづく感じます。制度があるのに「前例がないから」と言われると怒りを覚えることすらあります。競争原理が働かない職場というのは人材育成には苦慮すると思いますが、評価性を導入したり、民間への研修制度など導入したりしてはいかがでしょうか。いわゆる「ぬるま湯」に使っていたのでは人は伸びません。個性のない職員、このまま順調に仕事をしていれば年金ももらえるというレベルの人材ではいつまでも変わりませんよ。(女性 40代)
- 何かにつけ「前例がないから」と言うが前に進むためには広い視野を持ち創造し、挑戦する力を持ってほしい。与えられた仕事を無難にこなすだけでは物足りない。(女性 50代)
- 「ことなかれ主義」であると感じた。(男性 70代以上)

- 一つの課にいる期間が短く、自分がいるときに問題が起きないようにしている人が多いような気がします。もっと市民のために働いてもらいたい。(男性 40代)
- 公僕性が欠如している。極端な人事異動はなるべく避けてほしい。常にその部署に精通している人の配置が望ましく、職員の勉強不足を痛感するので業務が円滑に流れるようにしてほしい。「前例がない」「当局の条例によって」などよく聞くが、その折々で市民の側に立って考慮及び判断してほしい。(男性 60代)
- 給料に合った仕事をしてほしい。公務員という上にあぐらをかいている。(女性 60代)
- 公務員として奉仕者として使命感を持って仕事すること。(男性 60代)
- 本を読んで勉強しているので自分の家に帰って勉強してきてもらいたい。土地対策課、都市計画課、農業委員会などマニュアルどおりの説明しかないが、自分の首を守っているだけのように感じられる。これからその場所がどうしていけば将来性があるかなど先を見て許可をするなど臨機応変な判断が必要だと思う。最後に職員の数が多過ぎるので3割削減が必要。お客の数より草取りや駐車場整備の数が多いため「こどもの国」は必要なかった。開発による宅地に公園をつくと後の管理に経費がかかる。役所はむだが多過ぎる。(男性 60代)
- 柔軟性と使命感を持って市民に対応してもらいたい。これは公民館の職員に対しても同様だと思います。特に公民館は民家と隣接して多様な人が出入りするので、近所の人たちとは常に交流を持ってトラブルを起こさないようにしなければ、市職員全体のイメージを悪くする可能性があります。現在民間の会社員は厳しい状況下であり、この不満が公務員に向けられることは目に見えています。市職員はより一層の使命感を持って市民に対応していただきたい。(男性 50代)
- 公務員としての座布団に座っている人が多いと思います。縦割り行政の狭間に入っていて仕方ないと思いますが、市民のために仕事をしているという認識をもって物事をやってほしい。気持ちの問題だと思います。市役所へ行く市民は困ったことがあって訪ねるのですから、同じ目線で対応していただくと助かります。職員になると一段上がったような気持ちでいるので問題が起こるのではないかと思います。常に同じ市民であるということを忘れずに活躍してください。(男性 70代以上)
- 公務員としての自覚を持ってほしい。窓口に昼食の配達物を置かないでください。市民はあ然としています。平日市役所に行けない人のための対策をお願いします。(女性 30代)
- アルバイトも含めて職員は謙虚な気持ちで明るく責任を持ち、平等な態度で働いてほしい。服装や身だしなみ、言葉遣いや態度にも注意が必要。(女性 60代)
- 正規職員の生活の安定が顔つきや態度に出ている。今以上の奉仕の気持ちが必要。年齢に関係なく、やる気のある臨時職員がふえ、正規職員の仕事意識を盛り上げている役所のやり方には賛成だが、若いからといってやる気があるとは決して言えない。正しい意味でのやる気のある人間を大事に見る目を養ってほしい。(女性 50代)
- 民間企業は雇用状態が厳しく元気がないが、安定企業の感のある公務員にこそ熱心さを忘れずに仕事に携わってほしい。それこそが一般市民の生活や富士市全体の活性化につながっていくと思う。(男性 40代)
- まず時間帯の休暇が取れることが市民の税金で生活している人のすることではないと思います。これから子どもを育てていく世代から毎年たくさんの税金を値上げして取っていくのであれば、もっと民間企業で働く人のように一生懸命仕事をしていただきたいと思います。首もなく退職まで安泰だという環境で働く市の職員は迅速性、説明責任、広い視野など備え持つよう真剣に外部者が指導していくべきであると考えます。(女性 30代)

- 市の職員といっても千差万別、意識の高低は免れない。全体を上げる努力が望まれる。(男性 50代)
- 既成概念にとらわれず改革意識を持って富士市を盛り立てていただきたい。(男性 60代)
- 常にチャレンジ精神を望みます。(男性 70代以上)
- 女性職員の制服の組み合わせがひどく目につきます。あか抜けない田舎のイメージがあるので銀行などのようにきちんとしてください。(女性 50代)
- 問 27 のような愚問をすること自体、市職員の程度の低さを物語っていると思います。今社会で選択肢の 2 から 18 までの三分の一も欠けているような人間がいればすぐ首になります。だれがお客なのかかわかっていれば態度を市民に尋ねることはないと思います。私の同級生の話では採用試験で最後はコネのあるなしで落ちたとのこと。情けない話ですが派閥があったりとよい話はあまり聞きません。富士市役所だけでもクリーンで公平、道徳を持つ人が職員でいてほしいです。国民の税金で給料をもらっている以上ほかの人よりも必ず厳しい目で見られます。市民のうわさや悪口が消えたときに日本で一番の役所になると思います。向上心のある職員を育ててください。(男性 20代)
- 市役所へ行ったこと、どんな相談に行ったのかなどが職員から外部の人間へ漏れてしまうのはおかしいと思います。(女性 30代)
- 市職員の仲間意識が強く感じられる。それがよく見えるときとそうでないときがある。(女性 40代)

(3)職員給与について

- 天下りなどはやめて市民を一人でも多く採用してほしい。給料、退職金など現状に合わせて見直してほしい。公務員は公僕の間持って仕事をしてください。(性別・年齢不明)
- 市役所内でのサンダル履きは機敏性に欠け災害などに対応しきれないため絶対によくない。退職金や年金などの公務員給与を平均的な民間レベル並みに見直すべきではないか。他の自治体に比べてもやや高いのではないか。(男性 60代)
- 景気や物価に伴って数年間昇給がなく、賞与も減っています。富士市は職員の給料が他市よりも高額のように思います。(女性 50代)
- 公務員の賞与が一般平均よりも多いのが不自然である。活動の源、税金の源をよく考えてほしい。職員に減点制を設け、点数により給与や賞与を決めればよいと思う。(男性 30代)
- 民間企業では仕事に対して必要のない人はリストラされていますが、市職員はそのようなことがないので、のんびりと勤めているのが目につきます。なぜ女性職員も男性と同じようにボーナスがもらえるのですか。パート社員から見れば市の職員は王様のような待遇です。(女性 50代)
- 私は5年ほど前仕事の関係で2、3階によく行っていたが、中年女性が仕事をしているとは思えなかった。この人たちの給料が自分の税金の中から払われているのかと思うとすごく腹が立った。特に中年女性の仕事に対する姿勢をもう少し考えた方がよいと思う。はっきり言ってやめてもらいたいくらいだ。(女性 20代)
- ボランティアだったら何も問題はないのですが、給料をもらっているのならそれらしい働きをしてもらいたい。(男性 40代)
- 職員が給与に見合う仕事をしているか疑問に思う。(女性 40代)
- 職員の人事評価基準の開示、職員の市民による評価を参考にする。(男性 40代)

- 職員の給料は議員が決めると聞きます。職員は今以上でも構いませんがパートで済む仕事は切り替えるわけにはいかないのですか。民間企業はそのようにして経費を減らしています。市役所もやりましょう。そして職員でなければできない仕事には誇りを持ちましょう。(男性 50代)
- 市の職員が勤務中につけているホステス並みのアクセサリーに驚いた。財政が少ないのならボーナスはカットせよ。自分たちの報酬を一番に取ってから行政に取り組むことになるのではないか。(男性 60代)
- 職員の給与など、収入に見合う支出にしてほしい。(男性 50代)
- 年俸制の導入。(男性 20代)
- 民間企業の就職も今は大変です。市役所職員の中でご夫婦ともに職員ですと若い人の職がありません。市役所は給料、ボーナスもよいです。二人で稼がないでどちらかがおやめになって若い人に職を譲ってあげてください。市役所内の経費節減を頑張って市民税を安くしてください。(女性 60代)

(4)職員数について

- 職員が多過ぎる。むだを省いた仕事、行動をとってほしい。(女性 40代)
- 受付の人は終業時刻が近くなると「もう帰ります」という態度が伝わってきますし、一人で十分ではないでしょうか。市民課以外の女性職員からは「使命感」が伝わってきません。(男性 40代)
- 一人で済む用事を何人かでしていると「市役所って暇だな」と思われる。(女性 50代)
- 事務的な感じで特に印象はありません。人数が多過ぎるのか、のんびりしている感じに見えてしまいます。(女性 30代)
- 市役所の感じは大変よかったと思いますが職員が多いと感じました。(女性 60代)
- 職員数が多い。能力給の徹底。役人意識の排除。(男性 60代)
- 市役所職員を半分にしてください。(男性 50代)
- 人数が多過ぎるように思います。(女性 50代)
- 若い男女職員の就業姿勢はよいと思う。全体的に職員数が多いのではないか。(男性 50代)
- 前に行ったときに感じたことは職員がたくさんいるなと思いました。皆さんが仕事をしているようには見えませんでした。(女性 60代)
- 市役所に行くとき仕事をしているのかと思うようなところが多くあります。人があふれています。(女性 20代)
- 人員が多過ぎると思う。暇そうにしている人を見たことがある。(男性 30代)
- 職員のコストを下げてもよいと思う。ふらふらしている人が多過ぎる。(性別・年齢不明)
- 女性職員が暇そうにしている姿をよく見かけます。私たちの税金ですから職員の人員を減らしてほしいです。市民に謙虚な気持ちで、障害者には特に配慮してください。常に市民の目が向けられていることを意識することが大事です。(女性 50代)
- 市民課に行くとき窓口の人たちは対応で忙しそうにしていますが、それ以外の職員は忙しそうな様子がありません。何時に行っても机の上がきれいでも何の仕事をしているのか疑問に思うことがあります。民間企業なら就業中の事務机の上は伝票や書類でいっぱいなのに、パソコンを使っている様子もないし、楽そうでいいなと毎回思っています。皆さんちゃんと仕事しているのでしょうか。そんな風感じました。(女性 40代)
- 窓口の後ろで暇を持て余しているような人がいます。企業ならすぐにリストラされているのではないですか。(女性 30代)

- 職員が多くかなり余裕がある。民間の会社では考えられない。女性が多いように見られる。市民課の窓口以外相当に削減できるのではないですか。(女性 70代以上)
- 私も仕事をしています。市役所や公民館職員のように勤務時間中のんびりとした姿ではやっていられません。いつ行っても机に座っている姿を見ると、ただ時間を消化しているようにしか見えません。人数が多過ぎるのではないのでしょうか。私たちがカウンターの前に立っても、見てもすぐに立ってきてくれる課は少ないですね。前に座っている人が電話に出たら後ろに座っている上司が立ってもよいのではないのでしょうか。どの課でも「今担当者がいません」と言われますがその課全員がわからなくてはいけないのではないのでしょうか。(女性 40代)
- 市役所も人員削減をしたほうがよいと思う。民間の企業では数少ない人員で忙しく仕事をしているが、市役所は役所そのものでのんびりしているし窓口対応が悪いときがある。手続のことなどよくわかっていないとき、婚姻届や離婚届などで長時間かかったことがある。改善を望む。(女性 50代)
- いつも感じるのですが市民課は忙しそうですが、どの階も一般会社の様子と違い職員が暇そうにのんびりしているように見えます。職員の人数を減らすべきだと思います。(女性 60代)
- とても大勢の人が働いているようであるが、民間の銀行窓口などの対応に比べてあまり忙しそうでない。本当にこれだけの人数が必要なのか不思議に思うときがある。民間企業は残業しても業務をこなしている。人件費のコストも考えてほしい。(女性 30代)
- 3階より上の職員がいつも暇そうにしている姿を見ると本当に必要な人員か疑問に思います。民間は厳しいリストラで血税という意識はあるのでしょうか。一人一人の仕事の効率を調査し、リストラや、やる気のある人材の登用を検討すべきです。(女性 50代)
- 忙しい課とそうでない課の人数を考慮してください。不景気でも税金を納めている市民のことを考え、調査し配置転換をするなどして正しい税金の使い方をしてください。(男性 40代)
- 職員が多過ぎるのではないですか。民間企業が不景気ならば同等の危機感が職員に必要だと思います。(男性 50代)
- 住民票などを取り扱っている課はいつも混雑してとても長く待たされるが他の課は暇そうにしている。職員も見られている。住民票を取り扱う課をさらに大きくして混雑しないようにしてほしい。仕事を休まずに用を済ませたいので土日、夕方5時以降の窓口もほしい。(男性 30代)
- コンピュータを導入し一部は迅速になったが余った人たちが多く感じる。民間企業では余った人は配置転換やリストラなのに、役所はそれが無いから自分を守ることにしかしない。(性別・年齢不明)
- 人口100人に対し1人の割合でいくと富士市は職員数が多い方ではないのでしょうか。今はほとんど機械化の時代です。パソコンなどで処理するためもっと人員削減をして効率よく仕事の能率を上げたほうがよいように思われます。(女性 70代以上)
- 職員の数が多過ぎる。土日の交替勤務による市民サービスがいくらでも実施できる印象を受ける。(男性 40代)
- 年配の職員で暇そうな人が多く税金のむだ遣いだと思う。(女性 年齢不明)
- 市役所に行くと一生懸命頑張っている人と、何の仕事をしているのかわからない人がいて目につく。頑張っている人がいても、そのようにやっていない人がいれば「市の職員は仕事をしていない」と思われるので徹底させた方がよいと思う。中央病院の医事課、総務課の人々は市役所の人たち以上に仕事をやっていないように見えます。あれこそ人件費のむだではないのでしょうか。市の職員は税金で給料をもらっているということをもっと意識して働くべきだと思います。(女性 20代)

- 仕事を熱心にされている人とそうでない人に分かれているように見られる。リストラできないのはわかっているが職員が多過ぎる。(男性 20代)
- 入口にいる警備員は何をしているかわからないし、不要と思われます。(男性 60代)
- 職員は親切な人と無愛想な人がいます。人によって聞きたいことが聞きづらくて困ります。コンピュータがある割にむだに職員が多いような気がします。窓口がとても込み合っているのに職員同士で話をして笑っているのを見ると「窓口の人数を増員しろ」と思います。他県のような「すぐやる課」は富士市にもあるのでしょうか。毎年カレンダーが配布されますが正直毎年使いませんし、ほしい人は市役所や公民館などで個人的にもらえばよいと思います。カレンダーにかかる費用を福祉などほかの事に役立ててほしいです。(女性 20代)
- 市民のためにも向上心を持って今後も頑張ってください。皆さんがいないと困りますが、近代化を進めるためにも人員をもう少し削減してはどうでしょうか。(男性 40代)

(5) 開庁時間について

- 平日仕事があるので昼休みに食事を取らずに相談に行くと「食事中なので後で来てください」と追い返されることがあり人間味のなさにあきれます。あれだけの職員がいるのだから交代制にするとか、土日に対応してください。市役所は暗いイメージがあるので音楽や色を取り入れてはいかがでしょうか。(男性 30代)
- サラリーマンは休めないため土日祝日にも開庁してもらいたい。(男性 50代)
- 仕事に対する競争意識がないため、サービス業的な要素があったらもう少し変わると思います。市民は半日または数時間休んで市役所に行くので、土曜日曜を当番制で開けていただくなどの配慮が欲しいです。(女性 40代)
- 市役所は市民に必要な場所で、さらにサービス業の代表ではないのかと思います。サービス業が週休二日制というのはおかしいのではないのでしょうか。市民のことを第一に考えるのならそれぞれの窓口を一人でも順番制にして土曜日に開くべきだと思います。基準を自分たちの視線ではなく市民の側の視線に立って物事をとらえなさい。そうすればおのずといろいろなものが見えますよ。(女性 40代)
- 1時間ほどで済む用事でも会社を半日休まなくてはならないので、月に1、2回くらい土曜日か日曜日に市役所を開けてほしい。たまにしか市役所に行きませんが、いつも感じることは職員がいつも暇そうに見えます。会社ではありえない状況ですね。(女性 50代)
- 土日休みは疑問に思います。働いている人は平日休みがありません。日曜日に市役所が開いていれば会社を休まずに行けるのにと思ったりします。年中無休というわけではないですが、「公共機関が土日休みでなければほかが休めない」と昔は言っていましたが、今はみんな休まなくても仕事さえあればという会社なり人は多いと思います。(女性 30代)
- 行政サービスこそ土日やるべき。現状では市民が休みを取らなければ行くことができない。(女性 30代)
- 平日は会社を休んで市役所にいかなければなりません。隔週でも一日中でなくてもいいので休日業務を行ってほしいです。(女性 20代)
- 何をしているのかあまり見えない。最近では市民課の受付時間が延びたような延びないような感じです。不明で申し訳ないのですが17時までではフルタイム勤務の人にはつらい。たかが書類1つのためにわざわざ休みを取って行きます。行政はサービス業でもあるのですから民間のよいところをもっともっ

と学んでほしい。民間はお客様あってですから。今の行政ではイメージがよくないのでもっとオープンに、もっと市民のことを考えたものにしていただきたいです。(女性 20代)

- 人がたくさん来ているのに職員が奥の方で座っていることがあると思います。全員が対応できるようにしてほしい。市役所の入口付近がとても暗く思います。何階に何があるのかももう少しわかりやすく表示してほしい。母子家庭には土日に市役所がやっているとお助かります。皆さんの家庭もそうだと思いますが母子家庭は一日でも休むと給料に影響します。(女性 40代)
- どの窓口に行けばよいのかわかりにくい。市役所に行くために半日休んだりしなくてはならないので、平日5時までと土日休みではなく週何日かでもいいので6時まで手続などができるようにしてほしい。(女性 20代)
- 窓口業務を土日も開いてほしい。平日夜20時ごろまでも考えてほしい。昼間働いていると仕事を休んでまで市役所に行けない。公民館や市役所の窓口業務を電話、FAX、メールで受け付け、夜間または土日に受け取れるよう提案します。5年前のまちづくり会議で提案済みのインターネットの活用を考え、コスト削減を検討してください。現代社会では迅速、コスト、サービス、安全が優先されます。(男性 40代)
- 住民票をコンビニエンスストアなどで取れるようになれば便利。ふだん働いている人は土日休みなのに、市役所もそれにならって土日休みでは不便だと思う。時間帯も一般労働者と同じ時間に終わっては行きたくても行けない。平日昼間の人数を半分に減らして二交替制度にしてみてもどうか。市役所に来た人に匿名でアンケートを記入してもらい、それを成績表のようにして職員の態度などを調べて月ごとに集計したりするのはどうでしょうか。(男性 20代)
- 休日や時間外でも行政サービスが支所などで受けられること。市民の要望がどのように伝達され、どのように対応されたか確認できるシステムづくり。(男性 40代)
- 平日仕事が終わってから夕方市役所に行っても事務手続をしてもらえる体制。また、土日も半日ぐらい簡単な手続や相談のできる体制を考えてほしいと思います。(女性 40代)
- 17時までには行けないため、夜間でも受付業務ができないものか。(男性 40代)
- 夜間サービス業務の拡大。(女性 40代)
- 土日や平日の遅い時間でも書類関係を受け取れるようにしてほしい。(女性 30代)
- 夜間、土日の営業を検討してください。民間企業は今の厳しい状況に考えて行動しています。「だれのために何ができるのか」を真摯(しんし)に考え行動していますか。(男性 40代)
- 住民票、印鑑証明などの書類が土曜日でも発行できるようにしてもらいたい。(女性 20代)
- 市役所も土日祝日、深夜早朝の市民サービスを検討すべきではないか。民間企業出身の市長なら期待できそうである。(男性 50代)
- 市役所にはほとんど行きませんが、公民館は度々利用させてもらい感謝しています。利用時間が昼間から夜9時まで、日曜も利用できてありがたく思っております。(男性 70代以上)
- 住民票などの受領は昼休みしかないので土曜日の午前中だけでも利用できないか。(男性 50代)
- 土曜休みを何とかしていただきたい。(男性 30代)
- 日曜も業務をしてほしい。(男性 20代)
- 月に1、2回は日曜日に利用できるようにしてほしい。(男性 50代)
- あまり行くことはありませんが日曜日も開いていれればと思うことはあります。(男性 30代)
- 一度全員退職して三分の一の人員で民間並みに努力してほしい。女性職員は午後5時になるとすぐに帰るがとても腹立たしく、残業をしてほしいと思う。せめて午後8、9時まで窓口を開けて、土日も開

いてほしい。窓口に来る人は客と思ってサービス業としての使命を全うしてほしい。何もしていない人が多く、議員も半分でよい。とにかく一から考え直してほしい。(男性 30代)

(6)市役所施設・設備について

- 初めて市役所に行ったとき、エレベータが真中であって行きたい課がまったく見えず、目的の場所に行くのに時間がかかった。とても不便さを感じた。エレベータもとても時間がかかるので台数をふやすなどした方がよい。市役所が古いため市民が利用するのもわかりづらいと思うので、もっとわかりやすい建物をつくるべきだと思う。私が以前いた市では市役所の食堂が明るくきれいでおいしいと人気があり、市民がたくさん利用していた。ぜひつくってほしいと思う。職員はスペシャリストという感じでこちらの質問にも的確、丁寧に対応してもらいとてもよかった。(男性 30代)
- 各部ごとに相談者が落ち着いて話ができるスペースを持つべき。(男性 60代)
- 富士宮市役所と比較して狭苦しさを感じる。職員は落ち着いて仕事ができないのではないかと。(男性 70代以上)
- 3階の窓口を2階の市民課と一緒にできないでしょうか。手続の書類を書くときに見本を見てもわからないことがあります。教えてくれる人がその場所に来てくださるととてもよいのですが。(女性 50代)
- 富士市に引っ越してきて市役所の混み具合、窓口の少なさに驚きました。何度行っても同じところが混んでいたのを窓口を増やした方がよいと思います。ベビーベットが置いてあったことはよかったです。(女性 20代)
- 市民窓口があるフロア全体の雰囲気は暗く重い感じがしました。明るい色使いで花などを置くとよいと思います。(男性 30代)
- 建物があまりに汚い。せめて玄関周りだけでもセンスよくしてほしい。県外から転入してきたが市役所が暗く感じた。(女性 30代)
- もう少し明るい対応と室内のレイアウトを考えてほしい。(男性 40代)
- 市役所に来た人が入る入口は裏口の狭い、暗い入口です。あの入口をいつ変えるのかとずっと注目していました。このアンケートも格好だけのことと思っています。富士市は市民に目が行っていません。(男性 50代)
- 階段が薄暗く嫌な感じがする。上階の職員の対応があまりよい感じではない。(男性 30代)
- 駐車場から守衛室への通路、玄関が大変暗いので明るくしよう。職員の60歳定年退職の実施とシルバー人材の有効活用でコスト意識を上げることが必要。(男性 60代)
- 富士市に住んで6年ですが役所内の雰囲気がとても暗いです。(女性 20代)
- 市役所内が暗い雰囲気がするのでもっと明るく清潔なイメージが持てるようにしてほしい。窓口もわかりにくいのでもっと工夫してほしい。(女性 20代)
- わかりやすい市役所内案内の充実。明るい照明、笑顔と接客日本一を望みます。(男性 30代)
- 課の名前の目印をわかりやすく目立つようにしていただきたい。(女性 60代)
- 市役所に初めて来た人がわからないと思うので2階の入口にも総合案内をつけてもらいたいです。窓口で受付している一部の職員を見ていると暇そうな人がいるので人数をカットして競争意識を持ってもらいたいです。(男性 30代)
- 市役所は込んでいて笑顔がなく、引越して来たときにもどの課へいったらいいかわかりにくかった。入口が狭くて暗い。(女性 20代)

- 市役所の廊下や階段が暗い。制服の色もそろそろ変えてはどうか。(男性 50代)
- 市民課のロビーが暗いイメージ。駐車場が狭い。子どもの遊び場が欲しい。制服が暗い。(男性 30代)
- 駐車場が利用しにくい。案内板を設置するなどしていただかないと車同士の事故につながりやすい。(男性 40代)
- 市役所に行ってまず駐車場がわからないときがある。入口がよくわからなかった。何階に何があるのかももっと大きく表示してほしい。(男性 20代)
- 市役所についてですが、人口当たりに対して建物と駐車場が狭過ぎると感じます。建物の老朽化もどうかと思います。住民票や印鑑登録など簡易書類が市役所以外の場所で発行してもらえたらと思います。コンビニやATMのような機械の設置を検討願います。(男性 30代)
- 駐車場をもう少し広く。(女性 50代)
- 駐車場の入口がわかりづらい。(女性 20代)
- 駐車場が狭い。(男性 20代)
- 駐車場を立体駐車場にして、車で行きやすい状況にしたらどうでしょうか。(男性 40代)
- 駐車場に入る前に置いてある場所の表示があれば駐車スペースへ侵入しやすくなる。(男性 50代)
- 職員の駐車場は近くに確保しているが、市役所の駐車場は狭くて少ないのではないかと。市民も車で市役所に行くことが多いので駐車場を確保してほしい。(男性 50代)
- 市役所館内の冷暖房の温度ですが、暖め過ぎ、冷え過ぎと感じます。外気温との差があり過ぎるのではないのでしょうか。(女性 60代)
- 市役所の1階トイレを自動手洗いに2階待合室コーナーにお茶のセルフサービスコーナーを設けていただけないでしょうか。食堂はセルフサービスですが、つえを使っている人たちには運んでいただくことはできないのでしょうか。(女性 50代)
- 食堂の値段が公共のものにしては高いと思う。(男性 60代)

(7)行政への要望

- 新市長になって期待しています。今まで福祉重視で工業誘致などの生産性が全くなされず、雇用面で富士市民は困っていると思います。ぜひもっと活気のあるまちづくりをしてほしいと思います。これから先団塊世代が仕事を離れます。60代になっても無理なく働けるようなシステムを企業に提案してほしいです。活気のある明るい富士市にしていきたいと思います。(男性 20代)
- よりよい富士市になるように頑張ってください。(男性 30代)
- 新市長になってから市役所が明るくなりました。(男性 70代以上)
- このようなアンケートをとることは立派なことだと思います。市民の声に耳を傾けることで愛される市政に変わっていくことでしょう。新市長に期待します。(男性 60代)
- 他県で活躍している「すぐやる課」を増設してアピールしてみれば、市民の目に見える活躍を望みます。(男性 60代)
- 「すぐやる課」の設置を望む。(男性 40代)
- 要望や意見、または苦情をダイレクトに聞いてくれるポジションが現在なければ設けてほしい。(男性 50代)
- 個人の相談にも迅速かつ親切に対応してくれる窓口や電話などで対応してもらえるシステムがあると便利である。公民館の職員の専門的知識があまりないのでもっと勉強してほしい。(女性 年齢不明)

- 書類などわからないことを気軽に聞いたり教えてくれたりする人、すぐ対応できる専門の人を何人が配置してください。(女性 60代)
- 市民からの改善提案が出せるように公民館にポストを設置してみてもどうか。(男性 50代)
- 市職員の採用に当たり、面接を重点にして多数の試験官と面接して人間性をチェックするなど思いやりのある人物を採用してください。若い時期に他市他県や民間へと旅をさせてください。職員の生活している地域の本人の評判も聞き入れて採用、指導、解雇などを検討してほしい。定期的に職員宅へ家庭訪問をするなどを取り入れてほしい。(男性 60代)
- 職員を採用するに当たり縁故関係者、公務員の子女ばかりが多いのがとても問題だと思う。合理化で人も減らされている中、良家の軟弱な子女で仕事ができない、こなせないなど能力のないものでは市民にとってもマイナスだと思う。本当の能力を見極めた上で採用してほしい。採用後も査定のようなチェックは必要だと思う。(女性 40代)
- 市役所臨時職員の採用の仕方について不公平を強く感じている。紹介者を書くところがあり、まず紹介者がいなければ採用されない。また強力な紹介者がいたり、身内に市役所職員や教職員がいたりする人はとても有利です。実際私は一度だけ短期間仕事をさせてもらいましたが一度だけでその後はありませんでした。同じ時期に働いた人はその後も仕事がありご主人はやはり教職員、図書館の臨時職員も教員の奥さんが非常に多いと聞きます。採用は民間のように試験、面接などで公平に採用すべきだと思います。不景気の今若い人でも仕事のない人がたくさんいます。(女性 50代)
- もっと電子機器を活用した作業の効率化を考えてほしい。平日の昼間に市役所に行ける人は少ないと思います。現在市役所でしか入手できない書類を休日や夜間にも入手できるように工夫してほしいです。手続なども同じで、銀行でさえ 365 日 24 時間コンビニでお金が下ろせます。そのような工夫をお願いしたいです。ある製紙工場のおいひはひど過ぎます。あのような状況を放置しておくのはなぜでしょうか。においや黄色の煙は富士市のイメージを相当落としています。早急な対応を望みます。たとえ市役所の職員の対応がよかったとしても、このような状況を放置しておくようでは行政を信頼できません。(男性 30代)
- ISO導入などはどうですか。役所といえども給料はもらっているのだから、一度入ったら定年までなどもってのほか。民間の人たちの生活を心から考えた職員が何人いるか。役所といえども民間企業同様リストラもあるということ職員も認識してほしい。議員さんにも一言。選挙時の市民の皆様とのコミュニケーション、当選したら忘れてしまうのですか。(男性 50代)
- ISOを取得している市役所もあるので富士市役所も取ったほうが良いと思う。(男性 60代)
- 電話やメールなどどんなことでも気軽に意見や相談ができる窓口を市民にアピールしてほしい。問題の解決ができる、できないでなく、まず回答する体制を望んでいます。(男性 60代)
- 情報の公開、わかりやすい告知。(男性 50代)
- 市の出納状況、人員、資産などの開示をわかりやすく、また問題は何かオープンにすべき。1職員の賃金 = 3 ~ 4名のパートまたはアウトソーシングなど中央病院の事務のように雇用の拡大につなげるべき。防犯、治安対策をさらに強化することと具体的対策の公約をお願いします。(女性 50代)
- 市立病院の駐車場の無料化を希望します。沼津、富士宮は無料です。研修医が多く患者のメンテナンスができない。患者家族への情報提供を望みます。(女性 30代)
- このアンケートの公表を望みます。私以外にも改革などをしていきたい人も多く見られます。そのほかの意見もより多くの人々の心とともに大切にほしい。(女性 50代)

- 今市民は合併問題に一番興味を持っていると思う。静岡市が70万都市として生まれ変わり、市町村合併は日本で最も関心のあることだ。市民の間では富士宮市と合併するのか、富士川町はどうするのかと自分の市についてとても興味を持っている。現在富士市は他市町村との合併についてどう考えているのか市民は全く知らない。合併特例法が2年後に迫っている中、合併ブームに乗りおくれたら意味がないと考える人もいる。合併についてもっと積極的になり、現在どういう考えなのか市民に知らせてほしい。(男性 20代)
- 上司だけによる勤務評価はやめて全職員がお互いの評価をし合い、お互いに力をつけていくというアメリカの企業の方法はどうか。管理職も若返りをしてアイデアを出し部下に投げかけるとか、部下もチャレンジする力をつけ、それ以上のものができたときや市民から好評を得たときにはそれなりの努力賞をつける。(女性 50代)
- 民間企業のように年齢や経験だけでなく、実力や実績結果で給与や昇進が決まるようなやりがいを実感できる制度の導入。「お役所仕事」という言葉にあるような悪いイメージは危機意識や、やる気で一掃できると思う。市民のニーズに対応して、みんなが便利になるのなら思い切った変更もどんどん実行すべき。(女性 20代)
- 私の会社では自主的に各自年間、月間、週間、一時間単位で目標を決め、当日の目標を達成するまで仕事に向かうよう社員全員で取り組んでおります。問題を挙げられる能力、それに向かって解決するための行動などは日々の仕事の後、時間外でなければこれらはできないことです。職務終了後必ずしも職場で行うということではないのですが、常に広い視野を持ち創造力を加えた政策立案をしていただくよう市民一同願っております。(男性 20代)
- 市役所の人事評価については全くわかりませんが、私の会社も含め企業では大まか下記の通りです。
企業の中長期経営計画 年度の会社方針 年度の部方針 年度の課方針 各従業員が課方針に従って「達成する課題」を上司と合意この合意した課題の達成状況で人事評価が決まります。もちろん達成しようとする課題自体にチャレンジ精神や新規性のないものは、達成してもあまり評価してもらえません。年度の初めには「今年度は何に挑戦してみようか」と頭をひねり、気力を奮い立たせます。ご参考まで。(男性 40代)
- 職員人数の削減、富士市をよくする創造性あふれる政策、アイデアの提言制度、不良や不満の提言と見直し、ふだんから市民生活に目を配るなど富士市役所独自の制度で民間に提示できるものはありますか。民間では企業の生き残りをかけ体質改善、リストラ、希望退職などを行っている。身銭を切って新製品の開発啓もうを行う。(男性 50代)
- 民間企業のように「提案制度」を取り入れて業務の改善、コスト削減をもっと考えるべきである。(男性 70代以上)
- 民間企業からの人材登用で新風効果を利用してみてはいかがでしょうか。(女性 40代)
- インターンシップの受け入れ。(男性 30代)
- 子どもたちが家にこもらず、安全に運動できる場所をつくってほしい。富士南地区には緑地公園があるが子どもの足ではいけないので「ぐるん ぱ よねのみや」のような施設があるとよい。連れて行ったとき目が輝きのびのびとした姿が楽しそうでした。(女性 30代)
- 普通の企業の仕事場よりゆったり仕事をされているようなイメージがあります。老人や母子家庭、障害者の人などが優先される場や施設利用もふやしてほしいと思います。(女性 30代)何かをつくる、改善するだけでなく、その後も対応してください。(女性 30代)

- 障害者とその家族の支援を行政がもっと取り組んでほしい。施設の充実、公共施設や道路のユニバーサルデザイン化を望みます。(男性 40代)
- 他市で行われている「地方自立計画」では市民公益活動団体を組織し業務委託を行っているが、これは経費削減、市民参加、市民意識の向上になると思う。(男性 20代)
- 市民が見ても頑張っているなというところを見せてください。市民がいろいろな仕事ができるような制度があればよいと思います。資格がないものでもある程度の仕事を任せてもらうことで看護師さんの負担を減らすことができるかもしれません。(女性 40代)
- 夜中の広報はできるだけやめていただきたい。近くにあるため飛び起きてしまいます。道路を何度も掘り起こしていますが部署が連絡し合って一度にできることは一度で済ませるようにできませんか。むだだと思います。職員が「お役所仕事」にならないように望みます。(女性 50代)
- 予算を使い切ることよりもいかに残すことができるかという制度的な見直しはできないか。税収をふやすことに労力を使うより、税収に見合った、あるいは税金を還付できるようなコンパクトな市政にはならないのだろうか。(男性 40代)
- 公共事業は見直して市民の利益となるようにしてほしい。一般市民の給与は減らされているのだからお役所の給与、市長や助役などの退職金が高額過ぎるのはおかしい。税金を使うことばかりではなく使わずにできる市政、まちづくりを考えるべきです。(男性 30代)
- 一生懸命働いている人が認められない場所である。口が上手な人が上に上がっていく所、世渡り上手が得をする、そういうところを改善しなければ何も変わらない。しかし市役所は変える気がないところですね。よりよくするためだったら、改善できていない所をまず改善するべきではないでしょうか。上辺だけよくしたように見せるのはいい加減にやめてもらいたい。(女性 20代)
- 富士市役所の人事交流を自分で考えてみてはいかがでしょう。(男性 50代)
- 年寄り一人で非常に困っているのはごみ問題です。今は他市に住んでいる子どもが運んで助けてくれています。ごみを出す場所さえわかりません。近所は住宅がなく事業所が多いためでしょうか。町内会にも未加入で、入会の方法がわかりません。(女性 60代)
- 年金で暮らす人が多くなった今日、市役所の若い皆様でアイデアを生かして富士市を世間にアピールするよう頑張ってください。(女性 70代以上)
- 近年の社会環境、人心の大きな変化、少子高齢化問題、犯罪の増加、自然環境の変化による災害や事故など富士市も目につくように思われます。昨今5人に1人が高齢者になりつつあり、また孤独な生活を強いられている人を多く見かけます。現在の関係各機関の活動はわかりますが、市役所も今以上に各地区の自治会や組合などと密接に連絡を取り合い、より密度の濃い援助を希望します。経済面はもちろん健康、平和で安全な毎日を過ごすことを望む弱者の相談相手として密度の濃い行政の援助を願ってやみません。(男性 60代)
- 市でやっていることをどんどんメディアにアピールしてください。(女性 30代)
- 10数年前のことですが、当時県東部の複数の市役所へ何度か行ったことがあります。富士市役所の対応が一番悪いと感じていました。当時よりよくなっていることを願います。よくスーパーなどに「ご意見箱」のようなものが置いてありますが、市役所もまだ置いていないのであれば取り入れてみてはどうですか。職員の対応の悪さや要望などの意見もこのようなアンケートよりもっと身近な意見が聞けるのではないのでしょうか。職員名を名指して書かれたら効き目があると思います。対応の悪さの改善はこれが一番だと思います。市役所だけでなく警察署などでも意識をもって接していただけたらと思います。いかがでしょう。(男性 40代)

- 役所の所有地管理に注意してほしい。周辺住民の気持ちになってほしい。役所の職員の人に話しても役所へ届かないと思う。(女性 70代以上)
- いつ来るかわからない東海沖地震に備えてもっと情報活用、あるいは危機管理意識を持ってほしい。職員を頼りにしています。(男性 50代)
- 4時半ころには帰り支度を始め、5時にぞろぞろ出てくることはサービス残業の多い企業の昨今では考えられない。職員の駐車場に費用がかかり過ぎているように思う。車通勤を検討されたし。子育て支援に力を入れているようですが、不妊治療にも治療費負担とか専門医紹介とか力を入れてください。少子化問題を考えるときに子どもが欲しくてもできない人のことも忘れないでください。(女性 60代)
- 市長や各町内会長が広報などであいさつや取り組んでいることを述べる。(男性 30代)
- トイレに常備されている手をふくペーパーは経費のむだ遣いの一角ではないだろうか。小学生でもポケットにハンカチは持っているはず。営業体でもないものが当たり前のように使い放題にさせていて、「経費節減」の意識が市職員の中に全然ないということがおかしいと思う。外からでは伺い知ることのできないこのような小さなことの積み重ねが、税金のむだ遣いにつながるということをもっとしっかり意識してほしい。(女性 60代)
- 一般市民は年金を頼りに厚生年金、国民年金を納め続けていますが、受給開始年齢の先延ばし、受給額の引き下げと暗雲が垂れ込めています。収税の落ち込みを増税で穴埋めするのではなく、税金を食いつぶすむだな公共事業の廃止、余剰人員の整理などを見直すべきではないでしょうか。経済が低迷する中で減給増税、リストラと苦しんでいる一般の人たちに比較し、公務員は将来の不安も少なく危機意識に欠けているように感じているのは私だけでしょうか。(男性 50代)
- すべての人がそうとは言いませんが、市民課に伺ったところ私と同年代ぐらいの新人がパソコンの使い勝手に不自由を感じていました。若い世代の職がなく悪影響を及ぼしている今日、年齢の差別なく雇用するのが望ましいのかもしれませんが、あまりにも若い人が少なく残念に思います。ぜひフリーターの若者にも目を向けてください。彼らも政治経済にもっと興味を持つようになるのではないのでしょうか。市民意識の底上げが大切と思われます。(女性 40代)
- 富士市は西高東低であると感じます。結婚して43年過ぎましたが、比奈地区はあまり変わっておりません。しかし旧富士地区に行ってみると何かとすばらしく変わって、他の市に来たようです。東方面に尽力ください。(女性 60代)
- 公民館の職員は夜の町内会の会議や土日のイベントなどの参加に使命感を持っている人も多い。イベント舞台企画など高額な予算で中央の人材を使用するのもよいですが、地元のその道の専門有識者の意見を聞くなど低額な予算でもできます。最近イベント会場での事故が発生しておりますが、あまり恐れずチャレンジ精神が欲しい。情報機関誌にむだが多過ぎます。見直しをしてください。富士市の5年後10年後の予算を想定して危機意識を持ってほしい。(男性 50代)
- 日本を代表する富士山がある市なので外国人観光客や投資家が住みやすいところにして、外国資本をうまく使い豊かな市政を進めてほしいと思います。(男性 40代)
- 現在の市の組織の中にあるかもしれませんが、大地震や噴火などの自然災害や大災害時に消防、警察、自衛隊他を統括する組織を置くべきです。市長直属とし、市長に準ずる権限を持つものとしませう。(男性 50代)
- 吉原商店街の北側の道は車も人もあまり通らないのに、立派な石畳にする必要があるのでしょうか。高い税金を払っている身として、もっと別の意味のあるものに使ってもらいたいと思います。(男性 40代)

- 私たちの意見でどうなることでもありません。ますます富士市が発展していくことを願っています。(女性 60代)
- 市役所をよりよくするとともに富士市自体もよりよくしていくべきだと思います。選挙の投票率もかなりの低さでしたし、もっと市民一人一人の意識を高めていくことはできないのでしょうか。(女性 20代)
- 富士市の景気向上のために頑張ってください。(女性 70代以上)

(8)その他

- 市の職員が頑張っていると富士市が頑張っているように見えます。節電など立派ですばらしいことですが今後は禁煙も頑張ってください。(女性 20代)
- 子どもが通っている保育園の園長は園児にも保護者にも心配りがなく、行事も平日がほとんどで父親は参加できません。高い保育料を払っているのに入れている意味がわかりません。ほかに転園を考えています。定年を前にした園長の役割は何でしょうか。知識や経験があると思うので後任の人材育成に力を入れたほうがよいと思います。保護者にここまで不信感をもたれるのも気の毒に思います。(女性 40代)
- 体育館をよく利用するのですが先日苦情があったと聞きました。「常連の人にばかり親しい口を聞くが何か特別な便宜を図っているのではないか。」それから自主規制が始まったようですが行き過ぎた自主規制には反対です。市民の声を聞くことばかりに重点を置き過ぎてチャレンジ精神や創造性をなくすことのないようにお願いします。(男性 50代)
- アンケート調査をやっているとは思わなかった。結果の統計を見たい。(男性 30代)
- このようなアンケート結果を職員に見てほしい。最近では警察、病院でも愛想がよい。三月の期末になると少額とはいえ予算が残ったといっている購入している。(女性 50代)
- 職員の研修、朝礼、サークル勉強会、目標管理、市民の意見や要望など各課情報交換会はどのように活動されているのでしょうか。(男性 60代)
- 無作為に選んだとのことですが各地区役員、団体役員などの知識者を選んだ方がよいと思います。(男性 70代以上)
- 年に1度でよいので市民の声として不安全なところを町内会別に取り上げたらどうでしょう。(男性 40代)
- 東京都杉並区のようにくわえタバコに対する対応など環境対策に取り組んでいただきたい。富士市の美化運動を市民挙げて実施されてはどうか。観光アピールにもつながり富士市に住みたいと思わせるくらいの街にしてほしい。新幹線で通勤していますが決して美しい街とは感じません。なぜでしょうか。富士山もあるし、駿河湾もあります。東京の人は「富士市の人はいいね」と言いますが私はそうは感じられません。市民及び職員が本気で取り組めばいろいろなメリットや効果が出てくると思います。(男性 40代)
- 選挙の立会人ごときでなぜ数万円の手当がもらえるのか。一般企業ではとても考えられない額である。職員はコネで採用せずに公平に採用すれば自然と質は向上する。次世代の同じような人を育ててしまうから実力がない人を出世させてはいけない。市長や議員による派閥はなくした方がよい。民間企業は厳しいぞ。(男性 20代)
- 今年度から公民館講座の受講方法が変わり、すべての人に平等な権利が与えられたことについて市長の早い対応を評価しています。少なくとも今までの市長より期待しています。市長の手腕にかかっています。(女性 50代)

- 市役所の建物をバス停のある道路から見ますと上の階に行くにしたがって書類などが乱雑に重ねて置いてあります。もう少し整理整頓して置いてはいかがですか。いつも気になっています。(女性 60代)
- 暴力団、政治団体、宗教団体などから関係を断ち切る勇気。(男性 30代)
- 市立中央病院にもっとよい医師を。人の命を預かる人がただ仕事をしているだけという感じを受ける。人として温かみがない。(女性 50代)
- テーマは何でもいいので、朝礼のとき皆が順番で今思っていること、感じていることを一日一人発表していく。仕事以外にその人の人柄や考えがわかり、広がりが出てくる。(男性 30代)
- 地価が下がっているのに固定資産税が上がるのはおかしい。(男性 60代)
- 市庁舎に展望台をつくってはどうか。(男性 30代)
- 市の要請により地域の桜の木が伐採されましたが、市道を利用する人たちの目を楽しませている公共性の高い物を勝手に切らないでほしいです。(男性 60代)
- 現在のように駐車場のない公園ばかりではなく休日に家族でゆっくりできる、お年寄りや子どもと一緒に楽しめる総合的な公園づくりに期待します。(女性 30代)
- 近所に放置されている猫や鳥など保健所ではどうにもならないと言われ、仕方なく時々世話をしていますがどうにかできませんか。(女性 60代)
- 直さなければならない道路に関してどのように市にお願いしたらよいかわからない。毎年配布されるカレンダーの写真を市内の名所の紹介にしてはどうか。(男性 70代以上)
- 富士市に人が住み着くような政策を期待する。インターネットを活用しての富士市のお店情報などはどうか。(男性 40代)
- 富士市では住基ネット導入を率先しています。他地域では個人情報の保護のため加入していない所もあるのにどうしてですか。あまりよいことと思いません。(女性 30代)