

# 2016年度市政モニター 第1回集計報告



町田市市政モニター  
イメージキャラクター

もにっち



# 目次

## 第1回アンケート集計結果

1. あなたと町田市について ..... 3
2. 「町田市市民参加型事業評価」について ..... 8
3. 「役所ことば」の改善について ..... 25

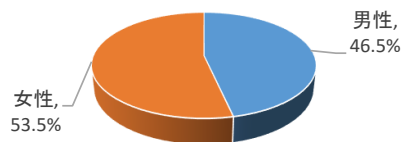
## 2016年度町田市市政モニター 第1回アンケート集計結果

|         |  |
|---------|--|
| 実施期間    | 2016年12月21日～2017年1月13日(金)                                    |
| テーマ     | 1. あなたと町田市について<br>2. 「町田市市民参加型事業評価」について<br>3. 「役所ことば」の改善について |
| アンケート対象 | 2016年度町田市市政モニター  |
| 対象者数    | 200  |
| 回答者数    | 172  |
| 回答率     | 86.0%  |

### 回答者の属性

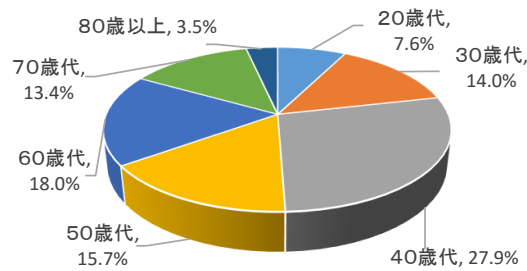
#### (1) 性別

|    | 人数  | 割合    |
|----|-----|-------|
| 男性 | 80  | 46.5% |
| 女性 | 92  | 53.5% |
| 合計 | 172 | -     |



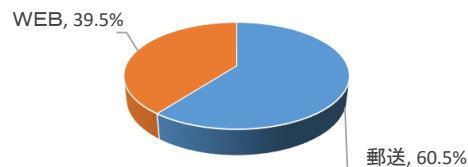
#### (2) 年代

|       | 人数  | 割合    |
|-------|-----|-------|
| 20歳代  | 13  | 7.6%  |
| 30歳代  | 24  | 14.0% |
| 40歳代  | 48  | 27.9% |
| 50歳代  | 27  | 15.7% |
| 60歳代  | 31  | 18.0% |
| 70歳代  | 23  | 13.4% |
| 80歳以上 | 6   | 3.5%  |
| 合計    | 172 | -     |



#### (3) 回答方法

|     | 人数  | 割合    |
|-----|-----|-------|
| 郵送  | 104 | 60.5% |
| WEB | 68  | 39.5% |
| 合計  | 172 | -     |



- ※ 回答が択一または1つのみ選択の場合は「構成比」を、複数選択の場合は「回答比」を表示します。
- ※ 自由記述部分は、ご本人の意を尊重し、文体・表現はそのままいたしました。
- ※ 割合の表示は、小数点以下2位を四捨五入している為、合計が100%にならない場合があります。

## 1. あなたと町田市について

問1 あなたは町田市に住み始めて、どれくらい経ちましたか。当てはまるものに○を付けてください。（1つだけ選択してください）

| 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|-----------|-----|-------|
| 1年未満      | 3   | 1.8%  |
| 1年～5年未満   | 13  | 7.6%  |
| 5年～10年未満  | 24  | 14.1% |
| 10年～30年未満 | 68  | 40.0% |
| 30年以上     | 62  | 36.5% |

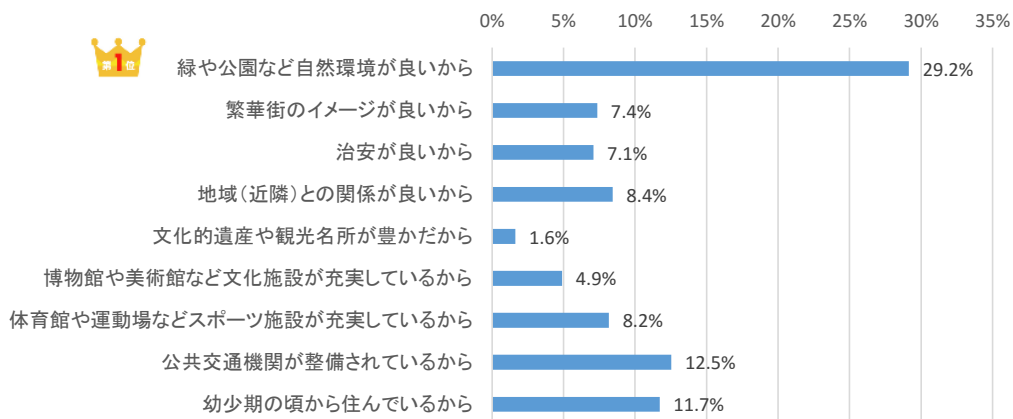
全体の76.5%の方が10年以上町田市に住んでいるという結果となりました。

問2 あなたは町田市に愛着がありますか。当てはまるものに○をつけてください。（1つだけ選択してください）

| 回答内容       | 回答数 | 構成比   |
|------------|-----|-------|
| とてもある      | 60  | 35.1% |
| どちらかといえばある | 82  | 48.0% |
| どちらとも言えない  | 17  | 9.9%  |
| あまりない      | 12  | 7.0%  |
| まったくない     | 0   | 0.0%  |

全体の83.1%の方が、町田市に愛着が「とてもある」または「どちらかといえばある」と回答しました。

問3 問2で「1. とてもある」もしくは「2. どちらかといえばある」と答えた方にお聞きします。愛着がある理由を下記の中から、当てはまるものに○をつけてください。（複数選択可）



町田市に愛着がある理由として「緑や公園など自然環境が良いから」を挙げる方が最も多い結果となりました。

### 【その他のご意見（抜粋）】

- ・市内には、鶴見川、恩田川、境川、薬師池を有しこの自然が心を癒し豊かにしている。
- ・屋内プールや体育館等が低料金で利用できる。恩田川沿いがジョギングやウォーキングがしやすい。
- ・田舎の雰囲気と都会の利便性がちょうどいいバランス都市だから…（その点は吉祥寺と似ている。違いは吉祥寺の方が、さらに都心に近い点かな…）
- ・買物が便利
- ・昨年まで居住していた地域に比べ、緑豊かな風景が存在し、都心等への交通機関及び道路環境が充実していると思う。

- ・妻の実家があるから。昭和30年代から住んでいる。東京都全体から見て、都心から半径35km圏にあり、緑が比較的残されていた30年代と現時点までの経過の中で、程よい開発速度で進行している街づくりが時の流れに調和していると思います。モノレールの整備を推進してほしい。

- ・都内目黒区内に居候（本家）町田市内の都営住宅に当選 初めての独立地
- ・地元の友達がたくさんいるから
- ・町田駅周辺に、商業施設が多く、便利だから。子育て支援が充実しているから。（離乳食講習会やファミリーサポートセンター等）
- ・1. 2が同居しているから
- ・デパートが街の買い物が便利なの
- ・海へも山へも丁度よい距離。遠くの山並みが見えること。
- ・都心部に行かなくても買い物ができ、必要な物がそろうなど
- ・玉川大学の雰囲気がいいから。
- ・町田に友人がいて、都心に行くにも丁度いい距離だから
- ・郊外だが、都内にも横浜方面にも出やすい。
- ・子どもの医療費を負担してくれている 子どもにやさしい施設もある
- ・住環境として緑が多く住みやすいのに加え、都心へも出やすいし、お店もたくさんあってバランスが良い。
- ・飲食店や大型スーパー、ホームセンターが多いから。
- ・子育てをした土地だから。子どもにとってのふる里になった土地だから。24年間でできた人とのつながりがありとても大切な土地だから。

- ・町田に移り住んで50年近くになります。公団住宅に当たり渋谷区から移ってきたのですが、当初は垢抜けない街と感じ、こんな所に来て…と悲しかった。しかし、子供も出来、夫がいなくなったため、自分で働くようになり、街を良く歩くようになって、町田のことを知るようになると、自然ももちろん豊かであると共に公共施設も文化の香りのする施設など多くなり、今では充分満足しています。住んでいる人たちも穏やかな人が周りには多いです。

- ・運動施設等、特に子供達が格安で（もしくは無料）利用できる所がもっとほしい。

- 丹沢の山々がみられる面
- 町田駅周辺のショッピングエリアが便利

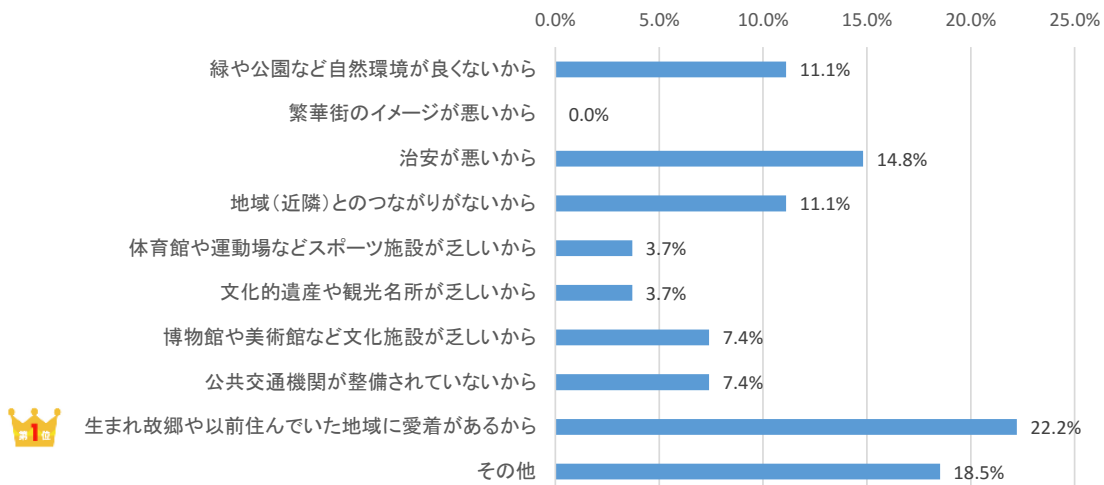
結婚して、町田金森東に住み、現在に至っています。子供達は幼稚園から社会人になる迄町田現在ではそれぞれ独立。子供にとって、ふるさとだと思います。私は町田に住む迄、新宿区。ふるとは新宿区です。

- 結婚を機に町田に住み始め、家族で過ごしてきたから
- 愛着が無い点としては、夜になると原町田6丁目あたりで、客引き行為が通行人に不快感与えるレベルになっている店が非常に多い。仕事からの帰宅時には迷惑で不愉快。
- 首都圏(東京、横浜)とのアクセスがいいから
- 嫁の実家がある
- 静かな環境で住みやすいから
- 一部、学園都市としての佇まい(若さ、穏やかさ、品の良さ)
- 駅周辺に必要な物(デパート等)は全て揃っており、便利なのに駅から離れれば自然がいっぱいで癒されるから。
- 住んでいる期間が長く第二の故郷になったから。南地区の隅に住んでいるため交番や図書館、美術館などの施設がなく不便ではあるが、町田市民としての愛着がある。
- 物心ついたときにはもう町田市に居住していたので、いろんな思い出がたくさんあります。愛着しかありません。

静かな生活環境。それと田園都市線、横浜線、小田原線、子供の国線と駅には近くありませんがいろいろな交通機関が使えて便利です。子供の国線が出来、奈良町、あかね台などの町が出来、買物も便利になりました。

- 結婚当初から住み始め、子育ても町田でした。特に住環境に優れているとは思いませんが、ジャンクな魅力というか、気の置けない隣人のような親しみやすさのある街だと感じています。
- 自宅の近くにスーパーマーケットやファミレスなど食堂が多く、日常的にとっても便利だから。
- 図書館が充実しており、文化を大切にする自治体だと思います。歩いて行けるところにあるので子供を連れても行きやすく、また買い物のついでにも利用しやすいです。検索システムが便利で、予約がシステム上でできるので大変助かっています。

問4 問2で「4. あまりない」もしくは「5. まったくない」と答えた方にお聞きします。愛着がない理由を下記の中から、当てはまるものに○をつけてください。  
(複数選択可)

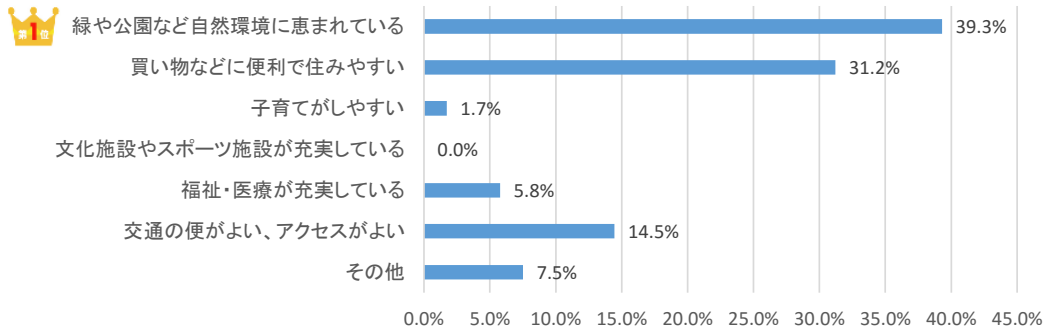


#### 【その他のご意見（抜粋）】

- 医療費が他の自治体より高い。コミュニティバスが近くに来ておらず、不公平感あり。市立中学校の評判が悪い。
- 住んでいる小山町が、市の西端なので、町田市というイメージが無い。(町田駅前が、私の町田のイメージ) 神奈川(橋本)、八王子市の境でもあるので。
- 町田のはずれで、どちらかというと八王子に近く、市役所に行くのが不便です。
- 町田ゼルビアがあるから
- パチンコ店や商店ばかり増え、街中は騒音と人ごみばかりで過ごしにくい。市民が自由に過ごせる公園や憩いの場が少ないから。
- まとまりがない町であるから。玉川学園駅前は玉川学園の延長線上の道路のみ整備され、そのほかは旧態依然としている。鶴川駅前は、せっかく道路整備があったにも関わらず、駅前ビルは小さなビルが乱立し、駅の近代化には何も貢献されていない。乗降客最多の駅とは思えないお粗末さである。
- 町田市中心地に住んでいるわけではないので住所だけ町田という感じ。裏は栗平だし。
- 町田市の中心部から離れてるため、市内での行動が少なく(必然的にそうになってしまう)相模原や八王子市での行動が多くなる。



問5 市外に住む知人とお互いが住んでいる街の良さについて会話をしている場面を想像してください。あなたは知人に対して、どのような町田の良さを伝えたいと思いますか。当てはまるものに○をつけてください。（1つだけ選択してください）



全体の39.3%の方が、伝えたい町田の良さとして「緑や公園など自然環境に恵まれている」を挙げていました。

【その他のご意見（抜粋）】

- 愛着の根底は、住み心地がよいこと、衣食住が満たされていることがあります。特に町田市は食の店が過剰状態に感じます
- ほどよく田舎で良い。緑も多いが、買い物しやすく車で少し行くと、旅行先かのような風景もある。近所も同世代も多く子育てもしやすい。
- 都心部への連絡は無論、横浜、江ノ島、鎌倉、箱根方面へのアクセスが群を抜いている。
- 市は地形(高低差)に変化があり、自然林が比較的残されている。水路が保全され農地が耕作されている。ごみ処理や下水道が整備されている。
- おだやかな人達が多くのおんびりと生活が出来る
- 静かである。(風致地区、緑保全地域について)但し、最近大型開発や大型店舗の出現により、抜け道となり交通量が増大。その希望が損われている。上記地域内は交通規制の必要がある。
- 移り住んだころは、市外の友人から、「町田は福祉が充実しているんでしょ?」とか「障がい児がいるので町田に移ってきた」と言う人もいました。障がい者向けの施設も多かったようですが、現在はそんな言葉も聞かれません。知人に話すときは、やはり緑や自然環境がいいことが一番になります。お店なども古くからある店と共におしゃれな店も増えてきたので、良い街だと伝えられます。また、高齢者の健康維持のための取り組みなども多く、都内の友人からは羨ましがられることもあります。
- 物価が安い 道端の¥100野菜等充実
- 戸別、祭日等のゴミ収集の実施
- 騒音ない町だと思う
- 金森東は、JR、小田急、田園都市線の便が利用出来、便利にしています。住んだ当初は今のようではありませんでした。周囲の環境が子育ての時は良く、近隣に恵まれました。現在はそれなりに出来ることをしたり、参加して住んでいます。
- 町田ゼルビアがある。ゼルビアはJ1を目指して日々努力している。
- ベッドタウンとして静かな環境でありながら都心部にも近い。
- 自然と歴史と都会が融合している町で、地元の人が音楽等を通して町起こしにも積極的。
- 野津田公園などの緑と、スポーツ施設、歴史的資料館などが共存している。

## 2. 「町田市市民参加型事業評価」について

町田市では、市政の経営改革推進・経営品質向上の一環で、市が実施する事業の必要性やその手法を、市民や有識者等と市の事業担当間の対話に基づき評価するという「町田市市民参加型事業評価」を実施しています。

2015年度に実施した「町田市市民参加型事業評価」では、市政モニターの希望者や有識者等が評価人となり、対象とする事業における市の担当者（市の職員）と、事業の課題や今後の改善に向けて対話し、評価を行いました。

今後の「町田市市民参加型事業評価」のより良い開催のため、以下の設問について、皆様のご意見をお聞かせください。

- 問6 あなたは、2015年度に「町田市市民参加型事業評価」を実施したことを知っていますか。当てはまるものに○をつけてください。

|   | 回答内容  | 回答数 | 構成比   |
|---|-------|-----|-------|
|  | 知っている | 19  | 11.2% |
|   | 知らない  | 151 | 88.8% |



全体の88.8%の方が、「知らない」という結果となりました。

- 問7 問6で「1. 知っている」と答えた方にお聞きします。「町田市市民参加型事業評価」を行ったことは、何で知りましたか。当てはまるものに○をつけてください。（一つだけ選択してください）

|   | 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|---|-----------|-----|-------|
|  | 広報まちだ     | 16  | 84.2% |
|   | 町田市ホームページ | 2   | 10.5% |
|   | 新聞        | 0   | 0.0%  |
|   | 知人から聞いて   | 0   | 0.0%  |
|   | その他       | 1   | 5.3%  |



問6で「1. 知っている」と答えた方（19名）のうち84.2%の方が、「広報まちだ」で知ったという結果となりました。

問8 問6で「1. 知っている」と答えた方にお聞きします。あなたは「町田市市民参加型事業評価」に対し、どのような印象を持っていますか。以下のAからGまでの設問について、あなたの考えに近いものをそれぞれ1つずつ選んでください。なおHは自由記述となります。

A 市が行う事業の透明性が高まる



| 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|-----------|-----|-------|
| そう思う      | 14  | 73.7% |
| どちらとも言えない | 5   | 26.3% |
| そう思わない    | 0   | 0.0%  |

B 市が行う事業への関心が高まる



| 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|-----------|-----|-------|
| そう思う      | 14  | 73.7% |
| どちらとも言えない | 5   | 26.3% |
| そう思わない    | 0   | 0.0%  |

C 市職員の意識改革になる



| 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|-----------|-----|-------|
| そう思う      | 12  | 63.2% |
| どちらとも言えない | 6   | 31.6% |
| そう思わない    | 1   | 5.3%  |

D 市の行政サービスが良くなる



| 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|-----------|-----|-------|
| そう思う      | 7   | 36.8% |
| どちらとも言えない | 11  | 57.9% |
| そう思わない    | 1   | 5.3%  |

E 市が行う事業の経費削減につながる



| 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|-----------|-----|-------|
| そう思う      | 8   | 42.1% |
| どちらとも言えない | 9   | 47.4% |
| そう思わない    | 2   | 10.5% |

F 事業評価の結果が活かされない



| 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|-----------|-----|-------|
| そう思う      | 1   | 5.3%  |
| どちらとも言えない | 12  | 63.2% |
| そう思わない    | 6   | 31.6% |

G 市民が市の事業に対して自分の意見を述べることができる

|   | 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|---|-----------|-----|-------|
|  | そう思う      | 13  | 72.2% |
|   | どちらとも言えない | 3   | 16.7% |
|   | そう思わない    | 2   | 11.1% |

【その他のご意見（抜粋）】

- 諸事業の施行にスピード感が欠ける傾向がある。
  - 市民の発言する場がない。1972年以来初めてのアンケート。町会の役割と活用を重視することにより、町内の活性化へもつながると思う。
  - 市民が参加し、事業をすすめることは意義はあると思うが、たくさんの市民が関心を示せばいいのだが。
  - 広報まちだを読むにとどまっています。
  - 事業評価など市民一人ひとりが、もっと自分の住む町に興味をもつべき。
- 声の大きい少数派の意見が通りやすくなり、穏当な多数派の意見は霞んでしまうのではないかと  
 いう不安があります。行政には、きちんとした指針やデータを出して、公平なジャッジができるよう  
 導いてもらいたいと思います。

問9 あなたは、「町田市市民参加型事業評価」について、どのような内容であれば、魅力的だと思いますか。以下のAからEまでの設問について、あなたの考えに近いものをそれぞれ1つずつ選んでください。なお、Eは自由記述となります。

A 事業の成果やコストについてわかりやすく説明してくれる。

|   | 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|---|-----------|-----|-------|
|  | そう思う      | 144 | 83.7% |
|   | どちらとも言えない | 24  | 14.0% |
|   | そう思わない    | 4   | 2.3%  |

B 市民が評価人として参加し、市民の感覚をもとに議論が行われる。

|   | 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|---|-----------|-----|-------|
|  | そう思う      | 133 | 77.3% |
|   | どちらとも言えない | 33  | 19.2% |
|   | そう思わない    | 6   | 3.5%  |

C 評価人は学識経験者だけで構成され、専門的な議論が行われる。

|   | 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|---|-----------|-----|-------|
|  | そう思う      | 21  | 12.3% |
|   | どちらとも言えない | 55  | 32.2% |
|   | そう思わない    | 95  | 55.6% |

D 評価人以外の来場者も評価に参加できる。



| 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|-----------|-----|-------|
| そう思う      | 108 | 62.8% |
| どちらとも言えない | 50  | 29.1% |
| そう思わない    | 14  | 8.1%  |

### 【其他のご意見（抜粋）】

- 審査会や委員会は、その委員の選別により方向性が決まると言ってもよい。権利意識が強いだけの市民でも困るし、また、視野の狭い学識経験者でも困る。要は委員のバランスだと思う。会議内容の公開は大事。できれば動画。インターネットでもいいし、だれでも見ようと思えば見れるもの。費用対効果の問題もあるが、全回でなくても、1~2回でもよい。要は外部から見られている(自分たちも評価されている)という状況が大事。
- 「市民参加型事業評価」自体は非常に良い試みだと思う。但し、認知度が低い為か効果が出ているのか疑問な点がある。折角の良い試みなので積極的に宣伝し、広く参加を呼び掛けるとよいと思う。
- 地域や年代によってそれぞれ希望が違うと思うが、目先で無く、将来、未来の明確なビジョンを元に、施策を実施してほしい。
- 魅力ある町づくりを期待する。
- 町田市市民参加型事業評価について行っている内容や行う意義について町田市民に広めていくこと。
- 評価人は可能な限り幅広い年代の人々から選ばれた方がより多くの意見を聞くことができると思いますが、評価人になってみたい人のためにもう少しポスター等で知る機会があってもいいと思います。
- 市民が市の事業に対して、自分の意見を述べることができることが良い。(認可保育園の増設や保育士の増員など)
- 「町田市市民参加型事業評価」と聞いてもいまい何の事なのかわかりません。市民参加型としているなら、もう少しわかりやすく、身近なものであってほしいと思います。
- 「町田市市民参加型事業評価」自体のPRが足りないと思います。私は知りませんでした。
- Dの項目は具現化してはならない。意図的に集団で入場した場合、非常に危険である。民主主義を誤って解釈していないか？と疑問に思う。
- 「町田市市民参加型事業評価」を知らなかったので、具体的にどんな事業について話し合われたのか、ちょっと想像がつかず何とも言えませんが、それが私自身にとって興味のあるもの、町田市にとって是非実現して欲しいものであれば、有識者(専門家でしょうから)の意見プラス市民の意見も取り入れてほしいと思います。
- 評価人は、各年代層、職種にわたって参加できるようにした方がよいと思います。「町田市市民参加型事業評価」についてはあまり知れ渡っておりません。事業には、どんな事業があるのかもわかりません。広くピーアールをお願いしたいと思います。
- 学識経験者だけでなく、一般市民も一定の割合で評価人として参加できたらいいと思う。

- あくまでも市民の目線 何をもって学識経験者というかわかりませんが、専門委は正直不要ではと思います。その方々に支払う謝礼がムダ！！市政モニターに応募される方々の中にもいわゆる有識者とされるような方もかなりいらっしゃると思う。

- 少人数に分ける。

- 町田市が「事業評価」をしていることは、今回初めて知ったので、制度の仕組み(対象事業の選定、評価員の選任方法、構成メンバーなど)詳しく承知していません。従って、設問に正しく答えることができませんが、「事業評価」制度は市民、職員双方にとり大変いい制度だと思います。

- 正直情報が少なすぎて、評価に関し期待すること等が思いつきません。このアンケートは、自分なりに「町田市市民参加型事業評価」のことを調べてから、記入しないとだめなものではのでしょうか？

- 事務局が理解し、整理しやすい評価内容とすること。

- どのような場所で行うかがポイントだと思う。例えば、毎週末に各小学校等で行うのであれば有意義な意見が聞けると思う。

- 有識者の知見に偏らず、同時に自己の権益を主張する市民に偏らず町田市を客観的に分析・評価するメンバー構成を望む。

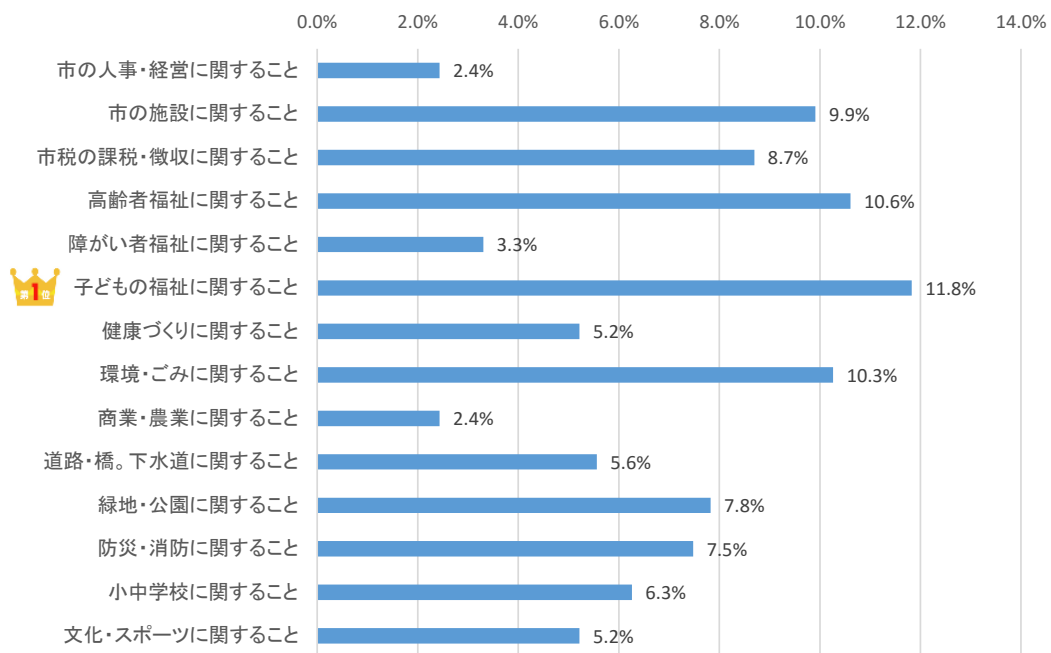
- 上記Cに関し、卑近に、今般の小池都政において、豊洲や五輪施設に関し「有識者」「学識経験者」を選定しているいろいろやっているようだが、行政評価に真に求められるべきは「机上理論」の有識・学識経験者ではなく、各分野に精通し、矛盾等を指摘出来る「実務家を選定」すべきと思料する。従って、町田市においては、斯かる、同様な事例の場合、「有識者」よりも「実務家」における評価を期待します。

- まずは市民に広く知らしめる事から始めた方が良いと思います。

- 先ずは 現在どのように評価人が選ばれ、どのように機能しているのか知りたいと思います。恥ずかしながら市報等をすみからすみまで 詳しく読んだ事はありません。ただ 東京都の議会や都庁のニュースを見聞きするにつけ、知らないといけないと思うようになりました。

- 市民が市政について意見を言う機会にはどのようなものがあるか、よく分かりません。例えば、教育予算を削らないで欲しい、という意見をどこに届ければ良いのか、何を見たらわかるのでしょうか？

問10 町田市が行う事業のうち、あなたにとって特に関心があるのはどのような分野ですか。あてはまるものを3つまで選んで○をつけてください。



「子どもの福祉」、「高齢者福祉」、「環境・ごみ」の順に関心が高いという結果となりました。

【その他のご意見（抜粋）】

- ・ 鶴川駅南側の土地区画整理の早期具体化と実施。
- ・ 多くの項目に関心があるが、今後も興味を持ちつつ注目したい。
- ・ 外国人、旅行者の受け入れ
- ・ 出産後、母親たちが働ける環境作り又、企業が働ける人をサポートする環境を提供（小さい子のママや障がいのある方。シニアの方）税金をあげる事より労働者を増やしていく取り組みに力を入れてほしい。生活保護の人で働けるのに、働かないのはおかしいので生活保護の方の就労に力を入れてほしい。
- ・ 動物愛護
- ・ 税金をたくさん払ってくれる企業の誘致シバヒロに呼びかけ！
- ・ 集合住宅へのサービスはあるが、個宅街への移動図書館をきめ細かく。移動映画文化センター的小規模集合場所
- ・ 教育に関すること。未来の日本を作っていく子供たちが安心して学べるよう、また人として、他人の気持ちがわかる思いやりの心を育むような教育をしてほしいと望んでいます。

- 空き家問題 新たに土地を宅地造成せずに長年空き家になっている住宅や土地を再利用したり新築にしたりしてほしい。
- 生活保護に関する事。行政が保護する事によって人間性が失われる面があると感じます。自立心持つべし。
- 救急医療の充実
- 鶴川駅南側の早急な再開発及び鶴川駅を急行停車駅にして欲しい。

- 東京都と神奈川県が行おうとしている「犬猫殺処分ゼロ施設の建設」は、町田市も積極的に参加すべきです。市長が宣言して、マスコミに取り上げられれば、先進市として全国に知られるでしょう。

- 町田市をより魅力的にするブランディング企画。打倒・武蔵野市。

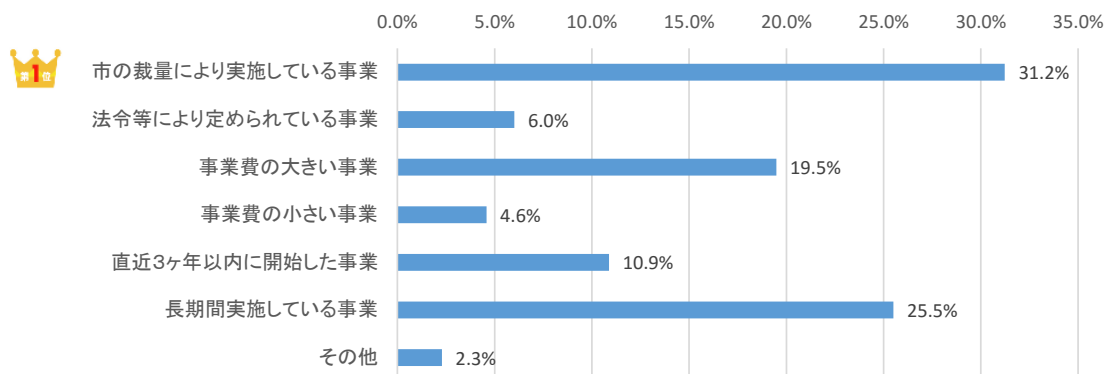
- 趣旨がズれるが、生活保護費に付いて一言。国政との兼ね合いがあると思うが、杓子定規に一律に「いくら」と規定するのではなく、各状況に応じた弾力的運用を期待します。以前、TVで、勤め帰りの若い女性がスーパーの値下げタイムを待ってモヤシを幾つかまとめ買いをし、それを何回かに分けておかずにして居るのを見たが、そのつつましさに涙が出そうになった。一方で、生保を受給しながら、アパートでゲーム三昧の後、おもむろにコンビニで大量の食糧を買い込み、夕方になるとパチンコ屋に。HWIには労働意欲もなく理由を付けては面接を拒否。先の女性に、「月額1万円」を支給すれば、どれ程、生活を潤せ人心に余裕を持たせ「生きた支援」になるだろうかと感じたことがあった。つまり、労働意欲があるものに状況による適切な金額を補助できる規定が必要かと。。。労働意欲のない者には減額が当然でありそこまで行政が面倒見る必要はない。餓死してもやむを得ない、、、。

- 南町田駅前を再開発するにあたり長い間小学生が使っていた鶴間グラウンドが1つだけになり、西田グラウンドもなくなったため、野球、サッカーの子供たちの行き場がなくなってしまう。次世代を担う子供の心身ともの育成も考えてほしい。大人だけの都合でテニスコートとか運動広場とかいらぬのでは?テニスコートは現行のもので良かったし、新設される運動広場はいらぬ。

- ここで選ばなかった選択肢について、関心がないわけではありません。当事者でなくても、障害者福祉は大切だと思います。人間を大切に市政であって欲しいと思っています。



問11 「町田市市民参加型事業評価」では、どのような基準の事業を評価したらよいと思いますか。当てはまるものを2つまで選んで○をつけてください。



「市の裁量により実施している事業」、「長期間実施している事業」について評価をしたらよいという回答が多くありました。

【その他のご意見（抜粋）】

- 広く市民生活に影響を与える事業
- 突発的なものではなく、将来をみすえてやっていくことに意義がある。
- すみません。特に思いつきません。
- この件に関しては、どのような事業が参加されているのか理解しておりません。どのような規模、基準等の事業等々理解しておりません。
- その地域住民が直接影響を受ける事案

市の事業は「国・都からの機関委任事務」、「市の独自事務」に分かれますが、「機関委任事務」については、評価対象にしてもあまり効果は得られないように思いますので、効果がより期待できる「市独自の事業」を中心に選定したほうがよいと思います。また、事業名は正に「役所ことば」で付けられている場合が多く、名称だけでは、どのような事業を行っているのか市民目線では、わからないものが多いと感じます。事業名称を見るだけで、一義的に事業内容が判断できる「見える化」ネーミングをお願いします。

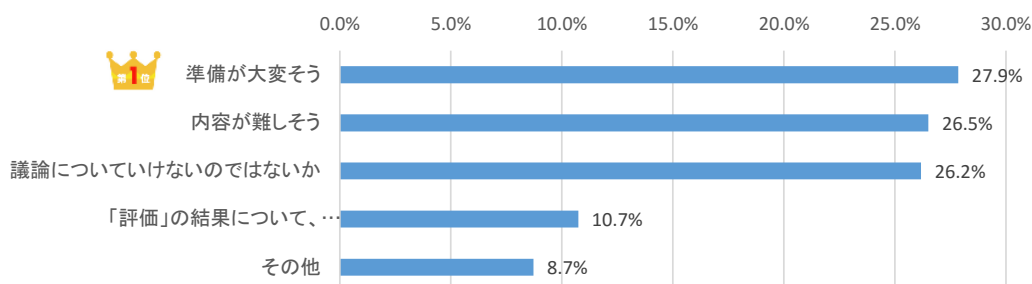
- 隣接する相模原市、八王子市と友好都市関係を結び、リニア(橋本駅)と小田急(相模原駅)、モノレール(みなみの駅)をつなぐ交通手段をJRに提案する。
- 市民の声・ニーズを反映し実施した事業
- ところで、市民参加型事業評価とは何ぞや？補助金出している事業ならば 公私混同を許さず、「実務家」乃至オンブズマンによる徹底的な用途の管理・監視が必要である。
- 判断できる知識がございません。
- 機械的に上の条件に当てはまるものを評価の対象にするのではなく、問題がありそうなものについて意見を募集して決めてはいかがでしょうか。

問12 あなたは、今後の「町田市市民参加型事業評価」において、「評価人」として参加してみたいと思いますか。当てはまるものに○をつけてください。

| 回答内容    | 回答数 | 構成比   |
|---------|-----|-------|
| 参加してみたい | 88  | 51.5% |
| 参加したくない | 83  | 48.5% |

全体の51.5%の方が、参加してみたいと回答しました。

問13 「町田市市民参加型事業評価」の「評価人」が抱える負担について、どのような印象を持っていますか。当てはまるものに○をつけてください。（複数回答可）



「準備が大変そう」、「内容が難しそう」、「議論についていけないのではないか」など、評価人に対して負担が大きい印象を持たれている方が多いという結果となりました。

【その他のご意見（抜粋）】

- 時間的な負担が大きい気がする。
- 事案により、専門的知識に欠ける場合が？
- 参加する時間の融通が難しそう。
- 会合日程との調整
- 携わる人の心掛けがほしいと思います。
- 2015年度町田市市民参加型事業評価(5月24日)の資料集を拝見しましたが、読んでもよくわかりませんでした。(PDFの画質が悪く、細かい字は本当に読めない)
- 評価人に関する情報漏洩のリスク
- それぞれの事業を理解するのに大変だと思うので
- 周囲から「評価人」の情報が全くありませんので不明。
- 各事業によっては、まるで知識のない分野だとか、興味がない分野であったりした場合は、内容が難しく、議論に加われないかなあとありますが、ある程度知っている分野ならいいという方が多いのではないのでしょうか。
- 形式によっては、おかげだけの評価人になってしまうのではないかと思います。
- 健康上の問題を抱えると不安になる。

- ・ 参加する時間や頻度はどの程度なのか…。

事業評価と記されていますが「何を」が記されていないのでイメージがわからない。(事業そのものの是非か、サービス内容等…) 評価をする場合のたたき台の資料があるのでしょうか。その作成者の考えで編集されている客観的な評価となり得るのでしょうか。むしろ評価員の個々のバックグラウンドで評価した方が客観的かも。

- ・ 評価できるだけの知識を身につけたら議論に参加できると思いますが、ただ単にはできない。

- ・ 時間的に拘束されるのではないか
- ・ 議論時の対人関係 高齢者比率過多の場合の青年層との議論が進捗できるのかなど
- ・ この事業評価に参加したこともなく、印象を述べる知識もない。
- ・ 会社員(特に都心に出勤している場合)だと時間の捻出が難しいと思います。
- ・ 市民の数を多くして、負担と意見の公平化を図る。
- ・ 具体的内容や拘束時間等が分からない。
- ・ 仕事が忙しく積極的に参加できなさそう
- ・ よく考えて評価しても結局なにも変わらず、そのことでストレスん感じそう。
- ・ 形式的な市民参加型になっていないか、評価者として参画する存在意義を実感できる内容なのか疑問。
- ・ 当方、関心は有するも、業務に精通した「実務家」ではないので、その任に適さず。
- ・ 事業評価の仕方や、方法がわからないのでどれだけの負担になるのか具体的に、わからないので答えようがない

事前に資料や知識等を持ち、現場の声など聞く機会があれば大変やりがいのあることだと思います。ただ慣例通り行うことや新しい意見に抵抗感を持つ方がいらっしやると、気持ちよく参加できず、負担になると思います。HPの議事録を拝見いたしましたが、どのような効果が上がっているのか、担当者の意欲がどれほどなのかあまり私には伝わってきませんでした。

- ・ 拘束時間が長そう
- ・ 専門的な言葉は平易な言葉に言い換えて資料を作成して頂けると助かります
- ・ 家事や仕事にしわ寄せがくるのではないか、家族の理解を得られないのではないかと心配があります。
- ・ 特別な知識がないと難しいのではないかと感じます。

問14 これまでの設問のほか、より多くの市民の方に参加していただくためには、どのようなことが効果的だと思いますか。あなたの考えをお書きください。

- 市がやるのではなく、市民がやるこの視点は大変良いと思います。多くの市民参加では、広報紙を通して広く声を集約するとなると現実性にとぼしい 私案として市民の代表(塚から南の町内会長)10人程度によるブレインストーミング方式で集約すると具体的効果的方向が出るのではと思います。町内会長は、多種多様なので、極力若い方で見識ある人。

- 広報、その他の文書をできるだけ活用し、難しさを排し、簡易な方法で対応できるように工夫する。

- インターネット、ケーブルテレビ等の「動画」での情報公開。(文章は市場にあふれているので見てもらえない)

- 様々な年齢、立場の人の意見が聞けるように、市役所、病院、福祉施設、保育園、学童などに意見箱を置いてみたらいいと思います。

- 私自身もそうだったのですが、この「町田市市民参加型事業評価」というものを実施していたということを知りませんでした。まず、私のように「事業評価」について良く知らない市民に知ってもらうことが一番重要だと思います。多くの市民に知ってもらうことで多くの市民の参加が期待できると思います。

- あまり知らない人が多いと思いますので市の様々な活動の中で積極的にお願ひしてみたらどうでしょうか？

- なかなか速効性のあるものはないと思う(予算をかければ多少あるかもしれないが)。地道に続けて着実に成果を挙げていくことで少しずつ関心が高まると思う。

- 市議を利用する。市議は町田市のあり方を相談するだけでなく、広く市民に現状を正しく伝え理解させる責任もあるが、市議のうちその様な説明活動を行っている人は少ない気がする。与党議員は説明のビラを配り街頭に立ち説明を行うべきかと思う。

- 周知されていないことが多々あるので、もっと今まで以上に告知をしてほしい。マンション住まいだとか、新聞をとっていないと町田市の広報を目にすることも少ない。

- 町田市市民参加型事業評価の開催などもっと大々的な宣伝を行った方が良いのではないのでしょうか？

- 十分な告知

- 内容のわかりやすい冊子等を作成し、市民へ配布する。(ポスティング等)

- 町田に30年近く住んでいますが、都心勤務が多いため地元町田のことが良く分かっていません。生活環境としては緑が多く都心にも近いことから愛着があります。今回モニターをひきうけることになりましたが、「町田市市民参加型事業評価」のことは全く知りませんでした。大変情けなく思っていますが、他の市民の方はどうでしょうか？現在町田市ではどんな問題が起きているのか市の財政はどうなっているのか分かるような形で公開していただけたらと思います。(広報等で)さて、身近な問題ですが、野津田近辺、鶴見川の遊歩道では、小さい子供やお年寄りが散歩を楽しんでいます。本来通ってはいけない遊歩道なのに自家用車が猛スピードで通り抜けていきます。事故がなければとハラハラしてます。鶴川駅の利便性や道路事情の悪さも然りです。快適な生活を送るためにと身近な問題を一つ一つクリアしてほしいと願っています。

- 社会的インフラの整備に常に前向きに取り組み、住みよい街造りを更に努力していただきたい。

- 理解しやすいイベントをひらく

- 市民センターなど、より目につきやすいところに、分かりやすい説明書きがあると良い。

- ・ 「町田市市民参加型事業評価」の事をまったく知らなかったもので、問9～問13に関しては、自信のない解答になっています。知らない人のためにもう少しくわしい説明があればと思います。問14に関しては記入する事ができません。
- ・ 参加した事が実際の施策に反映されるという事実。
- ・ 当方浅学のため、的確な考えは出ませんが、この機会に町田市民として一考を要するかなと思います。
- ・ 事業評価の内容、日程の公示 評価内容の公示 評価の結果が事業に反映された事柄等の公示

- ・ 役所内の十分な意見交換と連携プレーが必要だと思います。住民へ各種情報を速やかに提供すること。新たに市独自のルールや手続きを創設し取り組むこと。計画する地区においては、小さな計画と大きな計画を結びつけ、連携させながら、総合的に仕上げていくことが大切だと思います。

- ・ 町田市市民参加型事業評価を行うことによって町田市がどのように変化することができるのか伝えていく。町田市市民参加型事業評価がどのような実績をあげてきたのかを伝える。
- ・ 今回のようなアンケート
- ・ 地域単位の情報交換の場を設け収集する。
- ・ 市民に行き届く周知
- ・ 市民参加型の事業評価があること自体存じ上げなかったもので、もっと回覧や手紙等でアピールすればよいのでは。
- ・ 今まで以上の広報活動
- ・ 「町田市市民参加型事業評価」がどのようなものか、もっとアピールする必要があると思います。
- ・ 市役所に来た人に謝礼なしでアンケートしてみたら。来ている人はかたよると思うが…
- ・ 広報誌を全住宅に配布する。HPへのアクセスをうながす。
- ・ 住民投票はいかかでしょうか。
- ・ 一般市民には、細かすぎる資料を読んでもわからないと思います。効果などは、プロの意見を参考にして、それに対して「どう思うか」が分かりやすいと思います。
- ・ ソーシャルネットワークサービス(SNS)を用いた情報告知
- ・ 「町田市市民参加型事業評価」の周知徹底 「評価人」を持ち回りの指名制にする。(組長など)
- ・ 別のレクリエーション的イベントとコラボさせる。
- ・ すみません考えが思いつきません
- ・ むずかしく、だれでも、どんな状況の人でも参加でき満足できるものが良い。
- ・ 町内会のような気楽な組織の中で意見を云えるような場があればよいのではないですか？
- ・ わかりやすいこと。参加しやすい環境作り(身近であること)が必要だと思います。参加したいけどどうしたらいいかわからない人もいるでしょうし、めんどくさいからいいやの人まで、簡単に参加できる、参加して何をするか明確であってハードルが低いものであれば、効果的なのではないかと思います。

- 市役所にアンケート箱を設置し、アンケートに答えてくれた人に町田市のゴミ袋をプレゼント。時間のある人やママたちは答えてくれる人もいると思う。町田のゴミ袋はたかいからちょっと嬉しい。ただ市役所だけでは人はあつまらないので、イベントの時などもやるといいかも。
- 市民が役所に出向くのではなく、役所の方が、市民の方に話を聞きに来る型。自治会や子供会、学校などの団体と直接話し合える機会をつくる。
- 拘束時間を短くし、複数の会場、時間帯を設ける。
- より簡単に意見が言える機会等があれば良いと思う

- 私のまわりで、けっこう新聞をとってない人がいるので広報まちださえみていない人が多い。たとえば、お祭りなど地域参加の場で知ってもらうとか…(休日に職員とか出勤となるとまた人件費等のものだいもありますが。)
- 内容をわかりやすくしていけばいいのではないかと思います。「役所ことば」を使わないようにする。

- 市民は、市で何が行われているか、どんな事業をすすめているのか知らなさすぎる。市は、それらの事を発信しているつもりかもしれないけれど、つもりであって、受け取る側は自ら進んで受け取ろうとしている人しか受けとれていない。本当に市民参加をうたうなら、ただ広報等を置いておきだけ、ホームページにのせるだけではなく、積極的に学校、公共機関等をまわって伝えてほしい。

- 成果と結果が市民に反映されること
- もう少し周知を図ったほうがよいと思う。我が家には広報も届かないので市政についてよく分からないことが多い。
- 駐車場の確保 事前の内容説明やアピール
- 新聞を取らなくなってから「広報まちだ」を目にする事が少なくなりました。回覧板で回して欲しいです。あれを見ないと市の事も良くわからない。
- 分かりやすく、楽しそうなら興味がわきそう。難しすぎる
- この様なアンケート用式で、住民の広くから意見を取り、参考にすることを願います。
- 例えば市の動きを知るのは広報まちだです。盛り沢山で読むにも時間がかかり一苦労です。分野別に整理して発行しては？
- 情報をタイムリーに積極的に公開することだと思います。あと、横浜市のように、健康増進のため(万歩計を配っている)の企画があればと思っています。

- 2015年度については、私も気付きませんでした。やはり多くの方に周知してもらうことが第一だと思います。これまで通り「広報まちだ」(正直言うと、横書きになって読みにくいです。)で知らせるのが一番いいかと思われます。また、事業の内容について興味を持っているかどうか重要だと思うので、参加者を決める前に、興味があるかどうかをアンケートで聞いてみるのも一つの方法だと思います。

- 目に付く様なアピールなど紹介をたくさんしたらよいと思います。

- 私は、幼稚園児2人の母です。来年は1人1年生です。子育て中の母が市の事業にかかわるには、市の積極的な取りくみが必要とおもいます。例えば、幼稚園の入学式や保護者会、学校の入学式や参観日といった、保護者が園や学校に必ず行く日に市役所の方もきて、子育ての事業についての意見を聞いたりする。やはり、現場の生の声をどんどん聞くことが大切だと考えます。広報やポスター、チラシは見る人しか見ません。意見を待つだけでなく、外へ市民へ働きかけなくては、なにも変わりません。

- PR

- 「町田市市民参加型事業評価」と聞いただけで難しいことを議論するのかなとか思ってしまいますけれど、わかり易い説明の資料があれば理解できると思います
- 市民に対し、わかり易く説明しておくことだと思います。

会合を持つと、空間・時間・人数などの制約が多く、広く市民の考え・意見を集められるとは思わない。地域別(自治会などは通さない)、年代別、職業別などでアンケートで広く意見を求めていくと、市政への関心も生まれると思う。初めから順調に回答が得られるとは思わないが、時間をかけて取り組むことで、よりよい町田市になることを期待している。

- 市民が理解知得るように、説明、広報をお願いしたいと思います。

これまでの設問を読んだ限りでは、内容がよくわからない。評価されその後の事業がどう改善されたのか評価すること、されることにどういう価値があるのか。「市民参加型事業評価」の目的、内容をもっとかみくだいてわかりやすく、広く説明していくことがまず第一歩だと思います。(広報やポスター、町内会回覧等で多くの目にふれる。)

- 電話を使ってアンケート調査をする。広報と一緒にアンケート用紙を配布し市民センター等で回収する。(公的機関以外でも回収できたらいいですね。)

最近の週刊(月刊?)紙の見出しにマイナスイメージの都市に町田が入っていましたが、(事実かもしれません。)外部にアピールできる市であってほしいし、内容を伴ってこれからはやるぞという姿勢を呼びかけるしかないと思います。

- 私は会社員で、通勤に片道1時間以上かかる事もあり、忙しい毎日で町田市の事業に関心がありませんでした。この度市政モニターという機会をいただき意識して広報等見るようになりました。通勤の駅等で、情報が得られたりすると、忙しい会社員も身近に感じられ、関心を持つようになるのでは、と思います。

- 本当に市民参加なのかそれともお飾りの企画なのかまだよくわかりません。スタートしたら、議論の内容を市のHPなどでオープンにしてほしいと思います。

- たくさんの市民の方に、まずは知ってもらうこと。活動内容など、わかりやすく説明。参加してもらう人のメリットなど。

標題やそれに関する内容の説明が自分たちには関係のない(馴染みのない)言葉?の為、見過ごされることもあるのではないのでしょうか?タイトルを少しソフトにするとか、各町内のサークル等に呼び掛ける等も一案かと思います。

- 参加方法が簡単でわかりやすく、事前にテーマが簡単に知っているといいかもです。

ホームページや広報などで、市がどういう事業を実施しているのか。対象者 誰に向けての事業なのかと言った事をわかり易く表記して、関心の深い事業を市民に投票してもらうなどして評価する事業を選ぶ。

- 生活に追われ、余裕がなく行政に目が行かないと思うことあり。
- 広報等をポスティングしたり、事業評価を身近に感じられるようにする。

広報などで、分りやすく参加を呼びかけたり、参加すれば特典を与えたり、年代別にアンケートを実施し、求めていることを集約してみる…時間がとりとめもなくかかるので無理でしょう。

- 日頃から、しっかりしたアンテナが必要だと思います。まずは自分自身の…

- ・ 「市民参加型事業評価」のイメージがわからない。自分にとって、曖昧なこととして具体的な目的、例などイメージできず、趣旨の理解力がないので、回答してもすっきりしない。自分は何んに対して回答したのか？
- ・ 投書などで意見を募集するのも一つの手だと思う。認知度が低くは意見が寄せられないので、設置個所を多くしたらよいのではないか。又はメールなどで意見を集めるのも良いと思う。
- ・ 外国人でにぎわう事ができるような町づくりにしてみる。子どもを見守れる小さな団体でも作れば魅力を感じます。
- ・ 参加することによって、具体的にどのような変化が生じるのか、生じないのかを、分かり易く説明する必要があるのではないか。
- ・ インターネットを使い、意見をひろう
- ・ より多くの市民の参加を目的とするならば、判断の前提となる情報を可能な限り判りやすく提示した上での、多肢選択式質問形式が効果的。しかしながら、「多数の市民参加を求める」方針は、一つ間違えると大衆迎合的な意見に偏る恐れがあるので、その方向性が正しいかには疑問を持たざるを得ない。
- ・ 参加する人数ではなく、利害関係がなく第三者目線で論理的かつ合理的な判断を下せる人が参加しなければ議論が発散するか、そもそも議論にならないのではないかと思います
- ・ 評価対象に対する評価人の意見や提案が、その後の執行にどう生かされ、また、反映されなかったかを市民に詳細に報告するとともに、数年後、再評価する仕組みも導入すること。何よりも大事なことは、事業評価を行政機関職員の「マスターベーション」にしてはいけない。常に「市民の意向に沿った無駄のない行政が行われているかを問うための制度」にしなければいけないと思います。そういう目線で、制度設計すれば市民の感心は高まるものと思います。
- ・ インターネット等、多くの発信方法を利用して、多くの方が「町田市市民参加型事業評価」の内容を認知できるようにしていくことが重要だと思います。
- ・ 発言内容がどのように生かされていくかを体系にまとめて示す
- ・ さまざまなイベント活動を湘南ぐらゐのレベルで増やして欲しい またFM放送局をつくってほしい
- ・ WEBでの情報交換
- ・ 様々な媒体(広報誌、掲示板、Web、メール等)を通じた案内の実施
- ・ このようなアンケート者から参加者を募る。関心のある方を選択するため。
- ・ 定期的(半年に一回程度)に市役所で市民を対象にした事業内容の説明会を開いて欲しい。
- ・ 市井の人が「ナルホド」と理解できるように心がけること。
- ・ インターネットを利用して気軽に、簡単に評価に参加できるようにした方が良い。
- ・ まずは場所。各小学校で開催する。次に日時、平日から休日まで平等に開催する。最後は、アジェンダの設定。様々な議題になると、多種多様な意見が出て、まとまらない恐れがあり、できるだけテーマをしぼる。(2~3テーマが理想)
- ・ より多くの市民よりも、まずより多くの参加機会を目指すべきかと思います。
- ・ 駅等で市民参加型事業評価の開催告知



- より多くの方に参加頂くには、よりもっと市政を知って頂くためにも、こう言ったアンケートを広くより多く行う事が大事かと思えます。つまり町田市に住んでいる意識を高める必要性が有る気がします。
  - 広報誌は新聞を取っている老人家庭しか読みません。FacebookなどのSNSを活用して、積極的に若者を取り込みましょう。
  - 市民個々が市政に興味を持つこと難しい問いです。民間企業への働きかけはサラリーマンには良いかも。
  - こういったアンケートはいいと思う。あとは困ってる人々のところに自ら聞きにいった欲しい。
  - 進行役に著名人を起用した老若男女、世代別によるフリーディスカッション。
  - 金銭に清廉で、正義感にあふれ、不正は絶対許さない、石部金吉のような固い「実務家」&オンブズマン。
  - 多くの市民が参加することが評価する事に対し良いことではない。市民が興味を持っている項目は様々である。各分野ごとに評価者を決め、実行する方が良いと思えます。
  - サッカーの試合など人が沢山集まる時に行く。駅に掲示する。
  - このような、ネットを使った取り組みをしていただければ時間や費用を気にしなければ積極的に参加しやすいと思う
  - 気軽に参加できるように場所や時間を考慮して欲しい。平日の昼間だけでは評価する人に偏りがでる。
  - 往復はがきを1世帯に1枚配り、意見を自由に書いてもらう。目安箱的に。
- まずは色々な媒体、タウン紙やネットを利用して多くの市民に知っていただく事が大切だと思えます。ただし、そういった手段だと、興味のある人しか見ないので、お金はかかりますが、平等性を考えるのであれば各家庭へのお手紙も効果的かもしれません。
- そもそも町田市市民参加型事業評価というもの自体知らなかったもので、どういうものかわかりません。子供も連れて行けて、遊ばせられるものでしたら参加してみたいと思えます。
- 町田市に愛着を持ってもらうことが大事だと思えます。市役所に参りますと、親身な対応で安心いたしますが、私のように市役所にうかがう機会の少ない者にとりましては、HP等、広報の発信力はとても大切かと存じます。
- SNSを利用した双方向のコミュニケーション
  - 堅苦しい感じで自分には難しくて無理！面倒臭そう！と私なら第一印象を持ってしまうので、分かりやすく短時間で終わるようにすると良いかなと思う
- 市民参加型事業評価の内容とその意義および効果についての広告・宣伝を具体的な例を挙げてわかりやすく説明したポスター等を作成し、学校や市の施設、駅やスーパーなどに掲示する。
- 実際私は「町田市市民参加型事業評価」が実施されたことを知らなかったもので、もう少し告知の工夫をしてほしいと思いました。
  - いろんな年代に市政について興味を持ってもらうために、わかりやすく、簡単な言葉でまとめた冊子などがあるといいと思う。
  - 新聞を購読していないためか、公報がポスト投函されず、いつも駅でもらっています。周知のためには全家庭へのポスト投函も必要かと感じます
  - 市政に関心はあるのですが、知識がないので勉強の機会があるとありがたいです。

- 先ずは、参加しやすい環境を作ること。その前に何について評価するのかをはっきりさせること。評価人の評価はどのようにいわれるのかをはっきりさせることだと思います。
- 目のつくところでアピール、ポスターやお店の貼り出しなど
- 各自治会や学校との連携を密にする、代表に会議等に参加してもらうなど協力してもらい、市の発信する情報が身近になるよう工夫する。
- 町内会などの組織に働きかけ、町内役員の若返りを図り、中年のうちに高齢化対策、子供の成長環境などの取り組みを勉強し、貢献できるよう進めてほしい。
- 少人数で開く集い
- 年に一度の市民アンケート
- 評価人が喜ぶようなお金やギフトなどを渡す。
- 高齢者向け施策を減らしてでも、子育て支援について積極的に推進していただきたい。
- みんな、直接議論の場には行きにくいので、ネットやアンケート等で市民の意見を聞くのが良いと思う。個々には皆さんいろいろ話しています。

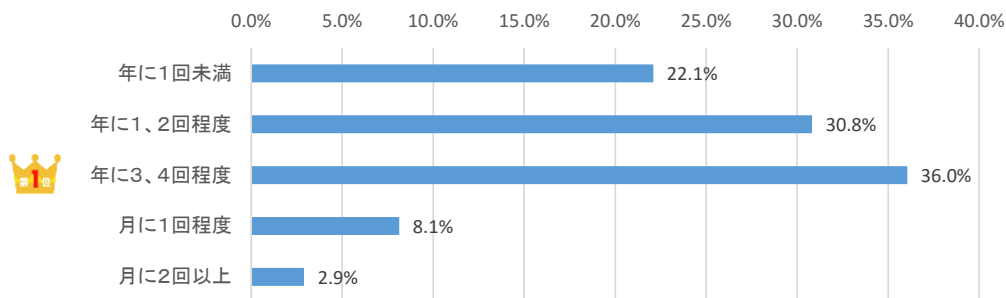
- 仕事柄市役所に入りましたでしたが市民参加型事業評価というワードさえ初耳でした。告知などは紙貼って(ポスター)終わりではなく、放送で呼び掛けたり、何かのイベントに便乗したり、プロモーションが必要だと。若者は市のホームページなんてそうそう閲覧しないのだから。

### 3. 「役所ことば」の改善について

町田市では、市民の皆様にも、市役所等で使われる難解なことば、いわゆる「役所ことば」の見直しを行います。

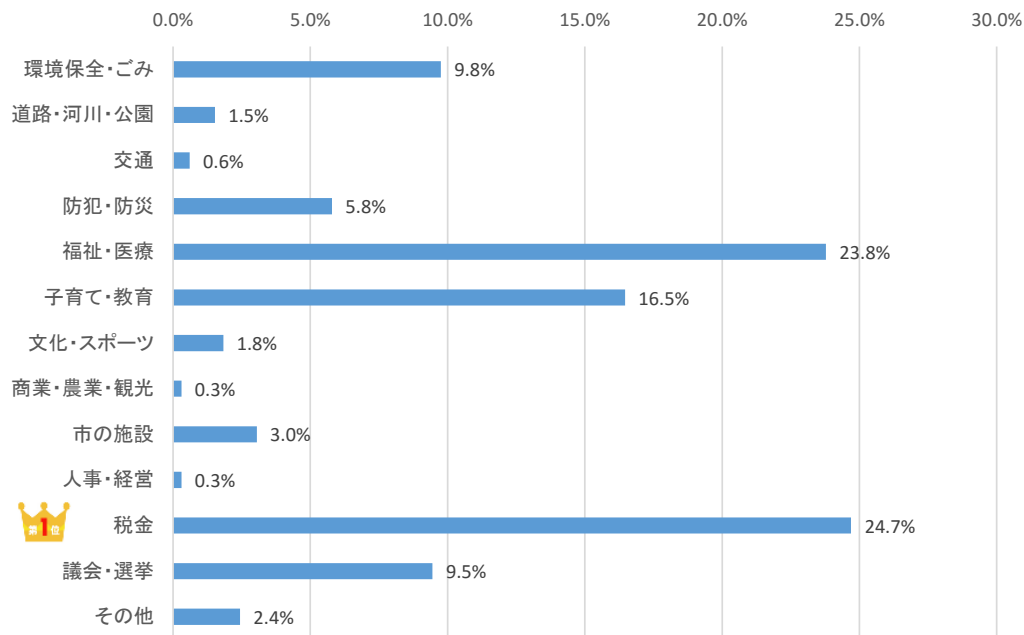
今回のアンケートは、市民の皆様が市役所の窓口や市役所から受ける通知等にどのような印象を持ち、どのような言葉や言い回しに抵抗を感じるのかを伺うことで、市役所で普段使われている言葉の改善に活用したいと考えております。皆様のご意見をお聞かせください。

問15 あなたは町田市から通知等の文書を受け取ることがどれくらいありますか。当てはまるものに○をつけてください。（一つだけ選択してください）



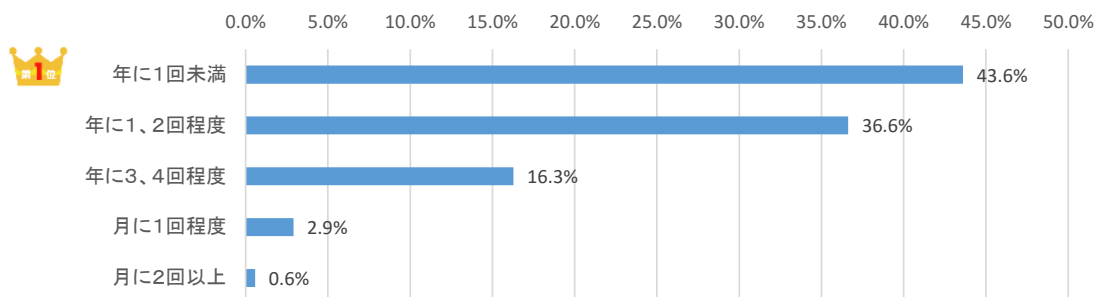
77.8%の方が、年に1回以上町田市から文書を受け取るという結果となりました。

問16 あなたは町田市からどのような分野に関する文書を受け取ることが多いですか。当てはまるものに○をつけてください。（複数選択可）



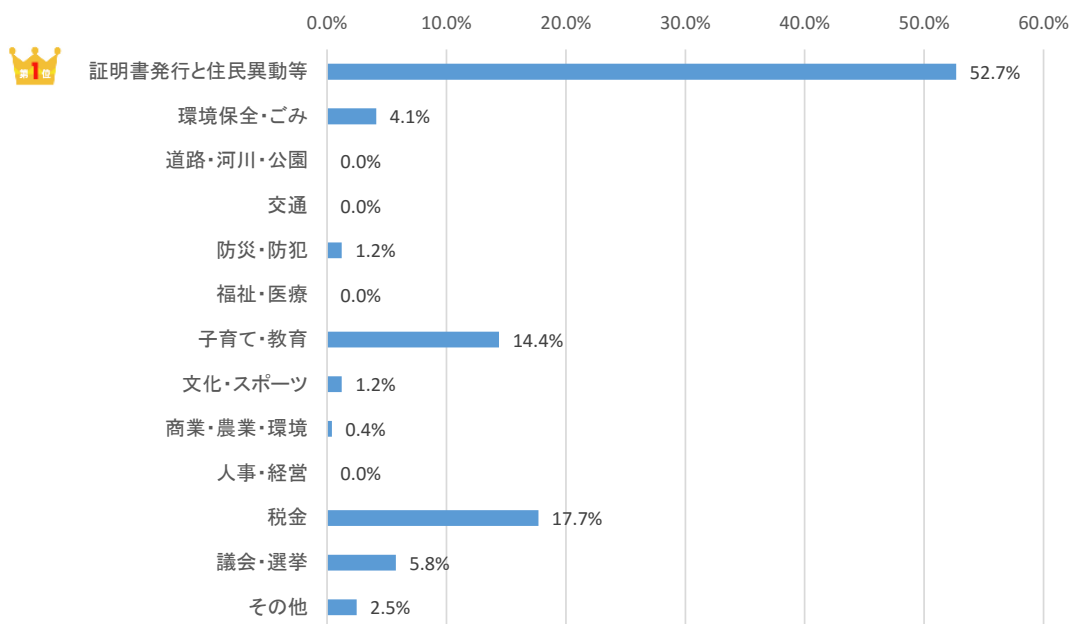
「税金」、「福祉・医療」、「子育て・教育」についての文書を受け取ることが多いという結果となりました。

問17 あなたは町田市役所に行くことがどれくらいありますか。当てはまるものに○をつけてください。（一つだけ選択してください）



56.4%の方が年に1回以上市役所に行くという結果となりました。

問18 あなたは町田市役所のどのような分野に関する窓口に行くことが多いですか。当てはまるものに○をつけてください。（複数選択可）



証明書発行と住民異動等の窓口が一番多く、全体の52.7パーセントという結果となりました。

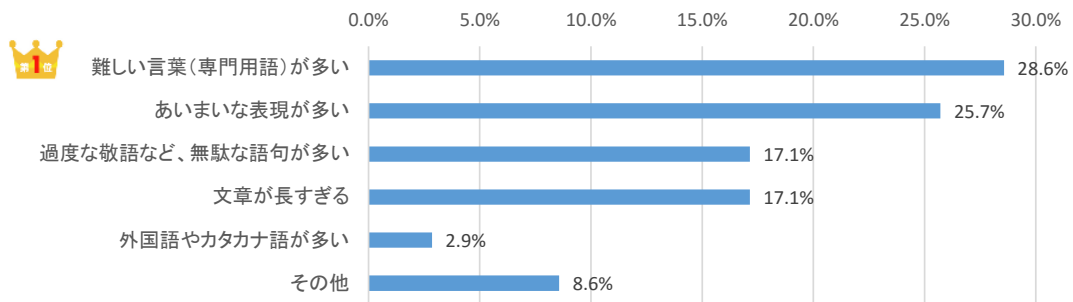
問19 あなたは市役所の文書や窓口での言葉遣いはわかりやすいと思いますか。当てはまるものに○をつけてください。（一つだけ選択してください）

| 回答内容      | 回答数 | 構成比   |
|-----------|-----|-------|
| わかりにくい    | 20  | 11.7% |
| わかりやすい    | 78  | 45.6% |
| どちらとも言えない | 73  | 42.7% |



市役所の言葉遣いについてわかりやすいと回答した方は45.6%という結果となりました。

問20 問19で「1. わかりにくい」と答えた方にお聞きします。あなたがわかりにくいと感じる理由を以下の中から、当てはまるものに○をつけてください。（複数選択可）

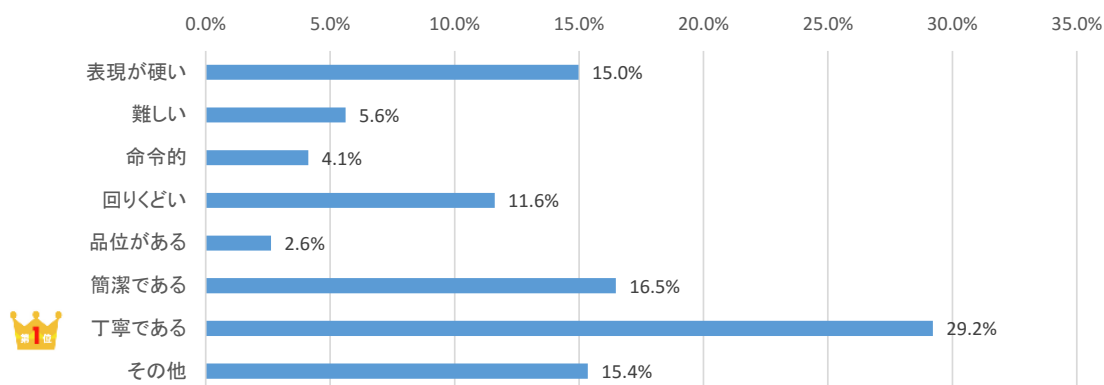


問19で「わかりにくい」と答えた方（20名）のうち、28.6%の方がわかりにくいと思う理由として「難しい言葉（専門用語が多い）」を挙げています。

【その他のご意見（抜粋）】

- 前置きや言い訳のような表現が多く、要点が分からない。担当者が内容を理解しているのかと思うことがある。
- 合成語そしてあて字。小、中学生のために…正しい漢字を習得途上なので、誤って覚えさせてはいけない。公用語には不適でしょう。
- 文書の表現にわかりづらさを感じます。この質問表の「市民参加型事業評価」ということば。具体的にどのような事業を、どんなやり方で評価するのか？イメージがわかりません。私の知識不足もあるのかもしれませんが、この質問はとても難しかったです。
- 町田市にはそんなにひどいのはいないと思う。綺麗な人は親切である。

問21 あなたは、市役所の文書や窓口での言葉遣いにどのような印象をお持ちですか。当てはまるものに○をつけてください。（複数選択可）



丁寧であるという印象が全体の中で最も多いという結果となりました。

#### 【その他のご意見（抜粋）】

- 玉川学園の出張所の方は、証明書をもらいに行くと、いつもとても丁寧に対応してくれます。
- 窓口での対応は丁寧と感じます。文書については、やはり表現が硬く、難しい感じです。
- 年金の手続(書類の要否)の際、あやふやな回答をされたことがある。そのために、同じ目的で2回行ったことがある。
- 別に特段に気を付けておりません。何ら不都合は感じておりません。
- 対応に出る人によって個人差がありすぎます。これまでの経験では、年配の男性で対応に問題のある人が多いようです。
- 難しい手続き等をしたことがあまりないので、深く印象を持ったことがない。
- 命令的な言葉遣いは人による。
- 特に印象がない
- 昨年婚姻、出産等で窓口へ行ったが、説明が難しく、わかりづらかった。それに付随し、税金等の事も聞きたかったのだが、部署をたらい回しのような感じにされたように感じた。結局知りたいことが知れず、もっと簡潔に説明して頂けると有り難いと感じました。
- 言葉遣いは問題ないが、文書は難しい。
- 特に違和感のない言葉遣いです。
- 保育園の件にかんしては自分には関係ないという態度をとられる。

- 文書は専門用語が多い。窓口は担当する人次第だと思う。わかりやすく説明してくれれば良い。

窓口で、特に年齢の高い人ほど、何度もやっているであろう手続きの事についても、よく分かっておらず、ものすごく回りくどく、時間もかかる。市役所内での異動もあるのだろうし、

- 本当に窓口についたばかりの人もいるだろうけど、ある程度仕事ができるようにしてから業務してほしい。若い人は分からなければ誰かに聞いて進めるが、年齢の高い人は、いつまでも分からないままモタモタしているといおう印象しかない。
- 特に不快に感じたことはないです
- あいそうがなく、こわい。
- 電話での対応には大変冷たく感じます。

過度の丁寧語 職員の知性、品性が言葉には表れます。個人個人生育歴が異なるのであまり厳しく短期養成では身につかないと思う。むしろ採用時の面接評価を厳しくすることにより「町田市」への応募する人々との質が向上するのではないかと思う。人となりとは昔も今も変わらない。

- 特に難しいと感じたことはありませんが、少し硬いかなあと思うことはあります。でも、お役所なのでからあまり軟らかいのもよくないと思うので、今のままでいいと思います。でも、専門用語などは少し説明がほしいと思うことがたまにあるくらいです。

- わかりにくい文書を受け取った時は、電話で聞いたりしています。
- 一人一人にあった、やさしさや的確な言葉づかいがほしい。

文書の表現は、よく読まない和理解できないものが多いと感じるが、ある程度は仕方ないと思う。窓口での言葉遣いについては、言葉遣いそのものよりも、職員の方の誠意あるやさしい対応が必要であると思う。一般市民には初めての手続き、不慣れな手続きであることも多いので、言葉遣いよりも親切な対応を望む。

- 命令的ではないと思いますが、上から目線という印象を受けます。冷たい感じがします。
- 市役所目線で話される。
- 25年住んでいますが、ほとんど行くことがないので答えはなし

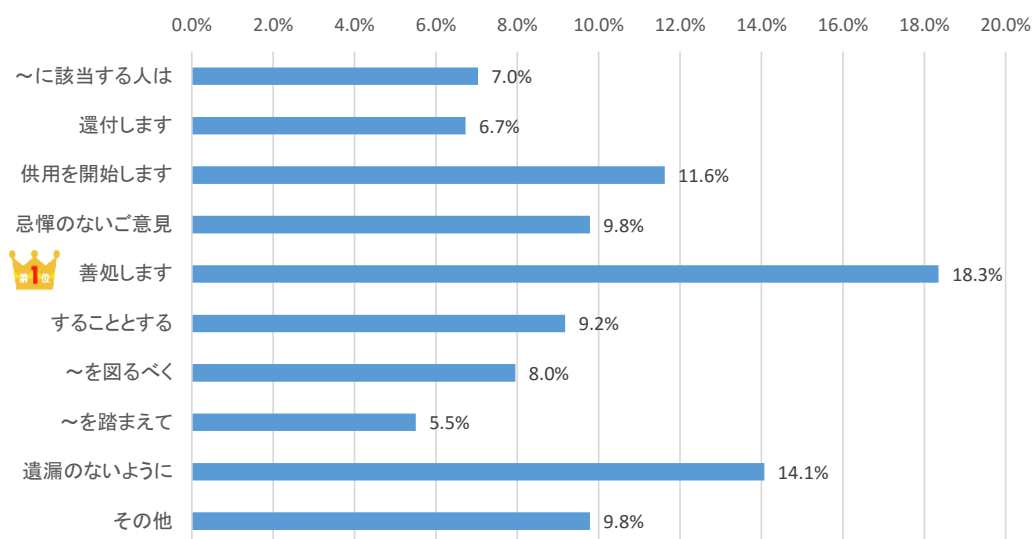
窓口の方の差が大きいと思う。いずれにしろ、民間(銀行等)に比べ庶民的という印象。中には(ベテランの方)いわゆるタメ口の人も少なくはなく、ちょっと違うかなという印象がある時も少なくありません。

- 解らないから聞くのであって、知ってるのが当然みたいな言い方をされる事がありました。
- 適当な表現。
- 強いていえば、窓口で不便や不愉快のを感じたことはあまり記憶にない。
- 固定資産税を支払いに行きましたが、命令的口調であたたかみを感じませんでした。
- ごく一般的な接客業の受け答えとさほど違いは感じない。

- 事務的である
- 窓口で対応する人によって随分違う。
- 事務的。
- 今のところ、そんなにひどいものには当たっていない。綺麗な人で喜んでいる。
- 行かないためわかりません。
- 以前、役所だから、融通は効かないことは百も承知だがそれでも他の対応があるのではないかと思うことがあった
- 18年前に1回しか訪問していない為、選択がむずかしいですが、その1回は丁寧にご対応いただきました。
- 自分達はそれを仕事にしている同じことが毎日のように起こっているから当たり前のように思っていることでも、こちらからすれば初耳で知らないことが多いのもっとこちら側の立場で話して欲しい
- 人によって分かりづらい説明だったり、やる気のない対応の仕方だったりと役所の方々の印象はあまり良くありません。
- 窓口での言葉遣いはそれほど気になりませんが、対人間ですし、いつもの会話と思います、ですが、文章になるとやはり硬い気がします。私がそういう文章に関わってこなかったというのがありますが、誰にでもわかりやすい簡単な言葉で文章を作成してくれると助かります。
- 以前に比べると、わかりやすく簡潔になってきているが、それでも結論等わかりにくい部分もあります。
- 証明書の発行に行くぐらいですので、特に言葉使いとか態度が気になったことはありません。ただこの支所に、証明書の発行ぐらいの仕事にこれだけの人が必要なのかしらと思います。もっと 学校のカウンセラーとか、子供の福祉の分野に人をとってしまいます。
- 丁寧に穏やかなイメージがあり、好感を持っています。
- 市役所にいくことがない。市民センターで済む範囲なので



問22 市役所の文書や窓口での言葉遣いにおいて、あなたが抵抗を感じる言葉や言い回しについて、当てはまるものについて○をつけてください。（複数選択可）



「善処します」、「遺漏のないように」について抵抗を感じる方が多いという結果となりました

#### 【その他のご意見（抜粋）】

- 文書自体を簡潔にしてほしい。全部書類を読んだ後に、結局印を押せばよいだけかと思っただことがある。
- 個人的に、上記にある文書で違和感を覚えた事はありませんが、千差万別、人の気持ち、理解度はあると思うので、今後注意されたら良いと感じます。
- 最近抵抗を感じたことはない。
- 抵抗を感じる言葉。以前に何を言っているのか意味がわからないので窓口に行っても会話にならなくていつも怒って帰宅している。なので、市役所に行くのが嫌いだ。
- 特にありません。窓口の方は、大体が親切で優しく対応してくださっています。
- 1から9まできいたことはありません。
- 通常の生活、会話で使用しない言葉は固苦しく、理解困難だと思います。
- 問11と同じ
- 抵抗を感じる言葉はないです。
- すべての人に良い対応をすることは難しく思います。市民は職員を信頼して対応していただくので、優しさを感じる事が一番うれしく思います。
- 言葉遣いに関して感じることはありません。
- 窓口で上記の表現を聞くことは殆ど無い。一方書面では上記の表現を用いても別に抵抗は感じない。(公文書として普通の表現と思う)

- 主観ではありますが、そもそも公的な場での言葉は法的根拠に基づいた言い回しだと思っておりますので、特に抵抗を感じることはありません。
  - 意味が想像しにくい文書名をただ読み上げる人、窓口担当者に命令口調で指示している後ろの方にすわっているひとの言葉
  - 特に感じない
  - 特に抵抗は感じない。
  - 特にありません。この質問は枝葉末節的でほとんど意味が無いように思えます。
  - うわべだけの言葉遣いの是非ではなく、市民の訴えに対する的確な処理が重要ではないか。
  - こちらがわからなくて質問した時に、ですから～という返事をする人がいて、とても不愉快に思う。
  - 何とか理解できるので可。そんなことより、綺麗で親切な人が多くなってウレシイ！
  - どれも文書中の記載であればそんなに違和感を感じませんが、口語で言われたら少し堅苦しい印象を受けます。
- 全体でとらえるので、一つの言葉で抵抗を感じることはございません。部や課の名前だけでは、何をご担当されているのか分からないので、いつも総合受付の方に手続き担当の課をおうかがいしております。幸いいつも、大変丁寧に案内いただいております。
- 問21の回答と同じです
- 言葉や態度は普通でいいと思います。言葉だけの丁寧さはありません。ただ自分達は市民の税金で仕事をしているのだと。もっと何が出来るかと、ルーティンではなく仕事をしていただきたいと思います。
- お役所の手紙なので気にしたことない
  - ↑文章だと解りにくい。固すぎる。

問23 市役所の文書や窓口での言葉遣いについて、あなたのご意見をお聞かせください。

- ・ 温かみさが伝わる言い方であれば、丁寧すぎる言葉遣いの方がかえって不自然だと思います。
- ・ 「正確」と「分かりやすい」の両立は難しいときがあると思います。さらに簡潔さを考慮すると頭が痛くなります。常に言葉についてアンテナをはっていることが大事だと思います。頑張ってください。
- ・ 一般の会社や事業所等をすぐ民間と言い、差別的に言う。あらためてほしい。
- ・ 私の感じることは、窓口で対応される職員の方は、丁寧に、細かく、理解しやすく対応していただいています。

- ・ 以前、市からの返信用封筒の宛名に、〇〇〇課〇〇〇様と自分の名前に様を付けている文書が届いたことがあります。不自然な感じを持ちました。外部への文書は複数職員のチェックが必要です。

- ・ 町田市は、全般にいていねいだと思う！ただ、文章に前置きの長いものや、本文自体が冗長なものが見られる。

- ・ こども園の金額に関する文書などは、よくわからなくて困まかせになってしまう。別にそれでいいのですが…。このアンケートはわかりやすかったです。

- ・ 窓口での書類提出時に不明な点を丁寧に分かりやすく説明して頂いて非常に好感が持てました。いつどの窓口に行っても言葉遣いは優しく丁寧に対応してくれました。文書は、専門的な言葉が分かりにくいことはあつたりしますが、そういうところ以外は、特に気になる言葉遣いはなかったように思います。

- ・ 窓口の人による。解っているのが当然だという言い方をすることがある。
- ・ 小難しい表現を使うのは、自分の仕事のあいまいな点をごまかそうとしている心の現れである。仕事を正しくできているなら、小学生にもわかるくらい平易な表現で物事を市民に伝えるべきである。
- ・ 問22の10と同じです。
- ・ 窓口での対応は親切、丁寧だと思います。文書については、文面が難しいと感じますので、簡単にできたらと思います。
- ・ 特になし。言葉使いよりも重要なことは、個々の市民のニーズにそった柔軟な対応

- ・ 文書や書類に関して、内容が非常に細かく、時間がかかる。決められたルールがあるのはわかりますが、もう少し簡潔にしていほしい。言葉遣いだけでなく、全体的に業務的な感じがする。スタッフのレベル差もあり、改善してほしい。

- ・ 一階窓口を含め応接はよくなっております。部署によっては即「民地だから」といって相談を渋る傾向がある。(門前払い)窓口相談業務簿を備え付け報告。対応等組織で検討(現場実査含む)し、何故対応できないか理解を得る努力が必要と思います。～民地だから、民地だから～では納得できないのでは？

- ・ 常識的な対応で充分。市役所だからと、構える必要はない。
- ・ 一言で、わかりやすい方がよい

- ・ コンビニやファストフードの店員のためのマニュアルのようなものを作る必要はないと思います。人と人のコミュニケーションのスキルを上げる訓練を重視し、相手に合わせて対応を臨機応変に変えられる人を育てることが重要と考えます。

- ・ 現状で十分だと思います。
  - ・ 今のところ、さほどやりとりがないので、思い当たらない。
  - ・ 市役所の窓口に行く事がほとんどないので、良い所も悪い所もあまり実感しません。書類手続きなどで行った時の窓口対応はていねいでわかりやすくよかったと思いました。
  - ・ 言葉のつかいかた、ものの言いかたには確かに難しいですが、私は一度として不快に感じたことはありません。しかし世の中いろいろ、相手を見て対応すればよいかと。
  - ・ こちらの質問の内容をよくきき適格に回答してくれるので満足しております。
  - ・ 人の言葉や態度は、その人の育った生活環境などによって性格が形成されることが大なるため、研修などによる再教育が必要ではないかと思えます。  
市役所での窓口での言葉遣いは丁寧な人が多く好感が持てる。たまに命令的な人がいるのでそこは残念に思う。仕事で疲れると思うが丁寧な言葉遣いをこれからも心がけてほしい。
  - ・ 意識した、ていねいな言葉は好ましくない。
  - ・ 丁寧でわかりやすい言葉遣いだと思えます。
  - ・ 専門用語等をわかりやすくして頂きたいです。
  - ・ ここ数年、窓口での言葉使いに対して不快に感じた事はないです。(小山市民センター利用)
  - ・ 十分配慮されていると思えます。
  - ・ 難しい言葉には、補足説明があるとよいと思えます。
  - ・ 文章に「ご理解、ご協力いただきありがとうございます」があるとよい。商売ではないが、感謝の気持ちが伝わる。
  - ・ おおむねいいと思えます。
  - ・ 違和感を感じた事は特にはないです。
  - ・ 町田市役所で言葉遣いで特に気になった事はありません。
  - ・ わかり易さが重要だと思います。
- 私は主にしょうがい課なのでわかりやすく教えてください。その他の手続きにいても理解できないとはっきり言いわかりやすく説明して下さるが必要な書類などでたらいまわしにされる時もある。市役所の方も大変なんだと思いました。
- ・ 文書は分かりにくい時がよくあります。言葉づかいはいいですが、場所が分かりにくく、まよいます。
  - ・ 取り立てていうことはない。ほぼ記憶にない。
- 最近窓口での言葉遣いや、職員の方々の態度が以前よりずいぶん丁寧で親切になったと感じています。とても良いことだと思います。文書については、特に難解な言葉もなく、抵抗を感じた事は有りません。
- あまり市役所に行く機会は多くありませんが、聞いたことに関してははっきりと答えが返ってくる印象でとても良いなと感じました。昔の事はわかりませんが、職員の方々はとても丁寧に仕事されてるんだと思います。
- ・ 役所内では普通に使っている言葉でも、役所外に出れば専門用語になる言葉はたくさんあると思えます。ふつうの会社でも、お客様に説明する時には、普段使う言葉、相手に合わせた言葉を選んで話すように気をつかいます。丁寧に敬語を使って話されているのかもしれませんが、言葉が難しいと重要な部分の理解にも妨げになると思えます。

- 文書は分かりにくい時がよくあります。言葉づかいはいいですが、場所が分かりにくく、まよいます。
- 文書は税に関する事は特に難しいと思う。あとは、太字やライン等でわかりやすくめりはりを付けてもらおうとわかりやすくなると思う。窓口は誠意をもって対応していく事が伝わるかどうかが大変だと思う。
- 窓口での言葉遣いはていねいで好感をもちましたが、文書はややわかりにくいと思います。
  - いつも対応良くしていただいています。
  - 私個人的には特に気になる、気にしている言葉等はありません。簡潔でわかり易ければ良いと思う
  - 今はだいぶ改善されたように思われますが、以前、あちこちの課にまわされたりしてとても不愉快になったこと思い出しました。
  - 文書は読んでもさっぱりわからない。窓口での言葉遣い、わざとらしく腹がたつ。市民の立場を理解していない。何様のつもりで対応する人が多い。
  - 「〇〇なんですよえ〜……」ともものすごく遠回しな話をする。ダメ、OKをハッキリしてほしい。
  - 自分の親や子どもが困って聞きに来ているという目線で説明してほしい。
  - 特に抵抗を感じることはなかったけれど、確かに難しい言葉には仮名を振ったり、言い換えたりした方がよいかもしいと今回思いました。
- 市役所へは電話での問い合わせが多いのですが、おおむね、対応はていねいで言葉遣いもかんじがよいと思います。基本的な質問にも優しくめんどくささらず調べたり答えて下さると思います。昔に比べて、市民ファーストになっていると感じます。
- 窓口での言葉遣いについては特に不快なことはないですが、時々態度が横柄な態度を取られることがあります。そういうときに不快に感じます。言葉遣いよりも態度に関する接遇の指導を徹底していただきたいと思います。
  - わかり易く、人を待たせない事
  - 税金関係の文書、専門用語がわからない。
  - そんなことも知らないの？と言われていた気持になったりする。ガチガチに厳しいイメージ。
- 歩行が困難な為、電話で質問となり失礼とは思いましたが、私共の町内の歩道が街路樹の根が道路表面に突きあがり、大変危険(約200m位)なので(私も2回転倒しております。)補修を願いました。結果は、その道路は国道なので市では不可能との返事。その返事が冷淡なので驚きました。同じ断りでももう少し言葉遣いを考えてください。
- 特に問題はありますが、誰にでもわかりやすい言葉で話して欲しい。
- 送られた文書、または窓口での言葉遣いについて、特にマイナスイメージをもたことはありません。ただ、辞書にのっていないような専門用語は少し説明していただきたいのですが、それもこちらが聞けばちゃんと説明して下さるのでありがたいです。特に年をとると(私もですが)今ふうの言葉がわからなかったり、耳が遠くなったり、さらには忘れっぽくなったりして、窓口の方や電話に出られた方は、その対応も大変だとお察しいたしますが、これまで、私自身は不快な対応をされたことはないので、とてもありがたいと思っています。

- 毎日大勢の方との応待でとても大変だと思います。
- 問21と同様
- 堅苦しくなく、親近感があると思います。
- 言葉づかいも大切ですが、話しかけやすい雰囲気、分かりやすく、めんどくさくさらず教えてくれる態度必要だと思います。
- 今迄通りでよいと思います。  
以前には事務的で、説明が困難な文書や、窓口での応対もありましたが、ここ数年は大変親切で分かりやすくまた、窓口の対応も心快く、感謝致しております。又、電話での質問もとても親切に対応していただいております、以前の市役所のイメージは、大変良く改善されたと思います。
- 問21のその他にも書きましたが、言葉遣いは悪くはないと思いますが、心がないと思います。上から目線で冷たい感じがです。職員の皆さんがどのような気持ちで仕事や市民と向き合っているのかが表れていると思います。
- 文書については難しい言葉は補足説明を入れていただくと良いと思います。言葉遣いではありませんが、少しにこやかに接していただくと、良いと思います。
- 窓口の職員の方が、私がわかりにくいと感じた言葉は、わかりやすいよう言葉をかえて説明してくれ、助かりました。
- 窓口での対応など特に気になることはありません。文書については、小さな文字でわかりづらいことがあります(行数が多い)。わかりやすく簡単に書いてあると助かります。
- 1年半前に町田市に引っ越してきました。転入手続の際の窓口での対応はとても丁寧でした。昔は役所の対応は横柄なところもあり、これがお役所か…とっていましたが、ずいぶん変わっていると思います。良い方に。働いている方々が、市民の立場になって考えてくださっているのでしょう。おかげで、市役所に足を運ぶことに抵抗がありません。
- タメ口はちょっと…と思います。  
以前12時前ぐらいに税金関係の事で市役所に行った時、休憩に入るためか、窓口を全部閉められ、担当の人に「今の時間はできません。」と簡単に言われ帰ったことがあります。サービス業だと絶対にありえない事です。本当に上から目線だと感じました。
- 問題を全く感じません。上から目線とも思いません。
- 特に不快に感じたことはありません
- 窓口での対応時は言葉遣いについて特に気になることはありません。文書は、まだ難しい言葉もあるようですが、なるべく簡単にわかり易くして下さると良いと思います。
- 分かりやすく、簡潔にまとめられていて良い。
- 丁寧に思います。国語力がなく理解できない事あり、実際関係ないと思うと読まずにいることあり。
- 市民は役所の人には税金で給料をもらっているという意識が強すぎる人が多い。窓口を訪れる市民は上から目線で職員を見ている人がたまに居る(言葉使いなど)市民病院などで～様と呼ぶのも最近ですよ。～さんでいいのに。
- 今回のアンケート文書は自分の理解が低下していることに起因すると思いますが、問14で記述した通りの所感です。市役所から受け取る封書には消印もなく投函した日付も記載がない。それで受け取った日付を封書に記さるようにしています。

- 基本的には、真面目という印象を受けるが、中にはマニュアル的な言い方をする人もおり、その割合が多いと近年思うので、あまり印象を受ける。
  - 1日に何件も対応されるとは思いますが、もう少し丁寧にしていただけると助かります。
  - 窓口での対応は丁寧だったと思います。
  - 適切な言葉づかいで、不快に感じたことはありません
  - 役所としてかくあるべきというイメージが既にあるため、逆に今更大衆迎合的に表現を和らげられると、違和感を感じる事になると思う。
  - 今年、10年振りに市役所へ行きましたが昔のイメージと比較し、職員が明るく快活になったように感じました
- 上記にも記載しましたが、公的な場での言葉というものは、法律用語や法的根拠に基づいた言い回しと思っていますので、無理に一般の方に分かりやすい言葉に直して、本来の意味とずれてしまってもいけないですから、そのままが良いと感じています。
- 利用する回数が少ない中では、丁寧で良い印象を持っています。
  - 専門用語や普段聞き慣れない表現を使わない様にしていただけると助かります。
  - 特にわかりづらかったり、命令的等と感じることはありません。わかりやすく説明してもらえていると思います。
  - 個人差はあるがとても親切で評価している。
  - 事務的でもいいのだが、こちらの言うことを理解しよう、または確認するような姿勢がない方がたまにいる。
  - 簡潔に要点を述べて欲しい。
  - お役所言葉(難しい表現)を避けて、大変でしょうが優しい言葉使いをすることが求められているのではないのでしょうか。窓口の方は大変だと感じます。
  - 今のところ不快感を感じたことはない。
  - 今まで通り、簡潔に結論を分かりやすく説明していただきたい。
  - こんな言葉使いを問題にする前に他に大事な問題がたくさんあるのではないのでしょうか。
  - 一般職員全体に窓口での言葉遣いは丁寧と感じます。中には中間管理職(係長級)と思われる職員で不十分な説明と横柄な態度を感じたことがある。
  - 特に無し、役所とはそのような所とっておりますので。サービス業では有りませんから、今のままでいいんじゃないでしょうか。
  - 今のままで良い。言葉遣いは丁寧に、慇懃無礼にならないように。
  - 最近、市役所へ行っていないので回答できません。
  - 善処します等は、なにもやらないということと同じだと思う。
  - 訪問者の理解レベル・視線に合わせたフレキシブルな対応、コミュニケーション力が弱く思われる
  - あんまり細かいことは言わない。綺麗な人が多くて、なかなか良い。
  - その人に解かりやすい言葉づかいをする。
  - 市民は、サービスと考え、市役所は業務と考えているこの違いを、お互いなくしていかなければ、些細な言葉遣いや、言い回しでも市民は不快感を感じると思う

- ・ 文書は硬い感じだが、窓口では分かりやすく説明してくれる。
- ・ 丁寧に案内をしてくれ、説明もわかりやすい。電話で問い合わせをしても親切に対応してくれる。
- ・ 市役所には職場から電話をかける事がありますが、オペレーターの方は間違いなくとても丁寧です。まあ、一般的な常識で対応すれば良いのでは？
- ・ 一律同じ対応ではなく、相手に合わせた対応をした方がよいのではないかと思います。
- ・ 人にもよって違うと思います。とても丁寧にわかりやすい方もいますが、早く帰って欲しいという態度が出ている方もいます。そういう方は難しい言葉で話される場合が多いと思います。

内容や心がこもっていれば、体裁にこだわる必要はないと思います。子どもの宿題でゴミ処理について、環境政策課の新海様に丁寧にわかりやすく、かつ詳細に話をうかがうことができ、今でも心より感謝しております。残念なことは、環境問題について、先駆的な市であることや、ゴミ減量アクションプラン等、すばらしいとりくみがありますのに、新海様にお会いするまで、そのようなことは全く存じ上げなかったことです。ご質問の趣旨とは少々ずれてしまいますが、この機にお伝えさせていただきました。

- ・ 窓口を間違えて訪問した場合などはたらいまわしと受け取られないように丁寧に案内されるといいと思います。

言葉遣いは特にはないです。どこに言えば良いのか分からないのでここに書かせてもらうと、とにかく早急に保育園を増やして欲しい！！一番近くて徒歩20分は日々の負担が大きすぎる！なんとかして！！

- ・ いつも丁寧に説明してくれます。
- ・ 私自身は不快に思ったことはない。
- ・ 言葉遣いにおいては今のところあまり気になることはありません。
- ・ 上記にも書きましたが簡単な誰にでもわかる言い回しや言葉で文章を起こしてくれるとその文章を読む気にもなりますし、理解しようと頭が働きます。
- ・ 特に文書において回りくどい表現が多く要点が埋もれているように感じる
- ・ 親切に対応してくれたと思います。
- ・ 簡潔かつ丁寧に良いと思う。
- ・ 以前に比べたらわかりやすくなった。説明文等はフローチャートにしてもらえるとよりわかりやすいのでは。
- ・ 公務員なのでサービス業ではないため常識程度でよいと思います
- ・ 通常の文書の他に、大きな文字のもの、フリガナつきのものがあると助かる人がいるかもしれせん。

窓口などの対応の方々態度や言葉遣いは丁寧に交換が持てます。ただ、窓口で対応した書類を、内部で打ち合わせや指示を行うとき、「内向き」「外向き」の使い分けがあからさまで印象が悪い。内部においては年功序列や上下関係があるとは思いますが、窓口にいる私たち市民とは関係ないことです。印象が悪く、一種のパワハラとさえ思えますので、教育以前に各々の自覚が必要ではないでしょうか。

- ・ 丁寧だと思います。
- ・ 常識の範囲であればよい。ただ常識も人によって異なるので難しい
- ・ 異論を言われても弁解できるように、抽象的なお役所言葉を使った文章表現の書類を読んだ時に、「やっぱり」と感じます。



- ・ 課によると思います。いつもお世話になっている子育て関係の課は色々気遣ってくださりとても良い印象です。
- ・ 窓口では問題ないと思います。丁寧に対応していただきありがとうございます。文書では中学教科書・新聞レベルの表現だと分かりやすくなるのではないのでしょうか？
- ・ ちょうどいいと思う。(特に違和感を感じた事はありません。)
- ・ 取り立てていうことはない。ほぼ記憶にない。
- ・ まわりくどくなくやわらかい話し方が良い しかし最近は大いぶやわらかく話す方が多くなった



市役所の文書や窓口での言葉遣いについてのご意見は、約140件ありました。





