

2011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 2011年9月15日（木）～2011年9月30日（金）
※期限過ぎに提出されたものも集計しています。

テーマ 1.あなたと町田市
2.町田市役所の総合案内サービスについて

アンケート対象 2011年度町田市市政モニター

対象者数 199名

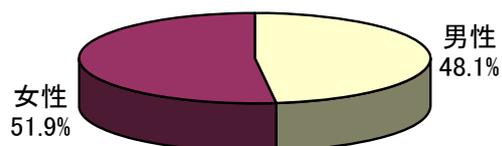
回答者数 185名

回収率 93.0%

回答者の属性

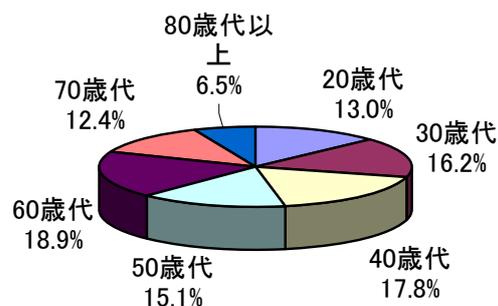
(1)性別

性別	人数	%
男性	89	48.1%
女性	96	51.9%
合計	185	-



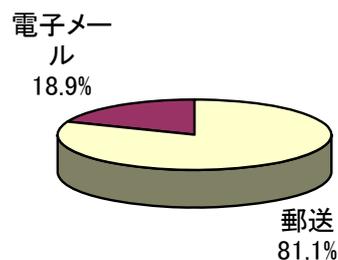
(2)年代

年代	人数	%
20歳代	24	13.0%
30歳代	30	16.2%
40歳代	33	17.8%
50歳代	28	15.1%
60歳代	35	18.9%
70歳代	23	12.4%
80歳代以上	12	6.5%
合計	185	-



(3)回答方法

性別	人数	%
郵送	150	81.1%
電子メール	35	18.9%
合計	185	-



～はじめに～

町田市は、1958年2月1日東京都で9番目の市として、人口6万人でスタートしました。そして、2008年に市制施行50年目を迎え、現在は人口42万人を超える都市となりました。

今日、行政サービスへの期待は多様化する一方、長引く不況による税収減から、市は今行すべきサービスの選択が必要となっています。

こうした状況のなか、市は市民ニーズを的確に把握するとともに、市政運営に関する情報の積極的な公開に努め、市民の皆様のご理解とご協力を得ることが不可欠です。

現在、町田市では市民ニーズを掌握するために、様々な取り組みを行っています。この市政モニター事業もその一つです。

第1回アンケートでは、以下の2項目についてモニターの皆さんにお伺いし、今後の市政運営の参考とさせていただきたいと思えます。

～今回のアンケートテーマ～

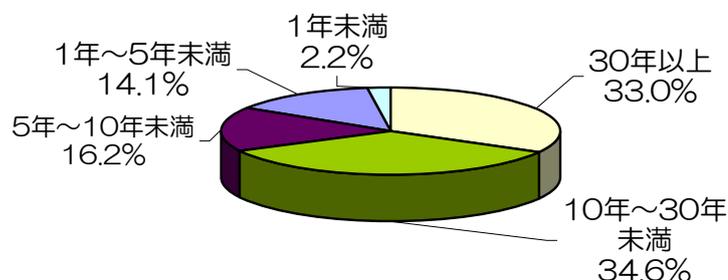
1. あなたと町田市について
2. 町田市役所の総合案内サービスについて

1.あなたと町田市

※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。

Q1 あなたは町田市に住み始めて、どのくらい経ちましたか？
(1つだけお選びください)

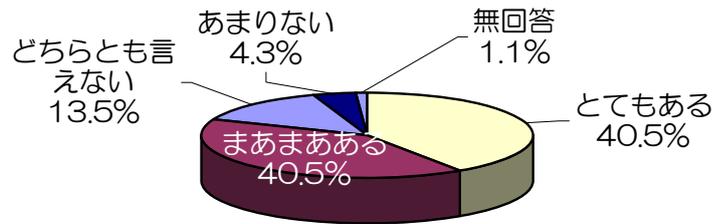
回答内容	回答者数	構成比
30年以上	61	33.0%
30年未満～10年	64	34.6%
10年未満～5年	30	16.2%
5年未満～1年	26	14.1%
1年未満	4	2.2%



... 10年以上、町田市に住んでいらっしゃる方が、全体の約7割です。

Q2 あなたは町田市に愛着がありますか。(1つだけお選びください)

回答内容	回答者数	構成比
とてもある	75	40.5%
まあまあある	75	40.5%
どちらとも言えない	25	13.5%
あまりない	8	4.3%
まったくない	0	0.0%
無回答	2	1.1%



町田市に愛着が「とてもある」「まあまあある」と回答された方が全体の8割をしめています。「まったくない」と回答された方はいませんでした。

Q3 Q2で町田市に愛着が「とてもある」もしくは「まあまあある」と答えた方にお聞きします。

愛着がある理由をお教えてください。(いくつでもお選びください)

回答内容	回答者数	回答比※
緑や公園など自然環境が良いから	116	77.3%
体育館や運動場などスポーツ施設が充実しているから	46	30.7%
地域(近隣)との関係が良いから	45	30.0%
博物館や美術館など文化施設が豊かだから	35	23.3%
治安が良いから	25	16.7%
繁華街のイメージが良いから	24	16.0%
文化的遺産や観光名所が豊かだから	22	14.7%
その他	50	33.3%

※Q2で「とてもある」もしくは「まあまあある」と答えた方の回答比です。

その他の主な理由

【交通の便、アクセスについて】

- ・高速にのりやすく、都心にも旅行に行くにもアクセスが良い。
- ・都心から離れているが、交通の便が良い。ただ混むのが難です。
- ・都会にも出易く、郊外にも行き易いところがよい。

【生まれ育ったまち、愛着がある】

- ・先祖代々、町田に住んでいるため。・町田市は終の住み処である。
- ・町田に生まれ育ち、土地っ子としての自負があり、他所に負けれないと思う。
- ・大学が町田市にあり、2年間通っていた。結婚して、町田へ。住みはじめて10年以上。縁のある地だと思うから。
- ・昔から住んでおり、買い物にも便利で住みやすい。
- ・私の実家は登戸（小田急線）で、私の母は相模原の生まれだったので、里帰りするとき（夏休み等）町田へきてました。
- ・町田市で生まれ、転勤で関西・海外と他地域で生活しましたが、ふたたび戻ってきてほっとする街です。子どもたちも世帯を持って、町田市に住んでいます。
- ・35年くらい住んでいるので、愛着があります。
- ・中高生の時、学校が町田市にあり付き合いが長い。愛着はあるが、魅力があるかということ??

【福祉施設、文化施設、病院等について】

- ・老人施設が充実している。無料で長時間カラオケや囲碁・将棋が出来る。ビリヤードの施設もあるが運動が出来るピンポン台があってもよいと思う。
- ・福祉施策が充実しているから。
- ・病院や医院等が多いから。交通の便が良いから。
- ・町田市民病院に2回入院・手術したが、非常によい病院である。（全快した）
- ・活気がある。町田市民病院という大きな総合病院がある。とても身近で安心する病院。市で経営しているから。新しくなり、設備が充実し、より良い病院になった。グランベリーモールがあること。
- ・図書館が蔵書量・施設・サービス共に素晴らしいと思います。

【自然環境などについて】

- ・特別に自然環境や施設が充実しているとは思わないが、都心に出なくても町田で十分にすむ。（買い物等）また、栄えてはいるけれど、自然もまだまだ多く残っていて、都心と田舎の両方の良さがある。住みやすい。南大谷に住んでいますが、毎年うぐいすの音が聞こえて、とても風流です。
- ・恩田川の桜並木の美しさ。街路樹の美しさ。各社の住宅地を通り抜けて、町田の繁華街に自転車で行ける。
- ・住んでいる家の周囲の環境が良い。緑あり、山々を遠くに見て、四季を感じる。何よりも静かである。

【駅前、繁華街について】

- ・学生が多く、街に活気があると思う。しかし、夜はキャバクラの客引きなどが目立ち、治安については少し心配。
- ・イメージは良くないけど、駅周辺がとても便利なので。
- ・繁華街が便利だから。

【そのほかのご意見】

- ・医療施設の不足感。救急時、近所に病院がない。車を持たないと致命的にアクセスが悪い。
- ・歴史を感じる古道があったり、反面、最新のお店もあったりする。都内への交通の便も良く、

- ・ 郊外（箱根・藤沢・横浜等）へのアクセスも容易。切り口次第で様々な良点を見いだせる。
- ・ 居住地の近くは騒がしくなく、それでいてスーパーもあり生活しやすい。
- ・ 町田で子育てをし、地域・近隣・知人との関係が良好だから。スーパー等、普段の買い物の場所も多く、比較的物価も安いように思う。
- ・ 母80歳のとき、町田に来ました。大変困ったとき、役所で大変親切にアドバイスをいただきました。お役所に何時行っても大変対応がよくて、町田に住んでよかったと思います。
- ・ 一歩電車に乗り市内では新宿のようなにぎわいにはおどろきです。
- ・ 町田市民ホールでの催し物等については、広報まちだからの情報でいつも利用しています。
- ・ 無駄な施設が少なく良い。
- ・ 住めば都程度。偏在しすぎ。
- ・ 町おこしになる市民参加のイベントの実施とそのPR。
- ・ 勤務先とその社員、関係者が市内に多く住んでいるため。

Q4 Q2で「あまりない」もしくは「まったくない」と答えた方にお聞きします。
愛着がない理由をお教えてください。（いくつでもお選びください）



回答内容	回答者数	回答比※
繁華街のイメージが悪いから	6	4.0%
治安が悪いから	4	2.7%
地域（近隣）とのつながりがないから	3	2.0%
緑や公園など自然環境が良くないから	1	0.7%
博物館や美術館など文化施設が乏しいから	1	0.7%
文化的遺産や観光名所が乏しいから	1	0.7%
体育館や運動場などスポーツ施設が乏しいから	1	0.7%
その他	4	2.7%

※Q2で「あまりない」もしくは「まったくない」と答えた方の回答比です。

その他の主な理由

- ・ バスの本数が少なすぎて不便。街灯が無くて暗くてこわいし、よく不審者がでるから。
- ・ 医療施設の不足感。救急時、近所に病院がない。車を持たないと致命的にアクセスが悪い。
- ・ 都心から距離がある。騒音(飛行機)
- ・ 市民ホール・公民館他狭く、大きなイベントができない。駐車場が完備していないので、大変不便。バス利用が多いが便が悪い。総合病院も少ない。
- ・ コンビニでもトイレ使用可が多いのに、〇〇銀行〇〇支店で、「お客様にお貸しするトイレはありません」と言われたときはショックでした。

Q5 全ての方にお聞きします。

あなたは、町田市以外に住んでいる人たちは、町田市にどんなイメージを持っていると思いますか？具体的にお書きください。

【繁華街、治安が悪い】 抜粋

- ・私自身、高1の時に世田谷区から町田に越してきた。その時は「町田」と聞くと「治安があまり良くない」「サッカーが盛ん」というイメージだった。一般的には、やはり他の区や市に住んでいる人は、町田は神奈川県とと思っている人は未だに多いと思う。
- ・治安が悪い。他見に住む知人たちは、ニュースで町田市の犯罪がよく流れると感じている。
- ・繁華街で夜の治安はあまり良くないのでは？広い面積で、都会のイメージと郊外のイメージと二面性がある。駅前が混雑しすぎ。町田街道・成瀬街道が混んでいて不便。
- ・町田駅のまわりを見て、町田のイメージになっていると思う。そのため、若者のみだれた姿や行動などから、治安の悪さ、うるさいと思われがちだと思う。1つの所にいろいろあり便利と思っている人も多いと思う。
- ・町田駅周辺の治安が悪いと言われることが多い。また、町田駅の商店街に外国の方が多く、何かのチラシを配布しているので安心して通れない。

【交通・アクセスについて】 抜粋

- ・都心に比べると、緑も多く、子育てなどには良いが、田舎なイメージ。都心まで遠い・不便。交通渋滞がひどい。
- ・小田急・横浜線と電車の便も良く、町田駅付近の買い物等はいいが、町田駅から離れるとバスの便が悪い。バスは町田駅に集中し、京王線・東急線等他へのアクセスが悪い。一度、町田駅まで出なければならない。なので、多摩センターまで来ているモノレールを町田駅経由で東急線の駅まで運行がかなうといい。町田市は、自家用車を持たないと住みづらいが、緑が多く、良いところという人が多い。
- ・東京都民として優遇されている。交通の便もよく、緑も残されて住みやすい。

【都心に近い、出やすい】 抜粋

- ・都心に行くにも観光地に行くにも便利な所。若者中心の町で、年寄りには買い物が不便。事件などで新聞その他、よく出ている所。道路が狭い。
- ・緑が多く自然環境に恵まれ、都心部へのアクセスも便利で、若い人たちの転入者が多く、今後ますます発展する新興都市のように思われている。
- ・いいこと：都心まで近くて住みやすい。買い物も町田駅前ですべてが済む。
悪いこと：中途半端な田舎町

【都心から遠い】 抜粋

- ・東京都内ではあるが都心から離れているため、ベッドタウンのイメージになってしまっていると思います。
- ・神奈川県町田市(東京都内ではない)都心から遠いので、畑と田んぼの多い田舎。
- ・都心に遠く、町田は神奈川県か?と聞かれることがある。最近は「にぎやかになった」?など……。聞かれることもあります。以前よりは、イメージが良くなったように感じられますし、発展途上の町とされているかも知れませんね。
- ・都心から遠く、田舎っぽい。中心地は栄えているが、そこ以外はあまり整備されていない。大きな市
- ・東京都の飛び地で都心から遠いと思っている。親戚から神奈川県だと思われている。

【福祉のまち、福祉が充実している】 抜粋

- ・福祉の充実した市だと、良く言われます。
- ・生活面では、東京都町田市は福祉の町。その分、介護保険など税金面が高いのかしらと聞かれる。
- ・結婚後、夫の仕事の関係で他の県にあちこち住みましたが、その土地で知り合った人たちに町田市に住居を構えた話をすると、まず多くの方が福祉に恵まれている町田市だと知っています。
- ・私の周りに(町田市以外)住む知人・友人は、町田市は福祉が他に比べて充実しているのではとの声が聞かれる。
- ・福祉の町として有名。以前は子どもの福祉関係が重点的だったと思う。次に親の呼び寄せ同居が多くなりました。

【田舎のイメージ】 抜粋

- ・都会でも田舎でもない住みやすい街。・都市でもなく田舎でもなく中途半端。
- ・東京23区の人たち……。多摩川を越えた東京のはずれで、東京の田舎。さらに小田急・横浜線以外はよくわからないところ。それ以外の人たち……。百貨店があり、生活に便利そう。(小田急線の西側の人たち)
- ・洗練されていない田舎。事件が多い→お友達に「遊びに来てください」というと遠いから(赤坂)危ないから行ってはダメ(コンクリート詰め事件)TVで司会者が「ステキなお洋服ですネ」といったら、TBSの俳優が「町田で」というと司会者が「クスッ」と笑った。
- ・都内に住んでいる人は、まだ田舎というイメージがある反面、「何でもあるのでしょうか?」とか吉祥寺に似た感覚があるような気がします。実際に町田に降り立っていないので、わからないでしょうが……。

【神奈川県だと思われている、東京都とされていない】 抜粋

- ・東京都町田市ではなく、神奈川県町田市と勘違いしている人が多いと思う。
- ・町田と聞いて、すぐに思い浮かぶものがない。東京なの？と言われる。
- ・分かりません。問の答えとずれているかもしれませんが、「町田が東京都だと知らなかった（最近知った。）」とよく聞きます。
- ・町田市は神奈川県の一部と思っている人もいます。町田駅中心部の商店街も他市の方々に知られています。また、緑や公園も多く、自然環境が良いことも知られています。
- ・町田市が東京都下である事を知らない人が、特に地方に多い。町田＝東京のイメージが低い。町田が東京であるPRが必要。

【自然が豊か、緑が多い】 抜粋

- ・「緑が多い市だよ」と実際に何人かに言われたことがあります。
- ・郊外にあり、緑豊かな落ち着いた街。・緑や公園が多く、自然が豊か。
- ・東京都の中で、自然環境が優れている。東京郊外のベッドタウン。
- ・自然環境に恵まれた都市であるが、「神奈川県」にあると思っている人がいる。
(小田急線の駅の順番の影響かもしれないが・・・)
- ・広い面積、緑が多い、繁華街のイメージが悪い・緑や自然の豊かな住みよい町
- ・私が70代なので友人たちも、東京の中の自然が残る所というイメージです。わざわざ都内から歩きに来たり、博物館などを訪ねています。しかし若い世代には急変した繁華街に興味があるらしいです。

【買い物が便利、商業施設が充実している】 抜粋

- ・横浜や新宿まで出なくても、町田で大体のことは済ませられるのでとても便利。
- ・便利、にぎやか、おしゃれ・住みやすい町。自然が多いが、商業地域もあり便利だから。
- ・新宿まで行かなくとも、満足のいく買い物が出来ると聞いています。
- ・小田急線・横浜線が出ていて、羽田に行くにも成田にも便利な所だと思います。
- ・町田駅周辺が栄えていて買い物がしやすい。
- ・東京都と神奈川県の境目にある街で、町田駅の周辺は、買い物できる場所がとてもコンパクトにまとまっていて、わざわざ都心まで行かなくても何でも手に入るし、食事するところや飲み屋さんもたくさんあって便利なところというイメージではないでしょうか。

【団地のまち】 抜粋

- ・30年代の古い団地。・団地がとても多く、自然に恵まれた町。
- ・大きな団地がある町。近年、発達の著しい町。JR沿線というより、小田急沿線の町。

【スポーツのまち】 抜粋

- ・ サッカーチームがたくさんある。(少年サッカー) ゼルビアに力を入れている。
- ・ 都会と田園風景の混在した町、町田市は大きな町、日大三高のある町
- ・ スポーツ＝野球・サッカー・高齢者参加型の市民スポーツ等が盛んで、成績優良な都市。
- ・ 今年の高校野球で優勝した日大三高のある町。

【その他のご意見】 抜粋

- ・ 町田駅周辺のイメージが強いらしく、新しい街。玉川学園周辺のイメージでお金持ちが多い。
- ・ 横浜の近くで、東京のはずれにある街。少し地味に感じているのではないのでしょうか。
- ・ 地名はよく耳にするものの、八王子・横浜・立川等に比べ具体的に場所がどこかがイメージしにくい。街の特色・特産品等も思い浮かばない。
- ・ 駅周辺がごちゃごちゃしていて、坂も多く、バス乗り場も多いが、目的地に行くのがよくわからないと言われる事が多いです。
- ・ 関西辺りの人々にとって、町田市はあまり知られておらず、神奈川県の一つの市だと思われている。複数のデパートがあり、都会のイメージがありながら、どこか洗練されていないというイメージもある。
- ・ ずっと以前の事、バスの中で薬師池への道を聞かれた。身内の介護を終えた中年の女性で(都の広報を見て)自分で出来ることは即やっておこうと思い立たれた由。気持ちのよい時間を過ごされたことでしょう。
- ・ 高級住宅街であり、出来得れば転居、永住したい考えであると思われれます。(友人数人から)
- ・ 遠藤周作や白洲正子など、町田市には有名な作家が住んでいたことから、町田市が文化的レベルが高いというイメージを持っている。
- ・ 車で来た人に聞きましたが、道路の表示がわかりにくいと言っていました。小さい道がいくつもあり、同じ所を何回も回ったそうです。
- ・ 具体的に何かこれというイメージが強いわけでもないと思います。しいて言えば新宿や東京などのベッドタウンとしてはなかなか便利という感じでしょうか。自分も仕事をする上で、この町田は非常に便利というイメージを持っていました。
- ・ 良いイメージ：百貨店や店舗が多く、アウトレットショッピングモールもあり、ショッピングに最適。都内の中でもスポーツ(特にサッカー)が盛んである。
良くないイメージ：県境のため治安が不安定で、物騒と思われている。一部のメディア等の影響のため、物騒・「西の歌舞伎町」等と揶揄されている。
- ・ 博物館や美術館など文化施設が多くあり、親しんでもらえる市だと思います。
- ・ 小生が住んでいるところが境川に沿った細い地域のため、「あそこも町田？」と言われる。さらに所轄が南大沢警察署となり町田在住のイメージが希薄になっている。
- ・ 文化学園都市でやや高級住宅地のイメージを持っているように感じます。
- ・ 庶民的で下町風な雰囲気を感じる。そのようなイメージを感じます。

Q6 あなたが、町田市をPR（宣伝）することを考えてください。
どのような事をPR（宣伝）したいと考えますか？
具体的にお書きください。

【緑、公園、自然環境が豊か】 抜粋

- ・ 都内でありながら、緑も土地も多い町田。家庭を持つ人に「町田なら車も持てるし、戸建ても夢じゃありません」みたいなアピールをする。
- ・ 町田駅前の栄えている様子と郊外の緑（公園やリス園など）を知ってもらいたい。すごく静かで住みやすい。
- ・ 今年の春、ダリア園近くの菜の花畑を見に行きました。思った以上にきれいでステキでした。帰りにまだ半分しか咲いていませんでしたがダリア園、後に薬師池で藤の花を見ました。「ハイキングコース」は、年配の方が好んで行くものとイメージしていましたが、天気の良い日に歩いて花を見るのがとても楽しかったので、PRしたいです。
- ・ “都会”なのに、こんなに公園やそれ以外にも畑や緑がたくさんあること、尾根緑道の桜は見事なこと、“都会”と“田舎”両方併せ持つ市であること。
- ・ 「自然と商業が共存している市」自然に恵まれた環境を持つ一方で、駅前周辺は、デパート等の商業面が発達している。また、都心へのアクセスが良い為、暮らしやすい街である。
- ・ 周辺に公園が多く、子どもを遊ばせやすい。街が整備されていてきれい。（つくし野駅とすすかけ台駅周辺）グランベリーモールというアウトレットがあること。東名高速のインターが近いこと。
- ・ 町田駅近くだけが町田ではなく、緑も多く公園も充実している所など、自然がまだたくさん残っている事もPRしていきたい。
- ・ 公園以外でも緑が多く、子どもを育てたり、家族達が安心して生活していくことができる市であることをPRしたい。
- ・ 蛍も飛んでくる町田です。（世田谷区では、蛍を半養殖しています。岡本公園）緑の手入れも（街路樹）などよく手入れされています。（ちょっと都心には遠いですが…。）
- ・ 都心よりは、自然も残っているし緑も多い。商圈もデパートや色々なお店が揃っている。東京駅まで行かなくても、新横で新幹線に乗れるし、箱根・小田原・江ノ島へ比較的近い。
- ・ 町田市は自然がたくさんあってのどかな風景の楽しめる町。町田駅周辺はデパートや商店街もあって、買い物にも便利。図書館や博物館・美術館もあるし、体育館や市民プールもあって子どもも育てやすいところ。車で出かける時も、横浜町田のインターが近く、少し足を伸ばせば国立のインターもそう遠くなくて、高速に乗りやすい。電車も小田急線とJRが利用できて便利。美味しいお店もたくさん。
- ・ いにしへの自然が残る、タヌキが同居する生活空間、『花鳥風月』が似合う街、都心から30キロの東京田舎町

【買い物などが便利】 抜粋

- ・デパートもあり買い物に便利。JR・小田急、交通に便利。市郊外に自然が多く残っている。
- ・繁華街にあるような店も出てきているが、昔ながらの趣のある商店街も残っていて、買い物に便利な交通の立地条件もよい所です。
- ・小田急デパート・ユニクロ・東急ハンズは、かなり品揃えが豊富。専門店がたくさんあり、クスリ屋・食事処は、友人の口コミで新規開拓です。
- ・東京都だけど自然も多く、買い物などにも便利で、住環境としてはかなり充実している町。
- ・治安の良い街だと言う事。都心に出なくても、ある程度のモノは揃うという利便性。友人に聞いてもやはり「町田は治安が新宿・渋谷並みに悪い。」と言うことは耳にする。まず、この負のイメージを払拭することが必要と感じる。そうすることで、町田に来てくれる人は増えるのではないか。次に「利便性」について、新宿・渋谷などに出なくても町田で、家電・服・日用品などが揃うという利便性は強みであると思うので、そこも推していく。

【交通の便がよい、アクセスしやすい】 抜粋

- ・意外と緑が多い。大学が多いので、公開講座も多く、生涯学習の機会を持てる。交通網が発達している。
- ・象の鼻のように細長く、一見まとまりがないような印象を受けるが、交通の便は良い。まだまだ住む所を選べば、緑が多く静かで住みやすい。ただ一つ、相原地区は坂が多く、高齢者にとっては気にかかるが、交通手段が充実すれば町田に住むことをすすめても良いと考えている。
- ・町田市はとても交通の便が良く、バスで町田に出ると何でもそろって、買えて便利な所よ。高校・大学があるし、公園もたくさんあってとても良い所よ。と申します。
- ・小田急とJRが乗り入れてることで、新宿、横浜などに適度な時間で出ることができ交通の便が良い。若者向けのデパートも充実しているので、買い物に困らない。ラーメン屋が多い。
- ・交通手段を問わずどこに行くにも便利、そのくせカワセミやオニヤンマ、カブトムシもみることができる。都会性と自然環境の二面性を併せ持っていること。
- ・適度に商業施設が充実しているので、遠方に出なくても駅周辺で用がたせる。行政サービスが、駅近で便利。都心へのアクセスは良い。

【文化施設、スポーツ施設などが充実】 抜粋

- ・公共施設、役所窓口(出張所など)の便利さ。中学校に併設された温水プールや移動図書館、役所窓口が多くて便利。
八王子・相模原・大和・川崎・横浜・多摩市計6つの市に囲まれている市で、それぞれの地域が隣の市の特徴やイメージが強い。(6つの顔を持った市という意味)
- ・町田市は、皆様方の希望と期待にこたえられる街づくりに取り組んでいます。健全な生活・子育て・教育施設の充実等、また緑に恵まれた自然豊かな街。こんな街に住んでみませんか。

- ・赤ん坊～高齢者まで、安心・楽しく一日を遊ぶ事の出来る町であることを、それにはいろいろな施設へ行く便利さを…
- ・市立図書館、博物館や版画美術館等の文化施設が利用しやすく、内容が充実しているということ。東京都でありながら、閑静で交通の便も悪くなく、とても住みやすいということ。薬師池公園や小山田緑地など、魅力的な散歩コースがあり、自然が豊かであるということ。
- ・小野路や鶴見川源流など東京で田舎の風景が体験できる場所がある。また自然に囲まれた公園が多く、版画美術館など特徴のある施設もあり自然と文化両方楽しめる町であること。ゆったりとした生活ができること。
- ・現在は市役所の施設が多くに散らばっているが、来年は新しい市役所が完成するので、市民の利便性が向上する。
- ・スポーツ施設・学校プールの開放・公園レクリエーションの充実・緑・花等の見どころをアピール、町田を拠点とするJリーグチーム・フットサルチームの試合日程よりアピールし、町田市民がもっと愛着を持ち、応援してもらうための広告をする。
- ・スポーツ施設が充実していること。総合体育館は、全国大会の会場にされていることや市立室内プールでは、中学校対抗の水泳大会が行われていること。芹が谷公園や薬師池公園のように、緑豊かな公園があること。

【住みやすいまち】抜粋

- ・誰でも住みたいと思う町。生涯住み続けたい町。
- ・都会でもない、田舎でもない、人が住むのにとっても良い町です。
- ・住みやすい。地震に強い。(期待も込めてます)・生活で不便さはありません。
- ・50年前、バットタウンとして何も知らずに転入したが、全国から集まった人が、子どもたちはここで育ち、第二のふるさとであると意欲的に地元の人と交流を持ち、自分たちの要望を訴え、より住みよい町になったと宣伝したいと考えます。

【スポーツのまち】抜粋

- ・FC町田ゼルビアや高校野球の日大三高など、スポーツの分野から宣伝していけばよいと思います。試合の予定などを公共機関に掲示して、町田市をアピールしていけばよいと思います。
- ・スポーツの街であることをもっとアピールしたいと思います。サッカーやフットサルのプロチームも活動しており、また高校野球においても強豪校が揃っています。治安や繁華街であることにおいては、残念ながら悪いイメージをもたれることもありますが、それを払しょくしてしまうくらいの「健全な街」としてのイメージを植え付けるためにもスポーツが盛んである部分をもっと前面に押し出してほしいと感じています。たとえば町田ゼルビアでは、小さな子供から70、80代の高齢者まで老若男女問わずサポーターの方が応援に駆け付けています。このような街はそうそうないはずで、アピールポイントとしては大きいのではないのでしょうか。
- ・高校野球で全国優勝した日大三のユニホームの袖に東京町田を入れる。

【福祉、子育て】 抜粋

- ・自然が豊か。ハンディキャップのある方への配慮（施設や働ける場所）がある。美術館や市民ホールの活動が盛ん。
- ・私は数年前まで相模原市に住んでいました。子どもの保育料が他の市に比べて安いと感じました。よって、子育てに協力的な市としてPRしたいです。
- ・都内でありながら緑も多く、その一方、商業施設も発展しているので不自由もない住みやすい町。子ども関係の医療費や保健福祉も厚いので、子どもを育てるにはとても良い。
- ・福祉や子どもに優しい町。・子育て世代が多い！！子育て支援がそこそこある。
- ・町田市は団地が多く、子育てには最高の環境が整っています。
- ・緑豊かな町で、子供を育てていくにはとてもいい環境。ウォーキングをする高齢者が増えているので、町田市の公園などを活用でき今後利用者が増えていく施設。町田駅周辺ではデパートや専門店が立ち並んでおり、活気のある町。
- ・医療、福祉に力を入れているということをPRしたいと思っています。

【地域のつながりのあるまち】 抜粋

- ・地域の絆が強いことをPRしたい。（町内会での絆。それが市の方にも上がっていく案件。それが町内会に。特に防災の時など）
- ・困ったときに親身になって、相談にのってくれる思いやりのあるやさしい町。
- ・地域住民のつながりは良く、非常に強力的である点をあげたい。
- ・安全な隣人愛のあふれている街！お互い助け合い、困っているいる人に温かい街です！

【そのほかのご意見】 抜粋

- ・ゼルビア一辺倒なのは、いかがなものか。
- ・繁華街やお祭りがいっぱいありにぎやかである。自然や施設も充実しており明るい。いろいろな助成を行っており、老人や子どもに優しい。住みやすい。
- ・良い散策道がNPOみどりのゆびにより設定されているにも関わらず認知度が低い。観光マップだけでなく、各種地図に全コースでなくともコース掲載する。サッカーチームゼルビアもこれからの若いチーム。野津田公園へのアクセス等も含め合わせてPRし、健康的な街のイメージを形成する。また、良点である文化施設で人間味を出して深く紹介していく。例えば、白洲次郎等を生き生きと紹介していく。ひなめぐり等の行事は、広く市外に知ってもらうため、HP上での紹介に力を入れていく。町田市観光マップはとても良い地図。これで終わることなく、より充実した物にしていく。また、より掘り下げた内容をHP上で調べられるようにしていく。

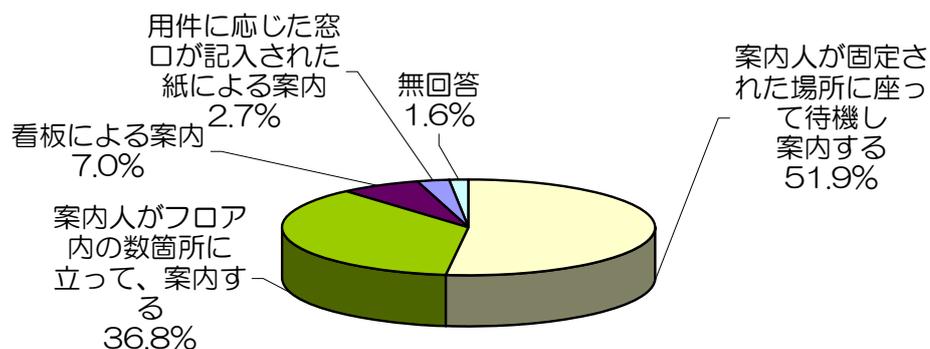
2. 町田市役所の総合案内サービスについて

町田市役所は、2012年7月に現在の町田市民ホール横に地上10階建ての新庁舎をオープンする予定です。この新庁舎オープンに伴い、新たな総合案内サービスの仕組みを現在検討しています。

今回のアンケートでは、新庁舎における総合案内をより良いものにするために、モニターの皆様にご意見をお伺いします。

- Q7 現在、町田市役所本庁舎には1階フロアに総合案内を配置しています。この総合案内は、2箇所の固定した場所に案内人が常に座って待機し、来庁者への問合せにお答えしています。新庁舎の1階フロアは、現在のフロアの約6倍の広さになる予定です。新しい庁舎で、あなたはどのような案内を望まれますか？あなたの考えに最も近いものをお選びください。（1つだけお選びください）

回答内容	回答者数	回答比※
これまでどおり、案内人が固定された場所に座って待機し案内する	96	51.9%
案内人がフロア内の数箇所に立って、案内する	68	36.8%
看板による案内	13	7.0%
用件に応じた窓口が記入された紙による案内	5	2.7%
無回答	3	1.6%



「案内人が固定された場所に座って案内する」と回答された方が、51.9%と最も多い意見でした。

Q8 あなたが望まれる案内について、自由にお書きください。

【親切で思いやりのある案内、誠意のある対応、おもてなしの心】 抜粋

- ・今まで不親切でわからないことが多かったので、ていねいに対応していただきたい。案内している方も面倒くさそうにしているので、笑顔で接客してほしい。
- ・正直、市役所にあまり出向いたことがない。しかし、市民センター等に行き、そこで職員の対応を受けて、いつも感じるのがホスピタリティの低さだ。市役所そのものの体制の問題なのかもしれないが、対応が実に機械的であたかみを感じない。これは市役所のサービスは非代替的であるから、対応が機械的になるのだろうか。職員は「市民＝お客様」という認識を持って職務についていれば必然的に対応は変化していくと思う。そういう対応・案内を期待する。
- ・マニュアル通りの案内ではなく、おもてなしの気持ちで十分な心配りのある対応をしてほしいです。
- ・案内人の対応が町田市のイメージにつながります。今まで通り、親切に対応して下さることを願います。
- ・新庁舎の1階フロアは、現在のフロアの約6倍の広さになるのでしたら、お客様はかなり迷われる人たちが慣れないのも加わり多数いらっしゃることになると思われます。案内人がフロア内の数箇所に立って、迷っている人たちに“おもてなしの心”をもって接していただきたいと思います。

【看板、サインのわかりやすい表示】 抜粋

- ・案内人が固定された場所に待機していることだけでなく、看板による案内もあった方が良いでしょう。案内人がフロア内の数箇所に立って案内する方法は、お年寄りには探しにくいような気がします。
- ・案内人がいると同時に、看板にもどこへ行ったらよいか迷わず、各課に何の事業所が入っているのか記入があると助かります。
- ・この用件はどの窓口に行けばよいのか？この窓口にはどう行けばよいのか？案内人の手をわずらわせなくても、案内看板・案内パンフレットなどでわかればありがたい。
- ・各課、各部署を案内板に色指定をして、廊下に色指定の線引きがあれば、色をたどって進める。(病院の廊下で実用されていて助かった)
- ・掲示板による案内。案内の人を配置するのではなく、どの職員でも対応できるようにする方が経費削減にもなっているのではないかと。

【的確な案内をしてほしい】抜粋

- ・的確な案内。年齢によって望む案内が違おうと思うので、若い人は、固定の場所に座っている人に聞かざらうし、年配の方は、フロア内にいる人に聞いて案内を望む人が多いと思う。
- ・経費節減の面からも、案内人の設置は不要と考える。但し、各フロアの職員が（全員）各窓口の業務に精通し、問い合わせに対し速やかに的確に対応出来るのがベスト。
- ・質問した事に正しく答えてくれる事。数日前に何か変化があっても、全員内容を理解し、誤った案内はしない。
- ・案内人は、市役所の業務に精通した人を置き、適切なアドバイスをして頂きたい。あっちに行け、こっちに行けと窓口のたらい回しにあった事があり、迷惑した事がある。
- ・できる限り効率的に、案内がスムーズに行われて欲しい。町田市が市民に提供しているサービスの案内。口頭だけでなく、わかりやすい資料等提供してほしい。

【案内人は、積極的に声をかけるなど、能動的な案内をしてほしい】抜粋

- ・受け身ではなく、能動的な姿勢。市民の役に立つことを第一に考えて行動する。サービス業であるということを自覚して業務にあたる。
- ・固定された場所に座っていながら、来庁者の様子を見、案内が必要と感じた時には、その場を少しの時間は離れても声をかけてほしい。（「案内中」という札をたてるとよい）特に初めての来庁者には（老人も）わかりにくいことがあると思います。
- ・座って待つスタイルではなく、立って“何か困っている人”に近づいて、必要な案内をするスタイルが良い。案内人であることはわかり良くしておく必要もあります。
- ・座った職員に聞くと、お願いして教えてもらおう感じになるので、職員から声かけしてもらった方が気楽だと思います。
- ・どなたが案内人かわからないかもしれないので、積極的に声をかけてもらいたい。広くなる（フロアが）とのことなので、できるだけ歩く距離を短くしてもらいたい。

【固定された場所での案内】抜粋

- ・固定された場所に案内人が何人が待機し、必要であれば訪問先へ案内する。広ければ、固定された案内人は必要になると思う。
- ・案内の方が固定された場所にいれば、気軽に聞くことができ、看板だけではわかりにくい事もあるので、やはり聞き易い状況をつくってほしい。
- ・用があって訪れるのですから、いつも決まった場所にいてくださって、的確なお答えを期待します。

【お年寄り、障がいのある方などに配慮した案内】 抜粋

- ・通常の案内人だけではなく、知覚障がい者や高齢者専用の案内人を作っただき、案内や手続きをスムーズに行えるようにしていただきたい。
- ・車椅子を利用しているので、目線の位置・通路スペースをとった案内配置。
- ・手話の出来る方。専門的な用語は使わないでほしい。大きめの声で話してほしい。
- ・役所は、年寄りには苦手な場所です。案内の方（すぐわかる服装又は色）で、床には矢印で目的の場所に行けるように、カタカナばかりのわからない案内にせず、年寄りにもわかる文字にしましょう。
- ・自分が高齢者(76歳)になり、身体的な衰えに(頭・目・耳)に愕然とする日々です。この位もわからないと思われるでしょうが、ゆっくり大きな字で書いた説明書を備え、音声と視覚の両方で説明していただきたい。
- ・口先だけの案内ではなく、眼の弱い人、耳の遠い人、歩く人でも遅い人などに、手をとるようにして案内をすること。そして、老人の用件をよく聞いて、係の人にその旨をしっかりと伝える事も大切ではないでしょうか。

【固定された場所で案内、立って案内する人、看板、紙等を併用した案内】 抜粋

- ・月に何度も訪れる方は、すぐに把握できることと思うが、時々しか行かない方やお年寄りのかたには、中に入ってますどこへ行けばいいのかわかる目印や案内がほしい。必要な際は付っきりで案内できる方がいたり、店でいうサービスカウンターのようなちょっとお尋ねできる所があると助かる。
- ・案内渋滞があることもあるので、看板や他の案内もあつたほうが良い。特に今回は6倍の広さと言う事で、上記の間7・1~4の併用も必要と思う。
- ・どこの担当に行くか不明の時、その内容・場所が的確に教えていただける知識を持って欲しい。お年寄りなど、早口・サーと伝えるとわかりにくいので、場所が明記されたメモのような案内図など渡せるといいのでは。
- ・看板による案内と用件に応じた窓口が記入された紙による案内も併用。
- ・正直、これまで利用してきた中で、案内人の方がいることに気づきませんでした。事実案内人の案内なしで事が済んでいたこととなりますので、個人的に案内人の必要性は感じていません。ですので、Q7では「看板」を選択しています。ただし、町田も例外なく高齢化が進む中で、高齢者、あるいはハンディキャップをもった方等に対するサポートは行っていただく必要があると感じます。ですので、案内人については無駄のないバランスよい対応を求めたいと思います。たとえば数は少なく抑える一方で、座りっぱなしで問い合わせに答えるだけの対応でなく、相手の状況によって目的の窓口まで付き添うこともしたり、目的の部署と即時に連携して案内をスムーズに行ったりするなど、案内の在り方だけでなく、対応の品質やフローについても着眼してほしいと思います。
- ・案内が看板だけではわかりづらいので、案内をしていただけるかたが複数人いて常時案内できる体制になっていると良いと思います。

【案内人について】 抜粋

- ・案内人の方が少人数だと、話している間ずっと待ってなくてはならないので、数人いるととても助かります。以前、書類を書いている間「お子さん抱っこしてますよ」と言って下さった女性(案内人)がいて、とても助かりました。
- ・証明書の発行や手続き等、一年に何度かしか利用しない場合、窓口やフロアがわからないので、その時、わかりやすく案内してくれる方が多いといいと思います。職員の方全員が同じ対応だといいです。
- ・高齢者の方々が来た時は、もっとすすんでお声をかけてほしいと思います。フロアの広さが6倍になったのなら、人の配置も増やし、ていねいな説明をしていただけると助かります。
- ・案内だけでなく、作業をしてもいいから、ちょっと聞けるような所(人)が数箇所ほしい。固定されてそこだけだと、ちょっとしたことを聞くのにも長く待たされたりすることがある。
- ・案内人を多く配置したからといって人件費がかかる。それより各部署(諸手続きで長時間待たされる)の職員を増やし、短い待ち時間にしてほしい。
- ・フロアが広くても案内人の人数は2~3人にしてほしい。Q7でこれまでどおり、案内人が固定された場所に待機し案内するを選んだが、人数は最少減で看板による案内も設置して人員削減に努めてもらいたい。
- ・「案内人」は基本的には必要最低限でよいと思っています。(無駄なコストは掛けるべきではない)ただし、手助けが必要な人には臨機応変に対応してもらいたい。Q7で「固定された場所に座って待機し〜」としていますが、例えば高齢者の方が右も左も分からずにうろうろしているのを見た場合は、立って行って声を掛けるとかは必要かと。これは案内人だけでなく職員の方に望みたいことです。(であればこそ、案内人は必要最低限で済むはず)

【これまでどおりの案内でよい】 抜粋

- ・今も各所に案内をして説明をしてくださる方々がいらっしゃるので、それを継続して行ってほしい。
- ・いままで通りでよい。
- ・これまで通りの方法が、一番なじみやすいと思われるから。
- ・どこの役所・会社に行っても、玄関(1階フロア)に案内所があるので、現在のあり方でよいと思います。

【案内人の服装】 抜粋

- ・一目見て、案内人だとわかる格好の方が、困っている方を随時案内してくれる。
- ・受付番号を取る機械の近くや用紙が置いてある所や記入するところに、案内人とすぐわかるように、腕章とかたすきをかけて立っていてほしいです。ネックストラップだと見にくいので…。

【そのほかのご意見】 抜粋

- ・案内人が固定された場所において対応でよいと思う。但し、高齢者・身障者等が気軽に声をかけられるような位置に、またはそのようなケースの時には、固定位置から出たの対応にまで進むことを願いたいものである。今回、新庁舎においてはフロアの広さを強調されているが、決して好ましい表現ではない。相談事や問い合わせなど、用事がある出て出かけているのである事から、スムーズな案内に心がけた行動を望みたいものである。
- ・総合案内のブースに行けば案内していただける状態が良いと思う。ただし、不在ということもあったので、案内人の人数を増やし、待たずに案内を受けられるようにしてほしい。また、複数の課に行かねばならない事があるので、1つの窓口で解決できるようなシステムを考えてもらいたい。
- ・小山町在住で、用件は小山市民センターで済んでいます。新庁舎が出来れば、ぜひ見学したいと思っています。立派な建物にふさわしい職員の皆様の礼儀作法・言葉づかい・身だしなみなどに配慮して、来庁者に接していただきたいと思います。
- ・最初に対応する案内人の接遇態度が、即、町田市のイメージとなると思われるので、町田市及び庁舎について精通した人材を配置されたい。また、老人の来訪者には特に配慮されたい。
- ・来庁舎の多い時期・時間等には、案内人を増やす等固定化しない。「案内人」とはっきりわかる服装・マーク。高齢者等で不安を感じた場合は、目的地まで案内することも必要。案内人は複数で対処が望ましい。
- ・まずは自分の行く場所をすぐに分かるようにしてもらいたい。市役所などは一般の方は来ることがほとんどないため、目的の場所はどこなのかも全く分からないことが多いと思います。たぶん何かの目的で来てるでしょうから、その目的を果たすための場所はどこなのか、それをすぐに分かるようにしてほしい。そうでないと混雑やら何やらで余計業務などに支障がでるかと思えます。
- ・インフォメーションカウンターは必要だが、わかりやすい看板（フロアごとの色分けや業務内容がわかりやすい案内表示など）を工夫する。また、検索画面を設置して、処理したい内容を打ち込むと、どこの窓口にいけばいいかわかるようにする。案内人の人数を増やすこと人件費をかけすぎないようにしてほしい。
- ・案内の方が、常駐している場所の他に、数か所に案内人の方がいらして、困ったとき自由に声をかけて教えてもらえると助かると思います。自分のやりたい手続き等が、どの場所でのどのような手順でやりたいかは、口頭で教えていただくのが一番わかりやすいと思うからです。またよく大きな病院であるような、床にカラーの→や数字が書いてあってその手順通りに行くと目的のコーナーにたどり着けるようになっていると、初めて利用するお年寄りなどにもわかりやすくて良いと思います。

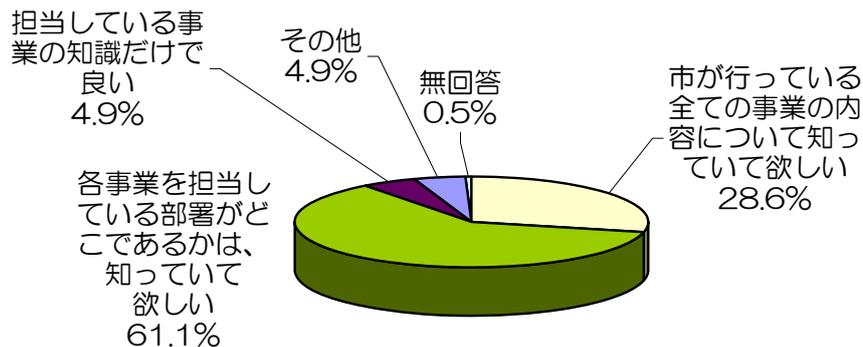
新しい庁舎では、総合案内の案内人だけではなく、職員全員が「おもてなしの心」を持ってご案内するよう心がけ、来庁された方が快適にお手続きができることを目指しています。

Q9 あなたは、市の職員にどのような知識を求めますか？

①～③のそれぞれについて、あなたの考えに最も近いものをお選びください。

① 市が行っている事業について（1つだけお選びください）

回答内容	回答者数	回答比※
1.市が行っている全ての事業の内容について知っていて欲しい	53	28.6%
2.各事業を担当している部署がどこであるかは、知っていて欲しい	113	61.1%
3.担当している事業の知識だけで良い	9	4.9%
4.その他	9	4.9%
無回答	1	0.5%



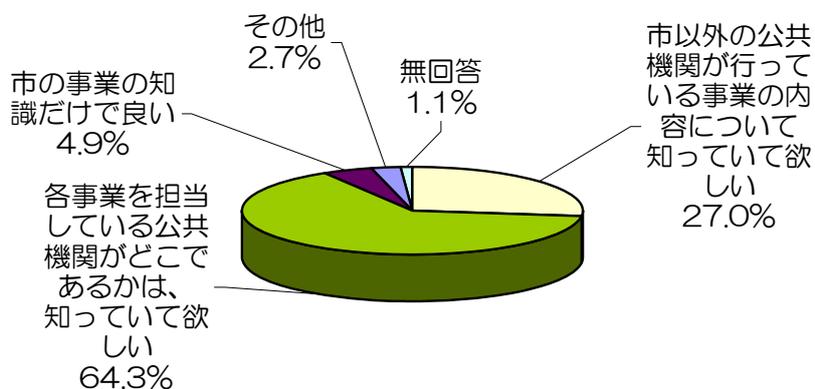
その他の主な理由

- ・市民の苦情がどの部署に知らされるべきかを知っていてほしい。たらい回しにならないよう、市が行っている全ての事業の概要を知っていてほしい。
- ・各事業を担当している部署がどこにあり、自分が担当している事業の知識をもち、それ以外のことは、知識のある方に案内できる。
- ・担当している事業について精通しており、かつ、各事業に関する一般的な知識を知っていて欲しい。
- ・1ほどの知識はいらないと思いますが、2と3の引継ぎがうまくいけば良いと思います。
- ・東急ハンズのように、自分の仕事は詳しく、わからない事はどこに行けばよいか知っている。(例えば3Fの売場の人も8Fの商品陳列を知っている)
- ・2であることは当たり前。1の事業の内容もある程度は知っていてほしい。
- ・自分の担当している部門の内容と、それ以外はどこで担当しているかを知っていてほしい。
- ・市のサービスを全て把握するのがベストですが、腕章やタスキなどで対応できるスキルを区別するのも良いのではないのでしょうか。

② 市以外の公共機関（都、国など）が行っている事業について

（1つだけお選びください）

回答内容	回答者数	回答比※
1.市以外の公共機関が行っている事業の内容について知っていて欲しい	50	27.0%
2.各事業を担当している公共機関がどこであるかは、知っていて欲しい	119	64.3%
3.市の事業の知識だけで良い	9	4.9%
4.その他	5	2.7%
無回答	2	1.1%



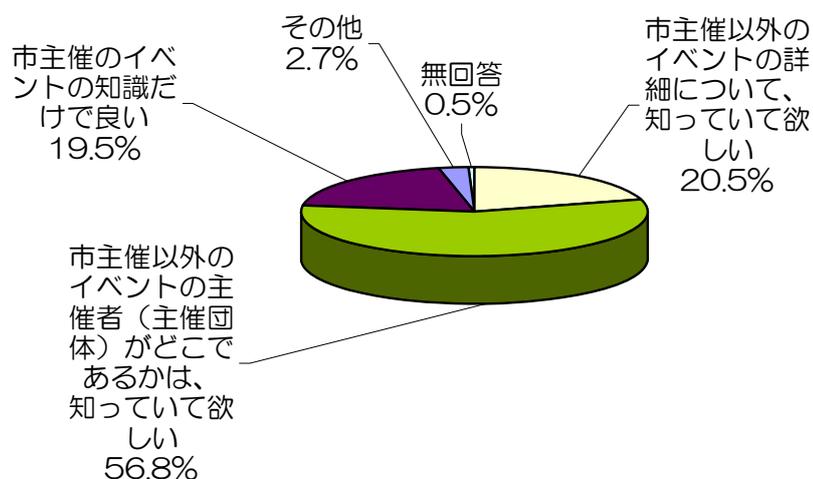
その他の主な理由

- ・都が行っている河川管理など、市以外の公共機関が行っている事業の概要も知っていて欲しい。
- ・担当業務に関することについては、承知あるべし。
- ・関連する他の公共機関の事業の概略は知っていてほしい。
- ・1、2に職員の方が知っておいてほしいというのは、無理のように思います。ただ、その部署のことと、それに関係ある機関は知っていて欲しいと思います。
- ・市以外の公共機関の行う事業については広報で読んでいる。

③ 町田市内で開催されている市主催以外のイベント情報について

(1つだけお選びください)

回答内容	回答者数	回答比※
1.市主催以外のイベントの詳細について、知っていて欲しい	38	20.5%
2.市主催以外のイベントの主催者（主催団体）がどこであるかは、知っていて欲しい	105	56.8%
3.市主催のイベントの知識だけで良い	36	19.5%
4.その他	5	2.7%
無回答	1	0.5%



その他の主な理由

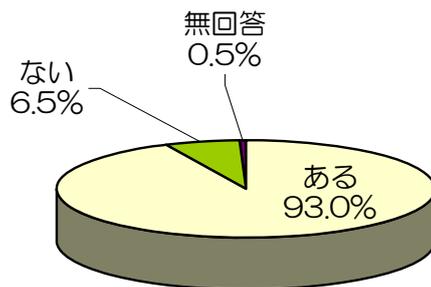
- ・市主催のイベントの知識を知る事は当然としても、外部にて行われているイベントの内容も知っておく事により、企画者は良い意味にて部分的取り込みなども運営者としては必要ではないでしょうか！
- ・現代はインターネットの時代。問い合わせに対し、パソコン等で即対応出来るようにしておく必要があると思われる。
- ・市内で開催されている時は、ある程度知っていたほうがよいが、全職員でなく案内関係の職員でよい。
- ・この年齢になりますれば月3回以上医者通いです。受付にいつも「まちだ」その他がならべてありますので、かならず待ち時間で見ます。

Q10 新庁舎には、下記に記した庁舎で現在業務を行っている大部分の部署が、配置される予定です。

市役所本庁舎、中町分庁舎、中町第二庁舎、中町第三庁舎、
森野分庁舎、町田市保健所、町田市民フォーラム、
リサイクル文化センター、木曽庁舎、健康福祉会館、
成瀬クリーンセンター
※市民センター・駅前連絡所等は除きます

あなたは、上記の庁舎のどれかに訪れたことはありますか？
(1つだけお選びください)

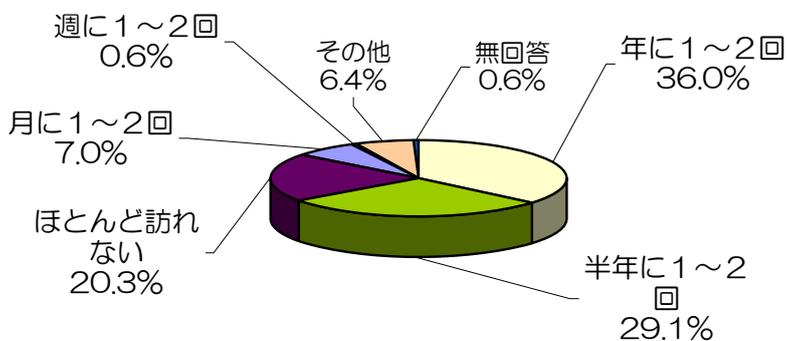
	回答内容	回答者数	構成比
👑	ある	172	93.0%
	ない	12	6.5%
	無回答	1	0.5%



Q11 Q10で「ある」と答えた方にお聞きします。
 あなたは、その庁舎をどのくらいの割合で訪れますか？
 (1つだけお選びください)

回答内容	回答者数	構成比※
👑 年に1～2回	62	36.0%
半年に1～2回	50	29.1%
ほとんど訪れない	35	20.3%
月に1～2回	12	7.0%
週に1～2回	1	0.6%
その他	11	6.4%
無回答	1	0.6%

※Q10で「ある」と答えた方の構成比です。



その他の主な理由

- ・ 3ヶ月に1回
- ・ 子どもが夜間に具合悪くなったときと、子どもの検診で時々健康福祉会館に行きます。
- ・ 子どもが小さいときの健康診断時や必要書類の申請時のみにしか行かない。
- ・ 住民票や課税証明等、その年によって回数がバラバラである。
- ・ 仕事の関係で、提出書類を届ける時。
- ・ 40年ほどの間に2度～3度訪れました。
- ・ 転入時に住所変更・印鑑登録・国保加入の各手続きに行っただけ。
- ・ 町田に移転してきたとき、質問に答えて下さったこと、大変助かりました。

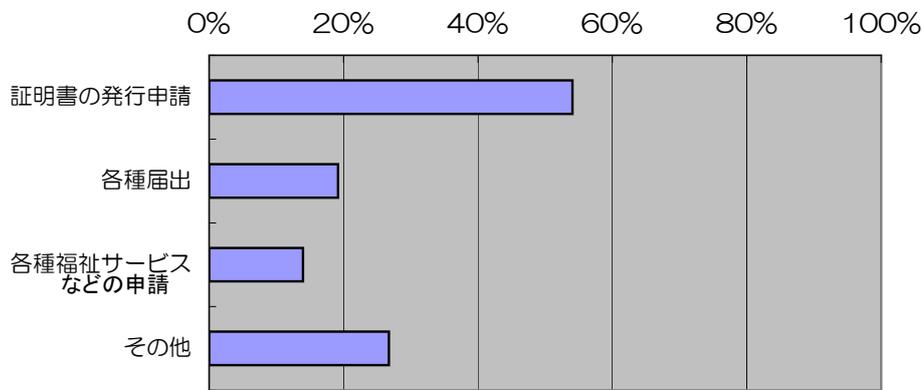
Q12 Q10で「ある」と答えた方にお聞きします。

あなたは、一番最近どのような用件で訪れましたか？

差し支えない範囲でお答えください。（いくつでもお選びください）

回答内容	回答者数	回答比※
👑 証明書の発行申請（住民票、印鑑証明書、課税証明書、納税証明書など）	93	54.1%
各種届出（転入、転出、結婚、離婚、出生、死亡届など）	33	19.2%
各種福祉サービスなどの申請	24	14.0%
その他	46	26.7%

※Q10で「ある」と答えた方の回答比です。



その他の主な理由

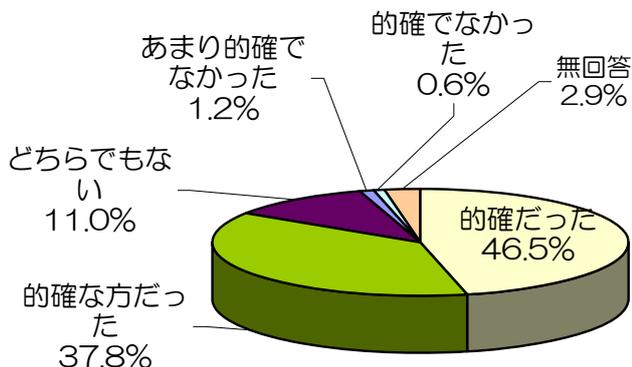
- ・ 子どもの検診・おむつ袋配布・三人乗り自転車講習会 ・孫のおむつ袋をもらいに行った。
- ・ 子どもの健康診断子ども向けのイベント
- ・ 子どもの3歳児健診で訪れました。 ・ 健診、離乳食講習会 ・ 各種健康診断
- ・ 学童保育主催の障がい者の研修のために、森野分庁舎に行きました。
- ・ 仕事をやりはじめたので、ここ2～3年行ってません。
- ・ 選挙の不在者投票。 ・ 不在者投票・選挙の期日前投票に（確か）森野分庁舎へ。
- ・ 国勢調査の報告
- ・ 行政書士の無料相談。 ・ 不動産の税金の事で伺いました。
- ・ 市民税の申告。 ・ 市民税課書類提出。
- ・ 動物の適正飼育普及看板の支給。「犬のフンさせたその場の後始末!!」「持ち帰ってネ!…」
- ・ 屋根のリフォームの補助金で。
- ・ 町田市のボランティアのためのレッスン
- ・ 町田市民フォーラムで会合があった時。 ・ 市民フォーラム防災講習の書類提出。
- ・ 数年前、町田市立博物館学芸員の採用試験のため、町田市民フォーラムを訪問。
- ・ 委託業務の打ち合わせ及び関係書類の授受。
- ・ 宅地造成工事の指導について
- ・ 後期高齢者に関する手続き、健康推進員の用事、学習活動

Q13 あなたに対応した職員の対応は、的確でしたか？

(1つだけお選びください)

回答内容	回答者数	構成比※
👑 的確だった	80	46.5%
的確な方だった	65	37.8%
どちらでもない	19	11.0%
あまり的確でなかった	2	1.2%
的確でなかった	1	0.6%
無回答	5	2.9%

※Q10で「ある」と答えた方の構成比です。

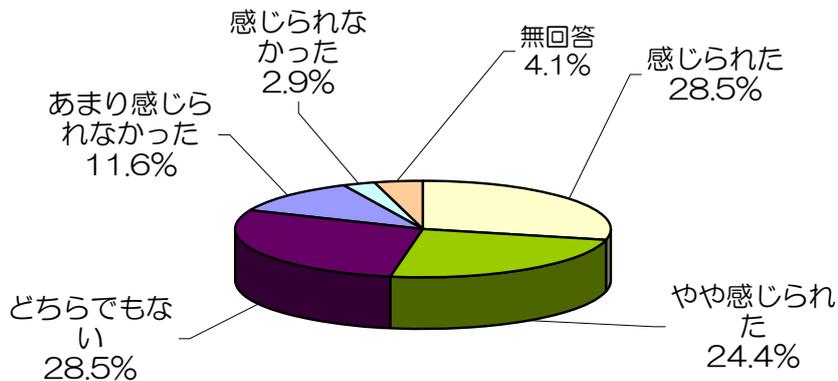


Q14 あなたに対応した職員に「おもてなしの心」は、感じられましたか？

(1つだけお選びください)

回答内容	回答者数	構成比※
👑 感じられた	49	28.5%
やや感じられた	42	24.4%
👑 どちらでもない	49	28.5%
あまり感じられなかった	20	11.6%
感じられなかった	5	2.9%
無回答	7	4.1%

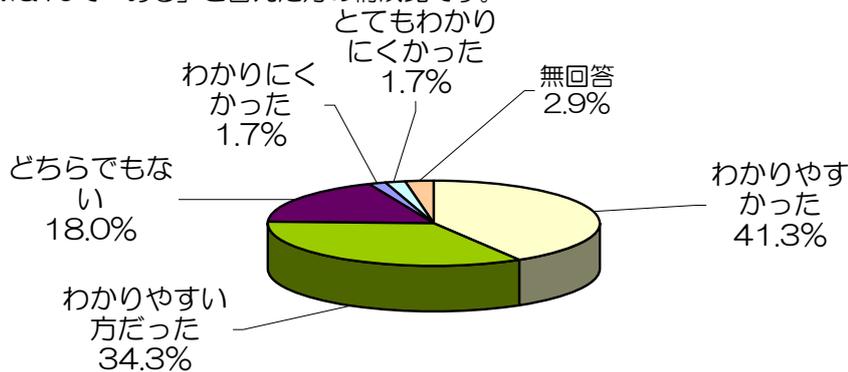
※Q10で「ある」と答えた方の構成比です。



Q15 あなたに対応した職員の説明は、わかりやすかったですか？
 (1つだけお選びください)

回答内容	回答者数	構成比※
👑 わかりやすかった	71	41.3%
わかりやすい方だった	59	34.3%
どちらでもない	31	18.0%
わかりにくかった	3	1.7%
とてもわかりにくかった	3	1.7%
無回答	5	2.9%

※Q10で「ある」と答えた方の構成比です。



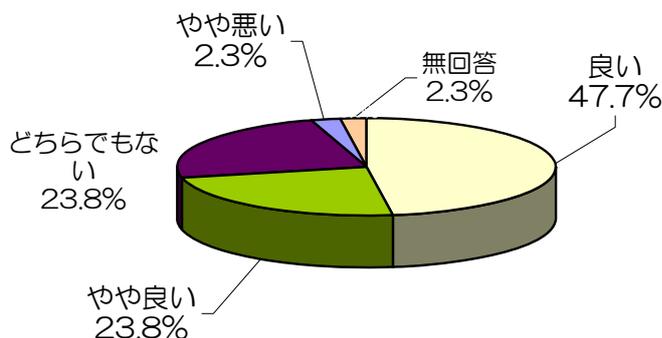
Q16 Q15で「4.わかりにくかった」または「5.とてもわかりにくかった」とお答えされた方にお聞きします。具体的にどのような点でそう感じられましたか。

- ・ 否定されて説明がなく、説明してほしいと言ったら無視された。
- ・ 常に忙しさを全面にだしている感じ。聞いたこと以外は全く関係ないという態度
- ・ カードを取りに行く際は、本人のみしかもらえない事を申請時にこちらが確認したにもかかわらず、代理人でも良いと言った事。
- ・ 難しい質問だったかもしれませんが、始めに対応した方が他の二人に聞いていましたが、的確な返答は得られませんでした。各自治会に委ねている部分があるとかで…。 ← 1Fの市民相談室にて
- ・ まれに、一方的な説明があった。また、本人確認で「メンキョシヨ」の提示を言われたが正確には「運転免許証」ですね。習慣としてコメントされますが正確をお願いします。
- ・ マニュアルどおりの説明のみでこちらの質問には的確に答えられなかった。

Q17 あなたに対応した職員の身だしなみは、いかがでしたか？
 (1つだけお選びください)

回答内容	回答者数	構成比※
👑 良い	82	47.7%
やや良い	41	23.8%
どちらでもない	41	23.8%
やや悪い	4	2.3%
悪い	0	0.0%
無回答	4	2.3%

※Q10で「ある」と答えた方の構成比です。



Q18 Q17で「4.やや悪い」または「5.悪い」とお答えされた方にお聞きします。
 具体的にどのような点でそう感じられましたか。

- ・イメージですが、暗いイメージを持った。
- ・ユニホームがないと、一般の人と区別がしにくく、声をかけにくい。
- ・何分6年位前の事で、服装までは覚えていませんので「3.どちらでもない」にしました。ただ、態度が非常に悪く（高圧的）今でも不愉快な思いが残っております。（国保の手続きで）電話の問い合わせでも同じ態度でした。
 （国保女性職員）
- ・男性職員に多いのですがワイシャツの袖のボタンが止まってない方が多く感じられた。毎年、暑い夏はしょうがないと感じずに暑いのであれば腕まくりを行うなど気を使ってほしい。でも、袖が汚いのはいやですが…
- ・町田市は『市職員の良いイメージ』が特徴となる市にしていきたい。
- ・市職員同士でおしゃべりしてて、こちらが訪ねなければ対応してくれないことがあった。