

平成27年度
区政モニターアンケート
調査報告書

港区の人事政策等について

平成27年11月

港 区

港区平和都市宣言

かけがえのない美しい地球を守り、世界の恒久平和を願う人びとの心は一つであり、いつまでも変わることはありません。

私たちも真の平和を望みながら、文化や伝統を守り、生きがいに満ちたまちづくりに努めています。

このふれあいのある郷土、美しい大地をこれから生まれ育つ子どもたちに伝えることは私たちの務めです。

私たちは、我が国が『非核三原則』を堅持することを求めるとともに、ここに広く核兵器の廃絶を訴え、心から平和の願いをこめて港区が平和都市であることを宣言します。

昭和60年8月15日

港 区

《 はじめに 》

港区では、区民の皆さんのニーズを的確に区政に反映していくために、
広聴事業の充実に努めています。

今年度の区政モニターアンケートでは、「港区の人事政策等」について、
区政モニター及びアンケート協力員の皆さんのご意見をお伺いしました。
調査結果は、区政運営のための参考資料として活用させていただきます。
ご協力いただいた皆さんに心からお礼を申し上げます。

平成 27 年（2015 年）11 月

港区企画経営部 区長室

目次

1 調査概要	1
2 結果のあらまし	2
3 質問と集計結果	4
【フェイスシート】	4
【調査結果】	7
区職員に対する印象について	
(1) 区職員に対する印象	7
区職員の最近の変化について	
(2) 区職員の最近の変化	11
区職員に求められる能力・資質について	
(3) とともに地域の課題解決に臨みたい職員の能力・資質	15
(4) 区職員が備えるべき、あるいは強化すべき能力・資質	17
区職員の人材育成について	
(5) 人材育成が必要な職層	21
(6) 職層別能力向上についてのご意見等(抜粋)	23
(7) 職員の人材育成を推進するうえで必要なこと	25
組織に期待することについて	
(8) 組織に期待すること	26
区職員の能力開発手段について	
(9) 区職員の能力開発の手段	29
(10) 区の人事政策等に関するご意見(抜粋)	31

1 調査概要

(1) 調査目的

区は、「港区人事政策方針【改訂版】」(平成23年3月)を策定し、職員の育成や具体的な人事政策を進めています。

策定から4年が経過した現在、社会経済状況は大きく変化し、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催や国家戦略特別区域の指定等により、区政を取り巻く環境は大きく変化しようとしています。

区は、こうした状況に的確に対応し、港区ならではの質の高い行政サービスを創造し、維持・発展させていくために、「港区人事政策方針【改定版】」の改定作業を進めています。

改定にあたり、区政の主役である区民の皆様が、職員に対しどのような印象をお持ちで、人事政策についてどのような方向性を期待し、職員育成についてどのように捉えていらっしゃるかを把握するため、本調査を実施しました。

(2) 調査期間

平成27年7月31日(金)～平成27年8月14日(金)(15日間)

(3) 調査対象者

平成27年度区政モニター	30名
平成27年度アンケート協力員	567名
合計	597名

(4) 調査設計

フェイスシート	5問
設問	10問

(5) 調査方法

郵送調査

(6) 回答状況

送付数 597件 回収数 471件 回収率 78.9%

【集計結果の見方】

- ・集計結果は百分率(単位:%)で表示し、小数点第2位を四捨五入しました。そのため、合計が100%にならないものがあります。
- ・「n」は有効回答数を表します。

2 結果のあらまし

区職員に対する印象について

(1) 区職員に対する印象

区職員に対する印象について聞いたところ、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせた『そう思う(計)』は、「応対が親切である」が71.4%と最も高く、次いで「信頼できる」が68.8%となっています。一方、「全く思わない」と「あまり思わない」とを合わせた『思わない(計)』は、「創造性がある」が28.9%と最も高く、次いで「先見性がある」が27.2%となっています。

区職員の最近の変化について

(2) 区職員の最近の変化

区職員の最近の変化について聞いたところ、「とても良くなった」と「良くなった」を合わせた『良くなった(計)』は、「応対の親切さ」が55.4%と最も高く、次いで「説明のわかりやすさ」が43.5%となっています。一方、「とても悪くなった」と「悪くなった」を合わせた『悪くなった(計)』は、「先を見通す仕事の仕方」が4.7%と最も高く、次いで「創意工夫」が4.1%となっています。

区職員に求められる能力・資質について

(3) とともに地域の課題解決に臨みたい職員の能力・資質

とともに地域の課題解決に臨みたい職員の能力・資質について聞いたところ、「実行力のある職員」が23.4%と最も高く、以下、「職務に関連する専門能力が高い職員」が19.7%、「コミュニケーション能力が高い職員」が18.7%と続いています。

(4) 区職員が備えるべき、あるいは強化すべき能力・資質

職員が備えるべき、あるいは強化すべき能力・資質について聞いたところ、一般職員では「コミュニケーション能力」が60.5%と最も高く、次いで「正確性・迅速性」が54.8%となっています。係長級職員では「職務に関連する専門能力」が42.9%と最も高く、次いで「問題解決能力」が41.6%となっています。課長級職員では「人材育成能力」が39.7%と最も高く、次いで「問題解決能力」が36.7%となっています。部長級職員では「リーダーシップ能力」が43.3%と最も高く、次いで「危機管理能力」が42.0%となっています。

区職員の人材育成について

(5) 人材育成が必要な職層

人材育成が必要な職層について聞いたところ、「一般職員」が29.3%と最も高く、次いで「係長級職員」が28.0%と続いています。

(7) 職員の人材育成を推進するうえで必要なこと

職員の人材育成を推進するうえで必要なことについて聞いたところ、「外部機関への派遣、交流」が52.2%と最も高く、以下、「自己に適した職場配置（申告・面談による）」が42.7%、「実務能力を高める職場内研修」が39.7%と続いています。

組織に期待することについて

(8) 組織に期待すること

組織に期待することについて聞いたところ、「区民に対してわかりやすい説明、納得できる説明ができる」が50.1%と最も高く、以下、「正確・迅速な事務処理ができる」と「正確な情報伝達、最新の情報を提供する」がともに36.3%、「判断・処理が早い」が32.3%と続いています。

区職員の能力開発手段について

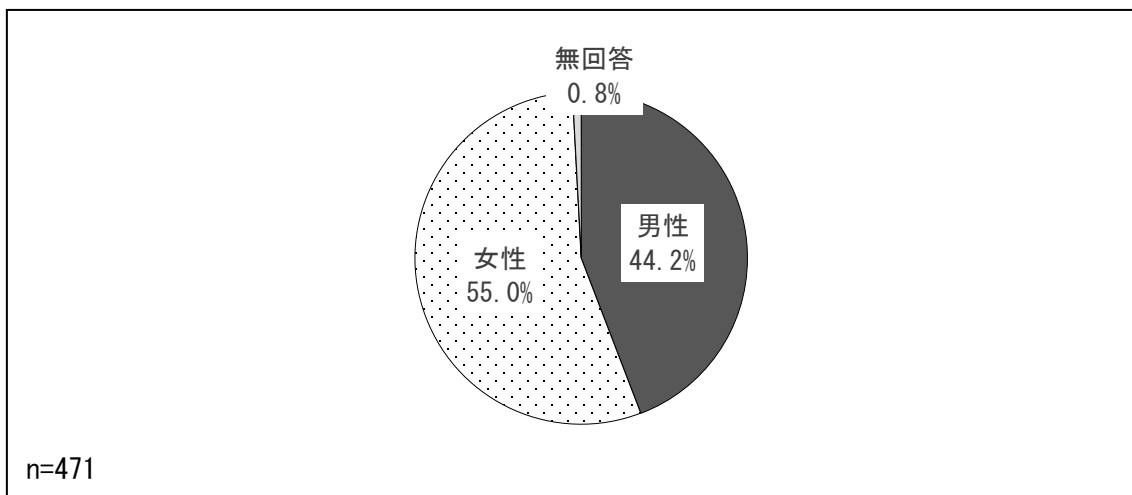
(9) 区職員の能力開発の手段

区職員の能力開発の手段について聞いたところ、「職員が地域に出て、現状理解と問題解決に取り組む」が49.7%と最も高く、以下、「適材適所の人事配置」が39.9%、「区民との対話や懇談会等を通じ、区民意識を把握する」が28.2%と続いています。

3 質問と集計結果

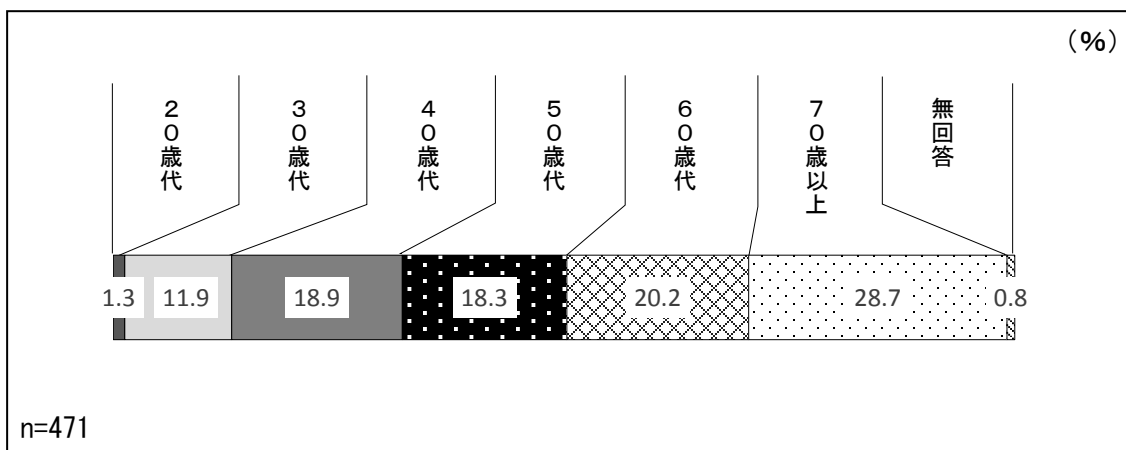
【フェイスシート】

F 1 性別



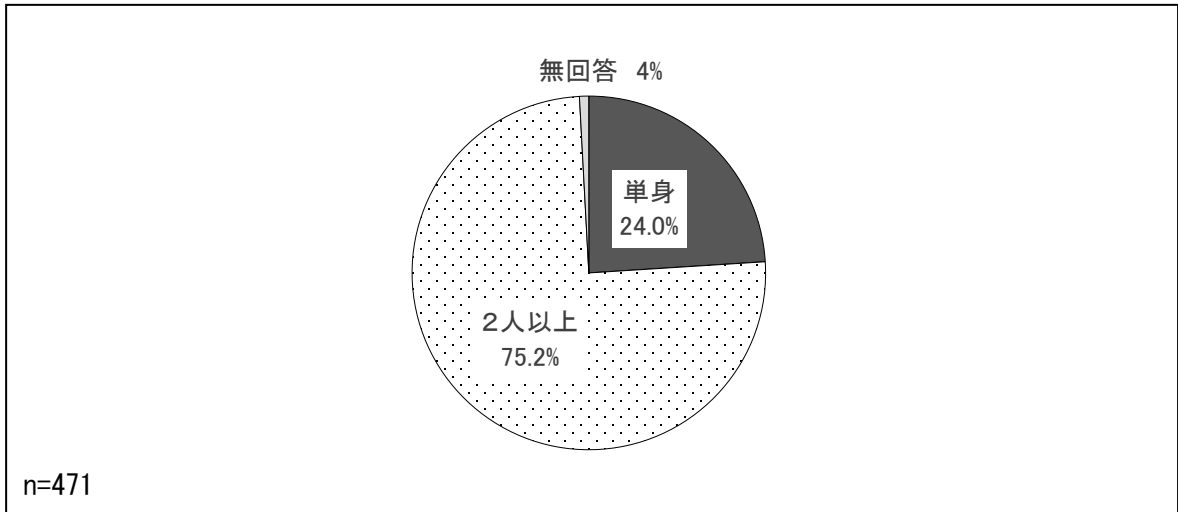
合計	男性	女性	無回答
471	208	259	4
100 %	44.2%	55.0%	0.8%

F 2 年代



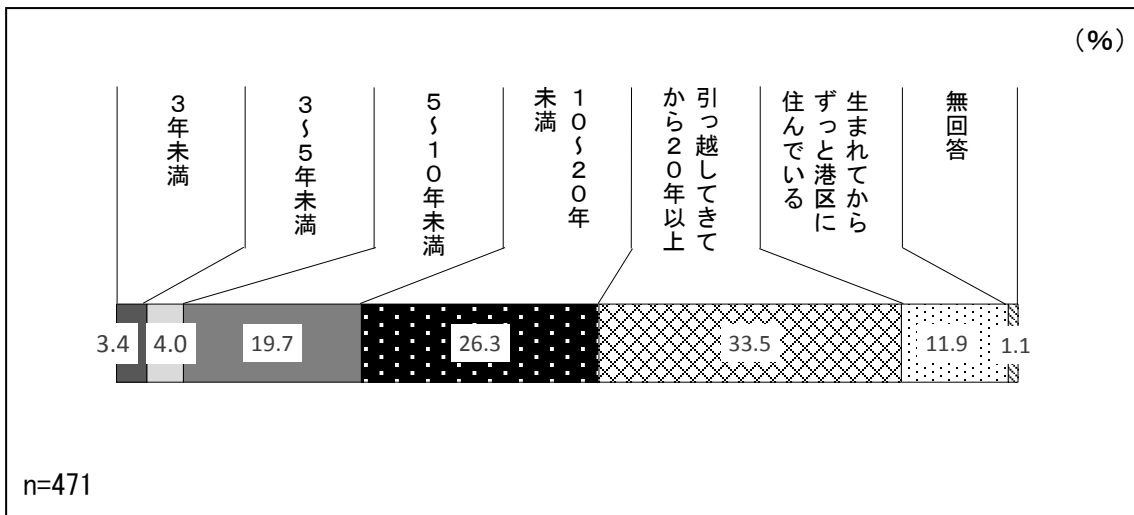
合計	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
471	6	56	89	86	95	135	4
100%	1.3%	11.9%	18.9%	18.3%	20.2%	28.7%	0.8%

F 3 世帯



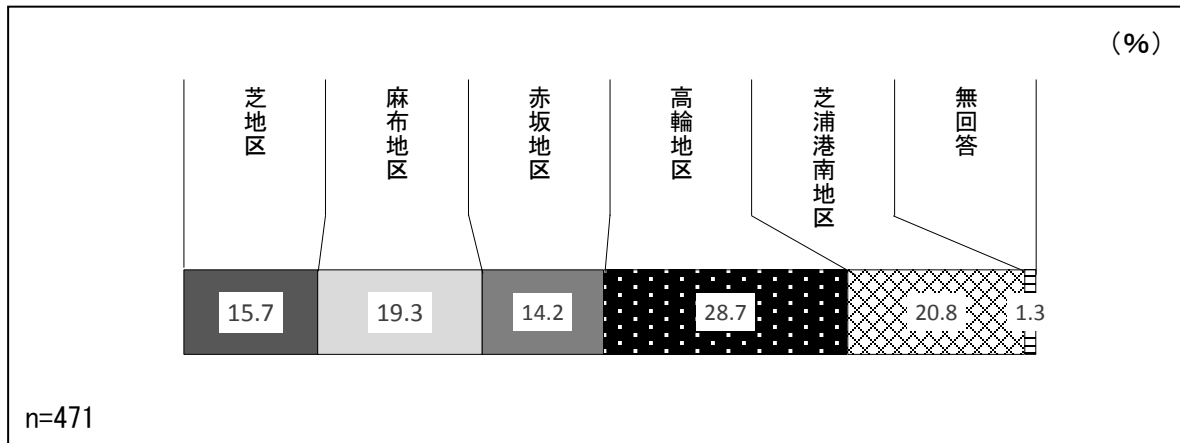
合計	单身	2人以上	無回答
471	113	354	4
100%	24.0%	75.2%	0.8%

F 4 居住年数



合計	3年未満	3~5年未満	5~10年未満	10~20年未満	引越してきてから20年以上	生まれてからずっと港区に住んでいる	無回答
471	16	19	93	124	158	56	5
100%	3.4%	4.0%	19.7%	26.3%	33.5%	11.9%	1.1%

F 5 居住地区



合計	芝地区	麻布地区	赤坂地区	高輪地区	芝浦港南地区	無回答
471	74	91	67	135	98	6
100%	15.7%	19.3%	14.2%	28.7%	20.8%	1.3%

【調査結果】

区職員に対する印象について

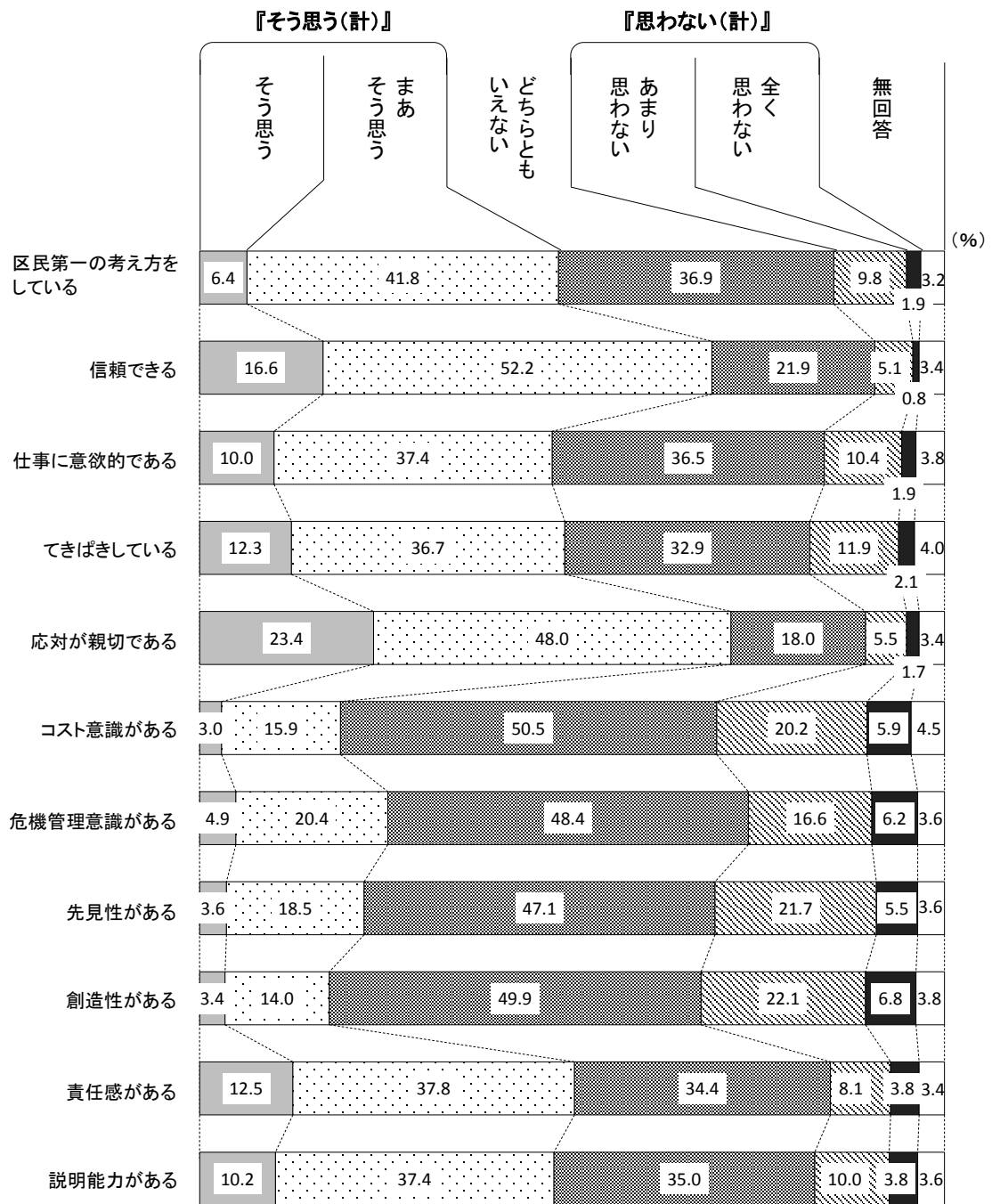
(1) 区職員に対する印象

【問1】区における仕事は福祉、教育、土木等区民生活に直接関わる内容のものから、総務・企画・人事等の内部的な事務まで多岐にわたり、多くの職員がいろいろな形で区民の皆様と接しています。あなたは、区で働く職員に対して、どのような印象を持っていますか。各項目について、あてはまる印象・評価の1つに○をつけてください。

項目 \ 印象・評価	そう思う	まあ そう思う	どちらとも いえない	あまり 思わない	全く 思わない
1. 区民第一の考え方をしている	1	2	3	4	5
2. 信頼できる	1	2	3	4	5
3. 仕事に意欲的である	1	2	3	4	5
4. てきぱきしている	1	2	3	4	5
5. 応対が親切である	1	2	3	4	5
6. コスト意識がある	1	2	3	4	5
7. 危機管理意識がある	1	2	3	4	5
8. 先見性がある	1	2	3	4	5
9. 創造性がある	1	2	3	4	5
10. 責任感がある	1	2	3	4	5
11. 説明能力がある	1	2	3	4	5

区職員に対する印象について聞いたところ、「そう思う」と「まあそう思う」を合わせた『そう思う(計)』は、「応対が親切である」が71.4%と最も高く、次いで「信頼できる」が68.8%となっています。一方、「全く思わない」と「あまり思わない」とを合わせた『思わない(計)』は、「創造性がある」が28.9%と最も高く、次いで「先見性がある」が27.2%となっています。

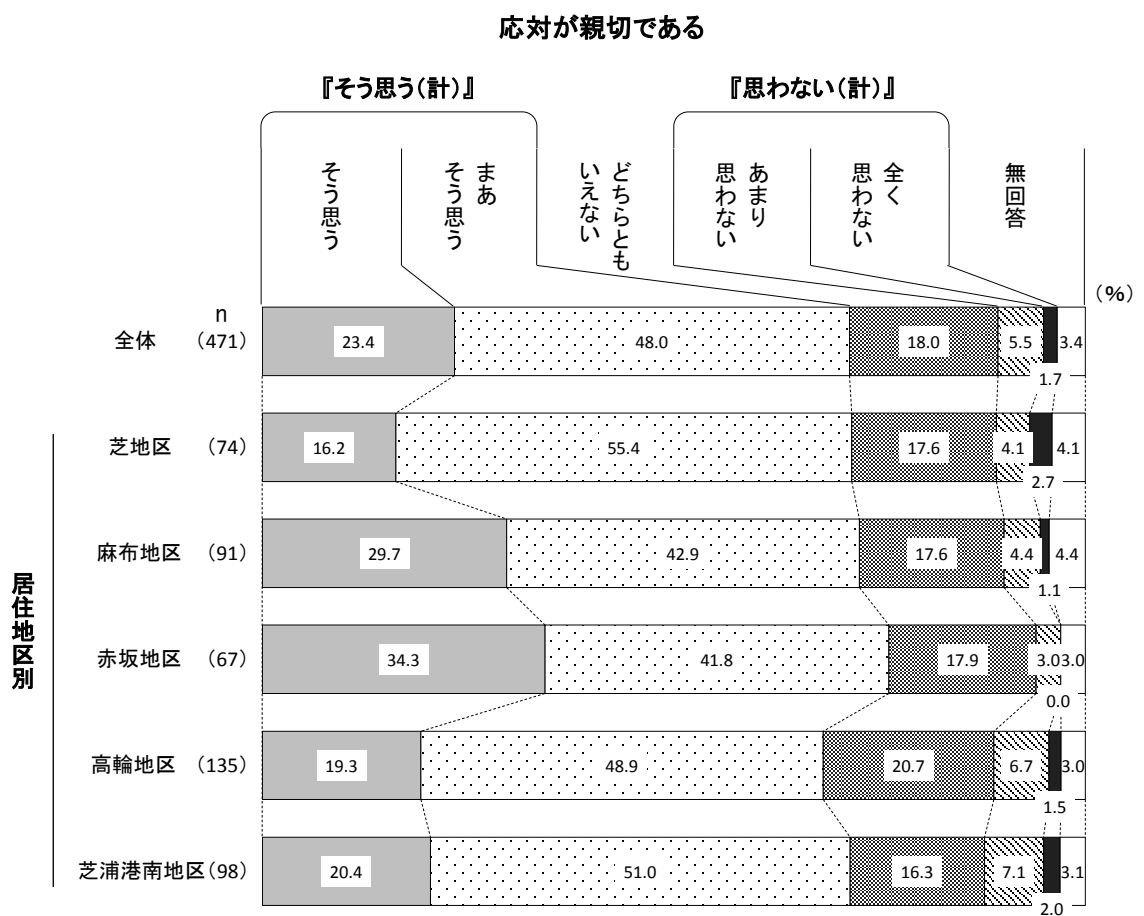
グラフ1 区職員に対する印象（有効回答 = 471）

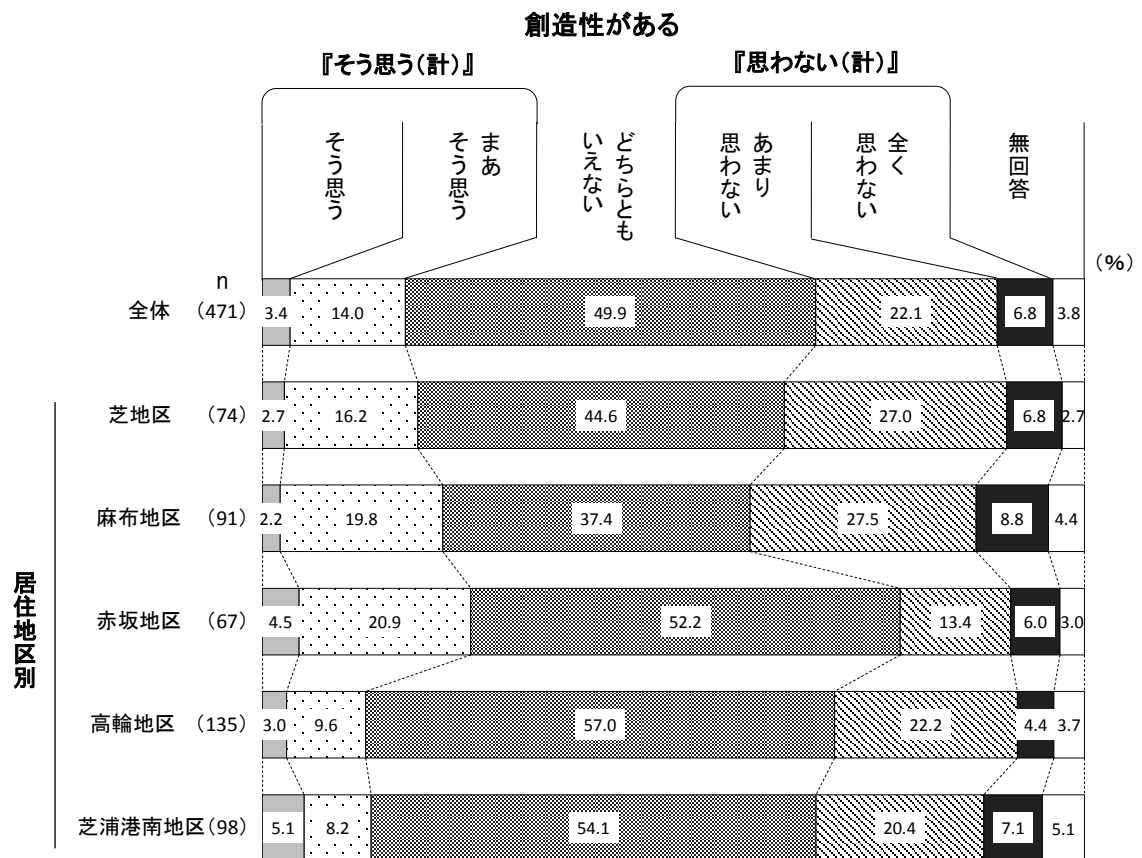
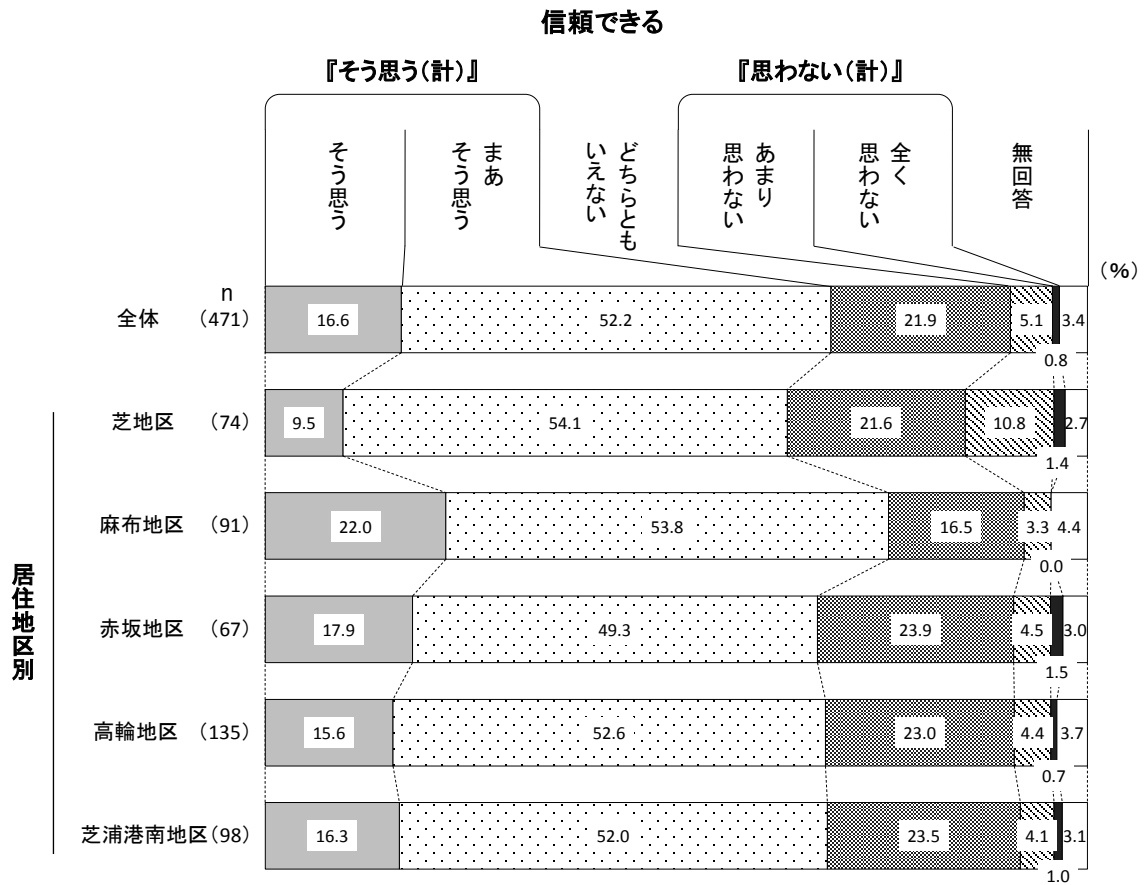


【居住地区別】

居住地区別で比較すると、『そう思う(計)』1位の「応対が親切である」は、赤坂地区で76.1%と最も高く、次いで麻布地区が72.6%となっています。2位の「信頼できる」は麻布地区が75.8%と最も高く、次いで芝浦港南地区が68.3%となっています。一方、『思わない(計)』1位の「創造性がある」は、麻布地区が36.3%と最も高くなっています。

グラフ2 区職員に対する印象（『そう思う(計)』上位2項目、
『思わない(計)』上位1項目） 地区別（有効回答 = 471）





区職員の最近の変化について

(2) 区職員の最近の変化

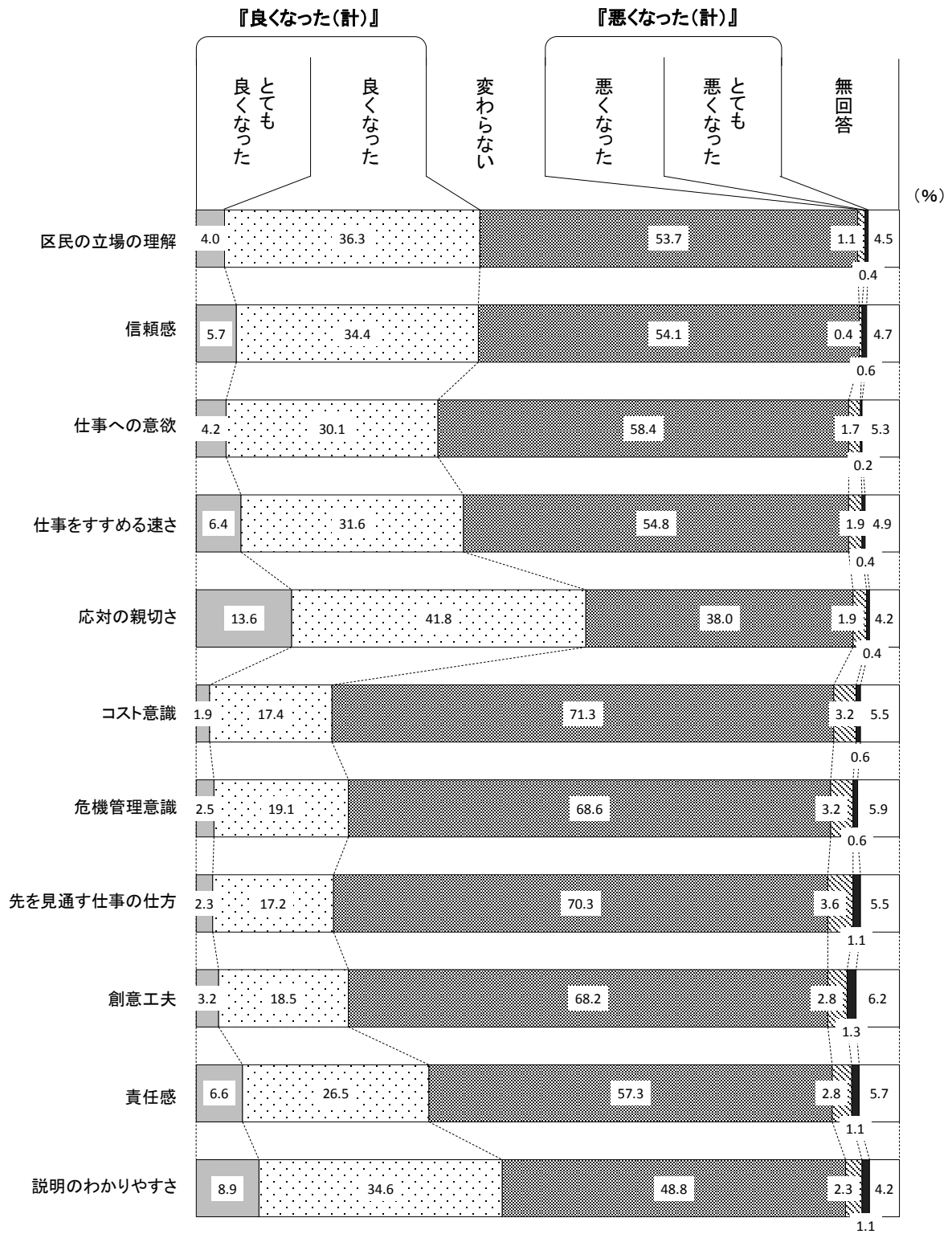
【問2】 区では、平成23年3月に「港区人事政策方針〔改訂版〕」を策定し、さまざまな人事政策を進めています。この間、区職員にどのような変化があったと感じますか。各項目について、あてはまる印象・評価の1つに○をつけてください。

※居住年数が5年未満の方は、転入当時と比較して感じる変化についてお答えください。

項目 \ 印象・評価	良 く な っ た	と と も 良 く な っ た	良 く な っ た	変 わ ら な い	悪 く な っ た	と と も 悪 く な っ た	
1. 区民の立場の理解	1		2		3	4	5
2. 信頼感	1		2		3	4	5
3. 仕事への意欲	1		2		3	4	5
4. 仕事をすすめる速さ	1		2		3	4	5
5. 対応の親切さ	1		2		3	4	5
6. コスト意識	1		2		3	4	5
7. 危機管理意識	1		2		3	4	5
8. 先を見通す仕事の仕方	1		2		3	4	5
9. 創意工夫	1		2		3	4	5
10. 責任感	1		2		3	4	5
11. 説明のわかりやすさ	1		2		3	4	5

区職員の最近の変化について聞いたところ、「とても良くなった」と「良くなった」を合わせた『良くなった(計)』は、「対応の親切さ」が55.4%と最も高く、次いで「説明のわかりやすさ」が43.5%となっています。一方、「とても悪くなった」と「悪くなった」を合わせた『悪くなった(計)』は、「先を見通す仕事の仕方」が4.7%と最も高く、次いで「創意工夫」が4.1%となっています。

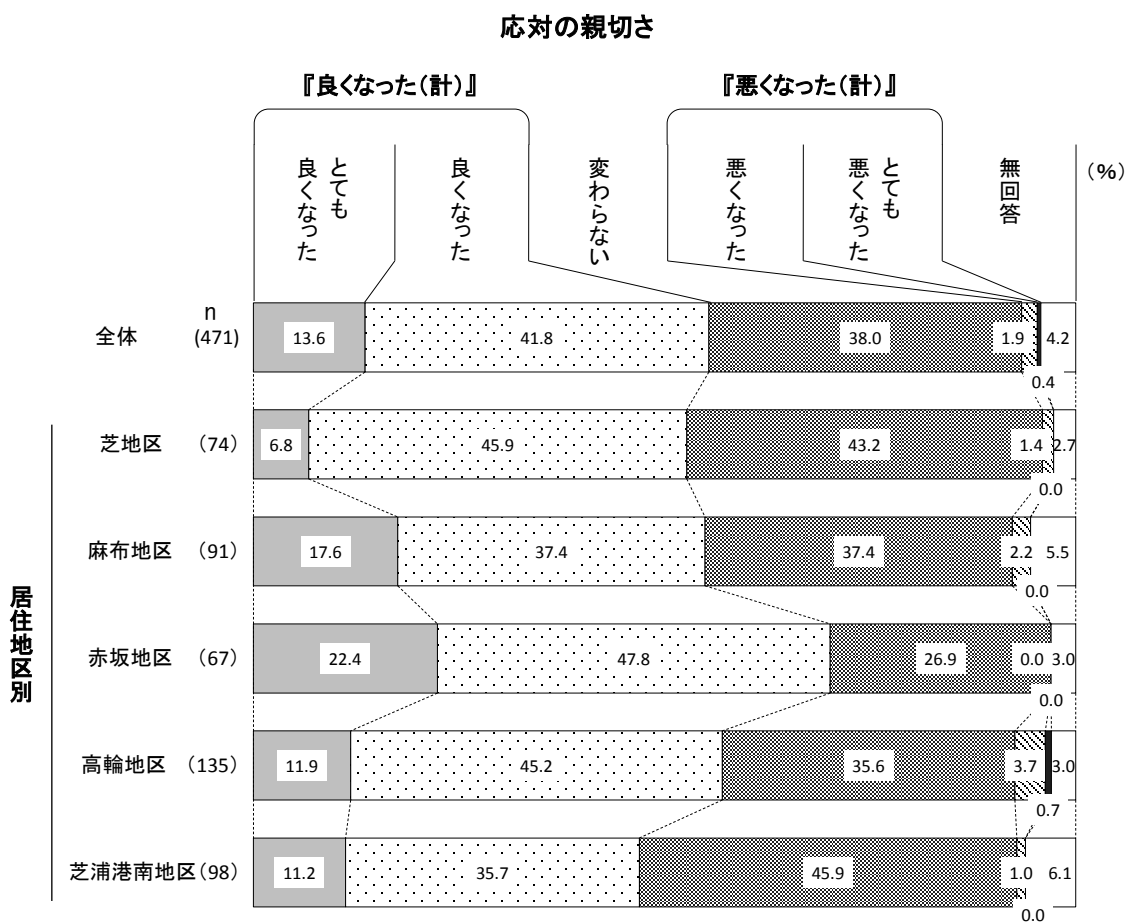
グラフ1 区職員の最近の変化（有効回答 = 471）



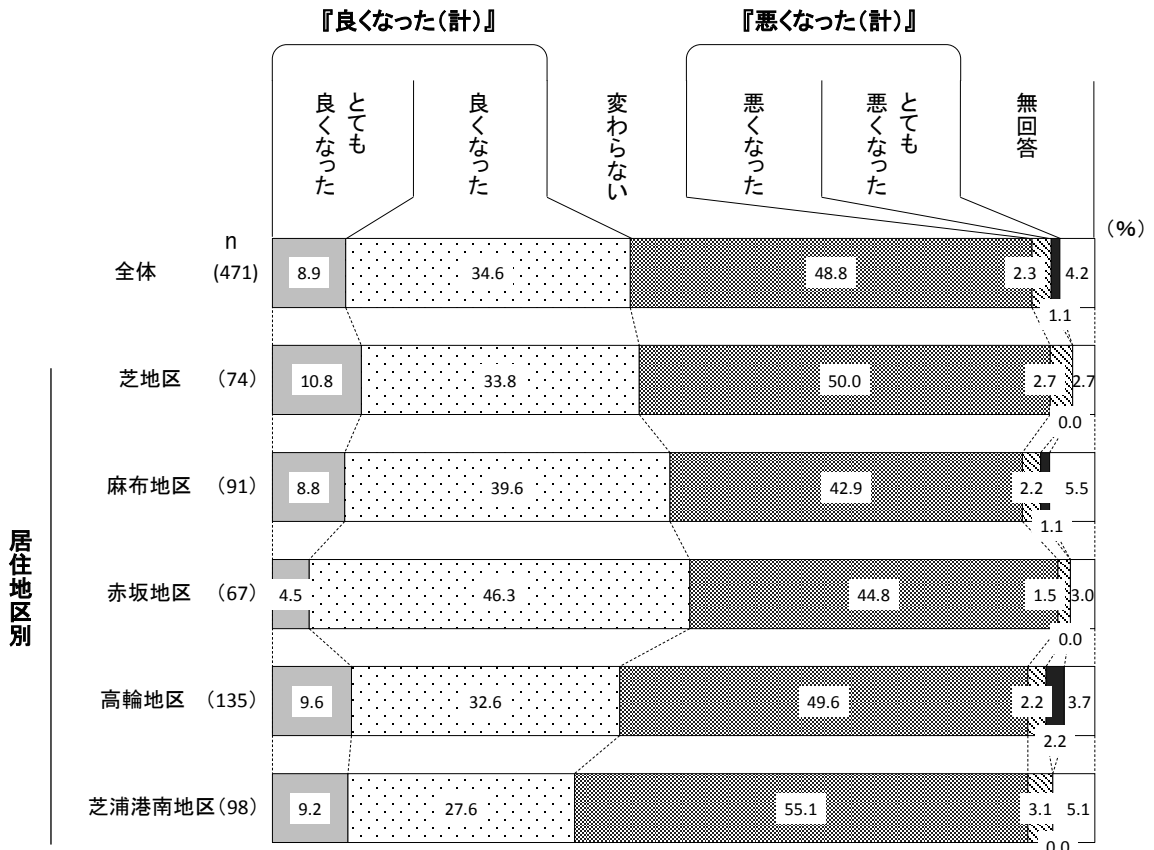
【居住地区別】

居住地区別で比較すると、『良くなった(計)』1位の「対応の親切さ」は赤坂地区で70.2%と最も高く、次いで高輪地区が57.1%となっています。2位の「説明のわかりやすさ」は赤坂地区が50.8%と最も高く、次いで麻布地区が48.4%となっています。一方、『悪くなった(計)』1位の「先を見通す仕事の仕方」は高輪地区が6.6%と最も高くなっています。

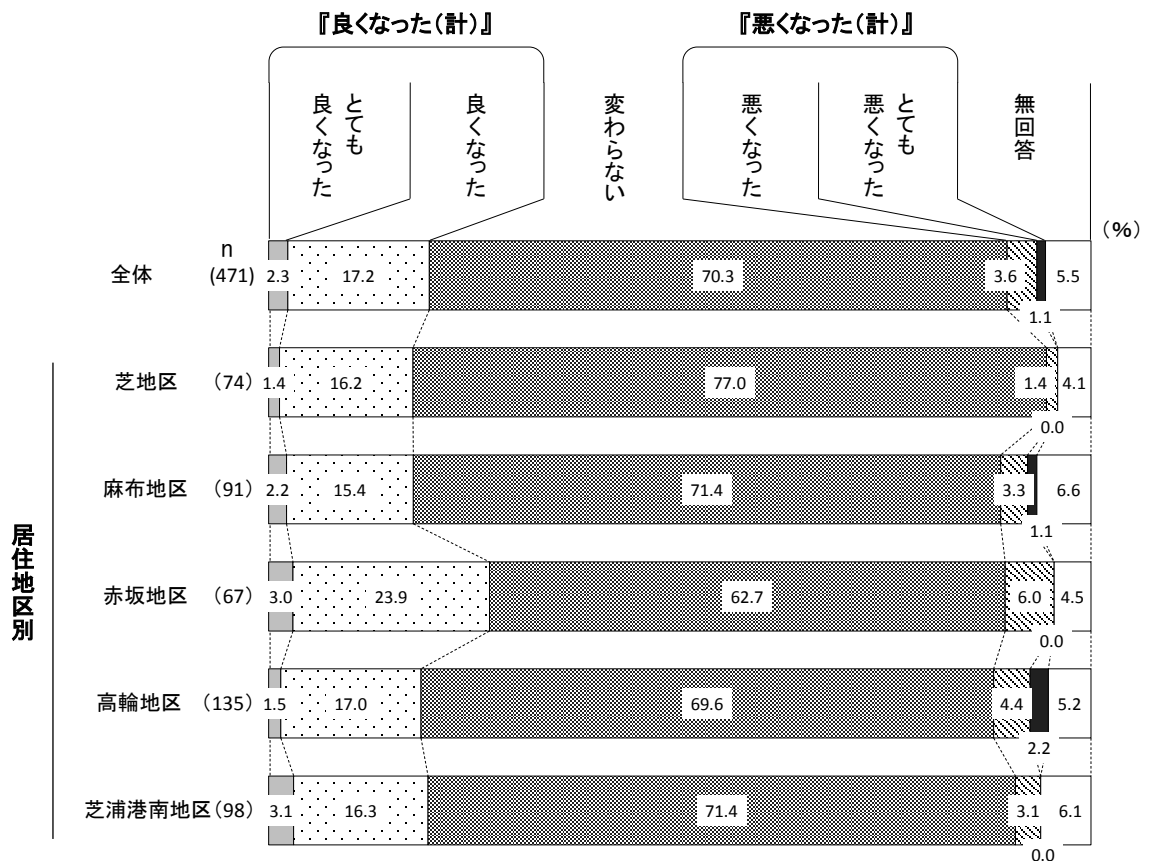
グラフ2 区職員の最近の変化(『良くなった(計)』上位2項目、
『悪くなった(計)』上位1項目) 地区別(有効回答=471)



説明のわかりやすさ



先を見通す仕事の仕方



区職員に求められる能力・資質について

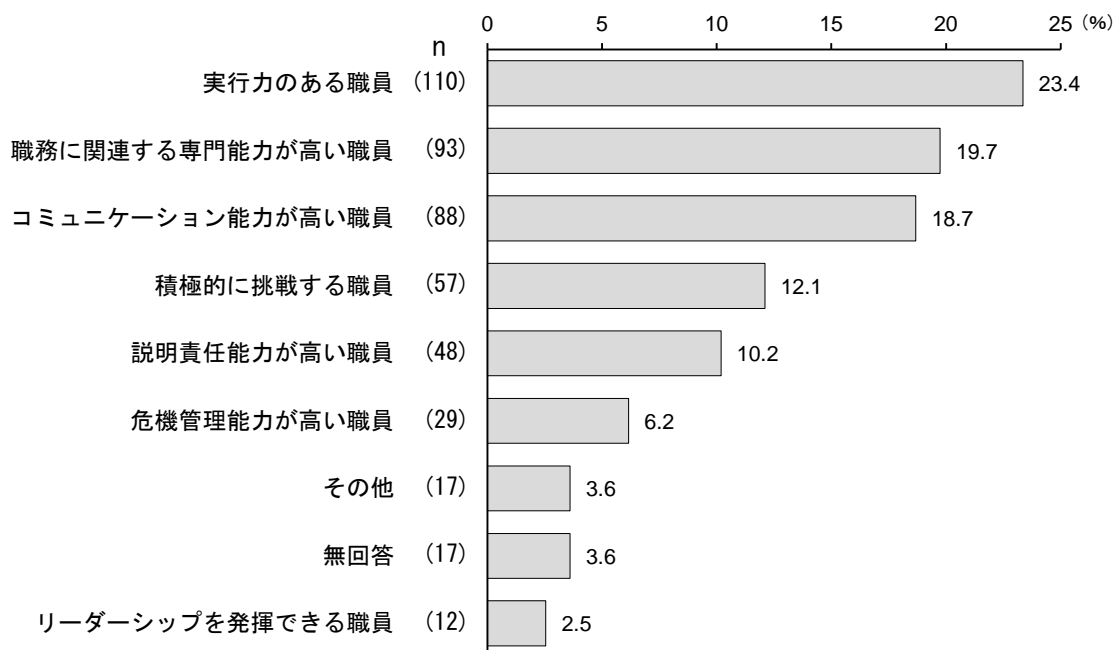
(3) ともに地域の課題解決に臨みたい職員の能力・資質

【問3】 平成18年4月に区役所・支所改革を実施し、今年で10年目を迎えます。地域の課題を区民とともに解決する取組を進め、参画と協働の輪が広がっています。あなたは、どのような職員と地域の課題解決に臨みたいですか。あてはまるもの1つに○をつけてください。

- | | |
|--------------------|---------------|
| 1 コミュニケーション能力が高い職員 | 5 危機管理能力が高い職員 |
| 2 職務に関連する専門能力が高い職員 | 6 積極的に挑戦する職員 |
| 3 実行力のある職員 | 7 説明責任能力が高い職員 |
| 4 リーダーシップを発揮できる職員 | 8 その他 |

ともに地域の課題解決に臨みたい職員の能力・資質について聞いたところ、「実行力のある職員」が23.4%と最も高く、以下、「職務に関連する専門能力が高い職員」が19.7%、「コミュニケーション能力が高い職員」が18.7%と続いています。

グラフ1 ともに地域課題解決に臨みたい職員の能力・資質（有効回答 = 471）



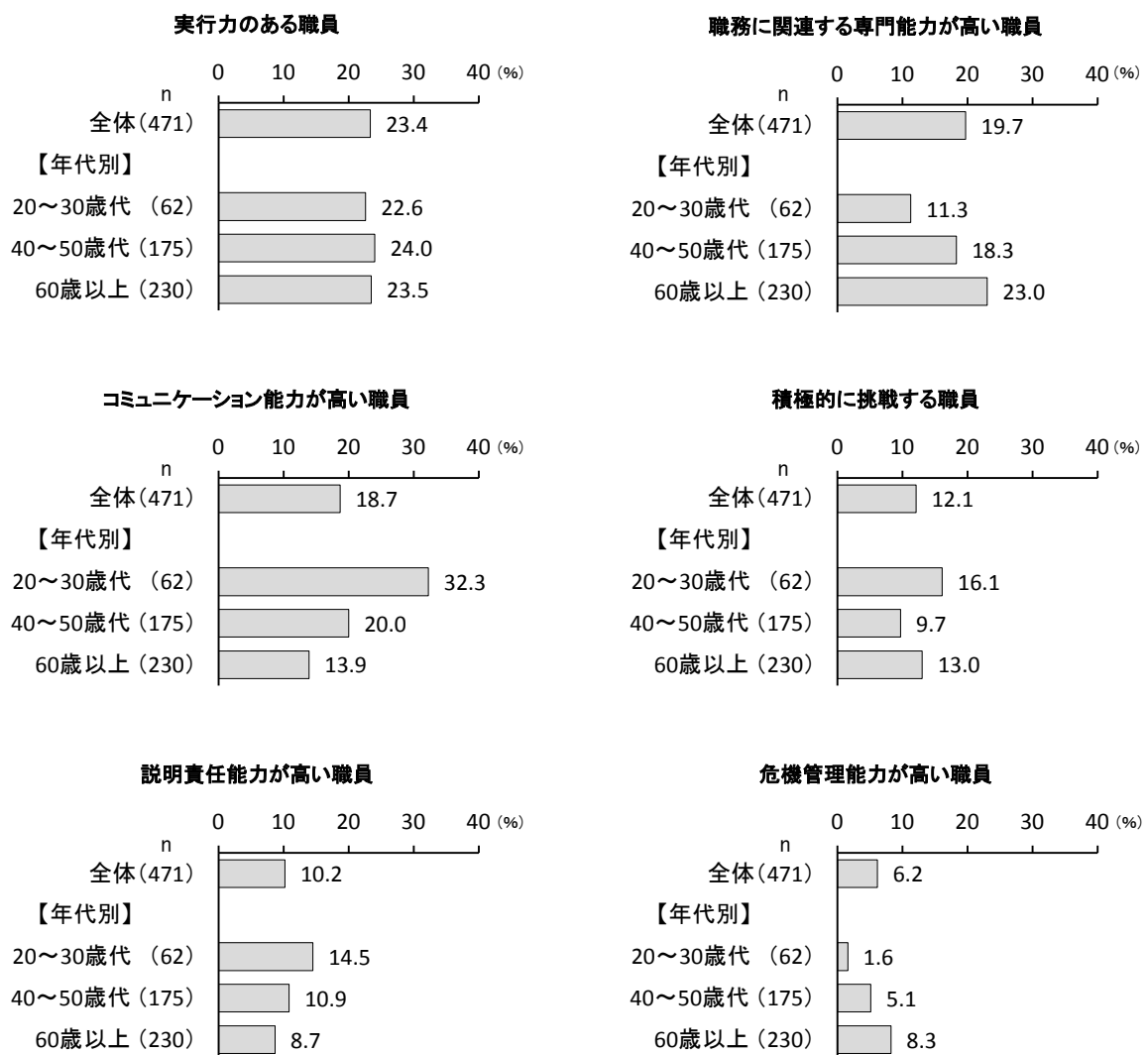
【年代別】

年代で比較すると、「実行力のある職員」は40～50歳代で24.0%と高く、「職務に関連する専門能力が高い職員」は60歳以上で23.0%と高くなっています。

また、「コミュニケーション能力」は20～30歳代以上で32.3%と特に高くなっています。

グラフ2 ともに地域課題解決に臨みたい職員の能力・資質（上位6項目）

年代別（有効回答 = 471）



「その他」の回答〔主なもの〕

- ・顧客（区民）サービスを重視する視点に立った職員
- ・固定観念を持たない柔軟な考え方ができる人
- ・人間的に温かい職員

(4) 区職員が備えるべき、あるいは強化すべき能力・資質

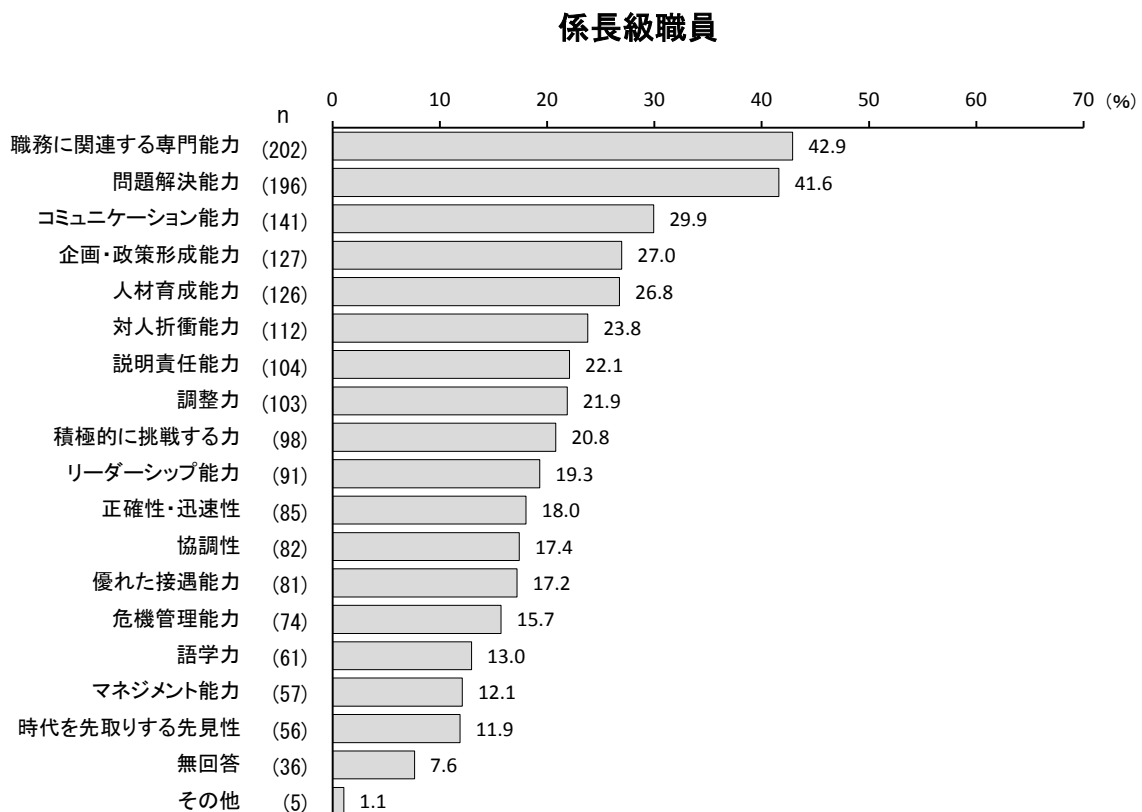
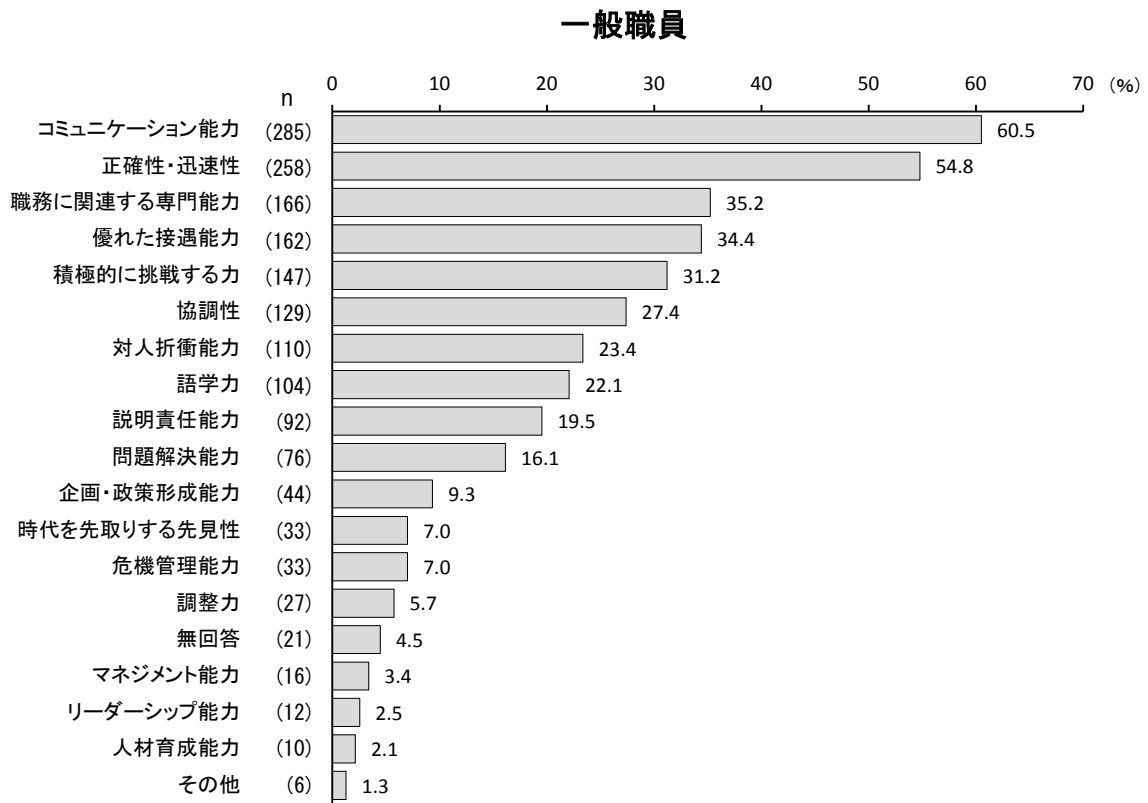
【問4】 区では、さまざまな職種の職員が、いろいろな職場で仕事をしています。職員が仕事を進めるにあたり、備えるべき、あるいは強化すべき能力・資質はどのようなものであると思いますか。一般職員(62.2%)、係長級職員(30.6%)、課長級職員(6.0%)、部長級職員(1.1%)の職層別に、それぞれにあてはまるもの3つ以内で○をつけてください。

1 一般職員 2 係長級職員 3 課長級職員 4 部長級職員

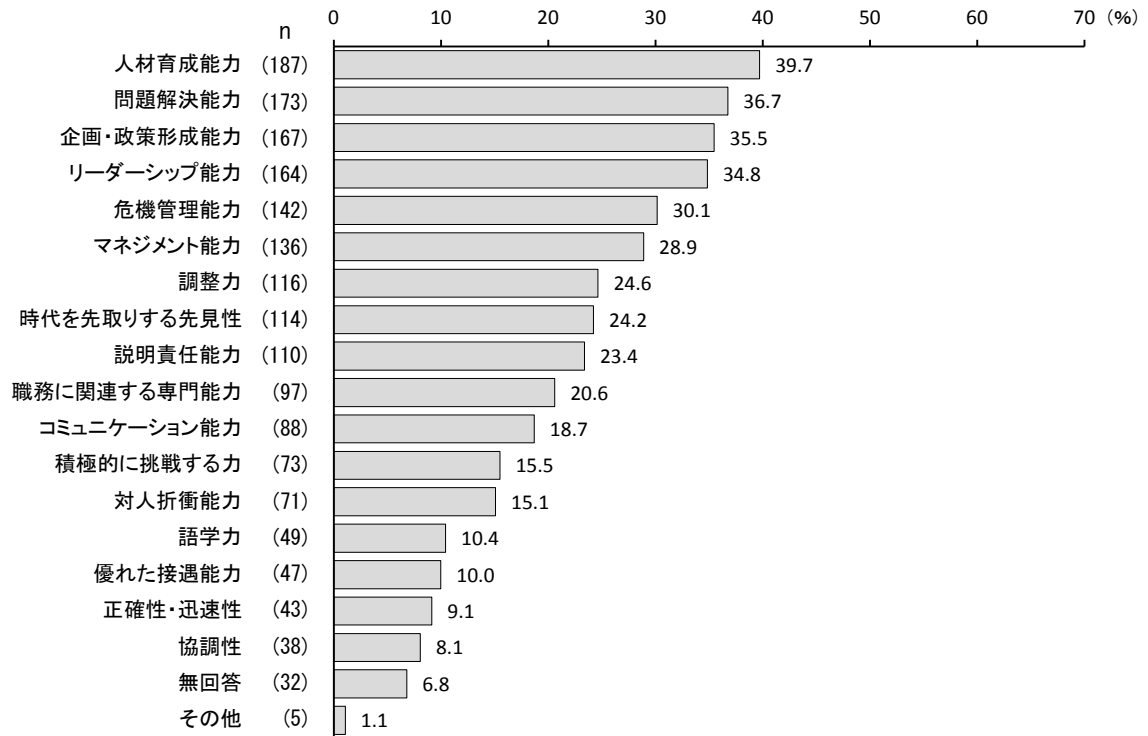
企画・政策形成能力	正確性・迅速性
コミュニケーション能力	語学力
優れた接客能力	対人折衝能力
問題解決能力	積極的に挑戦する力
時代を先取りする先見性	人材育成能力
リーダーシップ能力	説明責任能力
危機管理能力	調整力
協調性	マネジメント能力
職務に関連する専門能力	その他

職員が備えるべき、あるいは強化すべき能力・資質について聞いたところ、一般職員では「コミュニケーション能力」が60.5%と最も高く、次いで「正確性・迅速性」が54.8%となっています。係長級職員では「職務に関連する専門能力」が42.9%と最も高く、次いで「問題解決能力」が41.6%となっています。課長級職員では「人材育成能力」が39.7%と最も高く、次いで「問題解決能力」が36.7%となっています。部長級職員では「リーダーシップ能力」が43.3%と最も高く、次いで「危機管理能力」が42.0%となっています。

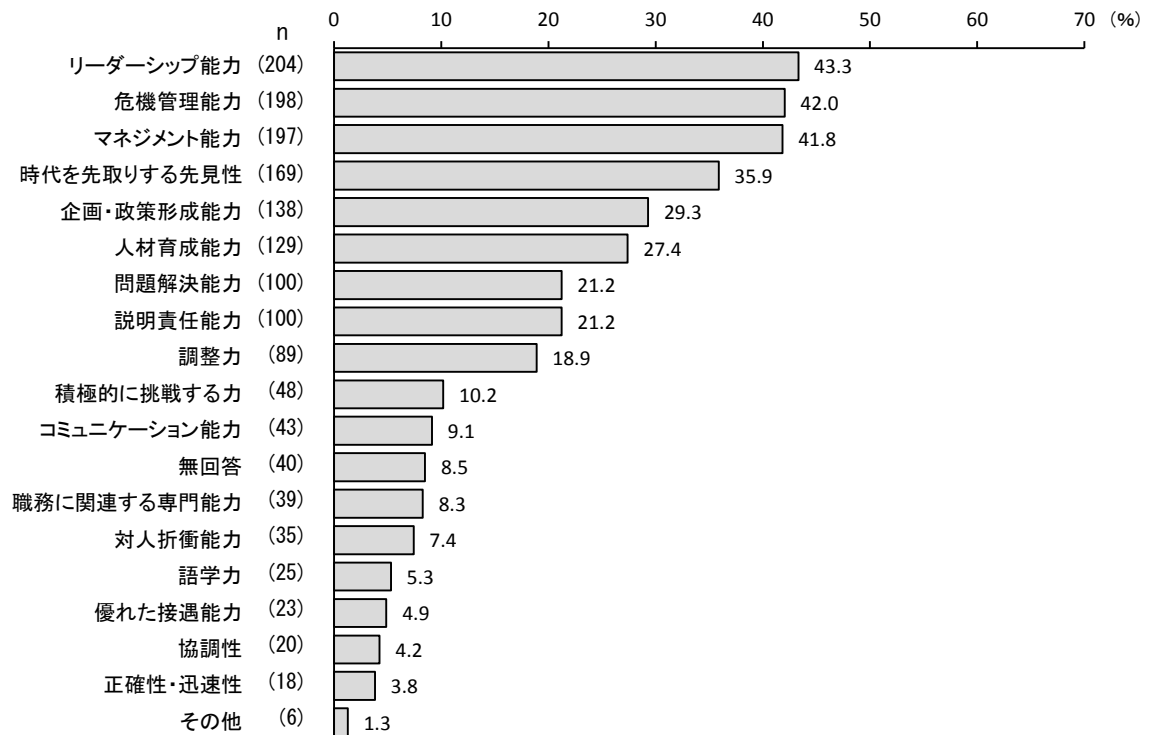
グラフ1 職員が備えるべき、あるいは強化すべき能力・資質（有効回答 = 471）



課長級職員



部長級職員



「その他」の回答〔主なもの〕

一般職員

- ・ 区民に対して一番平易な説明
- ・ 聞く力
- ・ 実行に移そうとする意欲

係長級職員

- ・ 慣れていない部下を補佐し判断する
- ・ 当事者意識
- ・ 行動力と責任

課長級職員

- ・ 交通整理能力、的確な指示
- ・ 担当分野、他課との調整

部長級職員

- ・ 相対的な責任能力、区長代理の意識
- ・ 環境、次世代を考える行動
- ・ 総合的な管理指導、企画力

区職員の人材育成について

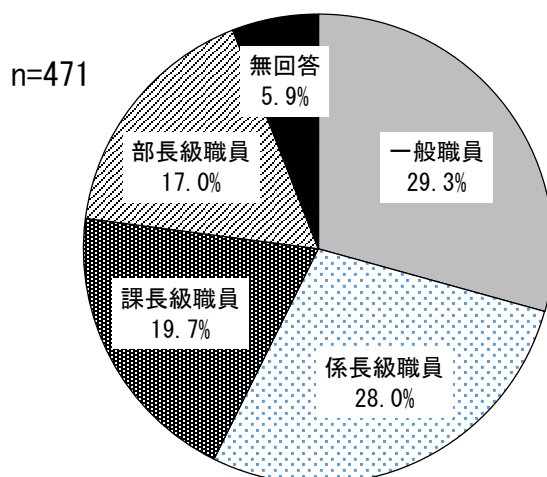
(5) 人材育成が必要な職層

【問5】職員は、職務に必要な知識を深め、自己の能力を高めることにより、組織人としての成長を果たす必要があります。職員の成長を支援する人材育成を行う上で、特に人材育成が必要と思われる職層1つに○をつけてください。

- 1 一般職員
- 2 係長級職員
- 3 課長級職員
- 4 部長級職員

人材育成が必要な職層について聞いたところ、「一般職員」が29.3%と最も高く、次いで「係長級職員」が28.0%と続いています。

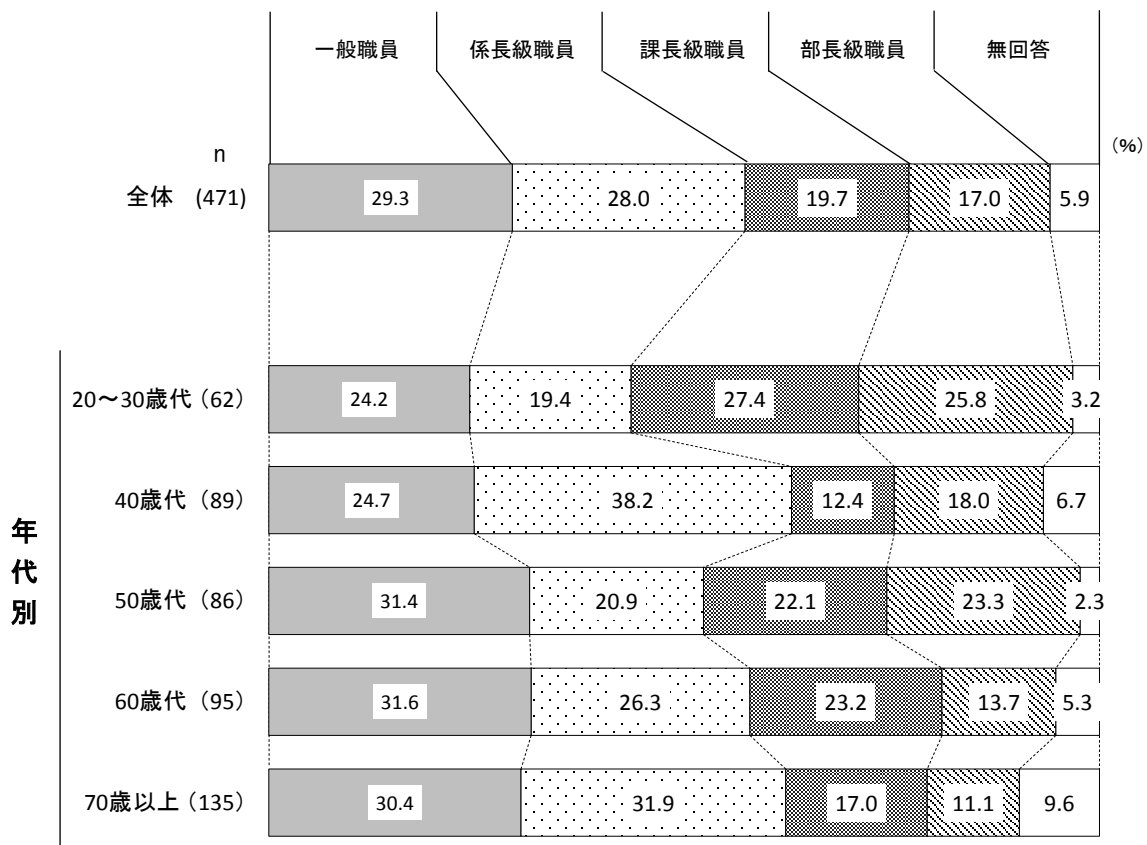
グラフ1 人材育成が必要な職層（有効回答 = 471）



【年代別】

年代別で比較すると、「係長級職員」が40歳代で38.2%、70歳以上で31.9%と最も高く、次いで「一般職員」が60歳代で31.6%、50歳代で31.4%となっています。

グラフ2 特に人材育成が必要と思われる職層 年代別（有効回答 = 471）



(6) 職層別能力向上についてのご意見等（抜粋）

【問6】 問5で選んだ職層には、どのような能力を向上させることが必要だと思いますか。自由なご意見をご記入ください。

【一般職員について】

- ・ 性別・年齢・居住地等諸条件に対応可能になるために、各地域にある問題等を収集し業務に反映。その為にはコミュニケーション能力や協調性・接遇力等が必要と考えます。
- ・ 外国人が多いので、英語等の会話能力。企業が多いので、経営指導能力。高齢者が増えるので、区の内外問わず生活場所の確保をする能力。若い人が住みやすくなる街作りと政策形成能力。大規模災害のための帰宅困難者対策能力。
- ・ 区民と会話をする機会が係長級以上と比較して多いため、区民に対する説明能力を磨いておかなければならない。
- ・ 担当分野（例えば土木で道路専門の部署の方）のみならず、区道以外の道路の担当の方々とのコミュニケーションや企画に取組み、道路全体が将来使いやすい、危険性が少ない状態を築けるように、職場研修や交流をしていただければ、もっと港区が良い環境を保てるのではないのでしょうか。まだまだ今までの取組みに満足していて、危機管理に欠けていると思います。

【係長級職員について】

- ・ 係員の問題提起に対し、解決に向けた方策を示すとともに上長、関係部署と連携し、適切に対応できる能力を向上させることが必要だと思います。係長が業務遂行の要であり、中核となりうる人材となるような育成がなされることを期待します。
- ・ 時代を先取りする先見性は、課長級、係長級の職員に持ってほしいと思います。また、危機管理に関しても係長級職員に持ってほしいと思います。
- ・ 一般職員の持つ情報を集め、整理して上司に連絡する重要なポジションです。是非向上する様、考慮してください。
- ・ 一般職員と管理職との間であって両者のコミュニケーションを円滑にすることが望まれる。実際に区民と接し、区民の声を聞いている一般職員から区民が何を望み、どんな不満を持っているか等々の現状を、指導的立場にある職員にも認識してもらえ。この職層においては出世思考ではなく実践的な実務能力とコミュニケーション力を身につけてもらい、しっかりと教育、研修を受けておけば、管理職になってもぶれない仕事ができると思う。

【課長級職員について】

- ・ 課の責任者であることを自覚し、自分の課の中のことをすべて把握し、部下のミス等を見落とさず、トラブルを解決できる能力。
- ・ 課題を解決すべき現場に密着して業務を遂行する職能の為、対外調整力、役所内のマネジメントの両立ができる人材力を備えて頂きたいと考えます。具体的には対外では、仮説検証を繰り返し、成功へ導くマネジメント力、外国人への対応の為の語学力がベースと考えます。また、役所内では保守的な考えを持つ組織人と調整する能力が必須と考えます。
- ・ 一般企業を評価する上で特に重要視するのは社長と中間管理職員の資質と能力の優劣である。行政機関でも同様、むしろ一般企業以上と考える。
- ・ 一般職員及び係長クラスの人材を活発に働かせる能力を育成させてこそ、その課が向上すると思うので、人材の上手な活用の仕方を育成する。
- ・ マネジメントを行う公務員は、歴史を認識し国家感を持つべきと思います。特に港区は、外国人が多い。専門職にかぎらず、広い視野を持つ事が大切。区民や外部との交流、会合等を大いにすべきと思います。
- ・ イクボス（部下の私生活を考慮しつつ、自分の人生も楽しみ、仕事の成果もチームとして、あげることができる人材）になるためのマネジメント能力。

【部長級について】

- ・ 2020年のオリンピック・パラリンピック開催をひかえ今まで体験したことのない多岐にわたる課題に対応するために、リーダーのすぐれたリーダーシップ、その礎となる広範な知識等を身につけるべくその育成を強化すべきと考える。
- ・ 大所高所からの物言いや指示だけでなく、自ら周囲に頼らず、行動実践することや、下部職員への配慮と理解を深めていくべき。
- ・ 概念にとらわれず、新しい発想でとりくむ能力が欲しい。職層が上になればなるほど、元々の区の体制等が染みついているなかなか変わらないと思うので。
- ・ 各々の職種の個人の長所、短所を理解し、一方的でなく相互でより長所を伸ばし、逆に短所に対してどう対応してよいのかを共に考えていく。能力は個人の自信が大きく左右すると考えられるので、能力開発、向上には周りの方のあり方こそが大切だと思います。
- ・ 組織で協働する以上、トップの質が一般職員の意識や職務に対する姿勢に影響する。一般職が目指したいような人材であり、リーダーシップにあわせて区の現状や区の職員たちの働きぶり両方を常に把握できるような部長級職員でいていただきたい。港区は日本国内、東京都内の中でも（または世界からも）注目されている地域です。実際に住んでいる区民にとどまらず区外者や在勤者のことも含めて、任務を遂行できるような方であって欲しい。

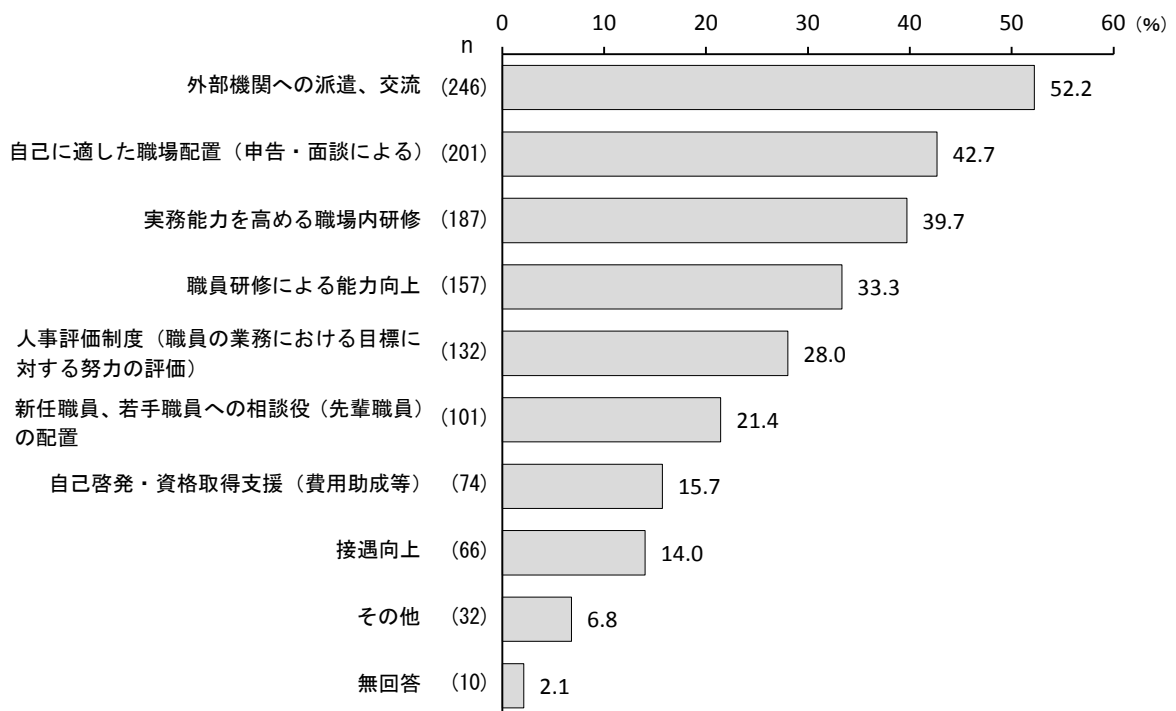
(7) 職員の人材育成を推進するうえで必要なこと

【問7】 職員の人材育成を推進する上で、特にどのようなことが必要だと思いますか。あてはまるもの3つ以内で○をつけてください。

- 1 職員研修による能力向上
- 2 人事評価制度（職員の業務における目標に対する努力の評価）
- 3 自己啓発・資格取得支援（費用助成等）
- 4 自己に適した職場配置（申告・面談による）
- 5 実務能力を高める職場内研修
- 6 新任職員、若手職員への相談役（先輩職員）の配置
- 7 待遇向上
- 8 外部機関への派遣、交流
- 9 その他

職員の人材育成を推進するうえで必要なことについて聞いたところ、「外部機関への派遣、交流」が52.2%と最も高く、以下、「自己に適した職場配置（申告・面談による）」が42.7%、「実務能力を高める職場内研修」が39.7%と続いています。

グラフ1 職員の人材育成を推進するうえで必要なこと（有効回答 = 471）



「その他」の回答〔主なもの〕

- ・ 民間企業へ派遣し、研修を行う。 ・ 外部研修による能力向上
- ・ 自分の仕事がどのように役立っているのか区民との交流（意見交換）を行い実感する。
- ・ 多角的評価制度（上司だけでなく同僚、部下、顧客（区民））

組織に期待することについて

（８）組織に期待すること

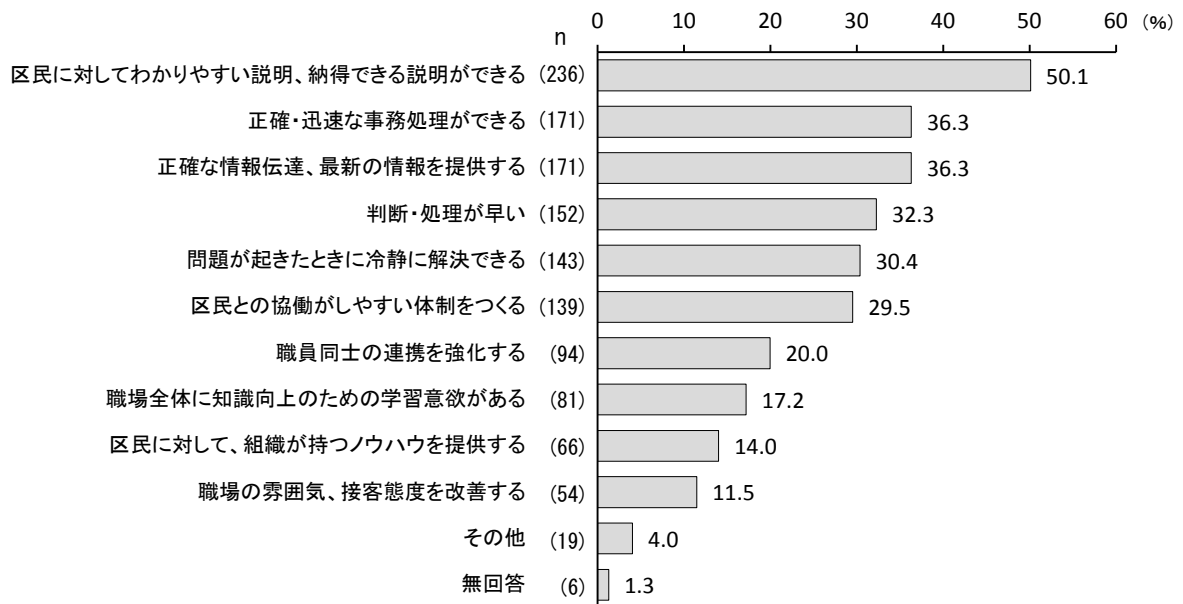
【問 8】 個々の職員が身につけた能力・知識を活用するには、部・課・係等の組織が一体となって区政に取り組む必要があります。

区職員の能力を活かした組織のあり方について、特にどのようなことに期待しますか。あてはまるもの3つ以内で○をつけてください。

- 1 区民との協働がしやすい体制をつくる
- 2 区民に対してわかりやすい説明、納得できる説明ができる
- 3 区民に対して、組織が持つノウハウを提供する
- 4 職員同士の連携を強化する
- 5 正確・迅速な事務処理ができる
- 6 判断・処理が早い
- 7 職場の雰囲気、接客態度を改善する
- 8 正確な情報伝達、最新の情報を提供する
- 9 職場全体に知識向上のための学習意欲がある
- 10 問題が起きたときに冷静に解決できる
- 11 その他

組織に期待することについて聞いたところ、「区民に対してわかりやすい説明、納得できる説明ができる」が 50.1%と最も高く、以下、「正確・迅速な事務処理ができる」と「正確な情報伝達、最新の情報を提供する」がともに 36.3%、「判断・処理が早い」が 32.3%と続いています。

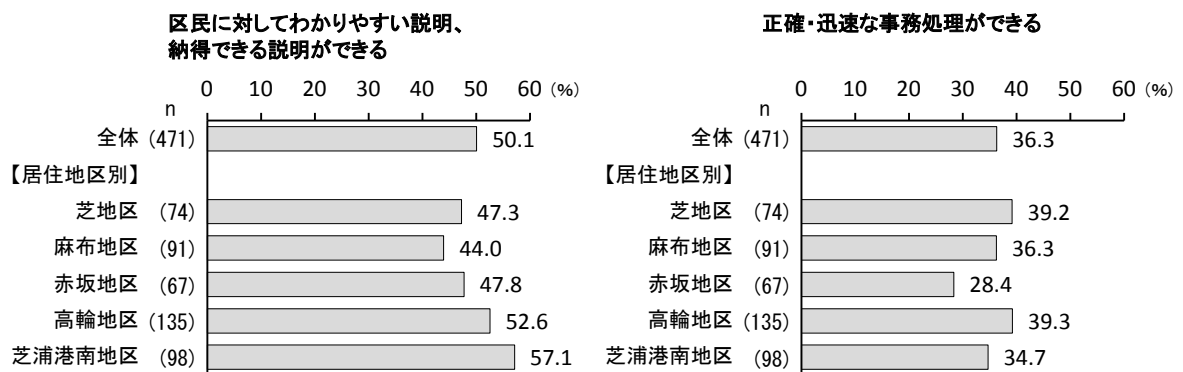
グラフ 1 組織に期待すること（有効回答 = 471）

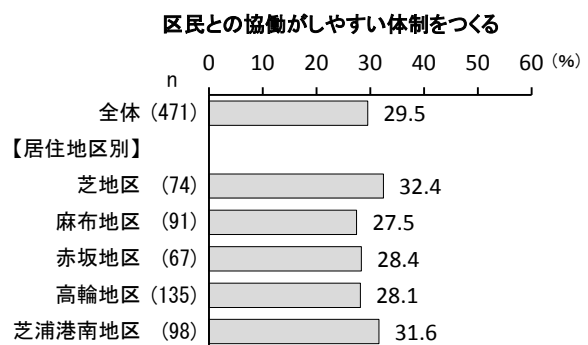
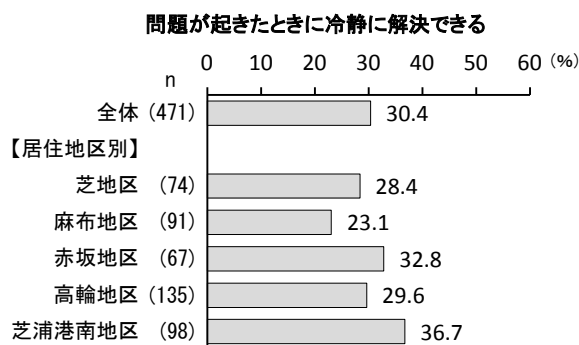
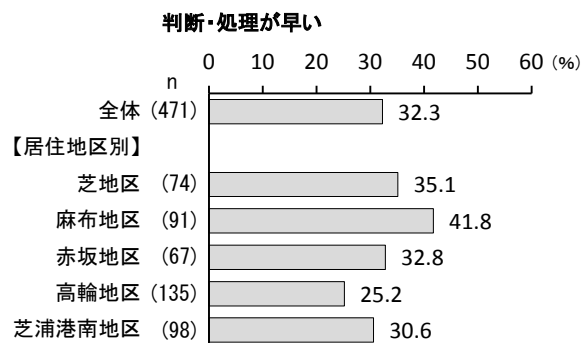
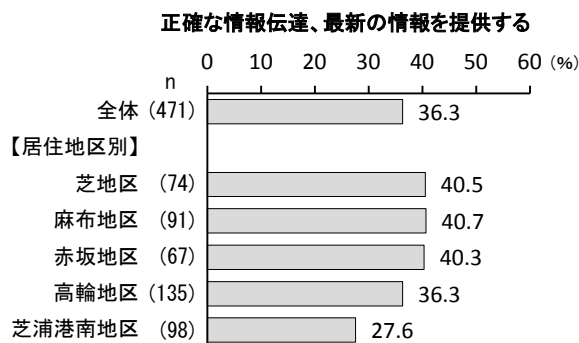


【居住地区別】

居住地区別で比較すると、「区民に対してわかりやすい説明、納得できる説明ができる」は芝浦港南地区で 57.1%と最も高く、次いで高輪地区が 52.6%となっています。「正確・迅速な事務処理ができる」は高輪地区が 39.3%と最も高く、次いで芝地区が 39.2%となっています。

グラフ 2 組織に期待すること（上位 6 項目） 居住地区別（有効回答 = 471）





「その他」の回答〔主なもの〕

- ・縦割りでない柔軟な組織づくりにより、問題解決に当たり、横断的にプロジェクトに対応する。課題処理に留まらず、港区オンリーワンの行政サービスを積極的に企画立案・実行する組織風土の構築。組織の壁が障害とならないようにして欲しい。
- ・区民の厳しい目を意識して仕事をするのが緊張感を生み、能力向上につながると思う。例えば職場内に”区民審査員”を入れて、働きぶりをチェックしてもらおう等区民のボランティアと”協働”で区の職務に当たることも必要と思う。
- ・全国自治体のリーダー的存在、見本となること。
- ・組織の都合より、区民(所得の少ない高齢者)の不便・困難の解消に意識を持っていただきたい。お金をかけることなく、乗り越える知恵の活用。

区職員の能力開発手段について

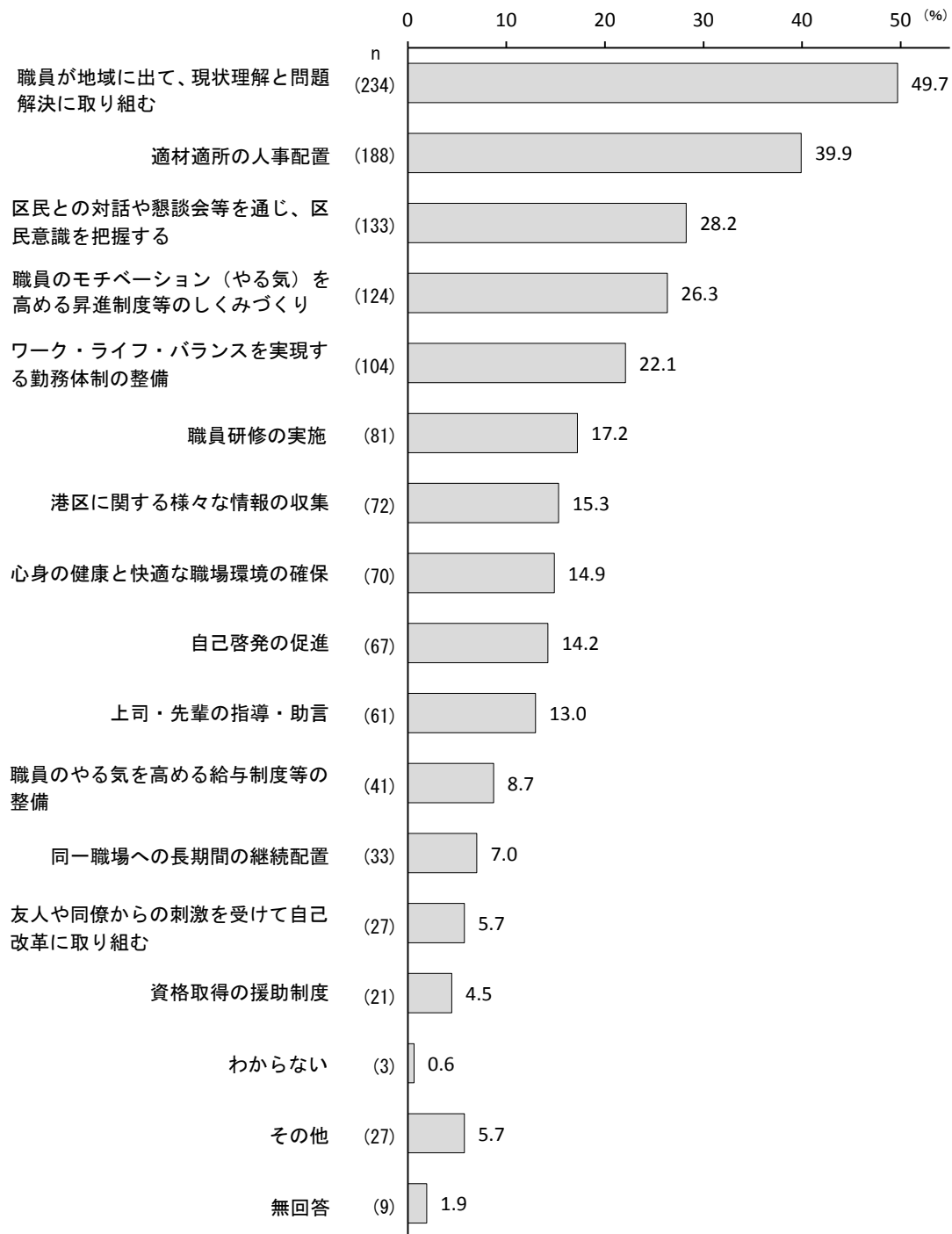
(9) 区職員の能力開発の手段

【問9】 職員の能力開発の手段として、特にどのようなことが重要または有効であると考えますか。あてはまるもの3つ以内で○をつけてください。

- 1 自己啓発の促進
- 2 職員研修の実施
- 3 上司・先輩の指導・助言
- 4 友人や同僚からの刺激を受けて自己改革に取り組む
- 5 適材適所の人事配置
- 6 職員のモチベーション（やる気）を高める昇進制度等のしくみづくり
- 7 職員のやる気を高める給与制度等の整備
- 8 ワーク・ライフ・バランス（※仕事と育児・介護等の家庭生活及びその活動の調和の取れた生活）を実現する勤務体制の整備
- 9 資格取得の援助制度
- 10 職員が地域に出て、現状理解と問題解決に取り組む
- 11 区民との対話や懇談会等を通じ、区民意識を把握する
- 12 港区に関する様々な情報の収集
- 13 同一職場への長期間の継続配置
- 14 心身の健康と快適な職場環境の確保
- 15 わからない
- 16 その他

区職員の能力開発の手段について聞いたところ、「職員が地域に出て、現状理解と問題解決に取り組む」が49.7%と最も高く、以下、「適材適所の人事配置」が39.9%、「区民との対話や懇談会等を通じ、区民意識を把握する」が28.2%と続いています。

グラフ1 職員の能力開発の手段（有効回答 = 471）



「その他」の回答〔主なもの〕

- ・ 民間との連携、職員の派遣
- ・ 異業種交流

(10) 区の人事政策等に関するご意見（抜粋）

【問10】 区の人事政策等について、ご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

【接遇について】

- ・ 数年前の職員の接遇と比較すると数段に良い方へ変化しています。前はひまな窓口で携帯電話をして区民が声をかけるまで夢中になっている職員がいたり、質問をしても自分達は区民より上だと思って高いところからの態度で接する職員もいました。最近では案内の人がいますが、人件費も区民の税金ですので人を増やすだけがサービスではないと一人一人が自覚していただきたい。今後起きるであろう災害時等に的確な判断ができる職員の教育をお願いします。区の職員がいてこそその区民です。
- ・ 仕事の関係で、他の自治体、国の機関の方々と面会します。港区の職員は、他の自治体の職員と比較して優れた人が多く、また対応も親切だと感じています（昔からそのように感じていました）。これからは防災意識を含めたすべての危機管理を強く意識して欲しいと思います。国際的に重要な区ですので、若い職員にも常に危機管理、リスク管理を強化していただきたい。
- ・ 課長、部長等の肩がきだけで区民に対応することのないようにすることの大切さを、職員に徹底してください。
- ・ マニュアルどおりの対応ではなく、融通がきく、気がきく対応を期待する。
- ・ 適材適所の人事配置は難しいと思いますが、デリケートな部署（高齢者・障害等）にあまりにも無神経な人がいる、心ない発言、事務的な対応でなく、相談に来てよかったと思えるようになって欲しい。
- ・ 窓口で担当者の方を尋ねると、その方に会うまでの間、周りの職員の冷たい対応を感じます。笑えとは言いませんが、オープンになっている以上、もう少しソフトな表情で、応対してくれたらと思います。
- ・ ”相手の気持ち”を考えて就業をする事が基本と考えます。職場での協調や協力を大事にしてください。

【研修・教育・人材育成等について】

- ・ 広報等を見ると、かなりハイレベルで職員は頑張っていると思います。全員に完全を求めることはできないので管理者がそれなりの姿勢を示せば職員もレベルアップする。職員は自己を磨くのは当然ですが、それ以上を求めるなら経験のある管理者の見方、考え方が重要なので管理者の教育が重要です。
- ・ 民間に比べて自己研さんや資格取得に対する熱意が低い。継続的な教育カリキュラムの整備が望ましい。
- ・ 他団体との人事交流（官民間わず）。常に役所内でのコミュニケーションを強化し、お

- 互いに高めあうこと。区民の要望、世間のできごとに敏感であるよう、育成して頂きたい。
- ・ 全般的な印象として、各職員は誠実に職務に取り組んでいる。こうした姿勢をなお一層強いていくことが肝要。そのためには、全職員が一体となって取り組んでいく必要がある。組織開発のため職員を5～7人単位にグルーピングし、職場にある問題を議論し、その対応策（解決策）を実行することで職員の問題解決能力、企画力、チームプレー強化の一助となる。組織開発を人事政策の柱として推進することにより組織体質の改革につながる。職員の対応には満足している。
 - ・ 地域の民間企業との人事交流を充実させれば、双方にとって人材育成にもなり、研修コストも抑えられて良いのではないのでしょうか（1年間の出向等を維持して行う等）。
 - ・ なんでもできるジェネラリストの育成ばかりではなく、専門職もきちんと育てていく必要があると思います。また、港区に住んでいる職員がとても少ないと聞きますが、災害時対応等も考え、港区に住む職員の優遇策等もあっていいと思う。
 - ・ 地震や災害、天候不順等、住民だけではなく、区の力を借りることが起きた時に、力を発揮できる職員の育成を願いたい。
 - ・ 事業の達成度は人で決まります。東京の国際先進区として、その期待に応える為に、①国際センスに優れ、情報収集や企画能力がある人材育成をする。②支給額にインセンティブ加算の度合いをあげる。③女性を登用しソフトパワーで国際支援を。④少なくとも、世界三大言語（英・西・中）文化の国際儀礼、タブー、マナー等の研修をプラス。
 - ・ 東京都の中でも港区は国際社会として最も重要な区であると思っています。文化的意識が高く、国際感覚をもっている人も多く、区全体がきれいで整理・整頓されている等、とてもよいイメージがもたれているため、これからさらに外国人の旅行者や在住者が多くなると思いますが、文化の違いから、多くの問題や多くの良い事もあるかと思っています。日本の文化を守るため区はこのような社会の変化に迅速に対応できるような人事政策をして欲しいと思います。会話力の向上、いろいろな看板の掲示（大きい看板は多言語だが、細かいものは日本語だけ等）の変更、これから港区に住む人々に対しての教育をして欲しいと思います。
 - ・ 競争原理を働かせるべき。民間との交流も大事。問題解決能力のスピードを高める。
 - ・ 再任用、非正規職員の能力向上も行っていたきたい。

【人事異動、人員配置について】

- ・ 課長1～3年、職員4年の異動は早すぎると思います。住民と創造的な取り組みを続けるには、職員と住民（町会等）両者が合意したら長期の配置にしてはどうでしょうか。
- ・ 各地域の事情に詳しい人を人口比で配置してもらいたい。
- ・ 区長の政策・政治面での補佐役として、参与や顧問の登用を検討してはどうか。大阪市の特別顧問や都道府県知事の特別秘書等をモデルとする。
- ・ 重要なプロジェクトに係る場合、2～3年で配置がえせずに、長期スパンで担当して

もらった方がよいと思います。また、初めからやり直したり考え直したりするのは双方（区の職員と区民）にとってマイナスです。

- ・ さまざまなダイバーシティを導入した人事政策を取り入れるとよい。（人種、性別、キャリア、年齢等）ずっと同じ環境や同じキャリアの人事では見えないものを（変わらないもの）多角的な意見や視点を吹き込むことで新しい挑戦や化学反応が期待できる。
- ・ 新任の時は色々の部署で働き、ある一定の年齢からは一つの部署で長く勤めてほしい。
- ・ 不向きな業務でメンタルで休職など貴重な人材をムダにすることがないように、各人の適正を見極めての配置を心がけて頂きたい。

【職員のモラルについて】

- ・ 港区役所には、区内で生れ育った人、あるいは居住している人がほとんどいないと思われる。従って港区に対する思い入れはあまりなく、単なる職場と意識している職員が多いのではないかと思います。職場の机で業務に追われているだけでなく、街に出て区職員は何をすべきか考えて欲しい。政治家を待つのか政治家を動かすのか、職員は強い意識を持って責務をはたしていただきたい。
- ・ 管理職は専門職の他、人格、社会性、国家感を持った方がよいと思います。
- ・ 何（What）をどうやる（How to）の前に、何の為にそれをやるのか（Why）をしっかりと考えて行動して欲しい。
- ・ 一般企業において、愛社精神というものはとても重要なマインドです。区の職員も同じだと言えます。職員が港区を愛しているのか…、港区の事を真剣に考えているのか…、区長をはじめとした全職員がすぐに「YES」と答えられる環境づくりをお願いしたい。

【評価制度について】

- ・ 区内や区周辺の企業との職員交流等の実施を通して、自分の仕事を客観的に評価できる機会を作ることも重要であると思います。
- ・ 信賞必罰を厳しくする。役所は企業と比べてその点が非常に甘い。
- ・ 人事評価制度がどのようになっているかわかりませんが、区民のために働いて優れた成果を出している人がきちんと評価される制度であって欲しいです。適当に働いてもクビにならないといった意識では困ります。区民のニーズを理解してそれに応じたサービスを提供でき、区民の意見が政策につながるような組織になって欲しいです。
- ・ 気づいた事をすぐに記入出来る場所（目安箱）があれば良いと思います。

【区民との交流について】

- ・ 自らの組織あるいは自身が、問題解決にあたらなければならないのだという「責任感」を持つことが最も重要です。そうした人材を多く作っていくことが人事政策の目標だ

と思われます。職場のタテの関係において上司にある者が、常に職場でこの「責任感」を訴えていくことが、そうした人材育成のために必要です。そのモチベーションとしては「区民の声」にできるだけ多く接することです。問題を直視させ、職員一人一人の心にひびかせるような機会づくりが必要です。

トップクラスにある人々は、年限を決めてそうした人材づくりを宣言し、達成できなければ退任するという覚悟を持つことが必要です。

- ・ 一般企業とは異なり、売り込み（区の PR）姿勢、積極性の不足を少々感じる。たまたまかもしれないが、よくエコ環境展等行くと、区が出しているのにおどろくが、当区ではこんなことしていると自ら話し手になって、PR している姿が見かけられないような気がする、机上の能力も必要だが、外向きの姿勢も大事だと思う。
- ・ 民間企業に比べると、どうしてもコスト意識に欠けるのはしかたがない。その点を補う活動や区政サービスに心がける。また、自営業やサラリーマンより、勤務体制は整備されているので、それぞれの職員が地域に出て問題解決や責任ある行動で解決する役所を目指して欲しい。
- ・ 区の人事政策そのものはよくわからないのですが、支所の現状をみていますと、地域の行事等には積極的に参加されています。特に道路清掃・祭行事・防犯等には早朝・夜間・休日にもかかわらず協力して下さっていて地域の皆さんから感謝されておりますし、頭の下る思いであります。新しい企画等も提供し良い街づくりに努力されていて人事政策がうまくいっていると思います。
- ・ 区民の声を聴くことのできる、積極的にそれに応えようとする人材を育成していくことを続けていって欲しい。
- ・ 区民、住民の声をしっかり聞いていただいて、区民のための区政につながる情報収集能力を期待しています。現場、現地をよく知っていただいて、課題、問題点を上司に伝えていける力のある職員を多く育成してください。なんでも民間委託では区民と直接接する職員が少なく情報がちゃんと伝わるのか不安に思うことがあります。あくまでも区民のための区政をお願いします。

刊行物発行番号 27067-5861

平成27年度
区政モニターアンケート調査報告書

平成27年（2015年） 11月発行

発行 港区企画経営部区長室
東京都港区芝公園1-5-25
電話（03）3578-2111（代表）

区の木



ハナミズキ

■ミズキ科
北米原産 外来種
落葉広葉樹

区の花



アジサイ

■ユキノシタ科
日本（関東南部）原産
落葉広葉樹 1.5 ~ 2.0m



バラ

■バラ科
日本、中国、欧州原産
常緑落葉低木つる



港区のマークは、昭和24年7月30日に制定されました。
旧芝・麻布・赤坂の三区を一丸とし、その象徴として
港区の頭文字である『み』を力強く、図案化したものです。



港区は、みどりの保全とごみの減量に努めています。
この報告書は、古紙を活用した再生紙を使用しています。