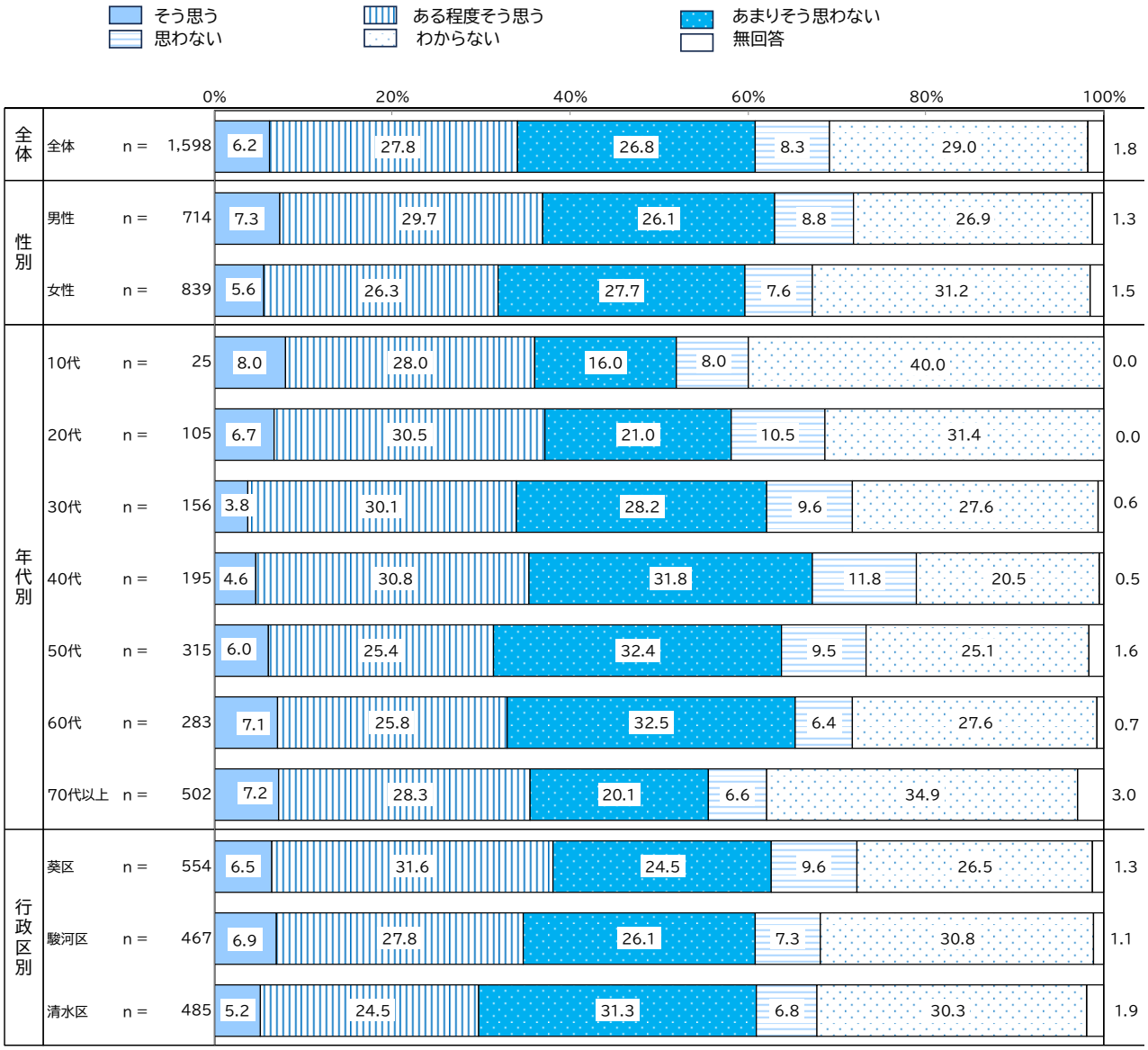
9．静岡市の職員

問1　静岡市は、「課題解決やニーズへの対応に向けて取り組む力」があると思いますか。（○は1つ）

静岡市は、「課題解決やニーズへの対応に向けて取り組む力」があると思うかについては、「わからない」が29.0％と最も多く、次いで「ある程度そう思う」27.8％、「あまりそう思わない」26.8％となっています。

また、『そう思う』（「そう思う」＋「ある程度そう思う」）は34.0％、『そう思わない』（「あまりそう思わない」＋「思わない」）は35.1％となっています。



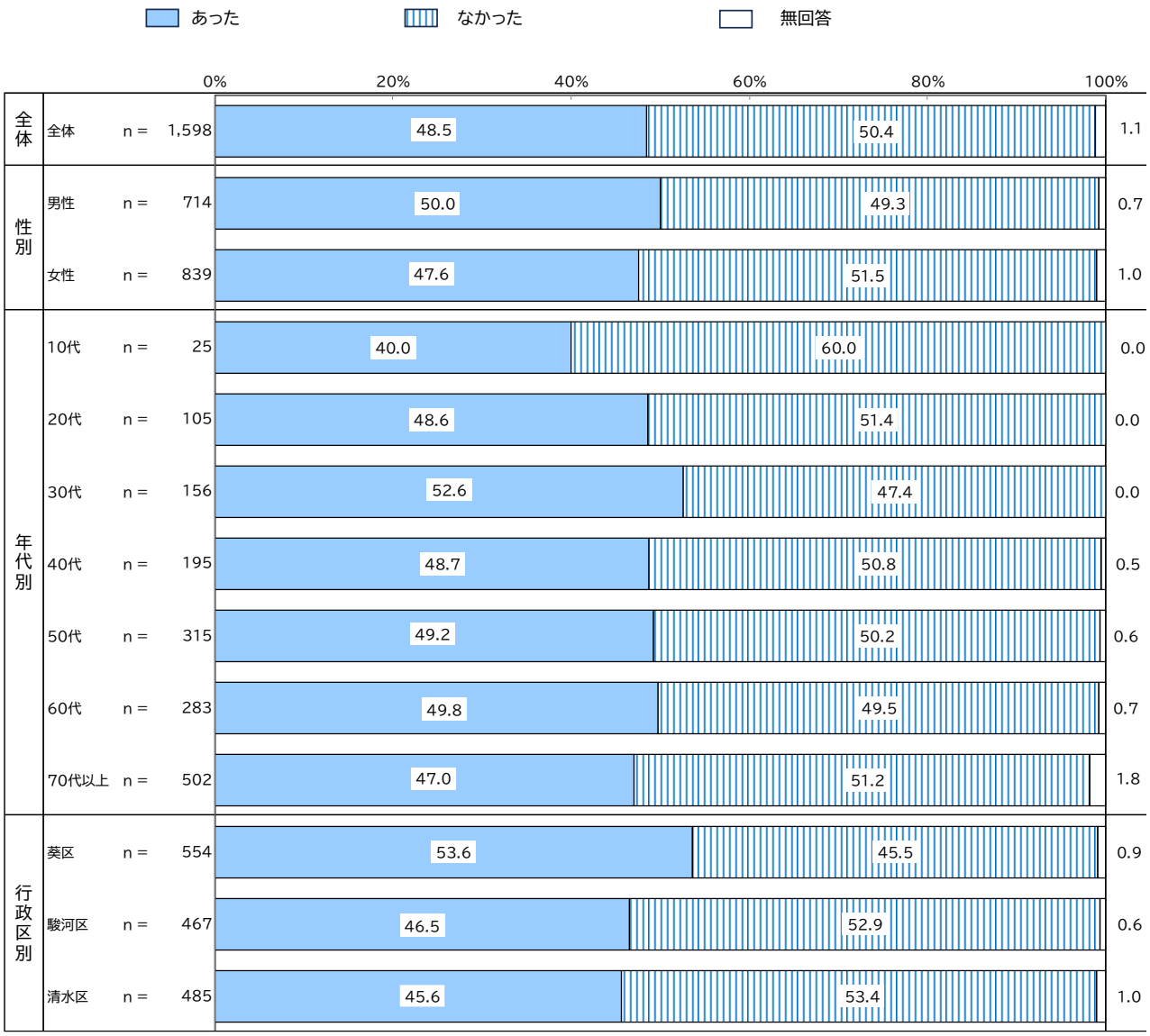
性別でみると、『そう思う』は男性37.0％、女性31.9％となっています。『そう思わない』は男性34.9％、女性35.3％となっています。

年代別でみると、『そう思う』は20代37.2％、10代36.0％、70代以上35.5％の順になっています。『そう思わない』は40代43.6％、50代41.9％、60代38.9％の順になっています。

行政区別でみると、『そう思う』は葵区38.1％、駿河区34.7％、清水区29.7％の順になっています。『そう思わない』は清水区38.1％、葵区34.1％、駿河33.4％の順になっています。

問2　あなたは、過去1年間に静岡市職員と接する機会(電話を含む)がありましたか。(○は1つ)

過去1年間に静岡市職員と接する機会(電話を含む)があったかについては、「なかった」が50.4%と最も多く、次いで「あった」48.5%となっています。



性別でみると、「なかった」は男性49.3%、女性51.5%となっています。「あった」は男性50.0%、女性47.6%となっています。

年代別でみると、「なかった」は10代60.0%、20代51.4%、70代以上51.2%の順になっています。「あった」は30代52.6%、60代49.8%、50代49.2%の順になっています。

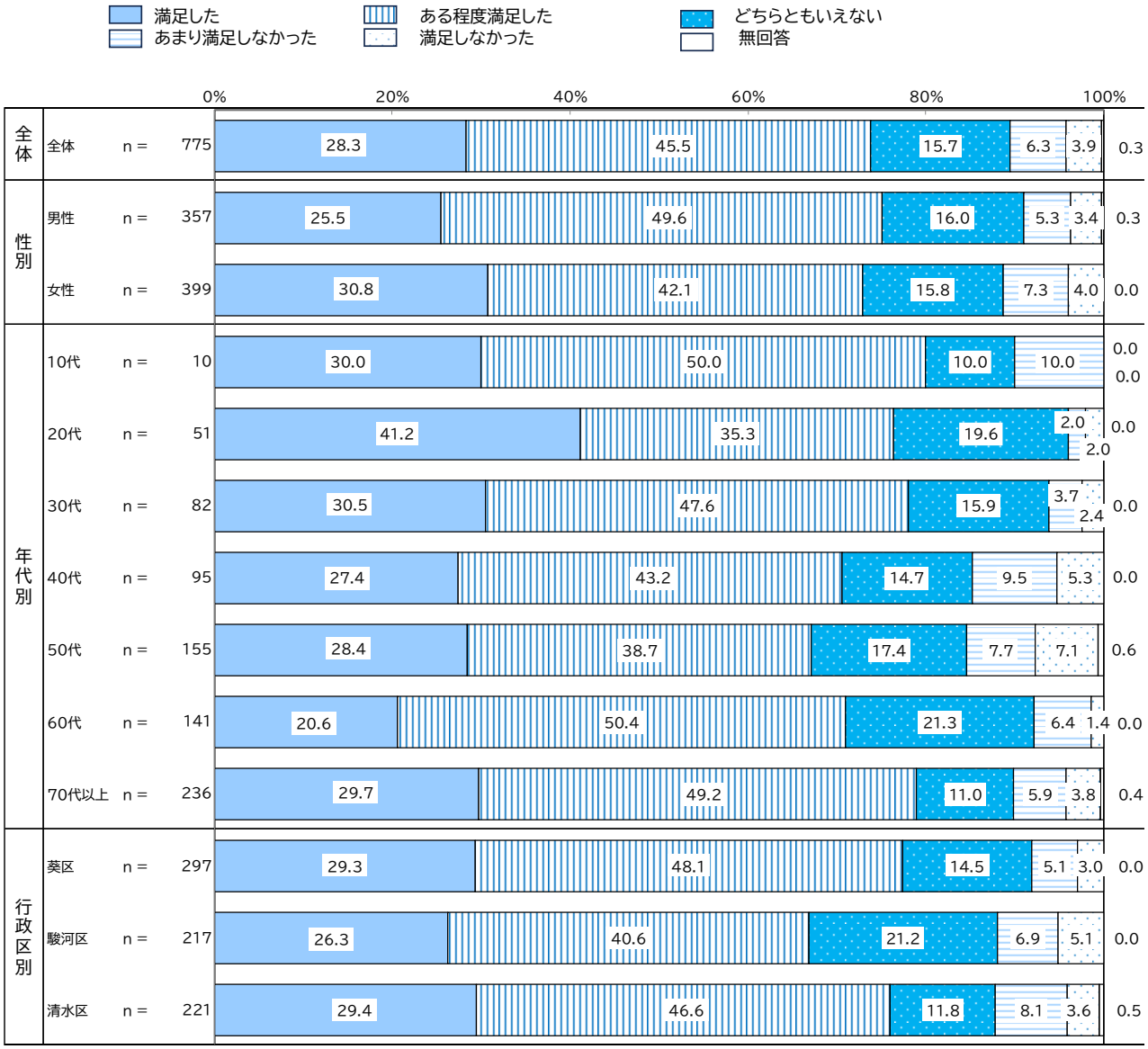
行政区別でみると、「なかった」は清水区53.4%、駿河区52.9%、葵区45.5%の順になっています。「あった」は葵区53.6%、駿河区46.5%、清水区45.6%の順になっています。

問2で「1　あった」と回答した方に伺います。

問2－①　あなたは、静岡市職員の接遇(接客)態度について、応対に満足しましたか。(○は1つ)

静岡市職員の接遇(接客)態度について、応対の満足度については、「ある程度満足した」が45.5%と最も多く、次いで「満足した」28.3%、「どちらともいえない」15.7%などとなっています。

また、『満足した』(「満足した」+「ある程度満足した」)は73.8%、『満足しなかった』(「あまり満足しなかった」+「満足しなかった」)は10.2%となっています。



性別でみると、『満足した』は男性75.1%、女性72.9%となっています。『満足しなかった』は男性8.7%、女性11.3%となっています。

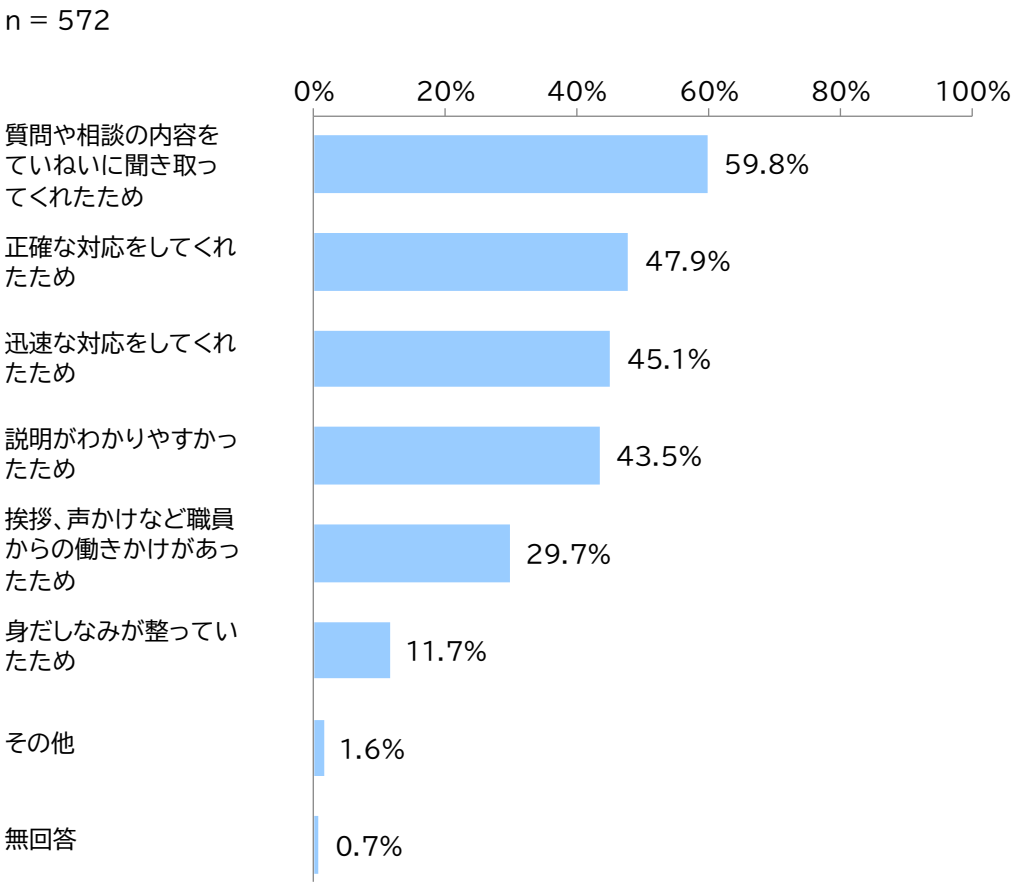
年代別でみると、『満足した』は10代80.0%、70代以上78.9%、30代78.1%の順になっています。『満足しなかった』は40代・50代14.8%、10代10.0%の順になっています。

行政区別でみると、『満足した』は葵区77.4%、清水区76.0%、駿河区66.9%の順になっています。『満足しなかった』は駿河区12.0%、清水区11.7%、葵区8.1%の順になっています。

問2－①で「1　満足した」「2　ある程度満足した」と回答した方に伺います。

問2－②　その理由を教えてください。（○はいくつでも）

静岡市職員の応対に『満足した』理由については、「質問や相談の内容をていねいに聞き取ってくれたため」が59.8%と最も多く、次いで「正確な対応をしてくれたため」47.9%、「迅速な対応をしてくれたため」45.1%、「説明がわかりやすかったため」43.5%となっています。



単位:%

		調査数（人）	質問や相談の内容をていねいに聞き取ってくれたため	正確な対応をしてくれたため	迅速な対応をしてくれたため	説明がわかりやすかったため	挨拶、声かけなど職員からの働きかけがあったため	身だしなみが整っていたため	その他	無回答
全体		572	59.8	47.9	45.1	43.5	29.7	11.7	1.6	0.7
性別	男性	268	62.3	47.8	48.1	47.0	28.4	10.8	1.1	1.5
	女性	291	56.4	48.1	42.6	39.9	31.3	11.7	1.7	0.0
年代別	10代	8	50.0	62.5	12.5	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0
	20代	39	56.4	69.2	51.3	46.2	33.3	12.8	7.7	0.0
	30代	64	53.1	56.3	39.1	48.4	28.1	9.4	0.0	1.6
	40代	67	58.2	49.3	53.7	40.3	31.3	17.9	1.5	0.0
	50代	104	63.5	40.4	41.3	40.4	36.5	16.3	0.0	0.0
	60代	100	56.0	50.0	45.0	47.0	29.0	9.0	2.0	0.0
	70代以上	186	64.0	43.0	47.3	43.0	24.7	8.6	1.6	1.6
行政区別	葵区	230	61.3	50.9	47.0	48.3	30.4	11.3	2.2	0.9
	駿河区	145	56.6	50.3	40.0	37.2	25.5	11.7	1.4	1.4
	清水区	168	59.5	42.9	47.0	42.9	31.0	11.3	1.2	0.0

性別でみると、「質問や相談の内容をていねいに聞き取ってくれたため」は男性 62.3%、女性 56.4%となっています。「正確な対応をしてくれたため」は男性 47.8%、女性 48.1%となっています。

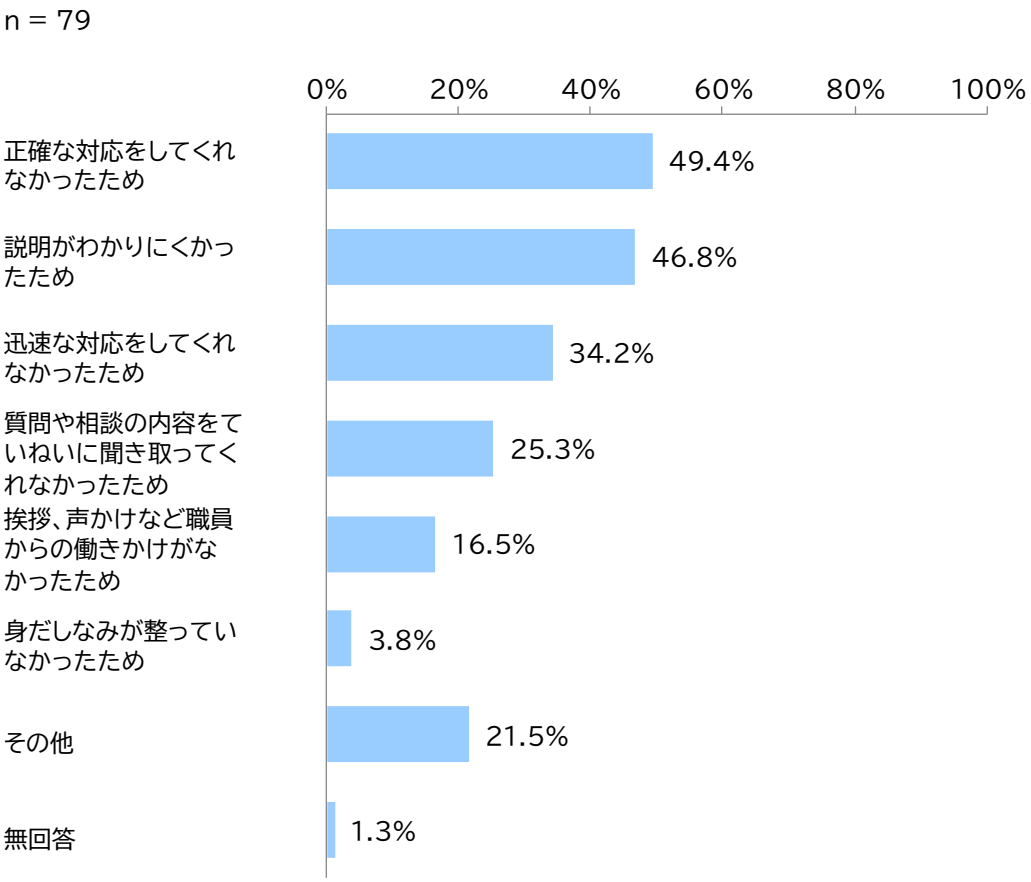
年代別でみると、「質問や相談の内容をていねいに聞き取ってくれたため」は 70 代以上 64.0%、50 代 63.5%、40 代 58.2%の順になっています。「正確な対応をしてくれたため」は 20 代 69.2%、10 代 62.5%、30 代 56.3%の順になっています。

行政区別でみると、「質問や相談の内容をていねいに聞き取ってくれたため」は葵区 61.3%、清水区 59.5%、駿河区 56.6%の順になっています。「正確な対応をしてくれたため」は葵区 50.9%、駿河区 50.3%、清水区 42.9%の順になっています。

問2－①で「4　あまり満足しなかった」「5　満足しなかった」と回答した方に伺います。

問2－③　その理由を教えてください。（○はいくつでも）

静岡市職員の応対に『満足しなかった』理由については、「正確な対応をしてくれなかったため」が 49.4%と最も多く、次いで「説明がわかりにくかったため」46.8%、「迅速な対応をしてくれなかったため」34.2%、「質問や相談の内容をていねいに聞き取ってくれなかったため」25.3%となっています。



単位:%

		調査数（人）	正確な対応をしてくれなかったため	説明がわかりにくかったため	迅速な対応をしてくれなかったため	質問や相談の内容をていねいに聞き取ってくれなかったため	挨拶、声かけなど職員からの働きかけがなかったため	身だしなみが整っていなかったため	その他	無回答
全体		79	49.4	46.8	34.2	25.3	16.5	3.8	21.5	1.3
性別	男性	31	64.5	38.7	35.5	22.6	9.7	6.5	16.1	0.0
	女性	45	40.0	55.6	33.3	28.9	22.2	2.2	22.2	2.2
年代別	10代	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	2	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	30代	5	20.0	60.0	20.0	20.0	40.0	0.0	20.0	20.0
	40代	14	35.7	42.9	28.6	35.7	21.4	0.0	35.7	0.0
	50代	23	43.5	60.9	34.8	26.1	17.4	4.3	17.4	0.0
	60代	11	63.6	27.3	36.4	18.2	18.2	18.2	18.2	0.0
	70代以上	23	60.9	39.1	43.5	21.7	8.7	0.0	21.7	0.0
行政区別	葵区	24	37.5	54.2	33.3	25.0	29.2	4.2	25.0	4.2
	駿河区	26	61.5	42.3	30.8	34.6	15.4	3.8	15.4	0.0
	清水区	26	50.0	42.3	38.5	19.2	7.7	0.0	19.2	0.0

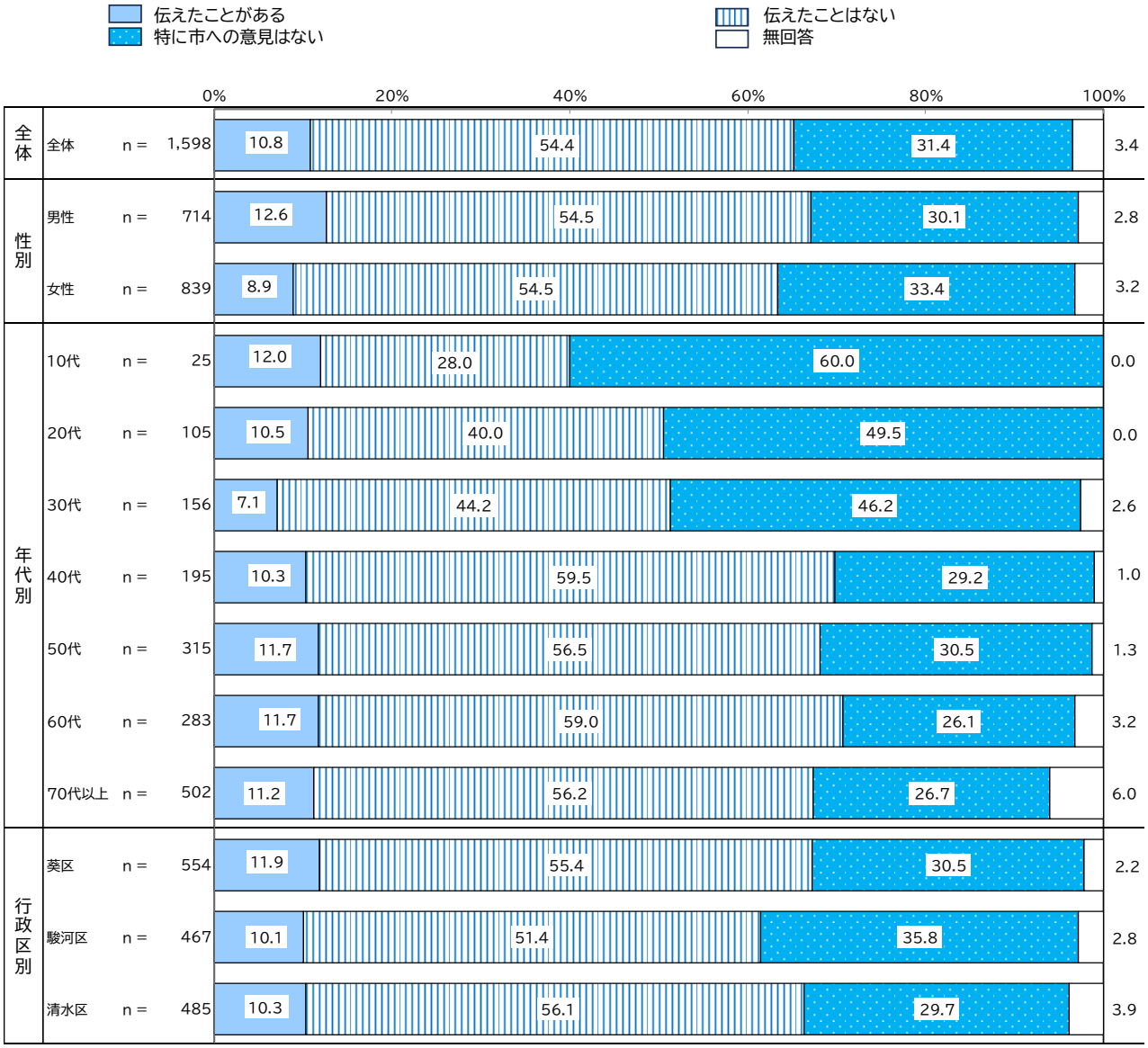
性別でみると、「正確な対応をしてくれなかったため」は男性 64.5%、女性 40.0%となっています。「説明がわかりにくかったため」は男性 38.7%、女性 55.6%となっています。

年代別でみると、「正確な対応をしてくれなかったため」は 10 代 100.0%、60 代 63.6%、70 代以上 60.9%の順になっています。「説明がわかりにくかったため」は10代100.0%、50代60.9%、30代60.0%の順になっています。

行政区別でみると、「正確な対応をしてくれなかったため」は駿河区61.5%、清水区50.0%、葵区37.5%の順になっています。「説明がわかりにくかったため」は葵区54.2%、駿河区・清水区42.3%の順になっています。

問3　あなたは、静岡市に対して日頃から感じている提案・要望などのご意見を市に伝えたことはありますか。（○は1つ）

静岡市に対して日頃から感じている提案・要望などの意見を市に伝えたことはあるかについては、「伝えたことはない」が 54.4%と最も多く、次いで「特に市への意見はない」31.4%、「伝えたことがある」10.8%となっています。



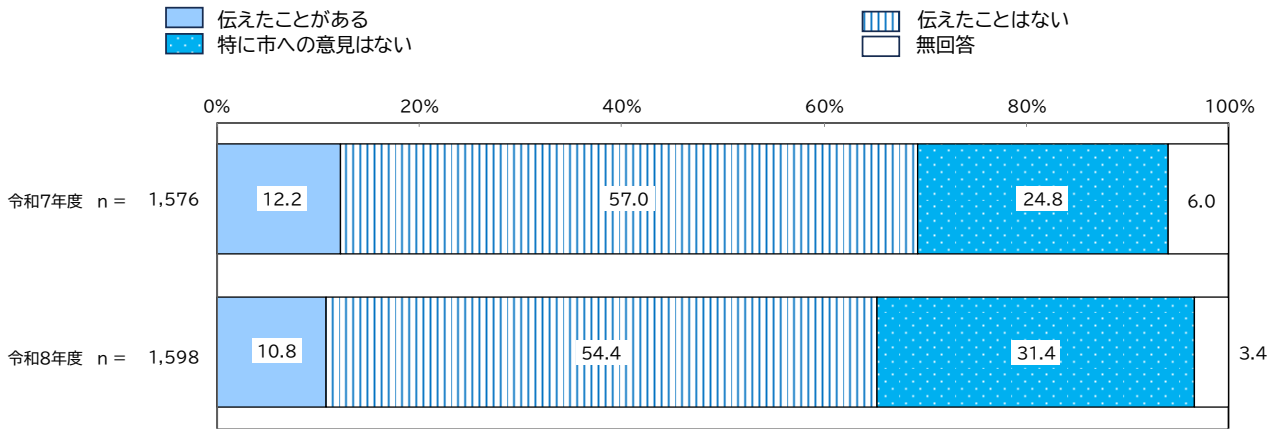
性別でみると、「伝えたことはない」は男性・女性ともに 54.5%となっています。「特に市への意見はない」は男性 30.1%、女性 33.4%となっています。「伝えたことがある」は男性 12.6%、女性 8.9%となっています。

年代別でみると、「伝えたことはない」は 40 代 59.5%、60 代 59.0%、50 代 56.5%の順になっています。「特に市への意見はない」は 10 代 60.0%、20 代 49.5%、30 代 46.2%の順になっています。「伝えたことがある」は 10 代 12.0%、50 代・60 代 11.7%の順になっています。

行政区別でみると、「伝えたことはない」は清水区 56.1%、葵区 55.4%、駿河区 51.4%の順になっています。「特に市への意見はない」は駿河区 35.8%、葵区 30.5%、清水区 29.7%の順になっています。「伝えたことがある」は葵区 11.9%、清水区 10.3%、駿河区 10.1%の順になっています。

前年度との比較

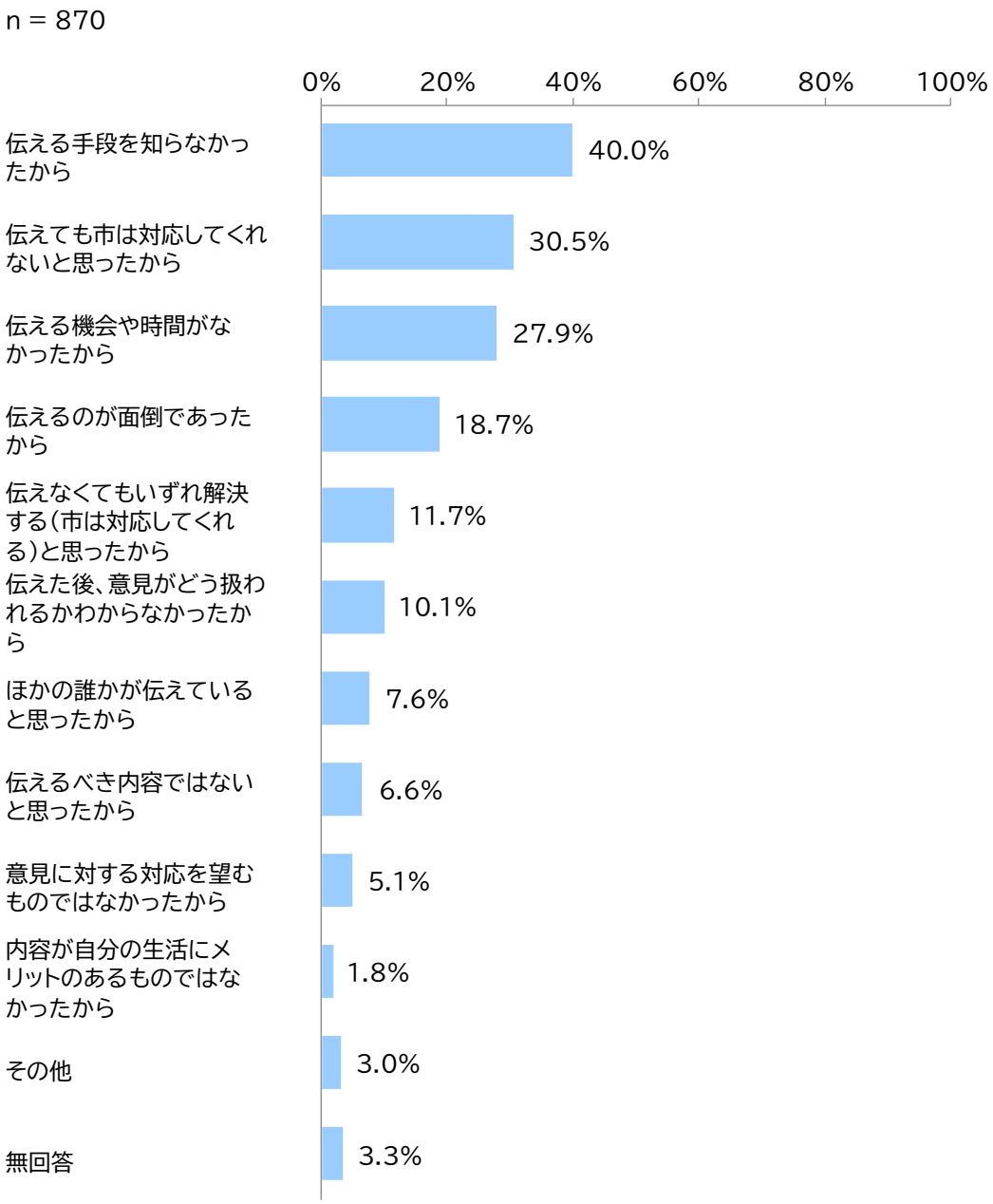
静岡市に対して日頃から感じている提案・要望などの意見を市に伝えたことはあるかについては、「伝えたことはない」は令和 8 年度 54.4%となっています。令和 7 年度 57.0%より 2.6 ポイント減少しています。「特に市への意見はない」は令和 8 年度 31.4%となっています。令和 7 年度 24.8%より 6.6 ポイント増加しています。「伝えたことがある」は令和 8 年度 10.8%となっています。令和 7 年度 12.2%より 1.4 ポイント減少しています。



問3で「2　伝えたことはない」と回答した方に伺います。

問3－①　その理由を教えてください。（○はいくつでも）

伝えなかった理由については、「伝える手段を知らなかったから」が 40.0%と最も多く、次いで「伝えても市は対応してくれないと思ったから」30.5%、「伝える機会や時間がなかったから」27.9%、「伝えるのが面倒であったから」18.7%となっています。



単位:%

		調査数（人）	伝える手段を知らなかったから	伝えても市は対応してくれないと思ったから	伝える機会や時間がなかったから	伝えるのが面倒であったから	伝えなくてもいずれ解決する（市は対応してくれる）と思ったから	伝えた後、意見がどう扱われるかわからなかったから	ほかの誰かが伝えていると思ったから	伝えるべき内容ではないと思ったから	意見に対する対応を望むものではなかったから	内容が自分の生活にメリットのあるものではなかったから	その他	無回答
全体		870	40.0	30.5	27.9	18.7	11.7	10.1	7.6	6.6	5.1	1.8	3.0	3.3
性別	男性	389	38.6	30.3	29.0	15.9	12.9	10.5	8.0	6.9	4.9	2.8	2.6	3.1
	女性	457	40.7	30.4	27.1	20.8	11.2	9.8	7.4	6.1	5.5	1.1	3.3	3.1
年代別	10代	7	28.6	14.3	14.3	28.6	14.3	14.3	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0
	20代	42	26.2	33.3	35.7	31.0	4.8	11.9	9.5	9.5	2.4	0.0	0.0	0.0
	30代	69	42.0	37.7	42.0	31.9	4.3	18.8	4.3	2.9	5.8	2.9	0.0	0.0
	40代	116	52.6	40.5	37.1	18.1	6.9	8.6	6.0	6.0	8.6	0.9	1.7	0.9
	50代	178	40.4	36.5	29.8	19.7	9.0	11.2	11.2	3.4	2.8	0.6	3.4	1.1
	60代	167	44.3	32.9	28.1	16.8	9.6	12.6	7.8	5.4	2.4	1.2	3.0	4.8
	70代以上	282	33.7	19.5	18.8	14.2	19.9	6.0	6.7	9.9	6.7	3.5	4.3	6.4
行政区別	葵区	307	43.6	27.7	31.9	16.0	10.4	10.4	6.5	5.2	4.2	2.3	2.3	3.9
	駿河区	240	40.8	30.8	24.6	21.3	10.0	12.9	8.8	7.9	6.7	2.1	4.2	1.3
	清水区	272	33.1	33.1	27.6	21.0	15.1	7.7	8.5	5.9	4.8	1.5	2.9	3.3

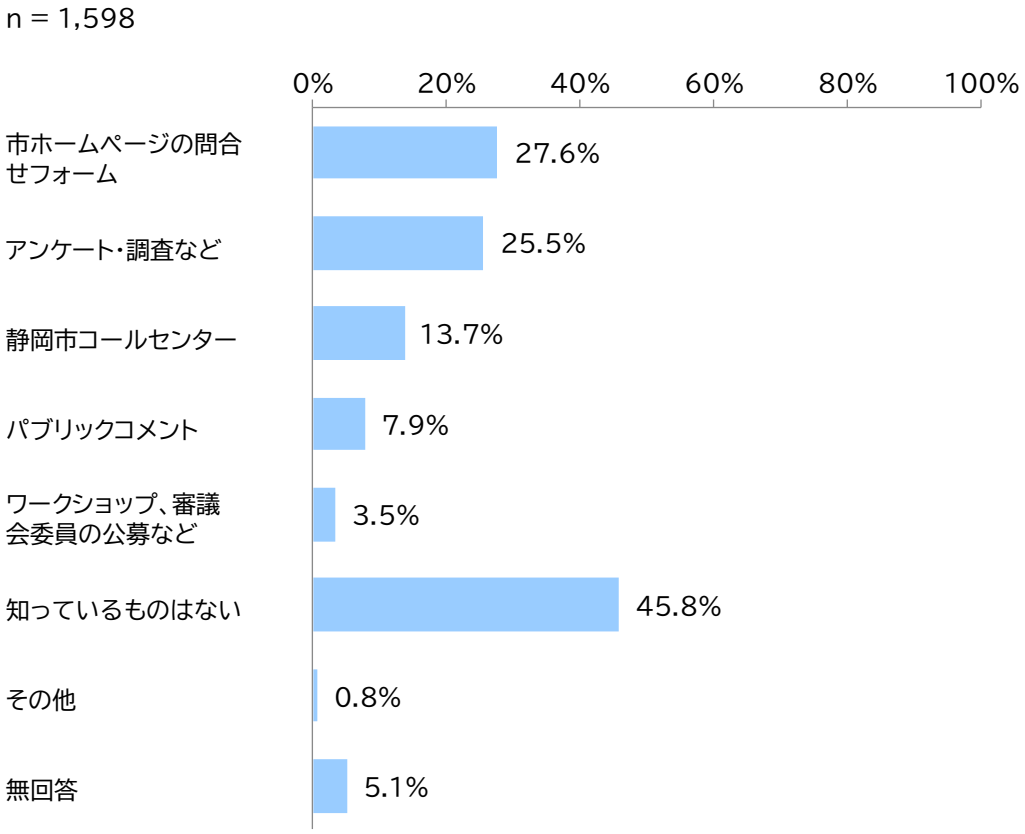
性別でみると、「伝える手段を知らなかったから」は男性 38.6%、女性 40.7%となっています。「伝えても市は対応してくれないと思ったから」は男性 30.3%、女性 30.4%となっています。

年代別でみると、「伝える手段を知らなかったから」は 40 代 52.6%、60 代 44.3%、30 代 42.0%の順になっています。「伝えても市は対応してくれないと思ったから」は 40 代 40.5%、30 代 37.7%、50 代 36.5%の順になっています。

行政区別でみると、「伝える手段を知らなかったから」は葵区 43.6%、駿河区 40.8%、清水区 33.1%の順になっています。「伝えても市は対応してくれないと思ったから」は清水区 33.1%、駿河区 30.8%、葵区 27.7%の順になっています。

問4　静岡市の意見募集の方法のうち、市が実施していることで知っているものを教えてください。
（〇はいくつでも）

静岡市の意見募集の方法のうち、市が実施していることで知っているものについては、「知っているものはない」が 45.8％と最も多く、次いで「市ホームページの問合せフォーム」27.6％、「アンケート・調査など」25.5％、「静岡市コールセンター」13.7％となっています。



単位:%

		調査数（人）	市ホームページの問合せフォーム	アンケート・調査など	静岡市コールセンター	パブリックコメント	ワークショップ、審議会委員の公募など	知っているものはない	その他	無回答
全体		1598	27.6	25.5	13.7	7.9	3.5	45.8	0.8	5.1
性別	男性	714	26.3	26.3	12.7	10.6	4.2	46.5	0.7	4.5
	女性	839	29.3	25.4	14.8	5.6	2.9	45.1	1.0	4.9
年代別	10代	25	24.0	64.0	24.0	4.0	4.0	32.0	0.0	0.0
	20代	105	33.3	29.5	15.2	6.7	2.9	42.9	0.0	1.0
	30代	156	33.3	24.4	12.8	12.8	5.1	51.3	0.0	0.0
	40代	195	36.9	16.9	7.7	11.3	3.1	50.8	0.5	0.5
	50代	315	33.3	20.3	10.8	11.1	2.9	48.6	1.6	1.9
	60代	283	29.7	26.9	11.3	6.4	3.9	45.2	0.0	3.9
	70代以上	502	16.7	29.5	18.5	4.2	3.4	42.4	1.4	11.6
行政区別	葵区	554	28.2	23.1	13.4	8.5	2.7	50.4	0.4	3.1
	駿河区	467	28.9	25.3	14.8	8.6	3.6	45.6	1.1	4.3
	清水区	485	28.0	28.7	14.2	6.6	4.3	41.0	1.2	5.8

性別でみると、「知っているものはない」は男性 46.5%、女性 45.1%となっています。「市ホームページの問合せフォーム」は男性 26.3%、女性 29.3%となっています。

年代別でみると、「知っているものはない」は 30 代 51.3%、40 代 50.8%、50 代 48.6%の順になっています。「市ホームページの問合せフォーム」は 40 代 36.9%、20 代･30 代･50 代 33.3%の順になっています。

行政区別でみると、「知っているものはない」は葵区 50.4%、駿河区 45.6%、清水区 41.0%の順になっています。「市ホームページの問合せフォーム」は駿河区 28.9%、葵区 28.2%、清水区 28.0%の順になっています。