

令和6年度 第3回徳島市インターネットアンケート結果

調査テーマ	徳島市役所の窓口サービスについて
調査期間	令和6年8月5日(月曜)～令和6年9月6日(金曜)
回答者数	108人

注記: 割合(%)は複数選択の設問や小数点第2位以下四捨五入のため、割合の合計が100%にならない場合があります。

■ アンケート調査結果

あなたの性別を選択してください。

選択肢		回答数	割合
1	男性	42	38.9%
2	女性	63	58.3%
3	回答しない	3	2.8%
4	その他	0	0.0%
合計		108	100.0%

あなたのご住所を選択してください。

選択肢		回答数	割合
1	徳島市内	103	95.4%
2	徳島市外(※徳島市内在勤・在学)	4	3.7%
3	未選択	1	0.9%
合計		108	100.0%

あなたのご職業を選択してください。

選択肢		回答数	割合
1	会社員	19	17.6%
2	自営・自由業(フリーランス)	7	6.5%
3	パート・アルバイト	14	13.0%
4	公務員	8	7.4%
5	学生	2	1.9%
6	専業主婦・主夫	19	17.6%
7	無職	30	27.8%
8	その他	7	6.5%
9	未選択	2	1.9%
合計		108	100.0%

あなたの年齢を選択してください。

選択肢		回答数	割合
1	15～19歳	0	0.0%
2	20歳代	6	5.6%
3	30歳代	13	12.0%
4	40歳代	21	19.4%
5	50歳代	18	16.7%
6	60歳代	29	26.9%
7	70歳代	19	17.6%
8	80歳代以上	2	1.9%
9	未選択	0	0.0%
合計		108	100.0%

問1 これまで利用した徳島市役所の窓口について、どのような印象を持っていますか。

選択肢		回答数	割合
1	とても良い	19	17.6%
2	良い	38	35.2%
3	普通	42	38.9%
4	悪い	7	6.5%
5	とても悪い	2	1.9%
6	未選択	0	0.0%
合計		108	100.0%

問2 問1で、「とても良い」、「良い」と回答された人は、どのような点で「良い」という印象を持ちましたか。(複数選択可、回答対象者57人)

選択肢		回答数	割合
1	案内表示が分かりやすく、目的の窓口がすぐに見つかった	24	42.1%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が良かった	40	70.2%
3	制度や手続きの説明が適切で、分かりやすかった	23	40.4%
4	椅子など待合スペースの環境が快適であった	14	24.6%
5	待ち時間が短く、用件が早く済んだ	10	17.5%
6	休日窓口、支所での手続きなど、便利であった	6	10.5%
7	その他	1	1.8%
8	未選択	0	0.0%
合計		118	-

問3 問2で「その他」と回答された人は、具体的な内容をお聞かせください。(回答対象者1人)

職員の皆さんに、許認可の件で色々お手を煩わせたと思うが、嫌な顔一つせず丁寧に对应いただけで本当に感謝している。

問4 問1で、「悪い」、「とても悪い」と回答された人は、どのような点で「悪い」という印象を持ちましたか。(複数選択可、回答対象者9人)

	選択肢	回答数	割合
1	案内表示が分かりにくく、目的の窓口がすぐに見つからなかった	2	22.2%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かった	4	44.4%
3	制度や手続きの説明が不適切で、分かりにくかった	1	11.1%
4	椅子など待合スペースの環境が悪く、快適に過ごせなかった	4	44.4%
5	待ち時間が長く、用件が済むまでに長時間かかった	5	55.6%
6	休日窓口、支所での手続きなど、十分とはいえず、不便であった	0	0.0%
7	その他	3	33.3%
8	未選択	0	0.0%
	合計	19	-

問5 問4で「その他」と回答された人は、具体的な内容をお聞かせください。(回答対象者3人)

上から目線で話してくるのが威圧的に感じる。職員同士の雑談が多い。職員の態度がとても横柄で偉そうだった。

コロナ禍ではあったがマスク着用を強要された。「義務ではないですよ？」とこちらが尋ねると「義務です」と答えられた。また、マスク未着用のまま話をしている際に、あからさまに嫌な顔で対応された。

手続きの際の動線を、一筆書き一方通行で動けるようにはならないか。個人情報等を記載した書類を持って、あちこち回るのは嬉しくない。また、それぞれの窓口のすぐ後方や脇で待っている際、手続き中の話が丸聞こえの時がある。

問6 徳島市では、市民の皆さんの利便性の向上を図るため、窓口サービスの向上策に取り組んでいます。その取り組みの中で、「便利である(利用したい)」と思うものは何ですか。(複数選択可)

	選択肢	回答数	割合
1	休日窓口(毎月第2・第4日曜日の8時30分～正午に証明書の交付、印鑑登録、マイナンバーカードの交付、住民異動に伴う手続きなどを行うサービス)	52	48.1%
2	臨時休日窓口(3月最終・4月最初の日曜日の8時30分～17時に証明書の交付、印鑑登録、マイナンバーカードの交付、住民異動に伴う手続きなどを行うサービス)	30	27.8%
3	支所(証明書の交付、印鑑登録、住民異動に伴う手続きなどを行うサービス)	49	45.4%
4	住民課・証明コーナーの対面交付サービス(証明書の請求から交付までを対面で行うサービス)	25	23.1%
5	コンビニ交付サービス(証明に対応した全国のコンビニで証明書が取得できるサービス)	50	46.3%

6	フロアマネージャー(本庁舎1階で窓口への案内、申請書等の記載をサポートする職員)	33	30.6%
7	住民課窓口待合状況公開サービス(住民課窓口の待合状況をインターネットで確認できるサービス)	22	20.4%
8	その他	2	1.9%
9	特になし	8	7.4%
合計		271	—

問7 問6で「その他」と回答された人は、具体的な内容をお聞かせください。(回答対象者2人)

車椅子の人を押して欲しい。ちょっとでもしてもらえるのなら助かる。

他府県市町村の戸籍謄本等がとれる。

問8 問6の窓口サービスのほかに、今後、取り組んでほしいサービスがあれば、自由にご記入ください。(回答者18人)

他の市町村の戸籍がとれれば、便利になる。

車椅子のタイヤの空気を確認して欲しい。

いつも親切にしてくれるからこれ以上望まない。

窓口サービスを平日1日もしくは、2日ほど、19時までやってもらえるとありがたい。無料駐車場の増設。阿南市役所のような丁寧な案内が必要。無料の飲料水設置。マンホールカードを配布してほしい。

支所でできるサービスが分かりにくい。これは支所でもできる、これは本庁舎に行かないとできないということホームページに書いてほしい。

休日窓口の拡大。シフト勤務にして、毎日開けて欲しい。

はこらいふ図書館の貸し出し期間を3週間にしてほしい。窓口の職員さんは、総じて親切で分かりやすい説明をしてくれるが、そうでない職員は窓口業務から外してほしい。

収入、子供の数、年齢等で使えるようなサービスを紹介してくれるようなAIがあれば良い。例えば、あなたによく似た収入の人は、こんな手続きをしています。とか子供が2人以上の方は、こんな手続きをしています、など。

窓口に行かず手続きできるようにコンビニ交付サービスをもっと充実させてほしい。マイナンバーカードをもっとうまく使ってほしい。

駐車場を止めやすくして欲しい。もっと素早く手続き対応してほしい。手続きに時間がかかりすぎる。

窓口の整理番号がアナログ的。場所も分かりにくい。

市役所が遠いので支所で手続きできる事をもう少し増やしてほしい。

地域猫、保護猫の補助。

待ち時間が非常に長いときがあるので、来客数が多い窓口はインターネット受付で整理番号を取れるようにしてほしい。

生ごみ処理機の助成申請をハガキじゃなくて電子申請もできるようにしてほしい。

問9 休日窓口についてお聞きします。休日窓口をご存じでしたか。また、利用したことはありますか(利用したいですか)。

選択肢		回答数	割合
1	知っていて、利用したことがある(利用したい)	29	26.9%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	59	54.6%
3	知らなかったが、利用したい	13	12.0%
4	知らなかったし、利用したくない	1	0.9%
5	未選択	6	5.6%
合計		108	100.0%

問10 休日窓口の開設日・開設時間、取扱業務は適切だと思いますか。

選択肢		回答数	割合
1	適切である	83	76.9%
2	適切でない	6	5.6%
3	未選択	19	17.6%
合計		108	100.0%

問11 問10で「適切でない」と回答された人は、具体的な理由をお聞かせください。(回答対象者6人)

毎週日曜日の8時30分～17時に開設してほしい。
土日しか休みない人もあるので、正月のみ休みで毎日開けるべき。
午後3時くらいまで開けてほしい。
2週に一度では足りないと思う。
開設日時を増やしたほうが便利。

問12 臨時休日窓口についてお聞きします。臨時休日窓口をご存じでしたか。また、利用したことはありますか(利用したいですか)。

選択肢		回答数	割合
1	知っていて、利用したことがある(利用したい)	13	12.0%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	51	47.2%
3	知らなかったが、利用したい	33	30.6%
4	知らなかったし、利用したくない	5	4.6%
5	未選択	6	5.6%
合計		108	100.0%

問13 臨時休日窓口の開設日・開設時間、取扱業務は適切だと思いますか。

選択肢		回答数	割合
1	適切である	80	74.1%
2	適切でない	5	4.6%
3	未選択	23	21.3%
合計		108	100.0%

問14 問13で「適切でない」と回答された人は、具体的な理由をお聞かせください。(回答対象者5人)

毎週日曜日の8時30分～17時に開設してほしい。

土日しか休みない人もいるので、正月のみ休みで毎日開けるべき。

3月4月の繁忙期は土曜日でも開設したらどうかと思う。

時間をもっと長くしてほしい。

問15 窓口での手続きに必要な書類や申請方法などに関する情報を事前に入手する際に、どのような手段をとりますか。(複数選択可)

選択肢		回答数	割合
1	市役所(手続きの担当課)に電話して情報を入手する	54	50.0%
2	手続きに関するパンフレットやガイドブックなどから情報を入手する	16	14.8%
3	徳島市ホームページから情報を入手する	82	75.9%
4	知人や友人などから情報を入手する	8	7.4%
5	特に確認はしない	5	4.6%
6	その他	4	3.7%
7	未選択	0	0.0%
合計		169	-

問16 問15で「その他」と回答された人は、具体的な内容をお聞かせください。(回答対象者4人)

ネットなどで検索している。

インスタグラムなどで情報を入手する。

担当課に出向く。

問17 徳島市ホームページに掲載している、窓口での手続きに関する情報について、掲載方法(検索方法)や内容(説明の分かりやすさ)などは、適切だと思いますか。

選択肢		回答数	割合
1	適切である	83	76.9%
2	適切でない	7	6.5%
3	未選択	18	16.7%
合計		108	100.0%

問18 問17で「適切でない」と回答された人は、具体的な理由をお聞かせください。(回答対象者7人)

分かりにくい。

文字が多い。簡潔に教えてほしい。

具体的に誰でも分かるように記載してほしい。

問19 徳島市役所1階に公衆無線LANサービス(TOKUSHIMA CITY Wi-Fi)を導入していますが、ご存じでしたか。また、利用したことはありますか(利用したいですか)。

選択肢		回答数	割合
1	知っていて、利用したことがある(利用したい)	18	16.7%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	22	20.4%
3	知らなかったが、利用したい	52	48.1%
4	知らなかったし、利用したくない	14	13.0%
5	未選択	2	1.9%
合計		108	100.0%

問20 徳島市役所の窓口サービスに関するご意見やご要望をお聞かせください。(回答者44人)

先日、娘の自立支援医療更新の手続きを済ませる際、受付てくださった担当者さんの対応が素晴らしかった。自らの対応の模範にさせてもらう。
分からない場合は、案内に聞くことができて使いやすい。
健康な人を基準とし、窓口の動線を考えていると思うが、出来れば障害を持つ人を考えてほしい。
確定申告の申告をいつから受けてくれるか事前に告知してほしい。今年電話したときは締め切ったと言われたので。
これからもより良いサービスを市民にしてほしい。
案内表示が分かりにくい。
障がい福祉課の職員さんはいつも親切にしてくださりありがたい。手続きする時も私にあわせて、ゆっくり教えてくれる。これ以上の要望は浮かびません。
接遇に関しては再度研修は必要かと思う。線路側駐車場は狭くてとても使いにくいので改善してほしい。意見箱を分かりやすく大きく、たくさん置いてほしい。徳島市内で公衆無線LANサービスが使える場所を教えてください。
とにかく待つし、あっちこっち行かされる。とても面倒。
Wi-Fiも一回繋いだら次もすぐに使えると嬉しい。手続きが煩雑なのに、30分程度では利用しようと思えない。
国民年金や国保の変更は何度もお世話になっている。毎回早く呼んでくれて、また説明も簡潔で分かりやすく、手続きも素早くしていただけるので、感謝している。
対応は、親切で次に行く2階への案内も適切だった。2階の対応もよかった。
総合案内付近にはあんなにたくさんの方が必要なのか。
丁寧に対応してくださりありがたい。
とても良い感じ。
忙しい課と暇な課で同じくらい職員を雇うのはどうなのかなと思う。
マイナンバーカードの作成に行ったがすごく混んでいた。混雑業務はあらかじめ番号振り出しなどがあればいいと思う。

窓口に行かなくてもいいようにしてほしい。
窓口業務担当は市役所の顔と思う。皆さん親切に対応してくれるが、業務の内容を良く熟知の上、間違いの無い対応・案内をしていただきたい。特に転入時の対応は第一印象が悪いと、全体が悪く見える。
来庁者から見える事務室内で以前一部の職員が昼食をとっていた。特に要望等はないが役所では普通であるのか。
ホームページ内のどこから申請するのか分かりにくいところがあった。
待ち時間が少しでも短くなればありがたい。手続きに時間がかかりすぎる。
駐車場を止めやすくしてほしい。
待っている人が多い時は窓口対応の人員を増やしてほしい。
市民第1を希望する。
休日窓口などの情報をもっとわかりやすく広報するべき。
郵便受(箱)がないと言われて驚いた。夜間や休日に届く郵便はどうしているのか。
窓口の職員がとても親切に対応してくれた。
窓口にも何度も行かなくて済むようにわかりやすく書面付きで説明してほしい。
混雑が多いと感じる。
今のままでも不満は無いが、職員の方がより良い方向に導いてほしい。
各階に授乳室やオムツ台があるトイレを設置してほしい。
他の市町村に比べて大変良くしてくださっている。
仕方がないことかもしれないが、窓口のビニールカーテンがあるため係の方の声が聞こえにくく、話を聞くために耳を近づけると離れられて、 どうすればいいのだろうと思った事があった。
主に支所を利用している。本庁に行かないとと、こだわっていたのはなぜなんだろうと思う。事前に調べて、必要書類申請時には丁寧な対応で不安解消されたこともあった。支所対応も素晴らしい。
住民課関係の書類を、住民課以外に添付書類として提出することがあるが、主だった提出先と必要書類について、そういった書類の提出があるという程度でよいので頭の片隅に置いておいてもらおうと話が早いと思う。
担当者の声が小さくて、聞き取りにくいことがあった。
電話での問い合わせであっても、面倒くさそうに受け答えをせずにハッキリと分かりやすく対応してもらいたい。