

平成29年度 第2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
調査期間	平成29年9月19日(火曜)～10月3日(火曜)
回答者数	72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	50	69.4%
2	女性	22	30.6%
合計		72	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	71	98.6%
2	徳島市外	1	1.4%
合計		72	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	31	43.1%
2	自営・自由業	4	5.6%
3	パート・アルバイト	6	8.3%
4	公務員	12	16.7%
5	学生	2	2.8%
6	専業主婦・主夫	5	6.9%
7	無職	6	8.3%
8	その他	6	8.3%
合計		72	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	19歳以下	0	0.0%
2	20歳代	12	16.7%
3	30歳代	21	29.2%
4	40歳代	8	11.1%
5	50歳代	17	23.6%
6	60歳代	7	9.7%
7	70歳代	3	4.2%
8	80歳以上	0	0.0%
9	無回答	4	5.6%
合計		72	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	17	23.6%
2	良い	25	34.7%
3	普通	26	36.1%
4	悪い	2	2.8%
5	とても悪い	1	1.4%
6	無回答	1	1.4%
合計		72	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。(回答対象者42人複数回答可)

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	15	35.7%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が良かった	29	69.0%
3	制度や手続きの説明が適切で、分かりやすかった	10	23.8%
4	椅子など待合スペースの環境が快適であった	18	42.9%
5	待ち時間が短く、用件が早く済んだ	13	31.0%
6	休日窓口や証明書自動交付機、支所での手続きなど、便利であった	13	31.0%
7	その他	2	4.8%
合計		100	—

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。

市役所の入口に案内の人が待っているのが、質問しやすかったし、すぐに教えてもらった。

1階の喫煙所が子どものベットのがあるフロアにあるので、受動喫煙防止のために全面禁煙にすべきである。2階の生活福祉課と子育て支援課の間の待ち合いスペースでは、車椅子が通りづらいので改善を切望する。

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。(回答対象者3人複数回答可)

選択肢		回答数	割合
1	案内表示が分かりにくく、目的の案内がすぐに見つからなかった	1	33.3%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かった	3	100.0%
3	制度や手続きの説明が不適切で、分かりにくかった	1	33.3%
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	1	33.3%
5	待ち時間が長く、用件が済むまでに長時間かかった	3	100.0%
6	休日窓口や証明書自動交付機、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	1	33.3%
合計		10	—

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。

市役所窓口と支所窓口とのサービスのレベルが統一されていない。(例えば、市役所1階では確認等柔軟に対応してくれるのに対し、支所では初めから「出来ません」の一点張りされたり)

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。(複数回答可)

選択肢		回答数	割合
1	「休日窓口」(証明書の交付、印鑑登録、住民異動に伴う手続きなど)※本庁舎1階/毎月第2・第4日曜日(8時30分～正午)	43	59.7%
2	「各支所での窓口サービス」(税務証明書などの証明書の交付、印鑑登録や住民異動、戸籍届などの手続き)	22	30.6%
3	「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)	12	16.7%
4	「証明書自動交付機のサービス」(本庁舎正面入口、徳島駅前アミコビル地下1階に設置しており、休日や17時以降の閉庁時に利用できる)	26	36.1%
5	「フロアマネージャー」(本庁舎1階に配置)による窓口案内、申請書の記載サポート	21	29.2%
6	その他	0	0.0%
7	特になし	7	9.7%
合計		131	—

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。

回答なし

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。

ホームページにおいて、申請書類のデータ化を希望。
出生届や母子手帳交付も土日にしてほしい。保育所関係も土日に書類提出が出来るようにしてほしい。
窓口受付夜間延長をしていただけたら、無理に休みをとって手続きをしにいかなくて良くなる。
自筆が困難な要介護者が同居の状態、代わりに伺ったときに各種手続き、書類発行が面倒すぎます。以前、住民票を得るのに一苦労しました。介護福祉施設との連携などでもっと円滑にできませんでしょうか。
Webからの申請様式のダウンロードができて、そのファイルに直接入力して自宅で出力できたらよい。
マイナンバーカード用写真の無料撮影。すでに多くの都市が実施している。
特になし。頑張ってください。
コンビニでの証明書発行。サービス駐車場の拡張。
料金の支払い方法の選択肢(現金・カード・電子マネー等)を増やしてほしい。
休日の税金等の納付ができる窓口サービス。
夜間延長日(1時間～2時間くらい)を開設すれば、仕事帰りの人も利用できて便利と思う。職員も時差出勤すれば、超勤の増加にならずにすむと思う。
自動交付機の設置を増やしてほしい。国府や沖洲、川内の支所などにもあれば便利。
証明書自動交付サービス機を、ショッピングセンター等、利用しやすい場所に設置してほしい。またコンビニで発行できるサービスが利用できるようにしてほしい。
急増傾向にある男性DV被害者や路上生活者など、緊急を要する方々のためのシェルター機能の創設やメンズセンターの早期設置を切望する。また、生活困窮者相談窓口の休日サービスを切望する。
休日窓口のような、夜間窓口の設置。
17時以降も20時くらいまでは手続き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。休日窓口の開設をご存じでしたか。また、利用したことはありますか。

選択肢		回答数	割合
1	知っていて、利用したことがある	24	33.3%
2	知っていたが、利用したことはない	35	48.6%
3	知らなかったし、利用したこともない	13	18.1%
合計		72	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	49	68.1%
2	適切でない	15	20.8%
3	その他	7	9.7%
4	無回答	1	1.4%
合計		72	100.0%

問11 問10でそのように回答された具体的な理由をお聞かせください。

・問10で「適切である」と回答した人の理由
仕事でどうしても市役所に行けない人には便利なサービスだと思います。
できたら毎週土曜日に開設してほしいけど、職員の負担を考えるとそれは厳しいと思う。年度末の利用が多い時期には多く開設してくれているので現状維持でいいのでは？
日程をきめて実施している。
2週間に1回あれば十分。
午前中に用事を済ませることができ、昼からは他の用事ができる。1日中空いてると、だらだらしていつでも行けると思ってしまう。
利用していないので。
機械だけでは聞けないことがあるので○
待ち時間が少ないため。
休日に利用できるだけでもとても便利だと思います。
休日でも利用のニーズがある人にとっては無くてはならないものであると思うから。
職員に過度の負担がかからない程度、でも休日にしか休みがない人にはとても助かるから。
平日に利用できない人も多いため。
特に困ったことがないからです。他1件
・問10で「適切でない」と回答した人の理由
急に証明書が必要となった場合、午前中で良いので窓口があれば、助かります。
1階の窓口業務はすべて利用できるようにしてほしい。
開設するなら午後5時ごろまでに延ばしてほしい。
日が限られている。手続きも限られている。
終日にしたほうが便利がいい。
国民健康保険に入る時、所用で午前中に用事がある場合に困ったので午後からも行ってほしい。
月2回の午前中のみ開設は少ないと思う。毎週日曜日開催するなど、開設日を増やせば、利便性が高まると思うから。
開設日が少ない。
開設時間や場所が不便である。
上記、窓口サービスの適正化を切望する。
平日の夜に実施してほしい。
早朝&深夜帯も稼働をお願いしたい。
支所での開設もしてほしい。
業務範囲を広くしてほしい。
サービスの向上を求めればコンビニ化して、きりがいい。休日に窓口が開いている時間があるだけでもありがたい。
・問10で「その他」と回答した人の理由
土曜日も入れた方がいいと思います。
平日の開設時間を延長した日も設けてもらえると助かります。
税金の納付ができればいい。
経費の問題で難しいと思うが、もう少し手続きできるものがあると便利だと思う。

休日窓口を利用したことがない。
夜間・土曜日の開設も増やしてほしい。
・問10で無回答
できれば、休日の際は常時休日窓口を開設してほしい。

問12 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。
(複数回答可)

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	19	26.4%
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	11	15.3%
3	徳島市ホームページから情報を入手する	60	83.3%
4	知人や友人などから情報を入手する	6	8.3%
5	特に確認はしない	2	2.8%
6	その他	1	1.4%
合計		99	—

問13 問12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。

広報紙

問14 徳島市ホームページに掲載している、窓口での手続きに必要な情報について、掲載方法(検索方法)や情報内容(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	51	70.8%
2	適切でない	14	19.4%
3	その他	6	8.3%
4	無回答	1	1.4%
合計		72	100.0%

問15 問14でそのように回答された具体的な理由をお聞かせください。

・問14で「適切である」と回答した人の理由
説明だけでなく申請用紙もプリントアウトできて便利。
ホームページでだいたいことは足りています。
転入に際してホームページを利用しましたが、十分な情報があり、滞りなく手続きができました。ただ、「マイナンバーカードをお持ちの方」のページが別掲されており、その部分が分かりづらかったという点もありました。
ホームページをみたら、今までは大丈夫だった。
適切だと思うが、よく利用されるであろう、住民課や資産税課、保険年金や介護福祉等の課は市役所ホームページのトップに専用リンクを貼った方がわかりやすいと思います。ライフステージは個人的にはわかりにくい。
ホームページそのものが大変見やすい(各項目がうまく配置されて、写真とか絵もあって調べていきやすい)。手続き画面も同様に見やすい、かつ検索がやりやすい。
知りたいことはわかるので。
出産時にホームページで確認しましたが、ある程度は確認できました。細かい点は電話で解決しました。
とても見やすいです。
ほぼ適切であると考えられるが、一部ある部署・固定資産税課の説明がわかりにくいところがある。
以前、ホームページに記載されている内容で解決した。
わかりやすい。他4件
・問14で「適切でない」と回答した人の理由
弁護士、司法書士の相談できる日時等を調べたい時に、ホームページで探せなかった(新聞では、月1回ぐらい相談できると掲載されていたが、新聞がない時にホームページで日程を確認したい)。
検索しても、必要な情報がすぐ出てこない。検索結果の表示順を、どうにかしてほしい。

そもそも、徳島市のホームページがそんなに見やすいものではありません。直感性、柔軟性が低いと思います。アイコン一つにしても、文字が読めない低解像度の画像が使われていますし(例えば、子育て・教育をクリック)。
他の自治体のページを参考にして、目的のページへわかりやすく進めるような工夫をしてほしい。
新着情報が”これだけしかないのだろうか?”と疑問に思う。治安や食品、流通など市民目線の情報は?とかヒアリやセアカゴケグモ等の外来種はどうなのだろうか?
他市に比べて情報少ない。たとえばe-taxを利用する場合、住基カード時代は手数料の記載なく、外部にリンクしているだけであったし、マイナンバーに至っては痕跡すらない。他市では丁寧に記載されている。
以前のホームページの方が使いやすかったように思います。仕事上、〇〇課を調べたいときとかに少し探しにくい。市民としては子育てや福祉など分かれてるので探しやすいとは思いますが。
可燃ごみで雑草や木切れなどの捨てられる袋数に制限があることを徳島市のホームページに書かれてなかったのが、6袋出したら5袋までと貼り紙して収集されなかった。その旨を市役所に言うとホームページが修正された。
具体的な記載例とかがない情報もあり、説明が分りにくいものもあるから。
必要な情報の確認がしにくい。
目的のページになかなかたどりつけないことがある。
分かりにくい部分も多く、窓口で確認が必要な物も多く、二度手間三度手間でも何度も窓口へ行かなければいけない事もあった(窓口の人の説明不足)。
わかりにくい。箇条書きでわかりやすくしてほしい。他1件
・問14で「その他」と回答した人の理由
ホームページは非常に使いにくくなった。
少し検索しにくいです。
そこまでじっくり見ていない。ホームページを見てなかったらネットの質問サイトをみてしまう。
市役所の開所時間をわかりやすいところに記載したほうが良い(トップページ固定部など)意外と、受付時間が分からず、調べてもうまく出てこない時がある。
文章が多いので、イラストをプラスして、見ればわかる工夫をしてほしい。
情報が足りない部分がある。
・問14で無回答
市役所が近くにあるので、直接行くようにしている。

問16 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。

基本的に親切ですが、関連していそうな内容なのに窓口が離れていたりするのが不便ではあります。
窓口業務の方は頑張っていると思う。ベテラン職員ほど、態度が悪いように感じる。職員教育をしっかりとやっていただきたい。
支所があるので大抵のことは支所で済ませられて便利。乳幼児医療など市役所までいかななくてはいけない手続きも支所でできたらもっと便利だと思う。
先日、所得証明を取りに行きました。混雑していなかったこともあり窓口の方が申請の仕方を丁寧に教えてくださいました。教えてくださると短時間で申請することができるのでありがたかったです。
フロアマネージャーは、こちらから尋ねやすい態度でいてほしい。尋ねにくい雰囲気を感じる。センター案内の方は、大変感じが良い。目が合うと体を乗り出して聞く事を待ってしてくれる。説明もよくわかる。
休日窓口を開設するなら午後5時ごろまでに延ばしてほしい。
対応される方によって丁寧さにバラエティがあると思っています。
雰囲気は良いので、良いところは増やしてほしい。
市役所の1階をもう少し明るく、植物などを配置し、デザイン性を高めるようにお願いできませんでしょうか。
職員の皆さんの接遇などといったサービスのさらなる向上を期待します。
コンビニ交付サービスで不正に個人情報引き出されないか。マイナンバーカード交付手続きで情報漏れが起こらないか不安を感じる。
徳島市は窓口は「外部委託可能」として、担当職員や業務が軽視されている。このような体質を変えない限り、市民の目線での行政は行えるはずがない。
転入・転出の多い3月末~4月初めは、混雑緩和のために休日窓口の時間を延長してみたいかでしょうか。
母子手帳も時間外あるいは休日に受け取れるようにしてほしい。小学校教員なので、平日は時間休を含め、休みを取りにくい。
大変だと思いますが、頑張ってください。
おおむね満足しています。
市役所の窓口に行けば元気をもらえるようなサービスの提供の場であってほしい。
担当者が最後まで代わってほしくない。
対応する人によって、サービスの差があると思うので、平均的なサービスの維持・向上に努めていただけたらと思う。

これからも明るい窓口であってほしいです。
休日窓口について知らない人が多いのもっと広報してもよいのでは。
利用したことがないので、よくわからない。
昔に比べればやんわりした印象はあるが、ぶっきらぼうであったり事務的な会話しかしてもらえない事も多い。個人が役所に行く際は慣れない作業の事がほとんどである事が多いと思うのもう少し丁寧な対応を希望する。
休日サービスが難しい場合は、多様な連携をし、早期課題解決に努めるため、市民や企業、NPOに役割分担してほしい。
いつも必要書類は徳島市役所の自宅近くの支所で入手している。この支所はいつも混んでいなく、交付に時間がかからないので便利である。また、職員も大変親切に対応してくれて好印象を持つ。
窓口とは関係ありませんが、周辺歩道が職員さんのオートバイで、歩くこと、駐輪する事が困難です。
2～3年前、川内支所(男性)の対応が悪かった。申請に必要な事項を確認した上で住民票の記載内容を相談して発行して頂いたが後日申請した書類で、住民票の記載内容が不足していたため再発行を余儀なくされた。
職員に過度な負担がかからない程度にサービス向上をしていただきたい。
フロアマネージャーの案内が便利であった。
丁寧な人は丁寧にしていただけだが、対応する職員によって差が激しすぎる。
特にありません。他2件

たくさんのご意見ありがとうございました。皆さまからいただいたご意見は、今後の市政に役立ててまいります。