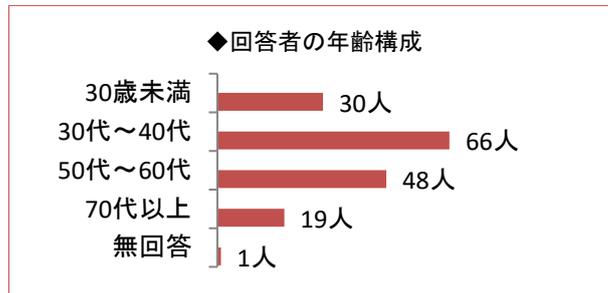


# 令和2年度 窓口サービスに関するアンケート結果

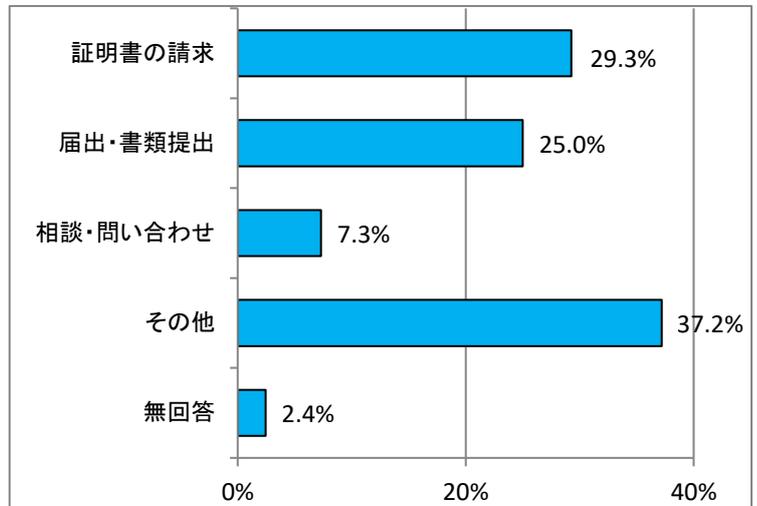
- 調査テーマ 「徳島市役所の窓口サービスについて」
- 実施期間 令和2年11月6日(金)～令和2年11月27日(金)  
※ 休日窓口 令和2年11月8日(日)・11月22日(日)を含む。
- 対象者 市役所本庁舎への来庁者
- 調査方法 本庁舎1階・2階にアンケート用紙・回収箱を設置・インターネットから回答
- 回答者数 164人



## ■ アンケート調査結果

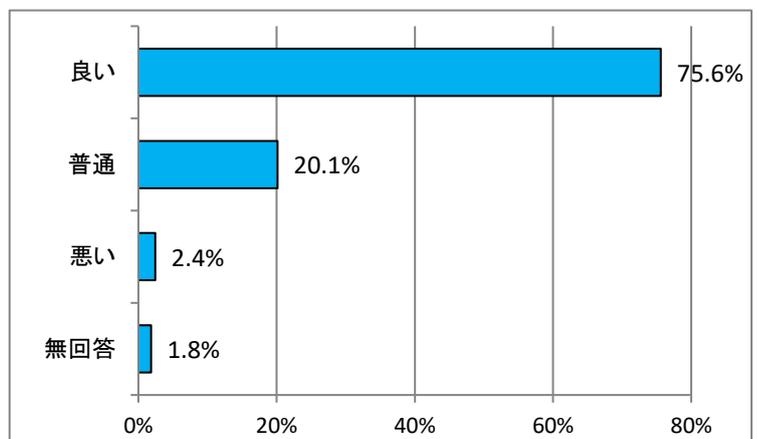
○ 本日はどのようなご用件で市役所においでになりましたか。(複数回答あり)

選 択 肢	回答数	割合
1 証明書の請求	48	29.3%
2 届出・書類提出	41	25.0%
3 相談・問い合わせ	12	7.3%
4 その他(マイナンバーカード受取等)	61	37.2%
5 無回答	4	2.4%
合 計 (複数回答)	166	-



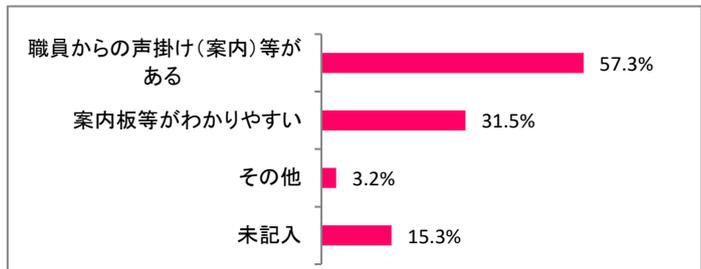
○ ご用件の窓口(課)に着くまでの印象はいかがでしたか？

選 択 肢	回答数	割合
1 良い	124	75.6%
2 普通	33	20.1%
3 悪い	4	2.4%
4 無回答	3	1.8%
合 計	164	100.0%



「良い」の内訳

内訳	回答数	割合
ア 声掛け(案内)等がある	71	57.3%
イ 案内板等がわかりやすい	39	31.5%
ウ その他	4	3.2%
エ 未記入	19	15.3%
合計(複数回答)	133	-

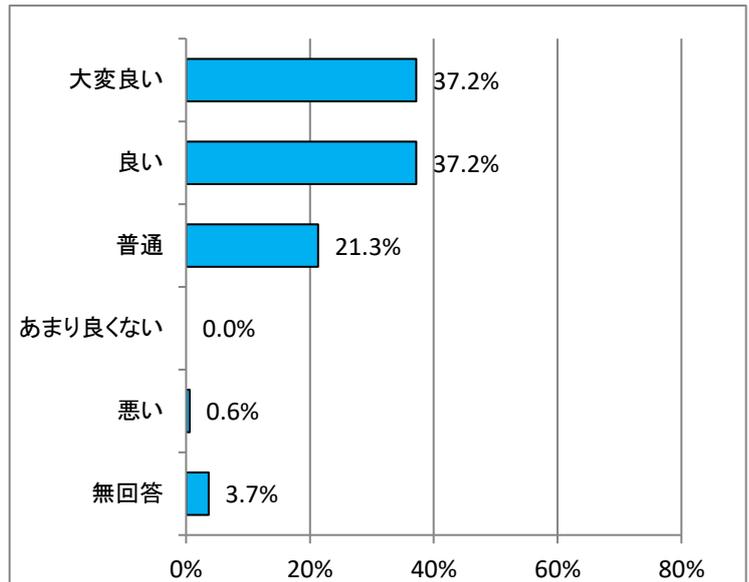


○ご利用された窓口職員やご案内した職員の印象はいかがでしたか？

【窓口で対応した職員の印象】

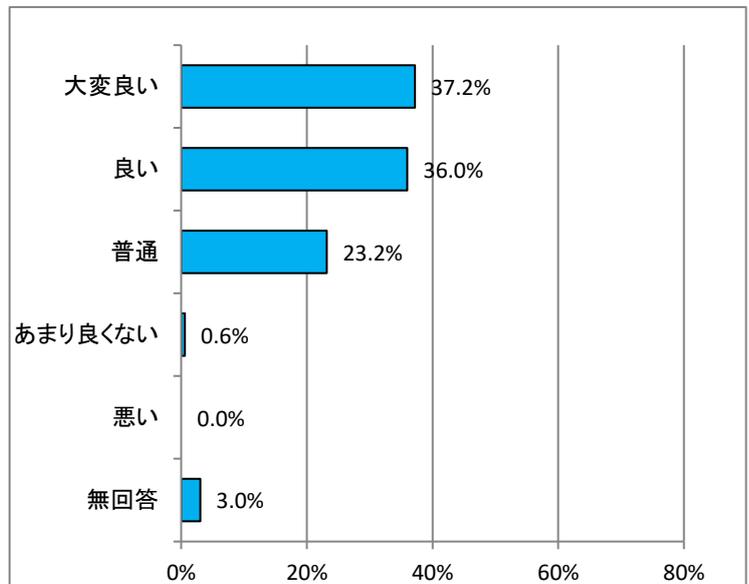
(1)あいさつ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	61	37.2%
2 良い	61	37.2%
3 普通	35	21.3%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	1	0.6%
6 無回答	6	3.7%
合 計	164	100.0%



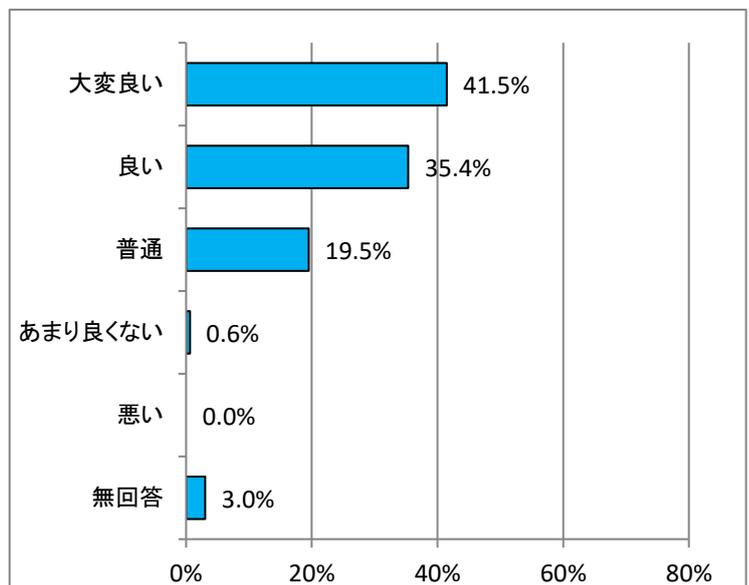
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	61	37.2%
2 良い	59	36.0%
3 普通	38	23.2%
4 あまり良くない	1	0.6%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	5	3.0%
合 計	164	100.0%



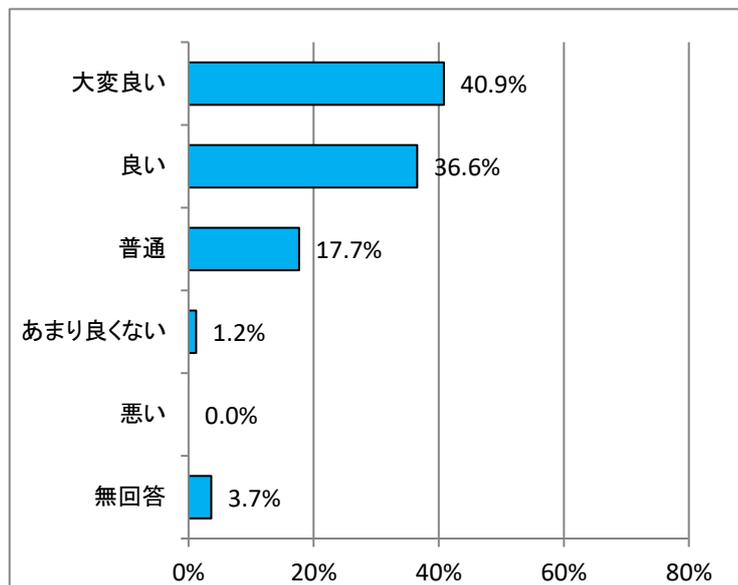
(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	68	41.5%
2 良い	58	35.4%
3 普通	32	19.5%
4 あまり良くない	1	0.6%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	5	3.0%
合 計	164	100.0%



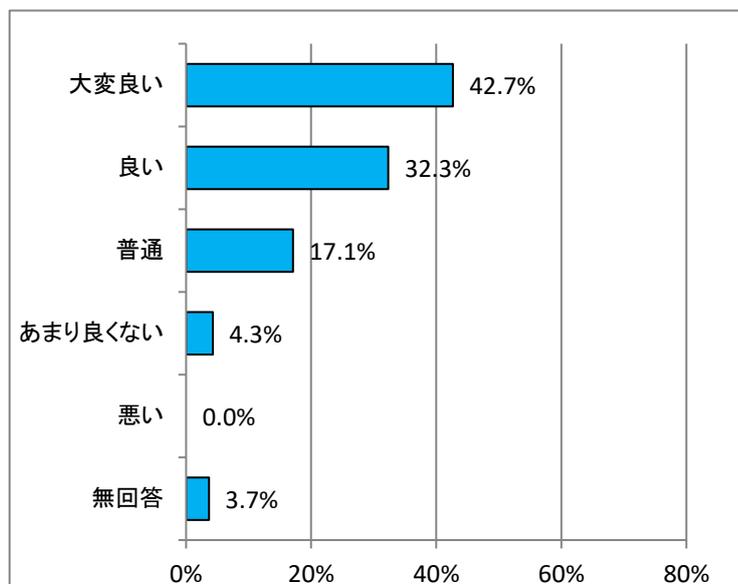
(4)話を聞く態度

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	67	40.9%
2 良い	60	36.6%
3 普通	29	17.7%
4 あまり良くない	2	1.2%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	6	3.7%
合 計	164	100.0%



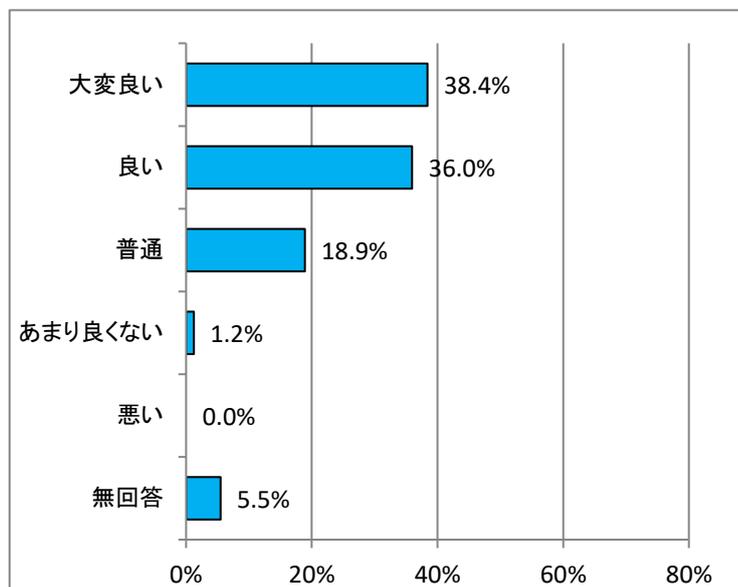
(5)説明のわかりやすさ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	70	42.7%
2 良い	53	32.3%
3 普通	28	17.1%
4 あまり良くない	7	4.3%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	6	3.7%
合 計	164	100.0%



(6)職員の業務知識

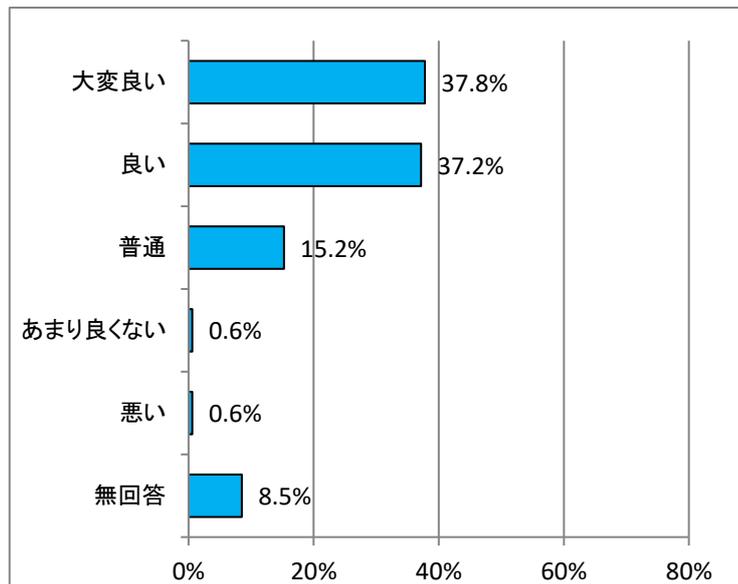
選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	63	38.4%
2 良い	59	36.0%
3 普通	31	18.9%
4 あまり良くない	2	1.2%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	9	5.5%
合 計	164	100.0%



【窓口以案内した職員の印象】

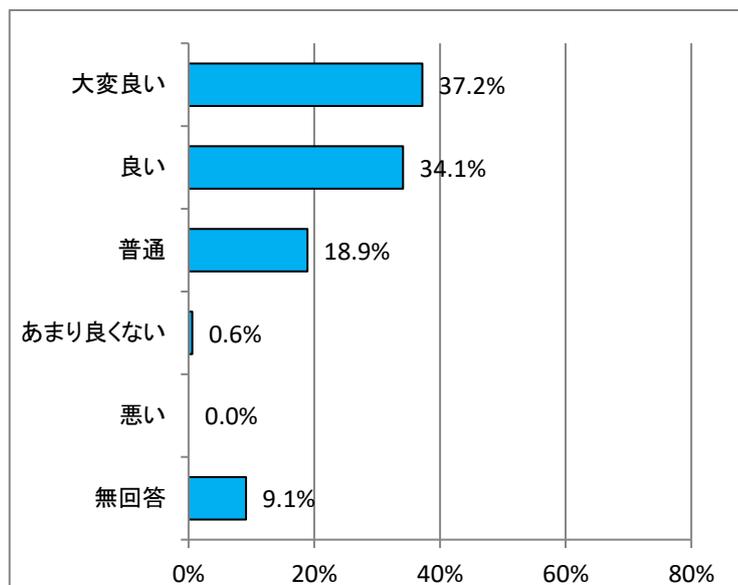
(1)あいさつ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	62	37.8%
2 良い	61	37.2%
3 普通	25	15.2%
4 あまり良くない	1	0.6%
5 悪い	1	0.6%
6 無回答	14	8.5%
合 計	164	100.0%



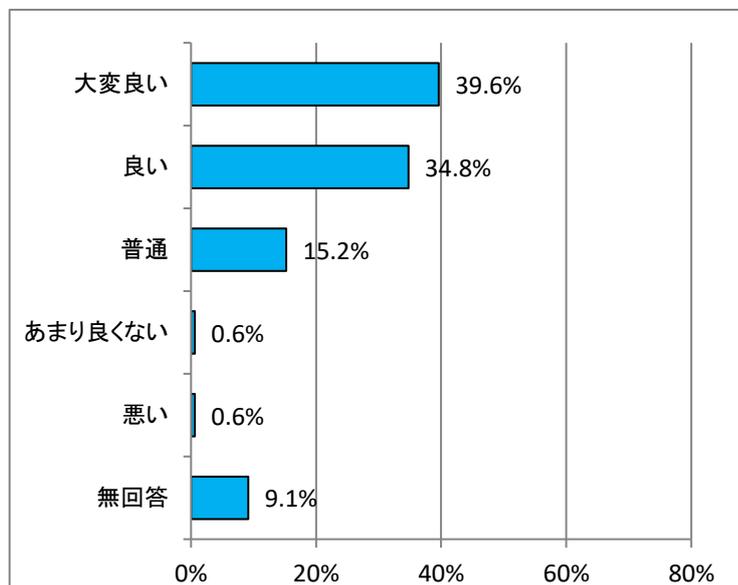
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	61	37.2%
2 良い	56	34.1%
3 普通	31	18.9%
4 あまり良くない	1	0.6%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	15	9.1%
合 計	164	100.0%



(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	65	39.6%
2 良い	57	34.8%
3 普通	25	15.2%
4 あまり良くない	1	0.6%
5 悪い	1	0.6%
6 無回答	15	9.1%
合 計	164	100.0%



○ 窓口サービスについて、お伺いします。

休日窓口の開設、フロアマネージャーによる案内・記載サポート、有料コピー機の設置、証明写真機の設置など窓口の利便性の向上に取り組んでおります。

今後、実施してほしいサービスや改善を望まれることについて、ご自由にお書きください。

### 自由意見

1 職員の接遇・身だしなみに関すること	
1	男性と女性職員で服装が違いすぎる。女性もせめてビジネスカジュアルにしては？
2	窓口以外の奥に居る人は何をしているのか？窓口が忙しい時には、奥から応援をする姿勢がほしい。
3	案内が親切でわかりやすかった。
4	ゆっくり丁寧に対応していただいたので助かりました。ありがとうございました。
5	とても空いているのに早口で説明してくれて、あまりよく分からなかった。(どの番号で呼ばれるか、何番窓口とか言ってほしかった。)
6	前日にTELにて必要なものなどに問い合わせをしましたが、その際の対応は親切心のない受け答えとわかるものでした。
7	案内の男性が「券取ってください」と言っているだけで、これが案内？と思った。声かけが一方向的で親切さを感じなかった。
8	8月に自分のマイナンバーカード更新時は案内板等がわかりにくく、対応が少し冷たく感じたが、今回はよかった。
9	マイナンバーコーナーではゆっくり、わかりやすく話しているので、話し方はとても良いと思うが、もう少し、声を大きくすると良いと思う。聞こえづらい。
10	今後もていねいな説明をよろしくお願い致します
11	何度も聞き返した私に対して、復唱して下さって安心して手続きできました。
12	やさしいのが一番。
13	必要に見えない人員(ボーツとしている人)がいる。
14	忙しいのがわかるが、できればていねいをお願いしたい！
15	とても感じよく対応していただきました。
16	男性職員が横で立っているのが、管理されているようで不快でした。
17	以前、電話で国保の手続きの案内をされたが、一般の市民は一度聞いてその仕組みを理解することは困難。しかし、今回、窓口の方が根気強く説明してくれた。
18	親切に対応していただき、ありがとうございました。
19	親切ていねいで、これ以上言うことなし。
20	対応がすごく怖かった。親切な方もいた。
2 窓口フロアの設備等環境に関すること	
1	マイナンバーカードの暗証番号を登録する時、画面が小さすぎて見づらい。
2	駐車場が少ない。
3	庁内にコンビニがあればうれしいです。
4	2Fに授乳室・おむつ替えスペースを希望。
3 その他、全般的なこと	
1	色々な面でもっとデジタル化を進めてほしい。
2	毎週土曜日だけでも窓口を開けると、平日勤務している人も来やすいし、少しでも混雑が減ると思う。
3	もう少し夜遅くまでしてほしいです。
4	休日窓口の開設の日や時間をもっと増やしてほしい。
5	市や県から送られる書類の説明文が詳しくすぎるというか難しい。まず、わかりやすい具体例で絵などを織りまぜながら簡単に説明してほしい。
6	マイナンバーカードめんどい
7	今回マイナンバーカードの申請にきましたが、非常にスムーズに処理していただきよかった。カードの平日の受け取りは難しいため、休日に受け取りだけでもできれば助かる。
8	介護は共通の心配事で相談に来てよかった。
9	身障者1・2Fトイレに職員がよく入っている。特に2Fのトイレ。急ぐときに間に合わないことがある。

10	待ち時間が長い。
11	リモートで相談できる窓口があると良いです。(LINE WORKSなど)
12	支所廃止
13	待ち時間が長い。戸籍届のところに職員が一人しかいない。
14	マイナンバーの受取予約が電話のみだったので、混雑が予想される時は、回線を増やしてほしい。
15	仕事を休んで来た。マイナンバーについて、もっと休日対応日数や窓口を増やしてほしい。アルバイトを入れてもいいのでは？