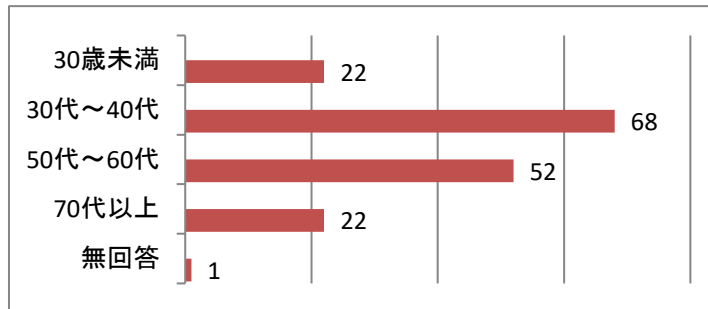


# 令和3年度 窓口サービスに関するアンケート結果

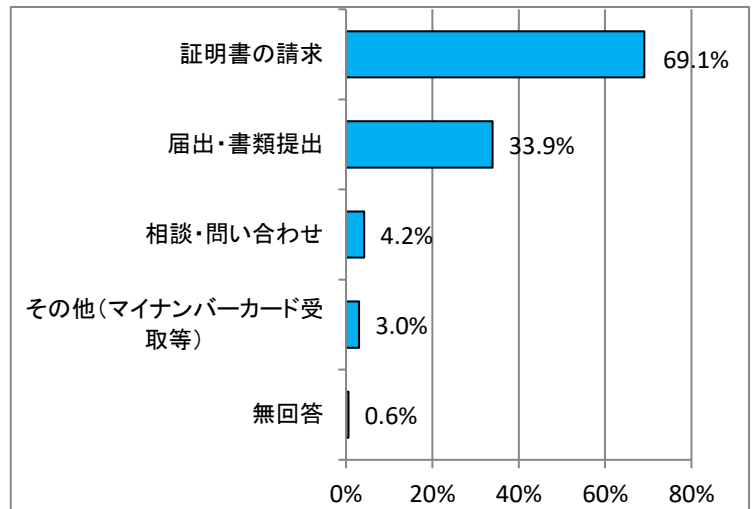
- 調査テーマ 「徳島市役所の窓口サービスについて」
- 実施期間 令和4年1月7日(金)～令和4年1月28日(金)  
※ 休日窓口 令和4年1月9日(日)・1月23日(日)を含む。
- 対象者 市役所本庁舎への来庁者
- 調査方法 本庁舎1階・2階にアンケート用紙・回収箱を設置
- 回答者数 165人



## ■ アンケート調査結果

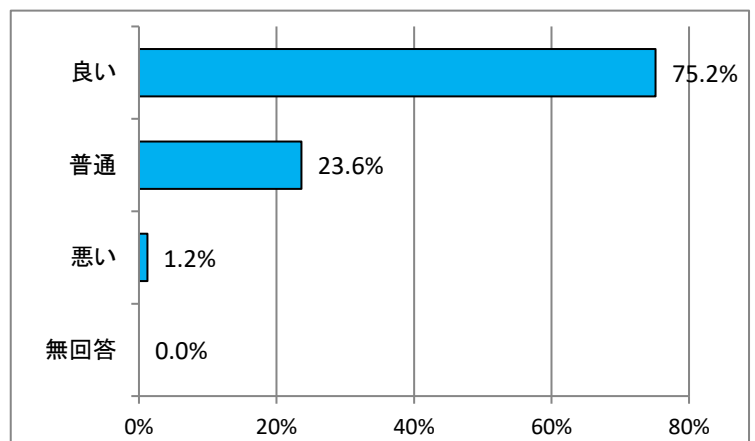
○ 本日はどのようなご用件で市役所においでになりましたか。(複数回答あり)

選 択 肢	回答数	割合
1 証明書の請求	114	69.1%
2 届出・書類提出	56	33.9%
3 相談・問い合わせ	7	4.2%
4 その他(マイナンバーカード受取等)	5	3.0%
5 無回答	1	0.6%
合 計 (複数回答)	183	-

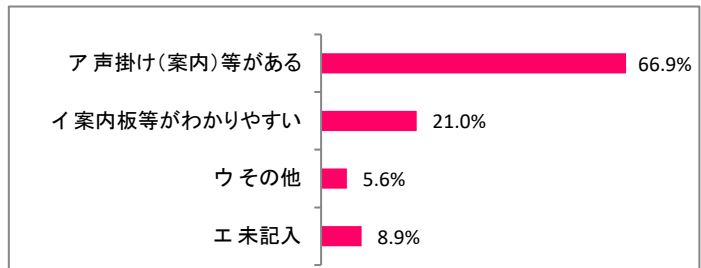


○ ご用件の窓口(課)に着くまでの印象はいかがでしたか？

選 択 肢	回答数	割合
1 良い	124	75.2%
2 普通	39	23.6%
3 悪い	2	1.2%
4 無回答	0	0.0%
合 計	165	100.0%



「良い」の内訳	回答数	割合
ア 声掛け(案内)等がある	83	66.9%
イ 案内板等がわかりやすい	26	21.0%
ウ その他	7	5.6%
エ 未記入	11	8.9%
合計(複数回答)	127	-

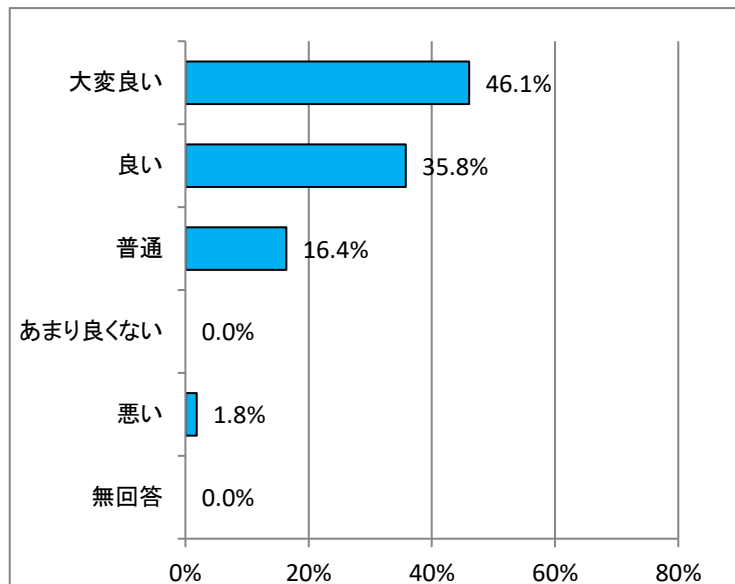


○ご利用された窓口職員やご案内した職員の印象はいかがでしたか？

【窓口で対応した職員の印象】

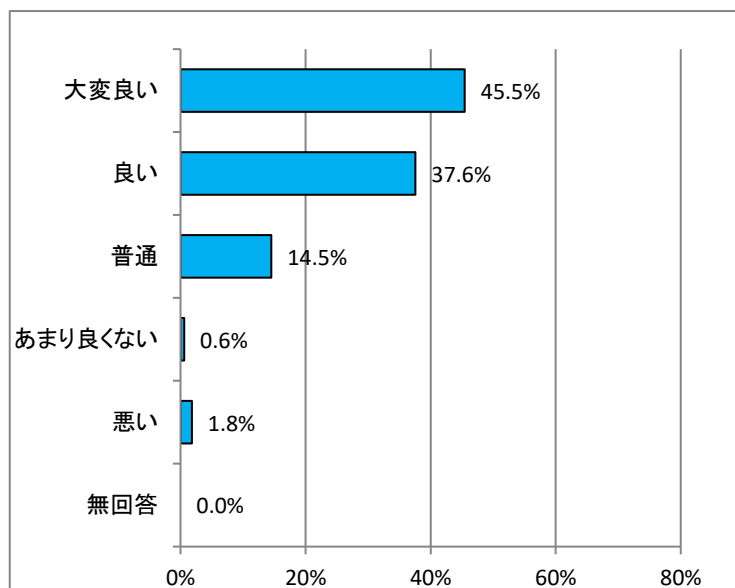
(1)あいさつ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	76	46.1%
2 良い	59	35.8%
3 普通	27	16.4%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	3	1.8%
6 無回答	0	0.0%
合 計	165	100.0%



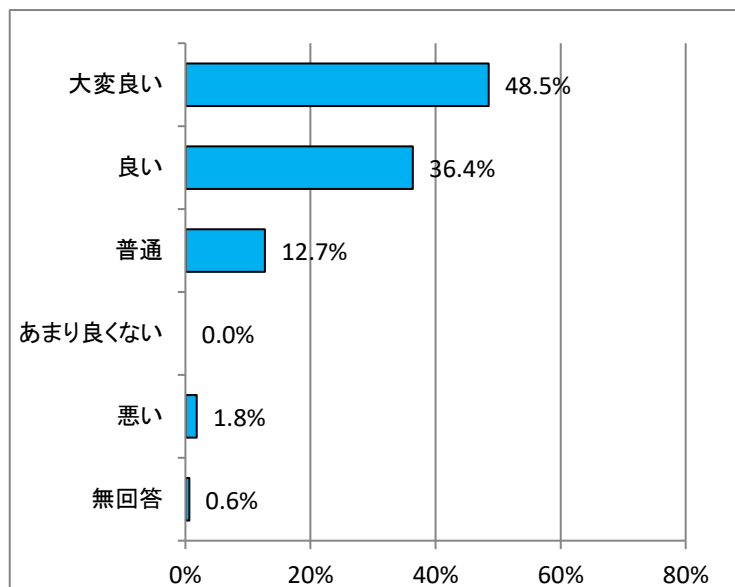
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	75	45.5%
2 良い	62	37.6%
3 普通	24	14.5%
4 あまり良くない	1	0.6%
5 悪い	3	1.8%
6 無回答	0	0.0%
合 計	165	100.0%



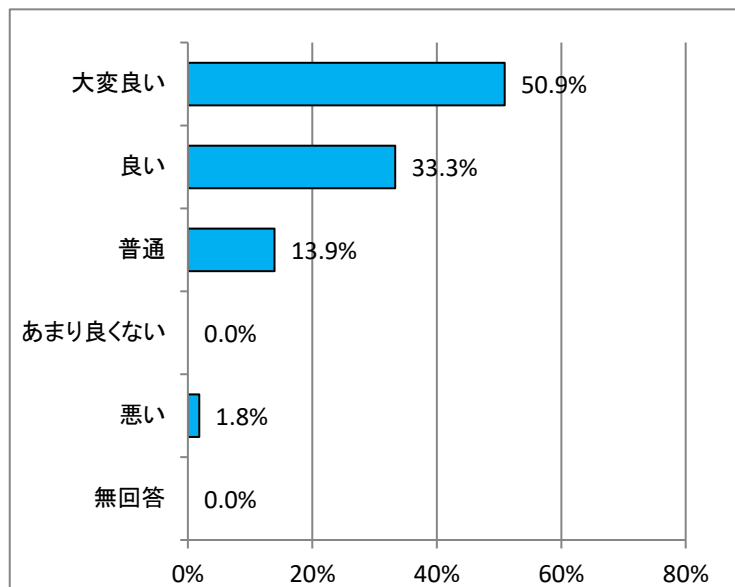
(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	80	48.5%
2 良い	60	36.4%
3 普通	21	12.7%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	3	1.8%
6 無回答	1	0.6%
合 計	165	100.0%



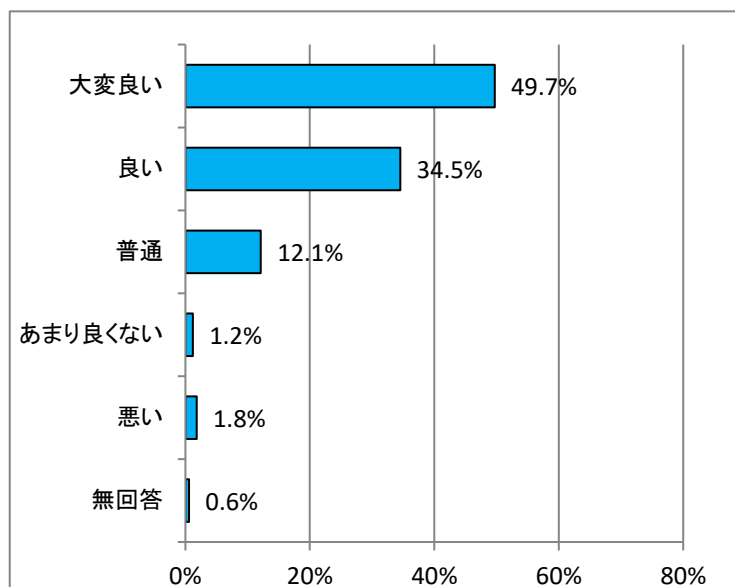
(4)話を聞く態度

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	84	50.9%
2 良い	55	33.3%
3 普通	23	13.9%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	3	1.8%
6 無回答	0	0.0%
合 計	165	100.0%



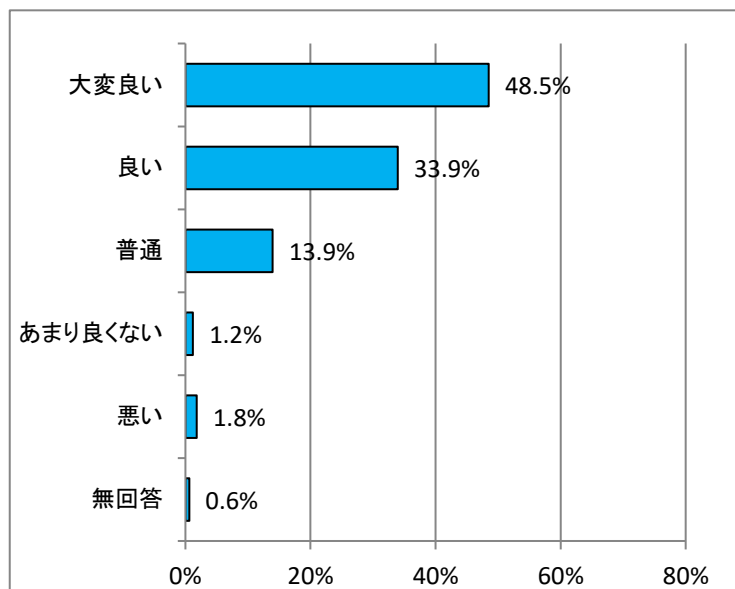
(5)説明のわかりやすさ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	82	49.7%
2 良い	57	34.5%
3 普通	20	12.1%
4 あまり良くない	2	1.2%
5 悪い	3	1.8%
6 無回答	1	0.6%
合 計	165	100.0%



(6)職員の業務知識

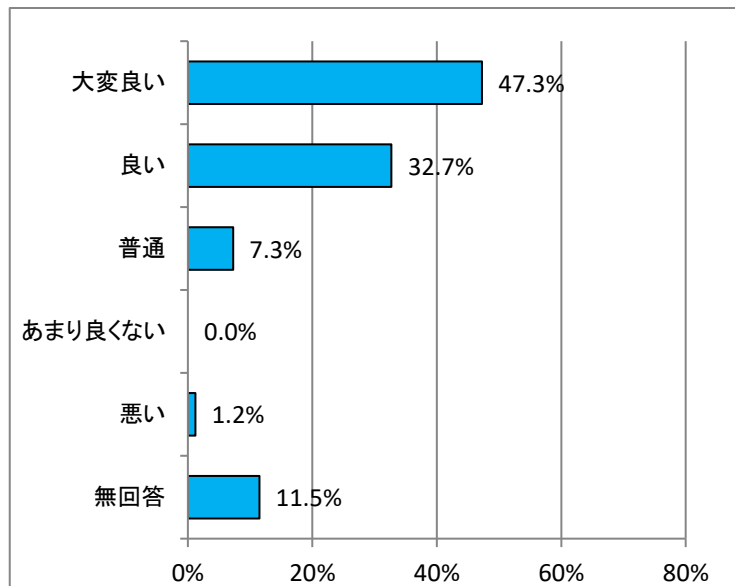
選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	80	48.5%
2 良い	56	33.9%
3 普通	23	13.9%
4 あまり良くない	2	1.2%
5 悪い	3	1.8%
6 無回答	1	0.6%
合 計	165	100.0%



【窓口以案内した職員の印象】

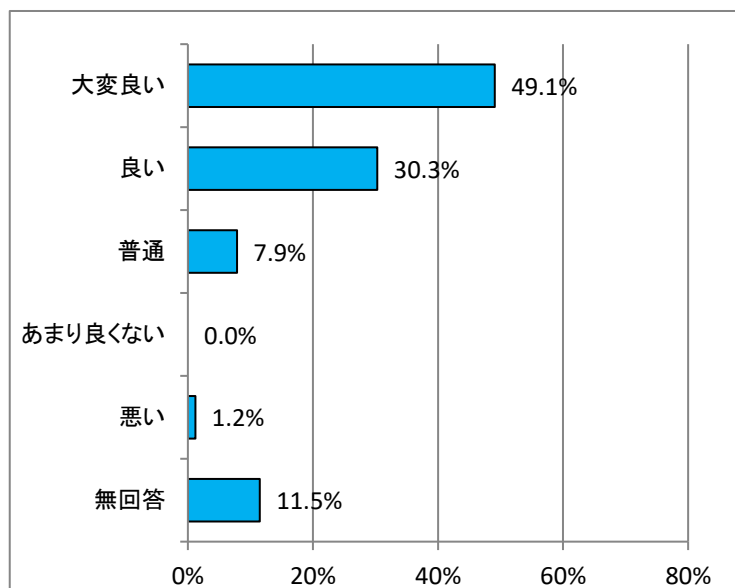
(1)あいさつ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	78	47.3%
2 良い	54	32.7%
3 普通	12	7.3%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	2	1.2%
6 無回答	19	11.5%
合 計	165	100.0%



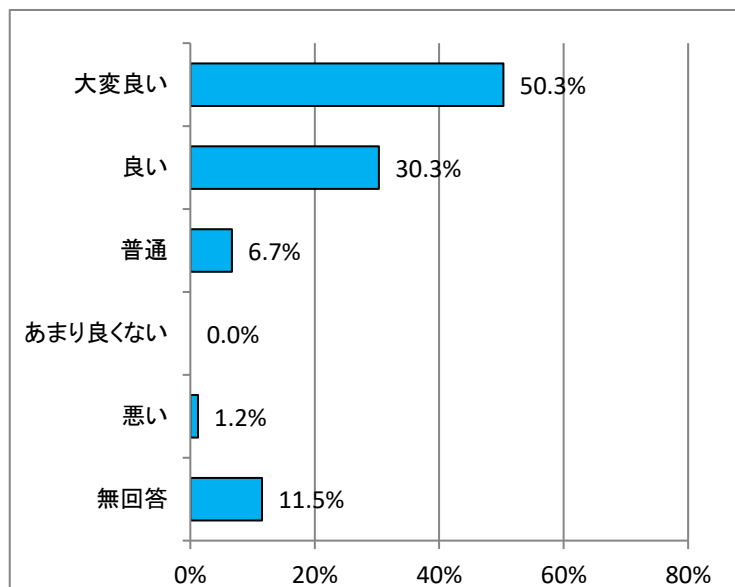
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	81	49.1%
2 良い	50	30.3%
3 普通	13	7.9%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	2	1.2%
6 無回答	19	11.5%
合 計	165	100.0%



(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	83	50.3%
2 良い	50	30.3%
3 普通	11	6.7%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	2	1.2%
6 無回答	19	11.5%
合 計	165	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	助かりました。感謝です。
2	皆さんの感じがいい対応で居心地よく過ごせました。
3	特に改善は思いつきません。
4	丁寧に教えていただきありがとうございます。
5	親切に丁寧に教えてくれて大変よかったです。
6	了解の意味で「うん、うん」という発言は一般的にフォーマルな表現ではない。
7	マイナンバーカード申請に来たが、もう少し丁寧に説明してほしい。
8	マスクをしているので声が聞き取りにくい。
9	以前も対応してもらったが、冷たい印象、事務的で質問しにくい。
10	以前対応した職員は印象が悪かったが、今日は丁寧に対応していただけでよかった。
11	対応については問題はない。
12	いろいろとわからないことがありましたが、よく説明して下さりわかりやすかったです。
13	フロアで声をかけていただいてありがたかったです。
2 窓口フロアの設備等環境に関すること	
1	駐車場の案内が少しわかりにくく感じました。
2	駐車場入口側の警備の人に質問したら「うるさい」とどなられた。
3	駐車場が非常にせまく、停めにくい。
4	市外から来庁した場合、フロアが若干わかりにくいですがすぐ案内してもらえた。
5	市役所が楽しい場所にする方策を考えるべき。例えば観光課を1階にするとか。
6	少し明るい雰囲気があると安心してやりとりできる。
3 その他、全般的なこと	
1	休日に利用できたら助かります。
2	可能なら休日窓口開設の日数を増やしてほしい。
3	休日窓口の開設の日や時間をもっと増やしてほしい。
4	何度も市役所に来なくてもいいように特に高齢者の手続きや届出は1回で終わるようにしてほしい。
4	本庁は証明書が出てくるのが遅い。
5	相続につかう住民票をもらうのに3度も来た。
6	戸籍、住民票等の交付申請に時間がかかりすぎる。待ち時間の短縮に努めてほしい。
7	休日窓口、夜の窓口
8	消毒液をもっと置いてほしい。
9	申請書の書き方がわかりにくい。記載例を示してほしい。