

# 令和3年度 第1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3年8月30日(月曜)～令和3年9月30日(木曜)
回答者数	658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	186	28.3%
2	女性	458	69.6%
3	未選択	14	2.1%
合計		658	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	637	96.8%
2	徳島市外(※徳島市内在勤・在学)	13	2.0%
3	未選択	8	1.2%
合計		658	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	245	37.2%
2	自営・自由業(フリーランス)	43	6.5%
3	パート・アルバイト	119	18.1%
4	公務員	50	7.6%
5	学生	16	2.4%
6	専業主婦・主夫	108	16.4%
7	無職	51	7.8%
8	その他	19	2.9%
9	未選択	7	1.1%
合計		658	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	12	1.8%
2	20歳代	75	11.4%
3	30歳代	144	21.9%
4	40歳代	162	24.6%
5	50歳代	148	22.5%
6	60歳代	90	13.7%
7	70歳代	22	3.3%
8	80歳代以上	5	0.8%
9	未選択	0	0.0%
合計		658	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	76	11.6%
2	良い	216	32.8%
3	普通	285	43.3%
4	悪い	55	8.4%
5	とても悪い	15	2.3%
6	未選択	11	1.7%
合計		658	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292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	106	36.3%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が良かった	198	67.8%
3	制度や手続きの説明が適切で、分かりやすかった	108	37.0%
4	椅子など待合スペースの環境が快適であった	64	21.9%
5	待ち時間が短く、用件が早く済んだ	53	18.2%
6	休日窓口、支所での手続きなど、便利であった	38	13.0%
7	その他	15	5.1%
8	未選択	0	0.0%
合計		582	-

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。(回答者15人)

トイレが清潔で気持ちよかった。
窓口がどこにあるか案内してくださる職員(フロアマネージャー)がいて、とても助かった。
職員の対応が、親切・丁寧でとても感じがよかった。話しやすく分かりやすかった。

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70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	13	18.6%
2 職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かった	41	58.6%
3 制度や手続きの説明が不適切で、分かりにくかった	25	35.7%
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	8	11.4%
5 待ち時間が長く、用件が済むまでに長時間かかった	33	47.1%
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	16	22.9%
7 その他	14	20.0%
8 未選択	1	1.4%
合計	151	-

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。(回答者14人)

マイナンバー代理受け取りのため来所したが、免許証のコピーは不可と言われた。本人が仕事で来所不可でも、免許証は必須とのことだった。免許証不携帯で仕事に行けと言うことなのか。
入り口付近の人の通りがある所で2、3人で固まって喋らないでほしい。喋る場所は考えてほしい。
窓口が混雑ぎみ。前の人の保険証や、住所や氏名などの個人情報を書かれた書類がそのまま放置されている。
職員は窓口を見ずに話しているし、セクシャリティーに対する見識が甘いと思うし、LGBTQに対する対応がひどい。配慮もなければ、知る努力もない。ハラスメントとも言える対応を何度となくされた。
昨年、退職時に国保の概算の保険料を試算してもらった結果で、国保を選択した。確定保険料は、試算より非常に高い金額だった。退職すると言ったのにも関わらず給与を加味していなかったと説明された。
障害福祉課の窓口の順番待ちが分かりにくい。混雑している時は、番号札をなかなかもらえない。番号札を手渡しより、ほかの窓口のように機械で発券して呼び出してほしい。
転入手続が分かりにくく何回も足を運ぶこととなった。市役所までバスを乗り継ぎ時間をかけて訪問しても市役所で長い時間待たされ、結局何日もかかった。職員は何回も手続に来ている事実を知ろうとせず、残念。
案内係の対応が言葉遣い、態度ともかなり威圧的だった。
アルコール消毒が少なすぎる。窓口にすべて置き、トイレやエレベーター前など手が触れる所にはアルコール消毒を置くべき。
仕事を退職して社会保険から国保に切り替えるのに、4ヶ月かかった。最終的にマイナンバーで確認できた。無駄な4ヶ月だった。
以前転出届の書類に記入する際、記入台の所で後ろにベッタリ張り付かれてずっとのぞき込まれながら書いたのは苦痛だった。分からないところがあればこちらから質問するので遠くから目配りだけしてほしい。
窓口で職員が7、8人ぐらいいたにも関わらずみんな机にむかったままで、こちらから声をかけないと来てくれなかった。
福祉の窓口を利用した時、カウンター内で賑やかに雑談していた。深刻な相談やあまり知られたくない相談に行くこともあるのに、ものすごく場違いで嫌な気持ちになった。

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、回答対象者658人)

	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)	355	54.0%
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)	185	28.1%
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)	291	44.2%
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)	99	15.0%
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)	305	46.4%
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)	152	23.1%
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)	85	12.9%
8	その他	6	0.9%
9	特にない	63	9.6%
8	未選択	13	2.0%
	合計	1554	-

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。(回答者6人)

せっかく支所があり、職員を配置しているのに活用方法が残念。給与の無駄づかい。結果、市役所が混雑するのも必然。三密の回避、混雑緩和、リソースの最大活用からしても支所のレベルアップは不可避。
5月に行った時は第1期の固定資産税を支払えたのでよかった。
印鑑証明や住民票、戸籍謄本は機械に任せるべきサービスだと思う。
幼い子どもを連れて行く際の預かりサービス。(コロナが、収束した後)
休日窓口に行って、結構混んでるのことに驚いた。

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117人)

徳島ヴォルティスとインディゴソックスのグッズの展示・販売をしてほしい。特にインディゴソックスのグッズは「みちの駅いたの」にもほとんど売っていないため、ネット購入が苦手な方やお年寄りのためにも、展示・販売ブースを市役所に設けてほしい。
市役所で乾電池や二次電池、使用済みインクタンクを回収してほしい。また、使用済み切手も回収してほしい。
市役所には何も期待していない。市民の為に働ける人材を確保してほしい。
インターネットでもっと広く発信してほしい。
駐車場で迷う。郵便局のATMも設置してほしい。休日窓口を毎週(土日祝)開設してほしい。
夜間窓口を開設してほしい。
税金などのバーコード決済を導入してほしい。
生活福祉課の椅子が汚すぎて座りたくない。
災害時の避難場所を具体的に周知してほしい。
阿波踊り期間前後は機数が設置されるので市役所を利用しにくい。駐車場も渋滞するので臨時の駐車場を設置してほしい。
支所のできる手続きを増やしてほしい。例えば、保育園入所や、子ども医療費・手当の申請など。松山市に比べて、徳島市は支所のできる事が少なく、行政サービスのレベルや質が他市より著しく低い。
電子マネーを使用していないため、クレジットカードによる税金の支払いを導入してほしい。
住民税等の振替口座の登録手続きをインターネットでできるようにしてほしい。
これ以上を望めば際限がなくなる。可能であれば、直ぐに対応できるように人員を増員してほしいが、現状のサービス維持を求める。
インターネットですべての手続きができるようにしてほしい。もっと空調を効かせてほしい。広い駐車場を作してほしい。
ドライブスルーサービス・訪問サービスの導入、立体駐車場の設置、無料ドリンクサービスの設置、郵送での印鑑証明の交付、換気をもっとしてほしい。ほかの来庁者に個人情報を見られたくないので窓口の間隔をあけてほしい。
ネット申請(クレジット決済)で住民票や戸籍謄本などを郵送してほしい。
子どもの遊ぶ施設を充実してほしい。
川内町には児童館がないので、地区外に行くのは不便。
入り口横のトクシのパネルコーナーの照明が暗く、写真が撮りづらい。
支所は本庁と同じことができて当然。支所の職員にできないと言われたらいいなりになって、職員教育をしてこなかったのか。職員教育と支所のレベルアップは絶対。県庁所在地の市という自覚はあるのか。
商業施設の中に出張窓口があると良い。

待ち時間が長いので、マイナンバーカードを活用し窓口でも申請書を不要にするなど手続きを簡素化してほしい。状況に応じて各窓口を臨機応変に増やしてほしい。
窓口に行かなくても受け付けできる方法を考えてほしい。
市外に職場があり休日窓口を利用できないときは仕事を休むしかないので、隔週でもいいので平日の遅い時間(夜9時位まで)利用できる日があればいい。
思いやり駐車場利用証のある車は、市役所前の駐車スペースに車を停めさせてほしい。
税証明の交付など、コンビニ交付サービスの充実。交付金申請の簡略化。
受付時間を短縮できれば、「とても良い」にできる。
毎月固定資産税などの税金を支払えるようにしてほしい。
待ち椅子を増やしてほしい。
もっと市民平等に。阿波おどりを踊っている人だけが市民でないと市長に伝えてほしい。
スムーズに対応できるようにしてほしい。人によっては対応が悪い人がいるので、対応の仕方考えるべき。
押印の省略。
メールによる対応をしてほしい。
郵送での手続きをもっと簡素化してほしい。毎月提出している書類にも本人確認書類や手帳のコピーなどが毎回必要で、とても負担。
死亡に関する手続き窓口を一元化してほしい。
ホームページをもっと分かりやすくしてほしい。
駐車場が狭い。
職員の態度が悪すぎる。忙しいのは分かるが、まともな挨拶もできないのか。一部の人のせいで、全員がろくでもない役人として見える。
今の市政は独善的だという厳しい意見もあると聞くので、市政情報をより分かりやすく伝えたり、市民の意見を聞く窓口を設置してはどうか。
複数の課にまたがる手続きの手伝いをしてほしい。
マイナンバーカードの受け取りをインターネットで予約できるようにしてほしい。
東側の駐車場が非常に停めにくい。運転が不慣れなので改善してほしい。
以前あった住民票の自動交付機を設置してほしい。
小さい子ども連れだと窓口で待つことも大変なので、遊び相手をしてもらえると助かる。
マイナンバーカードがあるにも関わらず、転入手続きが遅い。

オンラインによる各種証明書等の発行。
コンビニでも出来る届出の案内が分かりやすければなお良い。
窓口の待ち時間の表示をしてほしい。
気軽に相談できる総合受付や窓口を隔週でも良いので、24時間対応で開設してほしい。
マイナンバーカードを活用した業務効率化・簡素化(税務署と連携した適正な税金、保険算定など)。
人数が多い割には対応が遅く、業務を理解している人が少ないため改善すべき。
人口減少化における住民サービスは、待ち時間を削減することより待たなければいけない原因を追及し、先入観や事例にとらわれず改善より改革すべき。
母子家庭など生活に困っている人への手当を増額してほしい。アパートの支払いと育児と家事で体調を悪くしている。
高校生の子どもまで医療費の助成をしてほしい。
市役所と子ども関係の手続きを行うふれあい健康館が遠いため不便。
受付ごとに番号札を取るが、1回で済まないものか。現状の総合受付でメリットはあるのか。
フロアが広く目的の窓口を探すのが大変なので、窓口フロアの案内図を各出入口に設置して分かりやすくしてほしい。
市職員の給与袋に掲載する企業の広告を募集する記事を見た。給与が現金支給なのか。紙がもったいない。税金の有効活用を。
窓口のインターネット予約を取り入れて、待ち時間を短縮してほしい。
各種イベントの情報などをLINEで通知してほしい。
総合受付の場所を目立つところに設置してほしい。
市で取り扱っていない事柄でも案内できる検索サービスを導入してほしい。市役所に聞けば何でもわかるような安心感があると市民として助かる。
職員の削減。座りっぱなしの方もいてすることがないのか。民間では考えられない。楽だと思ってしまう。
現状で大変満足。
高齢者宅への訪問サービス。
休日窓口を午前中だけでなく1日中開設してほしい。
郵便で申請して受け取れるシステムを利用したが便利。ただし、パソコン使えない高齢者などは困ると思う。
無料駐車場を増やしてほしい。

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)	190	28.9%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	275	41.8%
3	知らなかったが、利用したい	142	21.6%
4	知らなかったし、利用したくない	21	3.2%
5	未選択	30	4.6%
合計		658	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	487	74.0%
2	適切でない	82	12.5%
3	未選択	89	13.5%
合計		658	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。(回答者76人)

24時間対応してほしい。
待ち時間が長い。
平日に行ったときより、不親切で的確なアドバイスではないと感じた。
毎週開設してほしい。ただでさえ、混むのに、隔週だとさらに混む。
第1、第3土曜や曜日限定で17時以降の対応があると有難い。各部署19時までの日があると有難い。
午後もやってほしいし、他のサービスも対応してほしい。
土曜日も開設してほしい。
職員の休日も大切であるし、郵送で対応してもいいのではないかと思う。
休日窓口の日を増やすか、時間を延長してほしい。
短くて15時くらいまで開けてほしい。17時まで開いているのが1番良い。
開いている時間、曜日を覚えづらい。
コロナ禍でもあり、できれば平日と休日の区別なく365日開庁してほしい。
職員の知識不足で、解決出来ない。
職員の方の負担が増えると思うので、電子化等非対面で出来ればいいかなと思う。

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)	89	13.5%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	231	35.1%
3	知らなかったが、利用したい	238	36.2%
4	知らなかったし、利用したくない	46	7.0%
5	未選択	54	8.2%
合計		658	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	489	74.3%
2	適切でない	42	6.4%
3	未選択	127	19.3%
合計		658	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。(回答者38人)

利用することがない。
開いている時間、曜日を覚えづらい。
休日窓口の対応を改善すれば良いと思う。
もっと周知が必要だと思う。
時間を延長してほしい。
毎週開設してほしい。
開設日を増やしてほしい。
将来的には24時間365日対応してほしい。
とても限定的で利用しづらい時間だと思う。
時間帯が長くなっても、高齢者の方には特定の時期の延長は分かりづらいと思う。休日窓口として、午前中と統一した方が分かりやすいのではないかなと思う。

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、回答対象者658人)

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	247	37.5%
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	103	15.7%
3	徳島市ホームページから情報を入手する	490	74.5%
4	知人や友人などから情報を入手する	88	13.4%
5	特に確認はしない	23	3.5%
6	その他	11	1.7%
7	未選択	25	3.8%
合計		987	-

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。(回答者8人)

インターネットで調べる。徳島市のホームページは少し分かりにくい

直接市役所へ行く。

支所へ行く。

徳島市役所の窓口で聞いてから知り、翌日出直すこととなった。

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	487	74.0%
2	適切でない	82	12.5%
3	未選択	89	13.5%
合計		658	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。(回答者67人)

保険年金課の「後期高齢者医療保険のあらし」は詳しく記載されていないので、より詳細に記載してほしい。
率直に全体的に分かりづらく、解決できない時がある。子どもが見ても分かるように書いてほしい。
検索ワードで検索できないことが多い。たくさん出てくるが、ほしい情報かどうか特にスマホだと結果画面で分かりにくく探しづらい。
書いていることは間違いないが、専門用語で書かれているため分かりにくい時がある。
スマートフォン用はなくてもいいと思う。文字ばかりなので見にくい。どのカテゴリーなのか悩むのもっと見出しを簡単にしてほしい。
更新されていない古い情報が掲載されていたり、アクセス状況によってはアクセスできなくなることがしばしばある。
自分の知りたい情報にたどり着くまでにどこをアクセスすればよいか分からず、なかなかたどり着けない。
必要としている情報が少なく、説明が分かりにくいため、結局は担当部署に電話して問い合わせすることが多い。
手続きに必要な情報記載があるか上から下まで目を通す必要があり、簡潔でない。概要、対象者、必要事項、書類取得方法等、同じスクリーン上で見出しを開けられるようにしてほしい。
手続きの記載例が他市に比べて説明不足で分かりにくいものがあるため、改善してほしい。
結局、分かっていない人が存在するという事実が発生した時点でアナウンスは不十分だったという証明だと思う。
いつの情報か分かりにくい。
もっとイラストや画像を入れて、見やすく簡潔に表示してほしい。
もっと情報を細かく載せてほしい。中途半端で内容がないケースが多い。
最新の情報でないと思ったことがあるのと、知りたいことが載っていなかった。
申請書の用紙の印刷できる部分は、違う色にするなど、もっと分かりやすくしてほしい。
手続き方法やよくある質問などをホームページ上で詳しく載せてほしい。
相続関係の手続きを調べているが、市役所の仕事でないのだろうが、不親切だと感じた。
ホームページを見て用意した書類が、これがあればそれは必要ないと言われたことがある。ホームページには、いずれかひとつという表記はなかったと思う。
利用者目線で、まず最初に準備物を提示し、「どこへ行って何をするのか」がひと目で分かるくらい端的で分かりやすくしてほしい。
電話が繋がりにくい。
ホームページに書いている内容と、窓口や電話対応の内容が違う。
粗大ゴミ申し込みしたつもりが出来てなかった。入力がしにくい。

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)	75	11.4%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	133	20.2%
3	知らなかったが、利用したい	339	51.5%
4	知らなかったし、利用したくない	90	13.7%
5	未選択	21	3.2%
合計		658	100.0%

問20 徳島市役所では、新型コロナウイルス感染症対策として、窓口職員のマスク着用や窓口にアクリル板やビニールシートの設置等を行っていますが、これらの対策は適切だと思いますか。

選択肢		回答数	割合
1	適切である	568	86.3%
2	適切でない	37	5.6%
3	未選択	53	8.1%
合計		658	100.0%

問21 問20で「適切でない」回答された人は、具体的な理由をお聞かせください。(回答者33人)

とても聞こえづらい。
びっくりするほど、お粗末なものだし、窓口で使う筆記用具など、不特定多数の人が使うものは分けるなどしてほしい。
ビニールシート越しなどで声が届きにくい場合が多い。特にマスクで口元も見えないので、たまに困る。
マスクやアクリル板だけでなく、換気が十分にされているかが気になる。大勢の人が来庁して待ち時間が長くなった場合など、特に空気がよどんでいるように感じる。
できている部署とできていない部署があるのでとても不安だ。
その場しのぎで実施したビニールシートなど感染対策をもっとしっかりしたものにより直すとともに、カウンターなどの整理整頓を実施すべきだ。
よく使用するところに抗菌テープを設置すべきだ。
コロナで仕方がないとは理解はしているが、ビニールシートがあまりにも物々しくて、ばい菌扱いされているみたいな感じがして気分的には違和感を感じた。極力、市役所には行きたくない気持ちになった。
徳島市は広報活動が不十分であり、市民の足並みがそろっていない。窓口での物理的な対策は重要だが、それ以外にも重要なことはあると思う。
各入口での体温管理がされていない。
そもそもマスクやビニールシートをしていても書面は手渡しなので意味が無い。
アルコール消毒液などの設置場所が不明。
職員がきちんとマスクをしていない。大声で話をしている。利用者に見えるところで喫煙している。
机や椅子を人ごとに拭いてほしい。
この量のアクリル板などをちゃんと消毒出来ているのか不安に思った。

待合がごった返してることが多々あるので、入口で入場制限するとか、予約制にするとかした方がいいと思う。

マスクの着用は仕方ないと思うが、聴覚障害者の私には益々不便に思う。手話も分からないので、できれば透明のマスク等をしてほしい。

問22 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187人)

粗大ごみをよく読むと「申込完了と表示されなければ、手続きは完了していませんのでご注意ください」と書かれていた。この注意書きがよく分かるように記載をお願いしたい。
市民の為に働けないなら無駄な人材だと思う。
市民からの意見や要望書が入られるボックスの設置があればいいと思う。
毎回行くと、とても時間がかかるので、スムーズにすすめられる体制、人材育成を強化してほしい。
これからも市民に寄り添った徳島市であってほしい。
徳島市役所、本庁で働く人のイメージは正規職員が楽をし、ほぼ同じ仕事をしているのにも関わらず、安い給料で雇われている臨時職員が奮闘しているイメージ。
私が目的地を探していると、庁内案内所の方から声をかけられ、スムーズに対応してもらい感謝している。また、職員の方も忙しい中、丁寧に説明してくれとても好感を持った。
常に市民のことを考えて 安心・安全・丁寧な対応をお願いしたい。
5年ほど前に住民税の問い合わせに伺ったとき、愛想が悪いわけではないが淡々としており質問などもしづらかったが、先日マイナンバーカードを作るのに行ったときはとても心地良い対応だった。
市民サービスという点では、対応が不快な職員もいる。できれば気持ちよく利用したい。本庁も支所も同様である。
開庁時間を延ばしたり、休日にも通常どおり開庁してほしい。夜間受付なども利用したい。
課によって言葉づかいが悪い。命令口調で督促該当者でももう少し考えて説明してほしい。言われなれないので怖くて泣きたくなる。
本アンケートなど窓口サービス向上に努めていることに感謝している。
閉鎖的に感じるのももう少し明るくしてほしい。
敬語を使える人を置いてほしい。
昔に比べて窓口対応が丁寧になったと思う。各種問い合わせは電話だけの対応なのか。聴覚障害者はFAXで問い合わせ可能か分からなかった。災害時避難支援要否の確認は毎年しないのか。
アクリル板、ビニールシートがあるため会話がスムーズではない。何度か聞き直したときがある。
いつも市民に見られていると思って対応した方がいいと思う。支所の人々の対応が特にひどい。
フロアで記入の仕方を教えてくれる人がいると嬉しい。
休日でも窓口が空いているのは知らなかった。いつも平日の5時までと思い込んでいたので今後利用したいと思う。
忙しいとは思いますが、笑顔がほしい。
あまり行く機会が無いので、行くといつも場所等が分かりにくい気がする。もう少し初めての人にも分かりやすい表示を考えてほしい。

案内が分かりやすく、分からなくても案内係の人に聞きやすい。コロナ対策もできていて、不愉快な思いもなく手続きが完了できた。
駐車スペースを広げてほしい。
引き続き、接客をより丁寧に行ってほしい。ゆっくり分かりやすく、説明力を高めて対応してほしい。
知らなかったこともあるので、これからはもう少し調べてから利用したいと思う。
事務的で親切さを感じにくい。窓口に立っていてもすぐに対応してくれない。
何事も上を求めればキリがなくなると思う。職員が精いっぱい頑張っているように感じる。無理すぎない範囲で継続してもらいたい。
制服があればいいと思う。不適切な服装の人がたまにいる。
何もかもが洗練されていない。離れ小島の田舎者の集団で、政令指定都市には勝てないと思う。自意識過剰で認識不足の集団だと思う。
窓口対応の職員に多くを求めること自体が誤りだ。不必要な規定を増やせば職員個々の練度に依存するようになる。Webサービスの拡充など如何に人を介さず手続きを進められるかが重要だと思う。
休日の対応は本当にありがたい。
マイナンバーカードの受け取りに行ったが、まずどの窓口に行けばいいのかわかりにくかった。
職員は親切だけど待たされるイメージがある。休日窓口も便利だと思うが、私も含め市役所に用がない人の方が多いのではないかと思う。
忙しい部署に人を配置し、暇な所は最低限で賄ってほしい。もっと監視した方がいいと思う。アウトソーシングをしないと意味がないと思う。100字以内で記入は少なすぎる。本気で改善する気があるのか。
充分適正である。
休日に行ったときそれなりに分かりやすいと感じた。川内支所の方はいつ行っても親切で有り難い。
窓口を対応する職員の当たり外れがひどい。
市民に寄り添うサービスが実践できていない。転入者は不安や心配が多く、知り合いや友人もいないのでそれを相談する相手もない。残念ながら徳島市は、毎日消化試合をこなしているような印象だ。
児童手当の、両親のうち収入が高い方に振込先を変える手続きをやめてほしい。世帯収入変わらないのに、その手続きのためにわざわざ休みを取って市役所に行かなくてはならない。
マイナンバーカードを交付してもらおうのに電話予約が必要だったと思うが、ネット予約出来ればいいなと思った。
本人確認のため、顔認証等の導入をするべき。
人によって対応に差がある職員がいた。若い子や女性、高齢者の方につっけんどんな言い方をされる方がいた。
1階フロアにあるテレビを待ち時間に見る事があるが、あまり情報発信に活用できていないように思う。ただ、CMが流れているだけで子どもも目を向けない。もっと力を入れてみてはどうか。

支所の数を増やしてほしい。
コロナのLINE登録が出来ない理由をLINE上でわかるようにしてもらいたかった。HPで確認しないと出来ない理由がわからないのは不親切だと思う。
待ち時間が分かると、時間が有効に使える。
1回だけ窓口のたらい回しにあった。書類も足りると言う方と足りないと言う方がいたので、職員は担当は違うかもしれないが統一した情報を共有してほしい。
オンライン上で完結するような手続きをもっと増やしてほしい。
高層階に行くと、夏場はととも暑い。空調システムをしっかりと整備してもらいたい。換気のためなのかわからないが、暑さが不快だった。
みんなが車の運転できるわけではないので、なるべく支所でできるようにしてほしい。
対応する人の中でたまに無愛想の人がいるから直してもらいたい。
フロアの案内係の方の人数を増やせれば良いのと思う。
窓口はさほどイライラしたことはないが、その他の階では相談に行っているのに、職員同士でおしゃべりをしたり、何度すいませんと言っても無視されたり、なんのための役所なんだと腹立たしく思った。
待ち合い所等にフリーの人を配置し、困ってそうな人に声を掛けをしたり、お年寄りの手をひいたりするサービスマンとかがいたら良いと思う。
申請時の記入を簡略化出来るようにしてほしい。
駐車場待ちでいつも困っている。
住民に寄り添った窓口対応を望む。
市長が見て実感し、判断してほしい。どれくらい待ち時間がかかっているか、たらい回しにあっていないか。一部手続きのみを知らされて必要な情報や手続きが限定的だと思う。職員のモチベーションが急激に下がっていると思う。
手続きのオンライン化、押印の省略。
相続関係の必要書類を取り寄せる時、他県の取り寄せに関する説明が分かりにくかった。
「担当が休んでいるので分かりません。来週になったら担当が出てくるので来週に来てください。」と言われたので次の週に行ったら「この課ではないので違う課に行ってください。」と言われて腹が立った事がある。
職員の方の都合はあると思うが、休日窓口で証明書コーナー以外(福祉課)も対応してほしい。
住民票発行窓口の担当者はいつ行っても態度が悪い。上から目線で毎回非常に不愉快。
メールでの問い合わせに対する回答が一方的で、且つ問い合わせ内容にそぐわない事があるため改善してほしい。
以前よりは、窓口の環境や対応が良くなったと思う。手続きによつての番号配布や、待ち椅子の増加などいろいろ考えてくれているのが窓口を利用して分かる。
窓口によって待ち時間がまちまちに見える。マイナンバーカードの対応は良かったが、通常も窓口担当者を柔軟に配置できないものか。ただ単に窓口にいる職員が目についてしまう。

<p>窓口が広いので、初めて訪れた時は、表示看板があるにもかかわらず、全くどこへ行けば良いかわからなかった。フロアマネージャーがいて気軽に尋ねることができるのはありがたい。</p>
<p>マイナンバーを交付の時に、時間指定の10分前に着いたが、窓口の職員は、私のカードを手元に置きながら時計とにらめっこしていた。無理に時間待ちする必要はあったのか。</p>
<p>わかりやすく説明してほしい。一件の用事でいろいろな課をたらいまわしにさせるのではなく、もっと横の連携を強くしてほしい。</p>
<p>案内する人を入り口近くに配置してほしい。</p>
<p>電話対応が悪い。顔が見えないだけにしっかりしてほしい。たまに投げやりな対応をする職員がいる。書類を手渡しでなくバサッと投げる様な渡し方をする方が散見される。</p>
<p>電話やネットでは問い合わせ自体繋がりがぶらぶらだったり、分かりにくい時がある。窓口予約が簡単にできたら嬉しい。子どもを連れて行きやすくなったらいいなと思う。</p>
<p>LINE公式アカウントのコロナ情報がわかりやすい。</p>
<p>数年前にある課に行った時、昼休み10分前だったのに声をかけても知らんぷり。何度も声をかけ続けやっと1人の方が気だるそうに対応してくれました。改善されているのを期待しています。</p>
<p>フロアマネージャーは今後も継続してほしい。</p>
<p>広報を新聞折込ではなく、各家庭に配布されるようにしてほしい。</p>
<p>高齢者向けの説明書類は、大きな文字で分かりやすく重要事項は色文字で目立つように表記してほしい。マスク着用で距離をおいての会話は、高齢者にも理解しやすいように大きな声でゆっくり説明してほしい。</p>
<p>コロナ禍のこともあり、より一層デジタル化・オンライン化が進むことを望む。</p>
<p>職員の私語、読書が気になる。</p>
<p>市民には、健康な人もいれば、身体の不自由な人もいる。きちんとした対応してほしい。</p>
<p>疑問を感じたら市役所で聞けるような、何でも対応可能な窓口を開設してほしい。</p>
<p>地下の駐車場が大変危険だ。個人的には閉鎖して、現状の駐車場を立体化する計画だと税金を使っても文句を言う人は少ないと思う。もっと巨大にして合同庁舎にするとワンストップでいろいろな手続きができて便利だと思う。</p>
<p>貧困家庭の相談窓口を増やしてほしい。</p>
<p>1階にキッズスペースがあるので待ち時間等に利用できて助かる。2階にもあるといい。キッズスペースが角まった所にあるので、キッズスペースにいても順番が来たら分かるように放送や大きい電光掲示板があるといい。</p>
<p>春季や夏季は営業開始を早めてもらいたい。8時開始にしてほしい。</p>
<p>名前の振り仮名を間違えるのは勘弁してほしい。</p>
<p>市役所に入れば、まず声掛けしてくれるし、以前と比べましたらずっと利用しやすくなったと思う。</p>
<p>転入届の提出で伺う。職員の方の説明が良かった。簡潔でわかり易い。手差しのジェスチャーで、進行方向を示されたので、迷うことがなかった。出入口近くの方が丁寧に案内してくれた。</p>
<p>保育園の申請手続きがふれあい健康館内となり、自宅から遠くなったので不便を感じる。</p>

<p>マスクをしていない人や窓口で大声でクレームを入れている人には毅然とした態度で注意してほしい。謝ってばかりの職員さんを見ているとこちらも辛くなる。</p>
<p>職員の業務知識レベルが低い。窓口には知識があり、臨機応変に対応できる人が立つべきだ。</p>
<p>忙しいからかもしれないが、窓口の担当の方の表情や声が暗い感じの人が多い印象だ。</p>
<p>総合案内で適した課の方へ案内してもらえ、手続きに不慣れな者でも毎回スムーズに出来ている。個別窓口の方も丁寧な対応の方がほとんどで、分からないところは根気強く教えてもらっている。</p>
<p>書類の記入に不備があってもちゃんと丁寧に説明してくれる。</p>
<p>駐輪場をもっと増やしてほしい。</p>
<p>窓口業務の在り方、対応の向上を強く求める。市民が質問相談しやすい対応を望む。強い態度で初めから上から目線だと、威圧感に圧倒される。職員の対応教育にも力を入れてほしい。</p>
<p>混雑しているときだけでも良いので、カウンターの受け付け人数を増やしてほしい。</p>
<p>職員さんは、市民の税金でお給料をもらっているということをもっと理解した上で、窓口の対応をして頂きたい。</p>
<p>手続きの際、内容に対しての説明が不足している印象。「はい、こちらで手続きは完了です」で終わり、こちらが聞かなければこの手続きでどうなるかなどは教えてもらえない。</p>
<p>先日窓口に行った時、隣で大きな声で住民が揉めていた。揉めるなら別室に案内してほしい。他の住民に迷惑がかかるし、子どもを連れていたので怖がってしまった。</p>
<p>もっと妊婦や、子持ちの主婦に良い情報や制度などをわかりやすく伝えてほしい。</p>
<p>手続き書類はマイナンバーなどの入力で、住所や名前の記載が省略できてほしい。保育園の書類、毎年同じ情報を入れるのは省略してほしい。予防接種記録は母子手帳の記載順序と同じにしたら簡単になると思う。</p>
<p>徳島市観光案内もきちんと取り上げてほしい。</p>
<p>この間、障害手帳と自立支援の更新に行ったが、こちらが持っていった資料を市役所職員の方が勘違いしたのか持っていかれてしまった。気づいたのが家に帰ってからだったので困った。</p>
<p>障害福祉課で手続きすることが多い。窓口で簡単に得られる情報は、公開情報なので市サイトに掲載するようお願いするが改善が見られない。また市長が変わって特に正規職員のやる気の低下が感じられる。</p>