

令和7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7年8月4日(月曜)～令和7年9月5日(金曜)
回答者数	337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	103	30.6%
2	女性	220	65.3%
3	未選択	14	4.2%
合計		337	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	320	95.0%
2	徳島市外	11	3.3%
3	未選択	6	1.8%
合計		337	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	109	32.3%
2	自営・自由業	24	7.1%
3	パート・アルバイト	62	18.4%
4	公務員	25	7.4%
5	学生	4	1.2%
6	専業主婦・主夫	44	13.1%
7	無職	49	14.5%
8	その他	11	3.3%
9	未選択	9	2.7%
合計		337	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歳	0	0.0%
2	16～19歳	1	0.3%
3	20歳代	11	3.3%
4	30歳代	56	16.6%
5	40歳代	78	23.1%
6	50歳代	77	22.8%
7	60歳代	72	21.4%
8	70歳代	38	11.3%
9	80歳代以上	4	1.2%
10	未選択	0	0.0%
合計		337	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	53	15.7%
2	良い	121	35.9%
3	普通	118	35.0%
4	悪い	30	8.9%
5	とても悪い	9	2.7%
6	未選択	6	1.8%
合計		337	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174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	50	28.7%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が良かった	132	75.9%
3	制度や手続きの説明が適切で、分かりやすかった	63	36.2%
4	椅子など待合スペースの環境が快適であった	40	23.0%
5	待ち時間が短く、用件が早く済んだ	30	17.2%
6	休日窓口、支所での手続きなど、便利であった	33	19.0%
7	その他	11	6.3%
合計		359	-

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12人)

困ったときしかお世話にならないが、嫌な気持ちにはなったことがない。強いて言えば、駐車場がもっとあれば良いのと思う。
案内の方が声をかけてくれて案内してくれ、車椅子でコピーしにくくて困っていたら対応してくれた。貸し出しの車椅子の空気がきちんと入ってなくて残念。障害者の冊子が令和6年度のままで更新されていない。
どこに行けばいいのかわからず、キョロキョロしていたら職員さんが声をかけてくれて親切に教えてくれた。
父が亡くなった時にお悔やみコーナーでの待ち時間が短く、役場での手続きが簡単になった事などをそれぞれの担当者が優しく教えてくれた。
コンシェルジュの方の説明がとても丁寧でいつも助かる。
案内が呼び出し番号になっているのが良いと思った。待合は椅子の数等は問題ないが建物も含めとても老朽化していて、全体的に昭和っぽいのが気になる。
身体障害者だが、いつも親切、丁寧に対応してもらっている。その時の用件の他にも気を回してくれたりしてありがたい。
窓口の人は、挨拶の言葉(少しお待ちください。何々をしますのでお待ちください。)という言葉が言えない。無知な人が多い。
入口で用件を聞いてくれ、どこかの窓口に行けばいいか教えてくれた。案内人の方がとても親切だった。
入口で職員さんが積極的に声をかけてくれてスムーズに手続きをすることができた。

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39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	7	17.9%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かった	30	76.9%
3	制度や手続きの説明が不適切で、分かりにくかった	15	38.5%
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	9	23.1%

5	待ち時間が長く、用件が済むまでに長時間かかった	16	41.0%
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	8	20.5%
7	その他	10	25.6%
合計		95	—

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11人）

職員が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。
待ち合いの番号をもらうとき、順番がきて手続きするときなど逐一用件を聞かれる。うっとうしい。
間違った手続きを提示され不利益を被ったが、相応の対応もなく、受け入れる状況になった。高圧的な言動がみられた。高齢の来訪者が説明を行っているのを、煩わしそうな対応をしており、見ていて心苦しかった。
暑くて体調を崩しそうになるレベルだった。マイナンバーカードの電子証明書を登録するだけでいろんな窓口に案内されて座ったり立ったり大変だった。私は一人だったためまだ良かったが、老人や子連れが心配になった。
あまり行くことはないが、行った時には待ち時間が長く、不愛想な人に当たることもあるから、「悪い」にしようかと思ったが、親切な方もいるから、「その他」にした。
悪口を職員同士で言い合っていた。
総合案内にて、場所を聞こうとした際、目の前に市民が来て、「すみません」と話しているのに、ずっと下を向き気づいてくれなかった。しばらく立っていたが気づいてもらえなかった。寝ているのか？と思った。
利用が終わった人に対する愚痴が丸聞こえだった。愚痴りたい事もあるとは思いますが、控室で愚痴って欲しい。
順番が来るまで用件を聞いてもらえるところがなく、分からないまま待たないといけない。
1階の給付金窓口で、スマホを常に触っている女性がいて、なぜ周りが注意して辞めさせないのかと思う。態度も大柄で、口調がキツイのでとても嫌な思いをした。
担当職員を呼び出してほしいのだが、忙しくて誰も気づいてくれない。

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）	173	51.3%
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）	79	23.4%
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）	130	38.6%
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）	60	17.8%
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）	178	52.8%
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）	95	28.2%
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）	56	16.6%
8	「書かない窓口」申請書作成システム（申請書類等に氏名や住所等を印刷するサービス）	70	20.8%
9	その他	2	0.6%
10	特にない	22	6.5%
合計		865	—

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)

1階の障害福祉課？の窓口の待ち時間が長い。
プライバシーの配慮として、他人に見られない相談場所や手続き場所があるといいのと思う。

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61人)

地下の駐車場から上がって来てから目的地までの案内が見つけにくい。この用件はここ！という案内と、その場からの地図があるとわかりやすい。
駐車場が利用できなかった時、割引券か市役所職員食堂の飲み物か定食チケットを渡すのはどうか。
駐車場が狭い。特に平面の斜めに車を駐車する場所。もっと駐車場が停めやすければ尚更いいと思う。
無料駐車場の増設。駐車場の整備。
支所でも税の申告ができるようにしてほしい。所得がないのに、わざわざ市役所まで行かないとできないのはとても不便で不親切だと思う。
支所、コンビニで発行できたり、手続きできたりするものの種類がもっと増えると嬉しい。また、コンビニで全ての証明書を発行できるようにしてほしい。
市役所や支所に出向けない人のために訪問による行政サービス始めてもらいたい。
支所での対応業務拡大。
A支所は私語が多いし、感じが悪いし、もう行きたくない。
障害者が利用できるサービスの一覧表などの配布。車椅子でも利用できる飲食店とか割引サービス、参加できるスポーツやイベントなどの一覧表を設置してほしい。
市道の路肩に雑草が生えているところがたくさんあり、道が汚く見えるので定期的に処理をしてほしい。
2階へカーブしながら上がる階段の事だが、手すりが太く塗装の関係で滑りやすいので2階から歩いて降りる時に左手でうまく掴めず、とても怖かった。
特定健診とがん検診は、一緒にできないのか。
手紙の送り主住所に、徳島市役所〇〇課と何階かを書いておいて欲しい。
徳島市役所から届く郵便物は住所・宛名が全て手書きなので職員さんが大変なのでは？と毎回思う。ラベル印刷等の方が簡便化できて良いのでは。
制度や手続きのわかりやすい通知・案内(例えば補助金や助成制度で、対象なのに知らなかったということがないように、対象者に通知・案内が行き届く仕組み)。
高額療養費の還付請求のための申請に、窓口または郵送での手続きが必要とされる。しかし、マイナンバー制度により公金受取口座の設定があるのであれば、初回から申請手続きなしに振り込んで欲しい。
赤ちゃんがいる間の手続きが大変なので、諸々手続きの間だけでも預かってもらえたら嬉しい。
オイテルを使うので、Wi-Fiが館内トイレ部分にも届くようにしてもらえるとありがたい。
以前子どもが受給者証を受け、利用させて頂いていた。介護にはケアマネージャーが付くのに、子どもの支援にはそこまで親切的な取り組みがなく、親の負担が介護以上に大きい現状が残念。
介護の負担割合証を家族の住所に送付してほしいと窓口で依頼したが、申請書と委任状を市役所に郵送してくださいと言われた。窓口でなぜ申請できないのかと不思議に思った。
聴覚障害の人にもゆっくりとした対応をする場所を作してほしい。またその旨を知らせる掲示が欲しい。
障がいがある方への理解を深めていただき、丁寧に対応してほしい。
職員の能力差が目立つので、できていない職員に研修システムを導入すべき。他の徳島の自治体と比べてデスクの書類が整理できていない。松茂町役場や石井町役場を見習ってほしい。
これは市役所内の事とは違うのですが、マイナンバーカードでもっと情報を共有したり活用をして欲しい。障害者医療費の払戻しの自動化等。
職員が多いのに待ち時間が長いので効率よくしてほしい。
タクシー券やマッサージ券を休日サービス(窓口)で受け取れるように改善したら良いと思う。
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。浄水場カードを配布してほしい。
キャッシュレス決済や、オンライン申請など。
事前予約や事前準備が出来るようなシステムがあれば、窓口での待ち時間短縮に繋がると思う。

市役所に行かずに手続きを済ませられるよう、オンライン化をもっと進めていただけるとありがたい。
夜間、土日祝日の短時間営業(年末年始を除く)、マイナンバーカードを使用したオンライン申請の充実。
市役所手続きのオンライン化。公共施設のスマートロック導入。利用予約～入退室までスマホで完結できるシステムの構築。市役所窓口のAIチャットボット導入と情報集約。
LINEでできることを増やしてほしい。不要な急性期病院を早く介護病床にして財政赤字をどうにかしてほしい。少なくとも県立病院が近くにあるため市民病院は不要だと思う。
新情報などの情報発信サービス。
私は対人恐怖症があるので市役所になかなか行けない。必要な書類などは他の人に頼んだりしている。この先いつかLINE通話やZoomなどオンラインで対話できるようになれば嬉しい。
マイナンバーカードの更新をオンラインで出来るようにしてほしい。
ふるさと納税のアピール。
窓口サービスを19時か20時までやってもらえるとありがたい。(最低でも週1、2日は)
土日についてでも対応できるようにしてほしい。また休日も全ての手続きができるようにするべき。
毎月第2・第4日曜日と決めずに、第1・第3日曜日の月があってもいいと思う。たとえば奇数月と偶数月を変えとか。
本人が行けない場合の手続き。
どの窓口に行けば良いのかが分かりにくいので分かりやすくしてほしい。
できないことがあるのもルールがあるのも理解しているが、それを伝えるだけでなく代替案や状況や求めていることが違うかもしれないがこういうことはできるなど追加提案をしてほしい。

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)	89	26.4%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	146	43.3%
3	知らなかったが、利用したい	72	21.4%
4	知らなかったし、利用したくない	11	3.3%
5	未選択	19	5.6%
合計		337	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	256	76.0%
2	適切でない	40	11.9%
3	未選択	41	12.2%
合計		337	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40人)

時代的に休日は職員も休みにしていいのではと思った。
土日祝日でも、定期的に終日開設してほしい。休みがなかなかとれず、その休みさえも別の用事があったりすると、市役所での用事が済ませにくい。
マイナンバーの更新に必ず利用しなければいけないため毎日曜に半日、開設してほしい。
サービス業と同様に、全日開けてほしい。
もう少し長い時間か、午後からにしてほしい。
窓口を毎週開設(4時間程度)していただけると、サービス向上に繋がると思う。ただし、その為の人員費が増えるなら、今後の人口変動による、負の要因を鑑み、今のとおり隔週の窓口開設で良いと思う。

僕が記憶しているのは、休日は裏口から、階段を降りて守衛室の前を通っていった気がする。正面から入れてほしい。
必要とする人が多いのであれば、全休日(いつでも)実施していただきたい。マイナンバーカードで処理出来るようになれば、その必要も無くなると思う。
人が押し寄せて結局待ち時間が長くなり休日の時間を取られる。
利用をする必要が今まで一度もなかった。
もっと休日や時間外に出来ることを増やしてほしい。アミコは便利だったのに何故なくなったのか。
業務窓口が限定されている。普段の平日日中と同じ窓口を開けて欲しい。
仕事を年休などを取って休んで手続きに来る市民が多いので、むしろ市役所は平日に休みを取って土日を開けてくれたら多くの方が助かると思う。
幼児連れで隔週2時間半を目指して行くのは難しく感じますが、無いよりは、ありがたい取り組みだと思う。

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)	38	11.3%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	129	38.3%
3	知らなかったが、利用したい	119	35.3%
4	知らなかったし、利用したくない	26	7.7%
5	未選択	25	7.4%
合計		337	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	266	78.9%
2	適切でない	21	6.2%
3	未選択	50	14.8%
合計		337	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21人)

毎週日曜日の8時30分～17時に開設してほしい。
限られた日だけでなく、もう少し日にちを増やして欲しい。サービス業と同様に、全日開けてほしい。
中途半端な開設時間。
12時から20時や、午後のみなど曜日又は時間帯をずらして開庁してほしい。
時代的に休日は職員も休みにしていいのではと思った。
支所も同じ事をして欲しい。
申請や交付に来られた市民に対し、職員が少ないと感じたことがあった。
午前中のみだと待ち時間が長くなるのではないかなと思うので、可能であれば午後3時くらいまで開設して欲しい。ただ、現状、利用者が少なく閑散としているようなら、その限りではない。
年度末から年度始めは、転入及び転出も多いことから日曜だけでも開庁した方が良い。勿論、全てをオンライン対応できるようにすれば、必要無い。

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	124	36.8%

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	56	16.6%
3	徳島市ホームページから情報を入手する	256	76.0%
4	知人や友人などから情報を入手する	46	13.6%
5	特に確認はしない	10	3.0%
6	その他	5	1.5%
合計		497	-

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5人)

フェイスブック、Instagramなどで情報を入手する。
役場に行って相談してみる。
インターネットで検索する。

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	263	78.0%
2	適切でない	40	11.9%
3	未選択	34	10.1%
合計		337	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40人)

わかりにくい。具体的に誰でも分かるように記載してほしい。
検索しにくい。検索する気にならない。
欲しい情報が見つけない。
見づらい。文字が多い。項目が多い。
行きたいページにたどり着けない。検索に入力して探すしかない。
今回マイナンバーの更新で市役所を訪れたが、持ち物や支所で可能かどうか(直接問い合わせるとのことでした)等、結局よく分からなかった。一体いつ更新したのかな?というHPで役に立たなかった。
窓口に置いているパンフレットなどをインターネットでもみれるようにしてほしい。
更新が遅い。
放課後児童支援員認定資格研修の申し込みについて明記してほしい。県のHPでは市町村の放課後児童クラブ担当課へ申込むとあったが徳島市では何課へどう申込むのか不明。受付中だから子育て支援課へ持ち込むのか郵送なのか書いてほしい。
もっと噛み砕いた言い回しをしてほしい。文章が難しく理解しにくい。
ユニバーサルデザインでない。AIチャットbotぐらい入れて欲しい。全てにおいてロジカルコンテンツでない。
全ての手続きが書かれていないように思う。
間違えていることが多い。わかりにくい表示。
情報量が少ないし、検索しにくい。
選挙で不在者投票をするとき、市役所のホームページを見ても、どこでどのように手続きをすればいいのか、情報を探すが難しかった。
徳島市HPの手続き情報は、散漫な掲載と不十分な検索機能で分かりにくく、専門用語の多用や必要書類の不明瞭さで市民の負担が増大。利便性向上が急務。
理解しにくい。単調すぎる。内容をわかっている者への説明の仕方。
とにかく専門用語が多くて分かりづらい。硬い日本語は不要なので、子どもでも分かるような日本語を使って欲しい。

保育園入所に関して、ホームページになくても必要と言われ、困惑した。全て明記するべきだ。
アプリを作ったら良いと思う。
もっと字を大きくしないと見えにくい方が多いのではないかな。
税金等の手続きのページで、私の知識が足りないものもあるが、難しい言葉がたくさんあって、調べながら読むのが大変だった。手間だが、ページの下などに※等で単語の軽い説明があると、わかりやすい。

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)	40	11.9%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	56	16.6%
3	知らなかったが、利用したい	175	51.9%
4	知らなかったし、利用したくない	53	15.7%
5	未選択	13	3.9%
合計		337	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103人)

わかりかし快適である。市役所の駐輪場と駐車場が少ないので、拡張して欲しい。
駐車場が満車になっているなら、案内しないで欲しい。並んでしまうと抜けないので、入り口で教えて欲しい。
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。意見箱を分かり易く大きく、沢山置いてほしい。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。
たまに横柄な職員さんに担当されるとガッカリする。案内してくださる方は、皆さん親切で丁寧に対応してくれる。
来庁した際は、硬すぎず、分かりやすく説明してほしい。
隣同士で話してる人や真面目に仕事してない人を時々見かける。
地下駐車場が停めにくいし、暗くて子供も怖がってしまう。待ち時間も、小さい子供が退屈しないようなスペースがほしい。
支所でマイナンバーカードの申請、交付をできるようにしてほしい。
窓口については適切だが、駐車場が少ないのが不便。
分からないことは、よく電話で問い合わせするのだが、どの方も丁寧にに対応してくれて、感謝している。
利用頻度が少ないのでよくわからないが、利便上迅速に時間がかからなくする、または対応が良いと使いやすくなるのではと思う。
窓口の人が親切で、いつも感謝している。なるべく、配置を変えなくて、その部署の専門的なことも知っていて欲しい。
市役所というところは平日の9時から17時に行くもので余程のことがない限りこの時間帯に利用するものである。最近の人間はそういった常識を知らない。市民サービスも過剰になってはいけない。
窓口の待ち時間が長いと思う。暇そうな人がたくさんいるのにみんなで協力出来ないのか。
窓口に行かなくても良いようにもっとデジタル化を進めてもらいたい。
休日業務を毎週にしてほしい。
他県がしているようなフードロス削減のコンビニの食品を非課税、生活保護の方に提供のものです。徳島では350m圏内は難しいと思う。1.5キロとかゆとりがあるといいかも。
駐車場が狭いので停めにくい。
Wi-Fiが安全でないと表示されるので使いたくない。
窓口対応の人が足りない時は後ろでいる偉そうなおじさん達も対応してほしい。
無駄に座っている人が多いように見える。髪の毛をいじる前に目の前の書類やパソコンをいじろう。
基本的な事が分からなかったりするので、親切に教えていただけるとありがたい。
どの窓口でも職員さんが子供に優しく接してくれて嬉しい。マイナンバーも毎日たくさんの人で業務大変なはずなのに待っていたこちらに気がつくってくれる姿勢に感謝。

受付や案内はいつ行っても丁寧に对应してくれる。もっと車が駐車しやすい駐車場にしてほしい。
以前、住民課へメールで問い合わせた際、丁寧に返信を頂けた。メールやLINEなどで、いつでも問い合わせができる大変助かる。
他の自治体のようにユニバーサルフォントを使って表示してほしい。市庁舎はピクトアイコンが少なく、トイレは鍵が壊れ、立て付けも悪い。
職員さんの態度が悪いという話を聞いたことがあるが、私は全くそういう職員さんに会ったことがない。いつも丁寧に親身になって受け答えしてくれてとても良い印象。大変だと思うけど、休日窓口もありがたい。
高齢者に対して窓口での対応がもう少しわかりやすくしてほしい。
手続きでいくつかの課を回らないといけないときに、課ごとに名前や住所等の書類の記入は面倒なので、マイナンバーだけで手続きできるようにしてほしい。
どの入り口から入ったら行きたい課に行けるのか分かりづらい。窓口に行った時にすぐ窓口に来て聞いてくれるところとこちらから言わないと来てくれないところがある。
今以上に広い分野で、インターネットを利用できるようにしてほしい。
できるだけ手書きしなくていい仕組みを導入してほしい。
障害福祉課の手続きについて待ち時間が長すぎる。待ち時間が無駄。予約制にすべき。
訪問の機会は極めて稀であるが、手続きに訪れた際は、フロアマネージャーが適切に差配頂けたので、とても良いと感じた。
役所の利用はわからないことが多いので、親切に対応していただきたい。
セキュリティが甘い。
いつもわかりやすく丁寧に説明してくれるので、それを維持してほしい。
証明書発行手数料をもっと安くして欲しい。
個人番号カード再発行請求のとき、および受領のときに、分かり易く説明して頂き、また、公共機関の窓口サービスとしてのご配慮に、充分納得感が持て、良いサービスを提供して頂けたと、感謝している。
「すみません」と窓口で声を掛けても気づいてもらえなかつた奥から出て来ない。面倒くさいのか態度が悪い。いつもそういう印象。行って良かった、相談して良かったと思えるような窓口であってほしい。
支所での取り扱いを市役所と同等にしてほしい。
市民に分かりやすく、文字かつ絵などで、知らせたい。文字が小さいと、高齢者は見えにくい。簡単に、横文字を使うのを少なくして、分からない人が、理解しやすいように、工夫してほしい。
鳴門市役所の長所を見習ってほしい。
月1半日でも、土曜に窓口が空いている日があると助かる。
月に何日かでもいいので、20時くらいまで対応してもらえると助かる。
市役所は大きくて部署も大きいので、訪問した時に場所が合っているかなど不安な気持ちで伺っている。忙しいとは思いますが、訪問した際はすぐ気づいて対応して下さると気持ちが楽。
職員の方は親切だが、飛沫防止のビニールをめくって話しかけられたのが少し気になった。先々月位のことで、もう撤去しているかもしれないが、いっそもう撤去しては。
より一層のDX化を図り、無駄な動きや時間を省いて、より職員の方も訪れる方も有意義なやりとりができるしくみ化を願っている。
徳島市役所については利用した事のある課では、どなたも親切に対応していただいた。嫁は松山市役所に比べてかなり親切だと言っている。これからも優良な市役所であり続けてほしい。
職員サービスの意識が低い。住民ファーストで取り組んでほしい。
車椅子のタイヤの空気を、確認してほしい。
昔仕事で訪れた際に、障害のある若い女性にあまり親切でない口の利き方をする窓口の人がいたので、口を挟んだ事がある。障害が見えにくい場合もある。誰にも優しい対応ができる人を窓口に置いてほしい。
担当に回すのはわかる。しかし何度も何度も同じ説明をしなくてはならない。すごく、手間。そして、回されたところが違うことが多い。改善してほしい。
無愛想で不親切な対応が目立つ。特に女性。挨拶の言葉すら言えない。
窓口ではないが、以前マイナカード申請の時に非常に不愉快極まりない思いをした。あまりの失礼な発言に涙が出た。
福祉課をよく利用する。ほとんどの人は優しく接してくれるが中にはぶっきらぼうな態度や言葉の人がいる。最後の砦でわからない事聞いたり相談するので皆さんが少し優しく接していただけたらと思う。
誠実に、対応はして欲しい。なぜできないか。根拠を明確にして欲しい。酷い。
職員の対応が『ほほ』横暴な不親切な対応。稀に感じの良い笑顔で接して下さる親切な職員の方もいるが、職員が親切丁寧な対応ができるよう、教育を行き届くようにしてほしい。
現在のサービスを続けてほしい。

全てをオンライン対応できるようになれば来庁日の対応時間も確保されることから誰にも満足していただけたと思う。
窓口予約をQRコードの受付対応してほしい。待ち時間が長く感じられるので、番号の進行状況をスマホなどで確認できる仕組みがあると助かる。
保育関係(入所・入園)手続きや問い合わせ・施設等利用費請求書の提出等も日曜日や土曜日に出来たら助かる。
人が多い時にゴチャゴチャしていて、わかりにくい時があった。
公衆無料Wi-Fiを事前に設定できることをスマホに提示してほしい。
地震や津波など災害時の避難訓練など実施して欲しい。いざという時に市役所を目指して避難してもどこを通ればいいのかなど、また避難する人がどのくらいいて、混雑する状況がイメージしにくいいため。
柔軟に対応してもらえなかったり適切・丁寧に案内してもらえず、聞きたいことが分からないまま困ることがある。障害や高齢介護の書類が届くまでに時間がかかったりバラツキがあったりし、手続きに困ることがある。
窓口サービスの時間は8時半から17時はなかなか仕事がある人が間に合わない。基本を、9時から18時にしてはどうかと思う。その方が交通渋滞もバラバラで良いかなと思う。
できるだけ待つ時間が少なくなる配慮をしてくださることは、ありがたいと思う。自分の情報不足な部分があるので、情報収集を手軽にできるようにしてもらえるとありがたい。
他市町村で勤務していたことがあるが、徳島市の窓口サービスは神対応だと思う。今後とも、このクオリティを継続してほしい。
窓口サービスはとても、正確な対応してくれるが、顔の表情が、硬くて、少し怖いと感じる。民間と違うなど、いつも感じる。
手続きに必要な書類一式がわかるように提示してほしい。
国民健康保険、年金の窓口はいつも混んでいるので対応する窓口を増やしてほしい。
手続きで当日足りなかった書類提出など、後日郵送でも対応していただきとても助かった。
福祉関係で来訪者の椅子が少ないし快適な場所でも無い。マイナ関係の担当者の言葉づかいはどうなのか。