令和8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8年9月28日（月曜）～令和8年10月30日（金曜）
回答者数	328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	121	36.9%
2	女性	200	61.0%
3	未選択	7	2.1%
合計		328	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	309	94.2%
2	徳島市外	13	4.0%
3	未選択	6	1.8%
合計		328	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	92	28.0%
2	自営・自由業	25	7.6%
3	パート・アルバイト	64	19.5%
4	公務員	26	7.9%
5	学生	3	0.9%
6	専業主婦・主夫	35	10.7%
7	無職	67	20.4%
8	その他	11	3.4%
9	未選択	5	1.5%
合計		328	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	0	0.0%
3	20歳代	12	3.7%
4	30歳代	53	16.2%
5	40歳代	51	15.5%
6	50歳代	74	22.6%
7	60歳代	77	23.5%
8	70歳代	48	14.6%
9	80歳代以上	13	4.0%
10	未選択	0	0.0%
合計		328	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	49	14.9%
2	良い	122	37.2%
3	普通	113	34.5%
4	悪い	31	9.5%
5	とても悪い	9	2.7%
6	未選択	4	1.2%
合計		328	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171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	59	34.5%
2	職員の応対（あいさつ、態度、言葉づかい）が良かった	122	71.3%
3	制度や手続きの説明が適切で、分かりやすかった	78	45.6%
4	椅子など待合スペースの環境が快適であった	37	21.6%
5	待ち時間が短く、用件が早く済んだ	28	16.4%
6	休日窓口、支所での手続きなど、便利であった	27	15.8%
7	その他	9	5.3%
合計		360	－

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9人）

聞きたいことをちゃんと聞いてくれて、適切な回答をしてもらえた。私がわかるように説明してくれた。
コピー機があり、とても助かった。
適切な窓口がわからずウロウロしていたら声掛けをしてくれた。また、長い時間待っている時は「受付されてますか？何番ですか？」と聞いてくれたこともある。とても助かった。いつも感謝している。
地下駐車場の入り口と横断歩道の誘導警備員が爽やかで愛想が良い。
分からない時に案内係の方に聞くと、適切な助言が得られた。
案内係の方がいるので、迷うこと無く、いつも助かっている。
仕事でお世話になった。
市役所退職者のOBと思うが、何も困っていないにもかかわらず寄って来て用件は何かと尋ねてくれる。
去年のアンケートを見ていると休日窓口の日が少なすぎるという意見が多くあったが、周辺の市に比べ徳島市はまだ良い方だと思う。今後もこの調子で続けてほしい。

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40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	10	25.0%
2	職員の応対（あいさつ、態度、言葉づかい）が悪かった	25	62.5%
3	制度や手続きの説明が不適切で、分かりにくかった	12	30.0%
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	20.0%
5	待ち時間が長く、用件が済むまでに長時間かかった	22	55.0%
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	4	10.0%
7	その他	7	17.5%
合計		88	－

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7人）

税金滞納の相談の際、通された場所には、過去の行政処分の内容や新聞切り抜きの掲示が所狭しと陳列され、机の透明下敷きの中にも、同様の掲示があった。何を話しても、払うか否かのみの対応だった。
今月19日に埼玉県から徳島県に移住し、転入届を提出。確認せず「市内からですか？」と長い爪を付けた女性が対応。徳島県に移住していきなりこのぶっきら棒な応対、一生忘れない思い出となった。
事前に電話で持ち物等を問い合わせてから伺ったにも関わらず、聞いていないものが必要であった(後日郵送対応となった)。
生活福祉課へ行った際、窓口に立ったのを職員の方達は見たにも関わらず、誰一人対応しに来なかった。マイナンバーや子育て支援課に行った時は気づいた方がすぐ来てくれたので対応の違いに驚いた。
オンラインでの届出などが少ない。記載しなくても良いタブレット等で申請できるシステムを導入してほしい。
市民税課へ質問に行った際、「源泉徴収票がないと分からない」と言われ、持ってきていたので見せたら、「仮にあっても分かりません」と大声で言われた。眼鏡の男の人だった。門前払いしようとして不快であった。
応対に該当するが、とにかく横柄で高飛車な物言いで驚いた。盗難に遭い再発行の手続きに行ったのだが、盗難もこちらの落ち度と平然と言われ泣けた。

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）

	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）	165	50.3%
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）	77	23.5%
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）	154	47.0%
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）	70	21.3%
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）	145	44.2%
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）	100	30.5%
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）	42	12.8%
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）	49	14.9%
9	その他	7	2.1%
10	特にない	21	6.4%
合計		830	—

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7人）

税金徴収のやり方は全盛期のサラ金でも見るかのような状態だった。正気を保って話せる訳もなく、吐きそうなほど気分を害した。他の自治体では、考えられない応対だった。死んで下さいと言われたほうが楽だった。
マイナンバーカード更新時に、手続きの日時が予約できたのは、とても助かった。手続きもスムーズだった。
電子決済。
月に1、2回でも良いので19時まで窓口を開けてほしい。
職員の数が多いと思う。ムダ話をしている方が多数見受けられた。そんなに人口は多くないと思うので、利便性の前に無駄をはぶいてシンプル化した方が良いと思う。
相談窓口LINEにて道路穴補修の連絡をしている。9月、10月実施未。LINEの返信がないため、不信感しかない。
手数料のコード決済。

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69人）

動線があまり良くない。待合スペースの椅子をもっと良くしてほしいし、増やしてほしい。トイレは洋式を増やし、綺麗にしてほしい。
トイレのリフォーム、自転車置き場の拡大。
2階に行く大理石の様な階段の手すりが、手すりにそった溝の様なところしかなく、指先をかけるだけで掴めない。一度指が滑って危なかった。
ロビーの案内がもう少し分かりやすくなったら良いと思う。
待ち合いスペースを広くしたり、椅子の数を増やしてほしい。阿波銀行だけでなく、他のATMも置いてほしい。
各銀行等のATMを1カ所にまとめてほしい。地下から上がってきて1階フロアへ入る際の鉄のドアを、改善してほしい。

駐車場、駐輪場を増やしてほしい。
来庁者用の駐輪スペースを確保し、停めやすくしてほしい。
線路側の駐車場の拡張。無料で利用できるのはとてもありがたいが、狭くて停めにくい。場内で事故が起きそう。公道がかなり広く、交通量の多い道路ではないため、拡張してほしい。
東側の駐車場、近頃の車はぶつからないようになっているので駐車できないと思う。ちゃんと停めることができるように駐車場を整備してほしい。
駐車場の確保。正面入り口の不要なスペースは駐車場にすべきだと思う。
地下駐車場は場所によって、すごく駐車が難しい場所がある。以前、前の車が出るのを待ってから入れて長く時間がかかってしまった。大型車の場合、停める場所を定めてほしい。
本庁まで行かずに、支所で済ませられる業務を多くしてほしい。駐車場の利用も、不便。
支所の土曜日・日曜日の開所。開所している平日9時から17時まではみんな働いている。むしろ土日や夜間に開けてほしい。
市役所は混み、待つ時間もあるため、支所を利用することが多い。支所で取り扱いできないサービスもあるため、もう少し充実してほしい。
鍼灸クーポンの発行を支所でもできるようにしてほしい。もしくは、スマホにクーポンを提示できるようにしてほしい。
休日窓口開設日を増やしてほしい。
休日サービスも便利だが、月に2回くらい20時まで対応可能であれば嬉しい。17時までの職場なので仕事を終えてから伺うことができる。そうすれば、日曜日もそこまで開かなくても大丈夫ではないか？
平日17時から20時ごろまで各種書類の受付が何日かあれば助かる人も多いのではないか？
開庁時間を18時まで延長してほしい。
平日の開庁時間の延長。
電話で問い合わせたが、内容を詳しく聞いてくれず、話を聞くためだけに来庁を促されることがあった。対面の方が伝わりやすいメリットもあると思うが、電話などで済ますことができるものは優先してほしい。
担当が休んでいても電話で質問に回答してくれるシステムなどがあれば待たされずに済む。
電話対応時に名乗ってほしい。
チャットでの問い合わせ。
マイナンバーカードがあっても、窓口申請時には色々と書類を書かなければいけない。もっと簡素化できると思う。
マイナンバーカードがなくても、インターネット上から住民票等の申請ができ、有料でも良いので、自宅に郵送してくれるなどのサービス。もしくは窓口に取りに行くなど。
窓口での手続きより、全てオンラインで出来るようにするべき。
待ち時間が長い時があるので、「書かない窓口」の導入を進めてほしい。スマートフォンから 24 時間アクセスでき、完結できるオンライン手続きの拡充もしてほしい。
できるだけ、窓口で書く事のないよう、事前にスマホなどで、申請できるようにしてほしい。
自宅でも書類が印刷できると助かる。
発送文書や各種計画書などにはカタカナ語は極力やめて、日本語を使用する工夫をしてほしい。
大枠でも良いので、予約ができると、行きやすくなると思う。
携帯等で事前に予約できるサービス。
窓口サービスの場合、訪問内容によれば非常に混み合う場合が有る。その為にスマホ、PC等による時間予約が出来ればありがたい。
混雑状況がホームページでわかるとありがたい。
コンビニ交付が可能な証明書の拡充。

コンビニ交付サービスを業務時間外にも利用できればありがたい。
コンビニ交付サービスを充実させてほしい。都会ではほとんどのコンビニでできる。
コンビニで住民票は取れるが、課税証明書も取れるようにしてほしい。
コンビニ交付サービスが時々不可になっていることがあるのでいつもできるようにしてほしい。
休日、徳島市の住民票がコンビニで取れなくて焦ったことがある。休日窓口も開いてない日で、コンビニだからいつでもできると思い込み確認しなかったことを、後悔した。ちなみに阿南市は休日もできる。
徳島県内の広報誌を置いてほしい。徳島市だけではなく北島町や阿南市などの情報などが知りたい。住所が徳島市でも、他の市町村に勤めていたり、親戚などがいたりしたら、その市町村の情報がほしい。
数ヶ月前に、広報とくしまの『譲ります、譲ってください』がなくなった。不用品のリユース、リサイクルに取り組んでほしいと思う。
市議会の様子のYouTube配信サービスの実施。市議会でどういう質問がなされ、市長や市役所の担当者がどう答えたのか、その内容を市民として知りたい。
モバイルバッテリーの回収。
障害者への支援物資の提供、就労支援。
障害者の方々のために、手話や点字のサービス担当者が配置されたら良いと思う。
難聴の人に書いて説明してくれるサービス。
子ども関係の受付は一人一人に時間がかかることが多いので、もう少し人数を増やしてあげてほしい。
子どもを預かってくれるサービス。
子ども関連手続きのオンライン化。
徳島市の防災棟ができたが、市役所に行った際にあまり分からないので、防災グッズ等展示してお知らせしてはと思う。
ふるさと納税を教えてくれる窓口サービスや子育てサービスの窓口など、受付係でなく、各部署に誘導できる案内係が必要と思う。
県外からの移住者に対しての情報提供（公共施設の場所や利用方法、行政手続きの資料など）、移住支援金の支給。
代筆を快く引き受けてくれる人が窓口にいたら助かる。手先が震えて文字がうまく書けないので。
サポートが必要な人は「ゆっくり窓口」みたいな感じで別枠にしてほしい。時間に追われている人々は、事前に色々調べているのでスムーズに用事を済ませたい。混雑の緩和や業務の推進にもなると思う。
窓口の方が必ずしも回答できる知識を持っていると限らず、たらい回し的になる。自分の部署だけでなく、どこに案内すればスマートか考えてほしい。圧倒的に夜間と土日祝は窓口を開設してほしい。オンラインでも良い。
誤った案内をされることが多く、態度も横柄。普通にきちんと仕事をしてくれるなら、とくに言うことはない。
もう、コロナ禍ではないので、対応する人たちはマスクはいらないと思う。表情が見えない。また、名前がハッキリわかるようなネームプレートをお願いしたい。
気軽に聞けるフロアマネージャー。
高齢者、要介護認定者への対応。
現在、高齢者専用窓口があるか不明だが、どの窓口に行ったら良いのか分からない。総合案内ではなく、高齢者窓口の開設。
手早く対応してほしい。
対面での対応は残してほしい。

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	27.1%
2	知っているが、利用したことはない（利用したくない）	158	48.2%
3	知らなかったが、利用したい	59	18.0%
4	知らなかったし、利用したくない	4	1.2%
5	未選択	18	5.5%
合計		328	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	259	79.0%
2	適切でない	31	9.5%
3	未選択	38	11.6%
合計		328	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31人）

午後も短くて良いので、少しの時間開設してほしい。
開設時間をもう少し長くしてほしい。例えば、14時とか。あるいは毎週の開設。
正午までという時間制限が厳しい。出来れば16時まで開設してほしい。
午前中とかではなく、一日中受け付けてほしい。
日曜に開設してくれるのはありがたいが、お昼までというのは時間が短いと思う。
毎月第2・第4日曜日の8時30分から正午までだけでは時間が短い。
休みの日の午前中のみならば、あまり休日も開いてるとは言えない。
混んでいる割に開設時間が短く、案内が遅いのにすぐ締め切られる感じがして行きにくかった。必要な手続きをしに行くのに、不便なのはよくない。
利用時間が短い。
業務時間延長。
出来たら毎週にしてほしい。
シフト制などにして、休日も毎週開庁してもらえるとありがたい。
休日窓口を毎週日曜日、対応可にしてほしい。
隔週だと都合が合わない。
毎週でないと、いつが開設日か分かりにくい。
日曜日だけでなく、土曜日も選択肢に入れてほしい。
開設日が少なすぎると思う。市民は市役所職員同様働いており、むしろ土日の開設、または夜間に開けてほしい。
祝日も開設してほしい。（大型連休を除く）
もう少しだけ利用出来る日を増やしてほしい。
曜日を決めずに利用したい。平日の延長制度がある市町村もある。平日に行けるのは便利。
マイナンバーは、24時間受け取りだけでも無理なのか。本人限定であるし、受け取り時間を24時間にしてほしい。
インターネットでもっと手続きできるようにしてほしい。

利用したいサービスが休日窓口では取り扱われてなかった。
休日に全ての事が出来るようにしてほしい。
社会全体で休日に働かなくても良い、あるいは労働日であっても、市役所に行くことができるくらいの余裕が持てる世の中であってほしい。
適切ではないというよりも、なくても構わない。働いている人のことを考えると、大変だと思うので。

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）	32	9.8%
2	知っているが、利用したことはない（利用したくない）	143	43.6%
3	知らなかったが、利用したい	120	36.6%
4	知らなかったし、利用したくない	9	2.7%
5	未選択	24	7.3%
合計		328	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	255	77.7%
2	適切でない	13	4.0%
3	未選択	60	18.3%
合計		328	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13人）

時間が短い。
もう少し増やしてほしい。
土曜日も開けてほしい。平日も時間を延長してほしい。
住民サービスという観点から、土日祝は開庁すべき。
住所異動は年度末、年度始めだけではない。
忙しい時期なので、行っても待たされると思う。日曜日は引越しなど別の用事で忙しい。それより、平日3月30日から４月２日あたりだけでも夜７時まで開けてほしい。
忙しい時期なので、1週間だけ24時間対応などすれば良いと思う。病院は救急対応を24時間している。
インターネットでもっと手続きできるようにしてほしい。

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	126	38.4%
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	44	13.4%
3	徳島市ホームページから情報を入手する	253	77.1%
4	知人や友人などから情報を入手する	37	11.3%
5	特に確認はしない	9	2.7%
6	その他	10	3.0%
合計		479	−

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10人）

直接足を運ぶ。
必要かもしれない物を全部持ち、二度三度手続きに行くことになるつもりで窓口に行く。
案内所で尋ねる。
電話で聞く。
ホームページ以外のネットの情報。
ネットで検索する。ヤフー知恵袋など。
AIに相談。

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	249	75.9%
2	適切でない	37	11.3%
3	未選択	42	12.8%
合計		328	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37人）

情報が探しにくいし、パソコンで見ようとして検索結果に飛ぶと、スマホ画面で表示されたり、またその逆もあったりと、動作が定まっていないので使いづらい。
どこから入れば良いのか分かりにくい。
ホームページの構成が分かりづらい。
適切に探すのが面倒なので窓口で聞く。
ほしい情報までなかなかたどり着けない。一度読んだだけでは理解しにくい時がある。
見づらいし探しにくい。
ユニバーサルデザインになってないフォントが未だUDフォントになってない視認性は悪い。
スマートフォンの画面から見ると見づらい。
分かりにくいことがある。案外、その時に知りたい情報が無いことがある。
ゴチャゴチャしているイメージがある。
分かりにくいし文字が多い。
説明が長い。
文字がつらつらと長く、少しシンプル過ぎる気がする。

文字ばかりで読みにくいので、フローチャートなどがあれば良いと思う。
文章が長く、要点が掴みにくい印象。要点を強調するか、簡易版のPDFなどがあると分かりやすいと思う。
帳票ページが分かりにくい。
説明が独りよがりのページが見受けられる。字数は多くなっても、丁寧に誤解を招かないよう、工夫を惜しまないでほしい。
松山市など他都市に比べて分かりにくい。利用者の目線が欠けている。
説明の中や書類の名称など聞きなじみのない難解な言葉がある。
専門用語で説明されていて分かりにくい。
マイナンバーカードの再発行手続きを検索して、証明写真が必要とあったので用意して行ったら、今タブレットで撮るので要りませんと言われた。証明写真を撮る際、お金もかかったのに。
前年度まで必要だった印鑑が不要になったにもかかわらず、その旨が記載されていないなど、不親切な内容が多い。民間企業の記載方法を参考に充実させてほしい。
三好市で実施している、WEB申請を充実させてほしい(出生届など、産後動けない為全てWEB申請可にしてほしい)。ホームページが文字ばかりで分かりづらい。
支所でできる事とできない事、見る場所によって違う。
必要なもの(例えば印鑑がいる場合といらない場合)の説明が不十分など、民間企業の案内文書などを見習って改善してほしい。
更新がされていないページもあり、検索から辿り着いたときに残念な気持ちになる。
検索を続けていると、気づいたら違うサイトにとんでいたりする。
特に意識したことがないから(行政のHPにあまり期待はしていないため)。
今後は益々ホームページ等での確認が主流となると思うが、アナログの高齢者に向けて、新聞紙契約数も減る中で情報発信をどのようにするのかと言う課題。
特に分かりやすい点はない。チャットGPTに聞く方がまだ分かる。

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)	37	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)	69	21.0%
3	知らなかったが、利用したい	170	51.8%
4	知らなかったし、利用したくない	41	12.5%
5	未選択	11	3.4%
合計		328	100.0%

問20　とくしまマイシティ便利帳をご存じですか。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)	94	28.7%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	115	35.1%
3	知らなかったが、利用したい	92	28.0%
4	知らなかったし、利用したくない	16	4.9%
5	未選択	11	3.4%
合計		328	100.0%

問21　現在とくしまマイシティ便利帳は冊子で提供していますが、電子でも提供していることをご存じですか。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）	25	7.6%
2	知っているが、利用したことはない（利用したくない）	45	13.7%
3	知らなかったが、利用したい	216	65.9%
4	知らなかったし、利用したくない	28	8.5%
5	未選択	14	4.3%
合計		328	100.0%

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98人）

税金徴収の方は、「法律に則っています」と言うが、それにより、自死した場合はどうなるのか。市の方で残った家族を他の家庭同様暮らせるように、子ども達まで死ぬことにならないよう、助けてあげてほしい。
戸籍謄本等を何度か取得したが、受付窓口の対応は丁寧だが、40～50分は待つ。他の市町村に比べて異常に長すぎる。今日は、朝9時20分に待ち人数ゼロで即受付、それから延々50分待った。至急の改善を。
今のところ、不自由を感じることなく利用させてもらっている。
今年、徳島市に転入して来たが、とても丁寧な説明があったり、分からない事も分かりやすいように親切に説明してくださりとても助かった。
窓口サービスではないが、ネットで耕地課に中津峰森林公園に蜂の巣の除去や一部の遊歩道の小木の枝の伐採をお願いしたら迅速に対応して頂いた。感謝した。
待ち時間が長い半日かかる。
窓口の手続きで、人により接遇が良い方悪い方がいる。相談しやすい雰囲気で皆さんが安心して利用できる場所になるようにしていただければとお願いしたい。
大変だと思うが、頑張ってほしい。
転入時にお世話になりましたが、とても丁寧に対応して頂いたので感謝している。
案内の方も親切丁寧で気持ちよく利用している。これからもそのまま継続してほしい。
なるべくゆっくり、はっきりした口調で受け答えしてほしい。全体的に早口な人が多いように思う。何度も聞き直せず、わかったふりをしてしまう。
設備等が古くなってるので綺麗にしてほしい。また、ふれあい健康館に分かれている子ども課をまとめるか、駐車場代を無償にしてほしい。
職員の方の対応が良くなったと思う。
混雑時の対応。焦る気持ちは分かるが、やはり笑顔を絶やさないでほしい。
高齢者なので役所にいっても中々理解出来ない事があるので困ってしまうことがある。でも親切に教えて頂いた時は嬉しい。
ホームセンター等で見る床にどこのコーナーが何処にあるのかを表示したものがあるとありがたい。照明が暗すぎ。足元が見えづらいし、館内全体が暗い。節電はわかるが省電力のものもあるので見直しをお願いしたい。
窓口の対応はおおむね良ろしいが、混雑時は機械的で冷たい。いつも笑顔で対応してほしい。
少しでも待ち時間が少なくなるように考えてほしい。
窓口で突っ立ってるおじさんは何してるのか不明。案内は職員同士で喋ってて、聞きたかったけど遠慮した。
何時行っても応対が良く分かりやすい。

鳴門市在住だが、LINEの通報システムを利用した。口頭伝達が困難な、写真や場所指定が素晴らしいと思った。休日窓口は日勤主体の人は便利で、他の市も同じ取り組みをしてほしいと思う。
先日40才の息子が病気で亡くなり、息子の嫁と相談に行くと、各課の方が親身なって対応してくださりスムーズに手続きが出来た。ありがとうございました。
来客者は十人十色、職員（非常勤を含む）への研修等により窓口サービスの向上に頑張っていただくことを期待する。
いつも1階のレイアウトが変わっているため、どこに行けば良いのか分からず、右往左往してしまう。
各部署の責任者をしっかり教育しなければ、部下は育たないと思う。
インターネットで手続きが完了するようにしてほしい。コンビニで住民票等は発行できるので、支所を減らし、本庁舎に人を集めるべきだと思う。
夫の転勤で徳島市へ引っ越して来た。今までいろんなところへ転勤で行ったが、徳島市の職員さんが一番親切で説明も分かりやすく対応していただいた。
鳴門市役所のように機能的にサ−ビスをしていただきたい。音楽ホ−ルに新市役所を併設し、人の来場をうまくしてほしい。鳴門市役所はとても良いので引っ越したくなる。
自転車置き場は昔から利用が少なく、でも、面積として広いエリアなので、他の使い道を考えるのは楽しそう。
職員の横柄な態度を改めてほしい。
特に期待していないが、休日窓口の日数を増やしてほしい。支所こそ休日窓口をしてほしい。平日の閉館時間が早いので、延長してほしい。
窓口業務はストレスも多いと思う。「お身体大丈夫かな」と心配になる。意見ではないかもしれないが、自分が壊れないようにお仕事してほしい。
市役所の業務に対する質問であるにもかかわらず「…だと思う」など不適切な発言が多い。
過去に子どもの保育園のことで、市役所に相談に行った。その際、窓口名は分かっていたが、場所が分からず、子ども関連のことは階をまとめてほしいと感じた。
支所は便利でありがたいと思うけども、支所はどこへ行っても暇そうで腹が立つ。そんなに人数要らない。税金の無駄遣いと思われても仕方ない。見直すべき。
1階に全体の案内板の設置。
噴水があるエントランスの広場を何か有効活用は出来ないか。
これからも頑張ってほしい。
生活福祉課と会計課の職員が窓口に行って目が合っても対応してくれないことがある。ベルを鳴らすと来てくれるが、他の窓口とは違うシステムで対応しているのが疑問。
今のサービスの質を継続してほしい。
忙しい中、親切な対応だ。 頑張ってください。
以前、職員の方が年配の男性の対応をしていたが、男性が帰った後、その人の悪口を言っていた。せめて、他の人に聞こえないようにしてもらいたい。あまり、気分が良いものではなかった。
窓口同士が近くて隣の相談内容等がわかってしまうので部署によってもう少し配慮していただきたいと思う。
上の階へ行くほど誰が来た？みたいな感じにジロリと見られる感じがすると聞いたことがある。1階の案内の方は親切だと思う。障害福祉の方も丁寧にお話ししてくださった記憶がある。
窓口の人は忙しそうなので混み合っているときは後ろに控えてる人達も率先して対応にあたってほしい。
年寄りにも分かりやすい、丁寧な対応をお願いしたい。

分からないときはすぐに案内所で尋ねるようにしているため、スムーズに手続きを進められる。何度も利用しているので慣れている。
何度か利用した。市役所の受付のスタッフさんは、毎回様々な方に同じ説明をしていると思うが、私たちにとっては、始めての経験。公務員として親切、丁寧な対応をお願いしたい。
1年に1、2回程度の利用頻度だが、窓口の方は丁寧な印象。
古さもあってか、待ち合いスペースが狭いと思う。そのため、どうしても子連れの場合は、隣の方と近く、とても気を遣う。重厚感があって格好良い市役所だが、検討の余地はあると思う。
いつもありがとうございます。
妊娠した際に配布された冊子のように、出産した後の子育てマニュアル本を配布してほしい。
駐車場が不便。どの窓口に行けば良いか分かりづらい。全てネット、コンビニで取得、手続き出来るようにしてほしい。
支所で同等の手続きが全てできるようになるといいと思う。
医療費関係の手続きに訪問したが、案内も親切にしていただいたし、書類の手続きも丁寧にしていただけた。
ほとんど利用したことがないが、身近な存在であり続けてほしい。
行政業務も専門的な点、年金、国民健康保険、介護等と現役世代とリタイア世代との対応など大変だと思うが、より分かりやすい行政窓口をお願いしたい。
事務的でなく、市民に寄り添った対応をお願いしたい。
今後もより良いサービスをお願いしたい。
デジタルによる利便性と人に寄り添う温かさを両立させ、すべての市民が安心して暮らせる市にしてほしい。
優しい方はとても優しいので、若い職員の教育をお願いしたい。
新しい配置になってからまだ利用していないが、案内や総合受付の人数をもう少し多くして、スムーズな流れを作って待ち時間を短くしてほしい。
市役所も接客業だと思う。丁寧な人もいるが、上から目線の横柄な人がいるのも事実。社内教育の徹底を。
家から近い支所が便利なので、支所も休日窓口が開設されるとありがたい。
このまま、頑張ってほしい。
情報提供をスマホだけで見えるように工夫してほしい。このアンケートもそうだがパソコンは、使わない。
駐車場の案内が分かりづらい。
妊娠子育て関連のものでふれあい健康館でしか手続きできないものがあるが、市役所本館でもできるようにしてほしい。車を所有していないため小さい子供を連れて便の少ないバスを乗り継ぐのがとても難しい。
マイナンバーカードの窓口など一時的に設置する窓口の係員の人数が過剰で無駄話をしていることをよく見た。繁忙時と閑散時の調整ができるよう、流動的な人員配置ができないものかと思った。
とにかく親切にお願いしたい。
一つ一つの証明書の発行にかかる時間が長いと感じた。
分からないことを電話した時に、解答が得られるまでに時間がかかった。
市役所にもコンビニコーナーがほしい。
子育て支援の手続きでよく利用させていただいている。親切に対応してくださり、感謝している。
総じて対応が丁寧で良い印象。気分良く役所をあとにできるようにお願いしたい。

案内の方々が入口にたくさん立たれているのが威圧的。防犯上の警戒もあるかと思うが、もう少しさりげない対応だとありがたい。
職員の対応はおおむね良好だが、ときたま「これはウチの担当でない」と追い返されることもある。できれば担当窓口へ取り次いでほしいのに、お年寄りには冷たい対応だと感じることがしばしばある。
手続きのことや手数料のことなど、利用する側は説明されないと分からないのだから、何に、どの時点で、いくらお金が必要なのかを分かりやすくしてほしい。
優しく丁寧な説明、対応を期待している。
駐車場がどうしても混み合う。少し待てば良いのだが、何か良い方法が見つかればありがたい。また、駐輪場も自転車が溢れており、午前中などは停める場所がない状況なので、何とかしてほしい。
イヤなことがあっても、笑顔だけは絶やさないようにしてほしい。
あまり、利用する事はないが、マイナンバーカードの受け取りに何年かぶりに訪れた際、以前に比べて説明が分かりやすく、個人的に印象がとても良かった。以前は、事務的な感じがした。
概ね職員の態度は好感だが、一部に嫌悪感あり。
とにかく手早く対応してほしい。窓口のことではないけど、駐車場をどうにかしてほしい。停めにくい！
休日窓口は、待ち時間も少なく快適で良かった。お手洗いが古い事もありスペースが狭く、暗く感じる。改修は費用もかかり難しいと思うが、せめて1階は明るく清潔感ある場所であってほしい。
窓口では、笑顔で「こんにちは」などのあいさつをしてくれると、話しやすくなる。好感度も上がると思う。しゃべり方も無愛想で事務的な感じの方が多いと思う。
電話対応がいつもどの職員の方も丁寧で的確。複雑な申請内容でも綺麗に整理して案内いただけている。いつもありがとうございます。
1階は来客が多いからか割と整頓されているが、上階は乱雑な書類やお昼ご飯の残骸がそのまま置かれているのを見かけた。もう少し見た目を気にした方が良いのではと思う。
最近は窓口に特段の用が無いので行く事がない。市民の多くが何らかの申請等で窓口を利用する際の混雑ぶりは困る。先に提案したように予約制を導入してほしい。
ふれあい健康館でも公衆無線LANサービス（TOKUSHIMA CITY Wi-Fi）を導入してほしい。