

平成30年度 第4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 | 平成30年12月19日(月曜)～平成31年1月11日(金曜) |
| 回答者数 | 72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 | 未選択 | 0 | 0.0% |
| 2 | 男性 | 30 | 41.7% |
| 3 | 女性 | 42 | 58.3% |
| 合計 | | 72 | 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 | 未選択 | 0 | 0.0% |
| 2 | 徳島市内 | 68 | 94.4% |
| 3 | 徳島市外 | 4 | 5.6% |
| 合計 | | 72 | 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 | 未選択 | 2 | 2.8% |
| 2 | 会社員 | 26 | 36.1% |
| 3 | 自営・自由業 | 6 | 8.3% |
| 4 | パート・アルバイト | 7 | 9.7% |
| 5 | 公務員 | 6 | 8.3% |
| 6 | 学生 | 0 | 0.0% |
| 7 | 専業主婦・主夫 | 11 | 15.3% |
| 8 | 無職 | 10 | 13.9% |
| 9 | その他 | 4 | 5.6% |
| 合計 | | 72 | 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歳～19歳 | 0 | 0.0% |
| 3 | 20歳代 | 2 | 2.8% |
| 4 | 30歳代 | 22 | 30.6% |
| 5 | 40歳代 | 23 | 31.9% |
| 6 | 50歳代 | 11 | 15.3% |
| 7 | 60歳代 | 11 | 15.3% |
| 8 | 70歳代 | 3 | 4.2% |
| 9 | 80歳代以上 | 0 | 0.0% |
| 合計 | | 72 | 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 | 未選択 | 0 | 0.0% |
| 2 | とても良い | 11 | 15.3% |
| 3 | 良い | 25 | 34.7% |
| 4 | 普通 | 28 | 38.9% |
| 5 | 悪い | 4 | 5.6% |
| 6 | とても悪い | 4 | 5.6% |
| 合計 | | 72 | 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36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 | 11 | 30.6% |
| 2 | 職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が良かった | 29 | 80.6% |
| 3 | 制度や手続きの説明が適切で、分かりやすかった | 13 | 36.1% |
| 4 | 椅子など待合スペースの環境が快適であった | 8 | 22.2% |
| 5 | 待ち時間が短く、用件が早く済んだ | 9 | 25.0% |
| 6 | 休日窓口や証明書自動交付機、支所での手続きなど、便利であった | 8 | 22.2% |
| 7 | その他 | 1 | 2.8% |
| 合計 | | 79 | - |

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1人)

関連する外部の手続きに必要な書類まで案内してくれて、外部での手続きもスムーズに行えました。わからないことで電話した課でも丁寧に教えて頂きました。調べて折り返しのお電話も頂き大変助かりました。

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8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 | 1 | 12.5% |
| 2 | 職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かった | 5 | 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 | 4 | 50.0% |
| 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 | 4 | 50.0% |
| 5 | 待ち時間が長く、用件が済むまでに長時間かかった | 4 | 50.0% |
| 6 | 休日窓口や証明書自動交付機、支所での手続きなど、十分とはいえず、不便であった | 2 | 25.0% |
| 7 | その他 | 4 | 50.0% |
| 合計 | | 24 | - |

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4人)

| |
|---|
| 広報とくしまのバックナンバーを置いて欲しい。 |
| 利用し難い。土日の開所や閉所時間の延長を希望。日曜は全てのサービスを行うべき。これは適切な労力の配分で十分対応できる。民間と比較して非効率的なように感じられる。フロアマネージャーは無駄。 |
| ニタニタと気色悪い表情で、横柄な態度の職員。職員のレベルの低さは私が住んだ事のある8カ所の役場で最低最悪です。手近な所で大阪市東淀川区役所にでも研修に行ってみてはどうでしょう。 |
| 耳が聞こえないため、マスクしてる職員さんと話す時は、話してることが分からない時があります。耳が聞こえないと分かったらマスクを外す、筆談する、など職員さんも配慮していただきたい。 |

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、住民異動に伴う手続きなどを行うサービス) | 33 | 45.8% |
| 2 | 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) | 36 | 50.0% |
| 3 | 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) | 18 | 25.0% |
| 4 | 証明書自動交付機(本庁舎正面入口に設置した交付機で、休日や17時以降の閉庁時に各種証明書の交付を行うサービス) | 29 | 40.3% |
| 5 | 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) | 22 | 30.6% |
| 6 | その他 | 3 | 4.2% |
| 7 | 特になし | 5 | 6.9% |
| 合計 | | 146 | - |

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3人)

| |
|--|
| オートメーション化。 |
| 障がい者専用駐車場が窓口から遠く利用しづらいのと、高齢者や妊婦等が利用できるおもしろい駐車場の創設。 |
| 自動交付機があれば支所は必要なく、経費の大幅削減ができると思います。 |

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。

| |
|--|
| コンビニやインターネットで住民票や戸籍謄本等を取り寄せたい。市役所本庁までいくのがめんどくさい。民間委託すれば公務員の人件費の削減が可能はずなので、その分でインターネットやコンビニ対応を図ってほしい。 |
| 税や法律、子育てや介護等を気軽に相談できる窓口。いろんな場所で各自行われているのだろうが、市役所にそのような場所があれば利用しやすい。 |
| 小学校の健康診断の日程案内が1週間前に届きました。民間だとなかなか考えにくい通知の遅さだと思います。どの通知にも通じますが、日程などが絡む場合はもう少し余裕をもった案内をしていただきたいです。 |
| 市バス無料乗車券を希望する人全員に交付して下さい。70歳以上の元気な人にバスに乗車してもらえれば健康づくりに役立ち、健康保険料を減らすことができると思います。 |
| 電子申請 |
| 休日窓口も必要ですが、仕事終わりにも寄れるように窓口時間の延長をお願いしたいです。 |
| 徳島市に関する資料やパンフレット、徳島市公共施設案内パンフレット、市議会議事録を閲覧できる情報コーナーを設けて欲しい。 |
| インターネットから窓口の予約ができるようにしてほしい。 |
| 障害児のことを質問したら、なぜ申請に来たのかと、あまりにも失礼でしょう。小学校前診断(就学前健診)についても質問したら、自分はこの前まで中学の先生だったから分からないと言われました。 |
| 市外の戸籍謄本を徳島市役所でも取り寄せできるシステムにしてもらいたい。 |
| ホームレスや生活困窮者等のための休日・時間外相談窓口及びシェルターの創設(四国でないのは徳島市だけ)を切望します。 |
| 転入者がどこから回ったらいいかの案内掲示板があればいい。 |
| 議会は土日に関心がないのは 距離があるからです。 |
| 支所の場所が分かりにくい。住民票異動の転入の時に、案内してほしい。 |
| 自動交付機の増設。ふれあい健康館や市立図書館などの市の施設にもあったらいいと思う。 |
| インターネットで申し込んで郵送で届くか、市役所に出来上がった書類を取りに行くようなシステム。 |
| 訪問や出張サービス。小、中学生への体験教室。公用車に企業広告を受け、広告料をとる。 |
| 手続き内容に関連する、得をするまたは注意した方がよい事業等について参考に案内をしてくれると助かる。(該当しない、聞かない方がよいといったことは除外していただいてよい) |

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 | 未選択 | 4 | 5.6% |
| 2 | 知っていて、利用したことがある(利用したい) | 25 | 34.7% |
| 3 | 知っているが、利用したことはない(利用したくない) | 29 | 40.3% |
| 4 | 知らなかったが、利用したい | 11 | 15.3% |
| 5 | 知らなかったし、利用したくない | 3 | 4.2% |
| 合計 | | 72 | 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 | 未選択 | 10 | 13.9% |
| 2 | 適切である | 53 | 73.6% |
| 3 | 適切でない | 9 | 12.5% |
| 合計 | | 72 | 100.0% |

問11 問10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。(回答対象者9人)

| |
|-----------------------------|
| 中途半端。 |
| 毎週日曜日に開設して欲しい。午後も開設するべきである。 |
| 休日窓口があることすら知らなかった。周知不足です。 |
| 全ての業務を取り扱うべきである。 |

問12 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 | 34 | 47.2% |
| 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 | 12 | 16.7% |
| 3 | 徳島市ホームページから情報を入手する | 59 | 81.9% |
| 4 | 知人や友人などから情報を入手する | 9 | 12.5% |
| 5 | 特に確認はしない | 2 | 2.8% |
| 6 | その他 | 2 | 2.8% |
| 合計 | | 114 | - |

問13 問12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)

| |
|--|
| 上記のように市役所に行くのが嫌な目に合うので、これからはホームページのチェックから始めます。 |
|--|

問14 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 | 未選択 | 6 | 8.3% |
| 2 | 適切である | 53 | 73.6% |
| 3 | 適切でない | 13 | 18.1% |
| 合計 | | 72 | 100.0% |

問15 問14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。(回答対象者13人)

| |
|---|
| 調べづらかった。 |
| 分かりにくい。探しにくいと感じる。ごちゃごちゃしている。 |
| 申請書の内容、必要なもの(印鑑・身分証明書)などの記載があると親切だ。 |
| 徳島市ホームページに本庁舎駐車場の営業時間が書いていない。 |
| 自分が欲しい書類がどの課に属しているのかという、初歩的な事が一般市民にはわかりにくい。検索しても欲しい情報に当たらないことが多い。 |
| 窓口が間違う。 |
| 持参物等がわかりづらいので図や絵で表示してほしい。 |
| ホームページ作成委託業者のレベルが低い(もしくは発注側の意識が薄い)。なんとなく窓口が解る程度。ホームページのデキが悪く、平素インターネットを活用している私でも必要な情報にたどり着くために時間を要する。また記載内容も冗長。 |
| 検索がしにくく、説明がダラダラと長い。ホームページは外注なのでしょうが、発注先も換えていかないと、徳島市役所職員のレベルでは、業者との癒着を疑います。 |
| 説明が分りにくいものもあるから、他市町のように記載例の見本を多く掲示するなどしたらよいと思う。 |
| 粗大ごみの申し込みが徳島市のwebからできることを知り、その後webから申し込んでいる。申し込み方法が最初わからなかつた。方法をよりわかり易くすると、利用者は便利になり、増えると考ええる。 |

問16 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 | 未選択 | 0 | 0.0% |
| 2 | 知っていて、利用したことがある(利用したい) | 13 | 18.1% |
| 3 | 知っているが、利用したことはない(利用したくない) | 12 | 16.7% |
| 4 | 知らなかつたが、利用したい | 33 | 45.8% |
| 5 | 知らなかつたし、利用したくない | 14 | 19.4% |
| 合計 | | 72 | 100.0% |

問17 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。

| |
|--|
| もっと民間委託を進めて人員削減を図るべきだと思う。 |
| 公衆無線LANサービス等便利なのに全く周知が出来ていないと感じる。もっと、いろいろなサービスを周知徹底して気軽に利用できるようにしてもらいたい。 |
| 児童扶養手当の現況届(更新手続き)の手続きを郵送で済むようにしてほしい。仕事を早退するのが職場に気まずいし、お給料も減るので困っています。 |
| いつも明るい笑顔で対応して下さい!! |
| 昨年転居で徳島市外に転出しました。支所の役割に制約があるのは仕方ないですが、支所で手続きをすると最終的に「これは本庁舎でない」というケースが少なくないので、改善されれば利用しやすいと思います。 |
| 丁寧に対応していただいております。 |
| 徳島市役所1階に徳島市役所公式ホームページを見る為のパソコンを置いて欲しい。 |
| 市役所の総合窓口の方の笑顔がとてもさわやかで素敵ですね。 |
| 長い待ち時間を終え、やっと順番が回ってきたと思ったら、「この件は隣の窓口が担当です」といわれ、一から並び直しということが多々あった。大変なストレスです。総合案内を設置して下さい。 |
| 職員一部の方に言える事ですが、どことなく態度が横柄で上から目線の態度な方が多いイメージです。 |
| 淡々とした対応でしたが阿波弁で話しかけられてほっこりしました。東京に長く暮らしていたので、方言のあたたかみは魅力的に感じました。 |
| 備え付けの老眼鏡を増やしてほしいです。 |
| 年末年始にコンビニでの各種証明書発行を出来るようにしてほしい。 |
| 担当者が分かる配置図を窓口に設置してほしい。 |
| 待っている間、雑誌やチラシなどで徳島市についての楽しい情報を得られたら待ち時間が有効活用できるかもしれない。 |
| 銀行並みに 丁寧をお願いします。 |
| 廊下が暗い。 |
| 職員の方の対応で、混んでいる時など不親切で丁寧でないことがある。とても感じのいい人がいるので、差があるので改善してほしい。 |
| 市民に不快感を与えず、話が通る人を窓口に置いてください。 |
| 人によっては声をかけづらい。聞きにくい。親切に丁寧に対応してくれる人もいれば、目があっても昼食を優先したいのが目をそらす人も今までにいた。 |
| 徳島特有だと思いますが、阿波踊り棧敷設置で線路沿い駐車場が使えなくなるので近隣駐車場の案内を付けて頂けると助かります。旧文化センターの駐車場が使えたら便利ですね。ご検討よろしくお願いします。 |
| 職員の対応には、良い時と悪い時があり、これは個人の資質の問題で、ある程度は仕方がないものと考えてはいるが、最低限のレベルは維持できるよう、定期的に研修をしていただければと思う。 |
| 職員さんはがんばられているように感じています。市民サービスは税金(費用)とのバランスもあると考えます。現状維持、改善に努めてもらいたいです。 |
| 適材適所、効率のいい職員配置。 |
| 窓口により親切に対応する課とあまり親切でない課がある。介護に関する窓口は一般的に優しいが、国民健康保険などに関する課は人によるが、よそよそしい対応をすることがある。 |