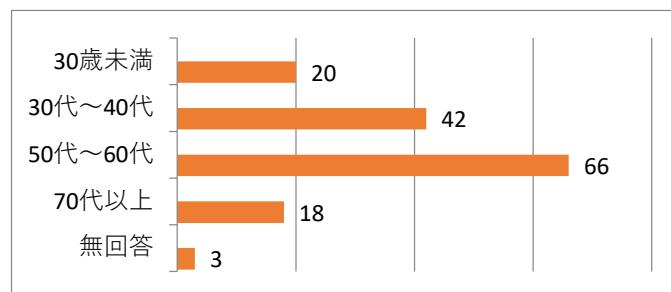


令和7年度 窓口サービスに関するアンケート結果

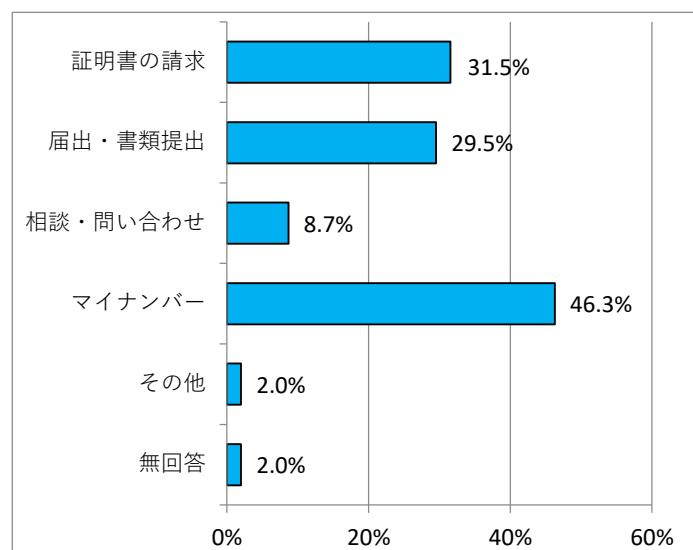
- 調査テーマ 「徳島市役所の窓口サービスについて」
- 実施期間 令和7年12月1日(月)～令和8年1月13日(火)
※ 休日窓口 令和7年12月14日(日)・12月28日(日)を含む。
- 対象者 市役所本庁舎への来庁者
- 調査方法 本庁舎1階・2階にアンケート用紙・回収箱を設置
- 回答者数 149人



■ アンケート調査結果

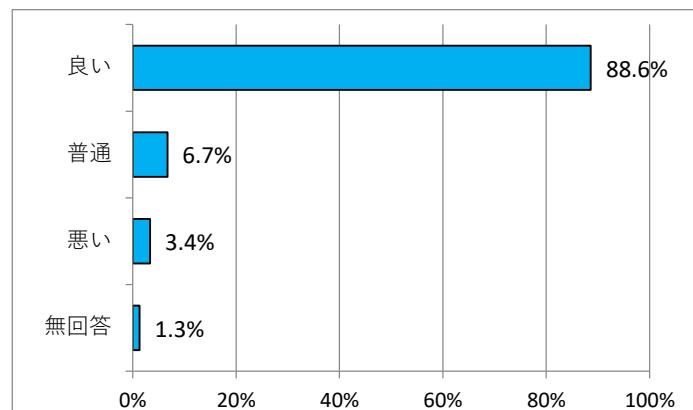
- 本日はどのようなご用件で市役所においてになりましたか。(複数回答あり)

選択肢	回答数	割合
1 証明書の請求	47	31.5%
2 届出・書類提出	44	29.5%
3 相談・問い合わせ	13	8.7%
4 マイナンバー	69	46.3%
5 その他	3	2.0%
6 無回答	3	2.0%
合計(複数回答)	179	—



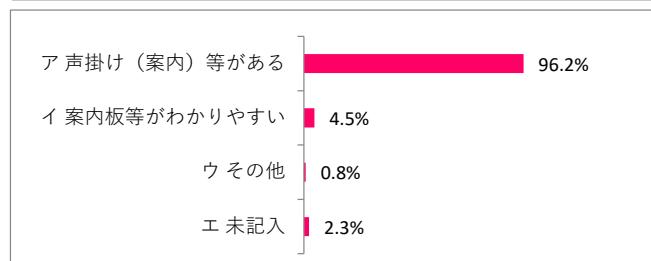
- ご用件の窓口(課)に着くまでの印象はいかがでしたか？

選択肢	回答数	割合
1 良い	132	88.6%
2 普通	10	6.7%
3 悪い	5	3.4%
4 無回答	2	1.3%
合計	149	100.0%



→ 「良い」の内訳

内訳	回答数	割合
ア 声掛け(案内)等がある	127	96.2%
イ 案内板等がわかりやすい	6	4.5%
ウ その他	1	0.8%
エ 未記入	3	2.3%
合計(複数回答)	137	—

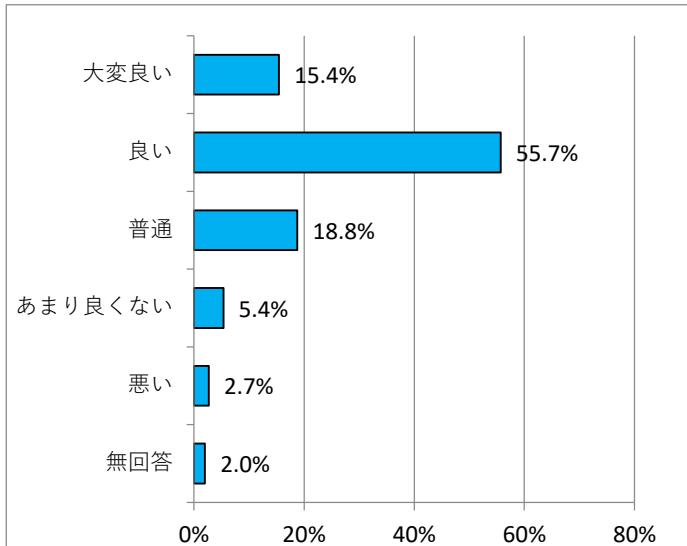


○ご利用された窓口職員やご案内した職員の印象はいかがでしたか？

【窓口で対応した職員の印象】

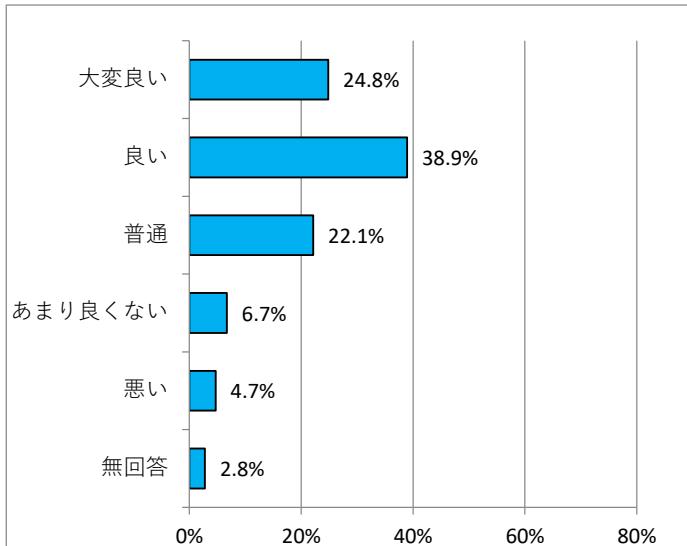
(1)あいさつ

選 抹 肢	回答数	割 合
1 大変良い	23	15.4%
2 良い	83	55.7%
3 普通	28	18.8%
4 あまり良くない	8	5.4%
5 悪い	4	2.7%
6 無回答	3	2.0%
合 計	149	100.0%



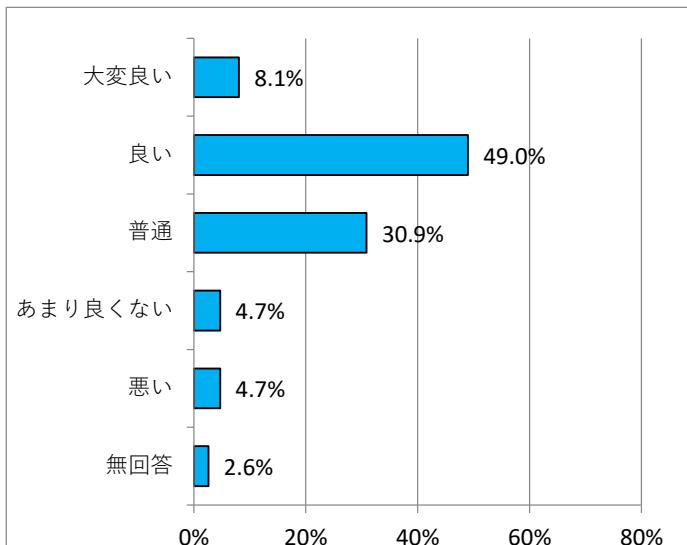
(2)身だしなみ

選 抹 肢	回答数	割 合
1 大変良い	37	24.8%
2 良い	58	38.9%
3 普通	33	22.1%
4 あまり良くない	10	6.7%
5 悪い	7	4.7%
6 無回答	4	2.8%
合 計	149	100.0%



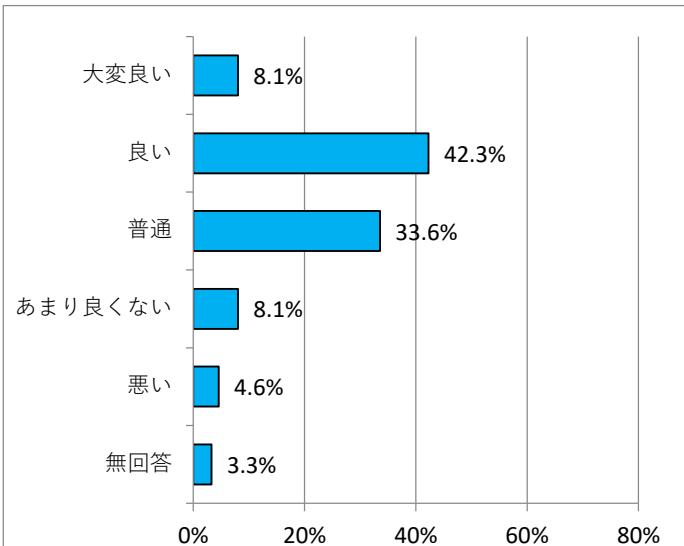
(3)言葉づかい

選 抹 肢	回答数	割 合
1 大変良い	12	8.1%
2 良い	73	49.0%
3 普通	46	30.9%
4 あまり良くない	7	4.7%
5 悪い	7	4.7%
6 無回答	4	2.6%
合 計	149	100.0%



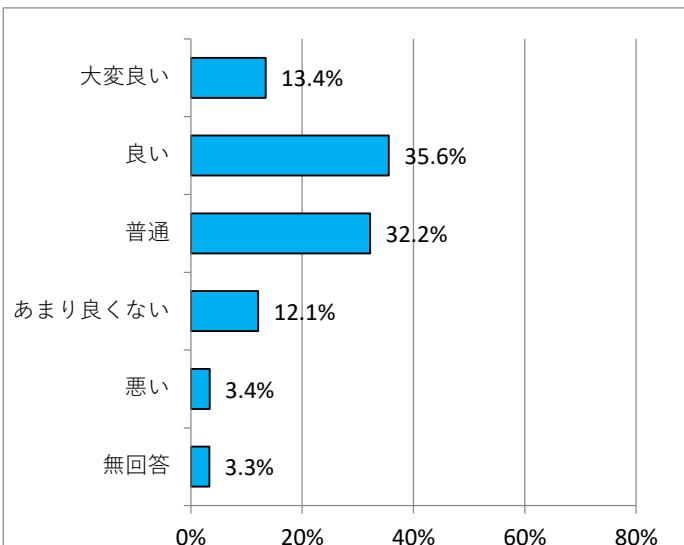
(4)話を聞く態度

選択肢	回答数	割合
1 大変良い	12	8.1%
2 良い	63	42.3%
3 普通	50	33.6%
4 あまり良くない	12	8.1%
5 悪い	7	4.6%
6 無回答	5	3.3%
合 計	149	100.0%



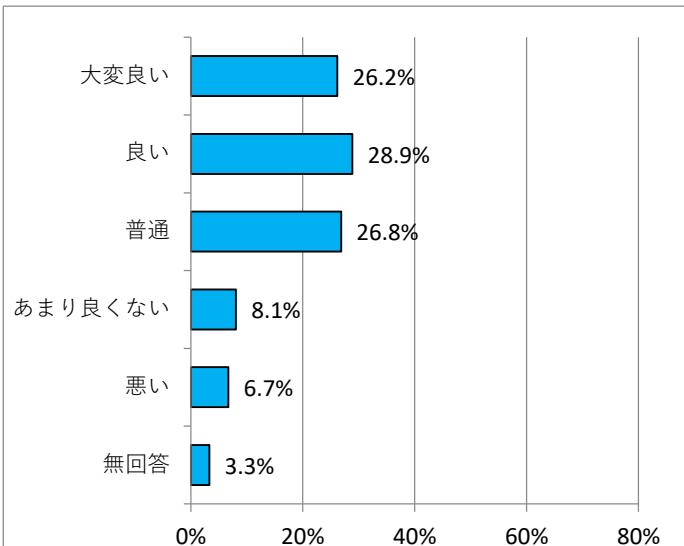
(5)説明のわかりやすさ

選択肢	回答数	割合
1 大変良い	20	13.4%
2 良い	53	35.6%
3 普通	48	32.2%
4 あまり良くない	18	12.1%
5 悪い	5	3.4%
6 無回答	5	3.3%
合 計	149	100.0%



(6)職員の業務知識

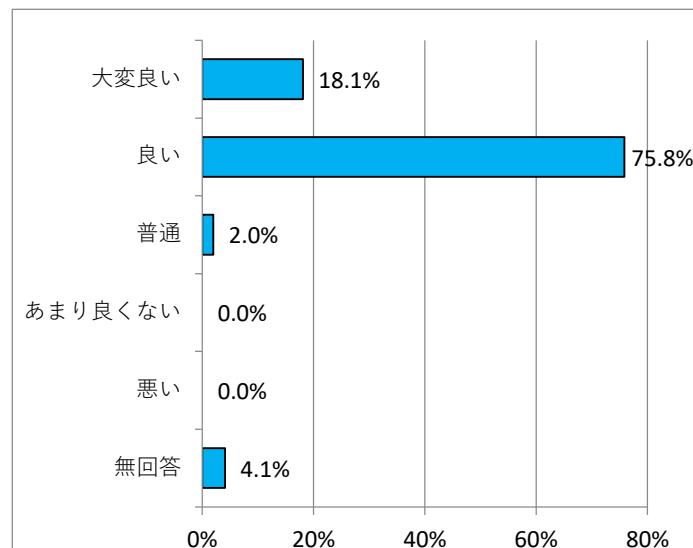
選択肢	回答数	割合
1 大変良い	39	26.2%
2 良い	43	28.9%
3 普通	40	26.8%
4 あまり良くない	12	8.1%
5 悪い	10	6.7%
6 無回答	5	3.3%
合 計	149	100.0%



【窓口に案内した職員の印象】

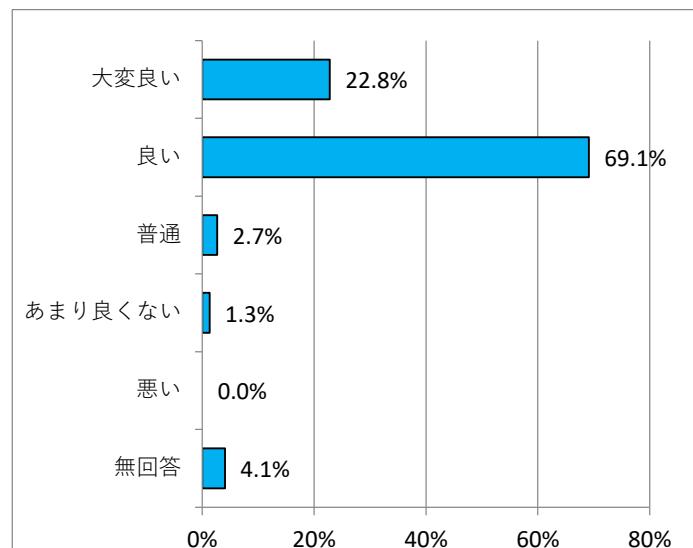
(1)あいさつ

選 �chio 肢	回答数	割 合
1 大変良い	27	18.1%
2 良い	113	75.8%
3 普通	3	2.0%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	6	4.1%
合 計	149	100.0%



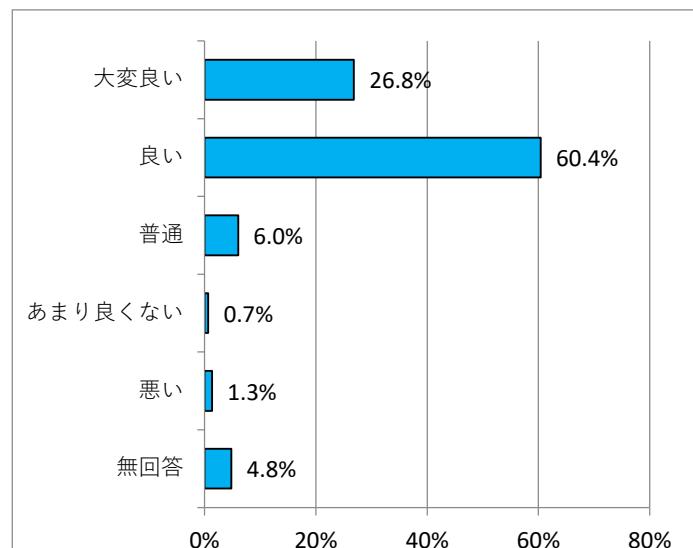
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割 合
1 大変良い	34	22.8%
2 良い	103	69.1%
3 普通	4	2.7%
4 あまり良くない	2	1.3%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	6	4.1%
合 計	149	100.0%



(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割 合
1 大変良い	40	26.8%
2 良い	90	60.4%
3 普通	9	6.0%
4 あまり良くない	1	0.7%
5 悪い	2	1.3%
6 無回答	7	4.8%
合 計	149	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こと

1	○番窓口は、たくさんの女性職員がいて暇そうにしている人もいるのにカウンター前にいる来客に声かけしない。○番窓口にいる人は誰も出てこないので、たまたま隣の番号の方がカウンター辺りに来たので声かけした。担当の方や隣の番号の方には親切に対応していただいたが、○番の部署の方々は接遇の研修を全員受講された方が良いのでは？（お年寄りも来客でいらっしゃる部署なので気をつけたほうが良いでしょう）対応してくださった方は案内・相談共に○番の隣の番号の方のようでした。
2	この前2Fへ行った時、職員の対応、爪は伸ばして、黒く塗ってて、とても気持ち悪かった。これが市役所の受付でやっている人か。とても怖いし、水商売より怖いと思った。髪は長くたらして、とても嫌な感じです。やめましょう。もっと清潔感のある人をやといましようよ。
3	マイナンバーカード、マイナ保険証の基本的なしきみ、役割を全く理解していない。
4	とても親切でありがたかったです！
5	予約して行ったら「違う」って一言、「裏」って言われた。
6	何かあったのか、女性職員がゴミ箱を蹴っていた。見苦しい。
7	知識なさすぎ。手続きの途中から、いきなり上へ行けと言われた。何の為に窓口があるのか。
8	女の職員、バイト？スマホしながら、スリッパ、服もパジャマみたい、不快。
9	16:45ぐらい、バタバタと片付け出した。びっくり。
10	もっと年寄りをいたわって！！ 1人話を聞いて頂いた方がいました。心がまるくなりました。 早く納めにきました。話を聞こうとしているのかどうかわからない。まだ納めていない次の分があると言われた！！耳や目の悪いお年寄りの事をかんがえてほしい。仕事が忙しいのはわかるけど。他県市の役場どうかな？
11	もっと優しく教えてほしい。
12	スリッパ×
13	職員からの声掛け、案内等がすばらしいサービスです。
14	窓口は良い。
15	一部、話を聞く態度の悪いものがいた。
16	マイナンバーカード、マイナ保険証の基本的なしきみ、役割を全く理解していない。
17	マイナンバーの窓口が待ったので、窓口を広げてほしい。
18	休日窓口が増えればよりいいと思います。
19	お人柄がよく安心できました。
21	言葉使い、態度が悪い。
22	亡くなつたのでマイナンバーカードを返却に来ると1年ぐらいは役に立つと言われ何に役立つか詳しい説明もなかつた。
23	時間を見て来ているのに、不明すぎる説明だった。どういったことに今後使用があるのか、説明の紙など準備したらどうでしょうか？窓口にきた家族や故人に失礼すぎる。（マイナンバーカード死亡による返却）
24	子供のマイナンバー受取時に必要な物をTELで問い合わせした時に子供のマイナンバーと保険証と届いた封筒一式とだけだったので、そのまま来たら、親のマイナンバーか免許証が必要と言われた。そのことも問い合わせの時に伝えてほしかったです。
25	初めて休日窓口を利用しましたが、最初に案内のお声かけをいただいたおかげでスムーズに手続きできました。窓口の方も、とても丁寧にご対応いただき慣れない手続きも不安なくできました。ありがとうございました。

26	名札していない。スマホずっと触ってた。
27	高圧的な口調、女人。市民対応している隣でスマホいじってばかりの女人いる。名札もしていない。不快やめてほしい。
2 窓口フロアの設備等環境に関するこ	
1	ゴミ箱がほしい
2	郵便局ATMがほしい。
3	マイナンバーの窓口が待ったので、窓口を広げてほしい。
4	担当は良いが記入台のボールペンがインク切れ。確認してほしい(前回も前々回もインク切れ)。