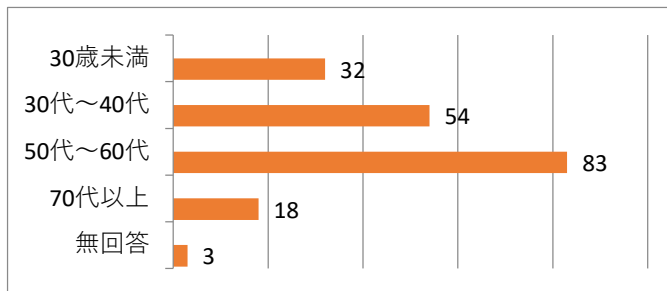


# 令和6年度 窓口サービスに関するアンケート結果

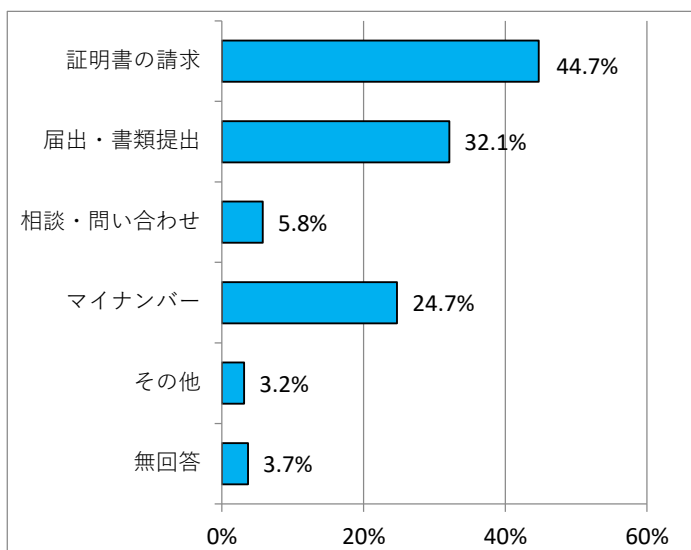
- 調査テーマ 「徳島市役所の窓口サービスについて」
- 実施期間 令和6年12月2日(月)～令和6年12月27日(金)  
※ 休日窓口 令和6年12月8日(日)・12月22日(日)を含む。
- 対象者 市役所本庁舎への来庁者
- 調査方法 本庁舎1階・2階にアンケート用紙・回収箱を設置
- 回答者数 190人



## ■ アンケート調査結果

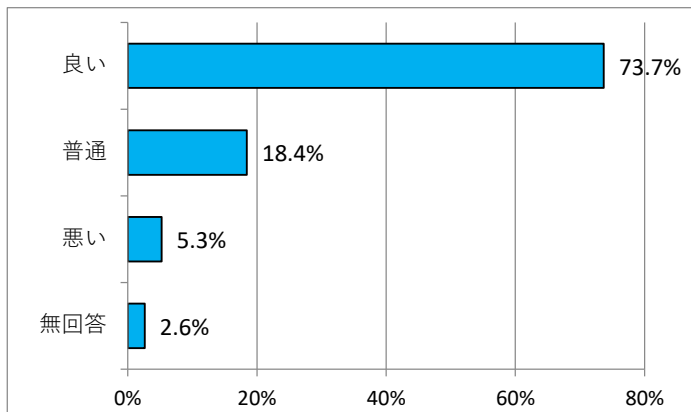
○ 本日はどのようなご用件で市役所においでになりましたか。(複数回答あり)

選 択 肢	回答数	割合
1 証明書の請求	85	44.7%
2 届出・書類提出	61	32.1%
3 相談・問い合わせ	11	5.8%
4 マイナンバー	47	24.7%
5 その他	6	3.2%
6 無回答	7	3.7%
合 計 (複数回答)	217	-

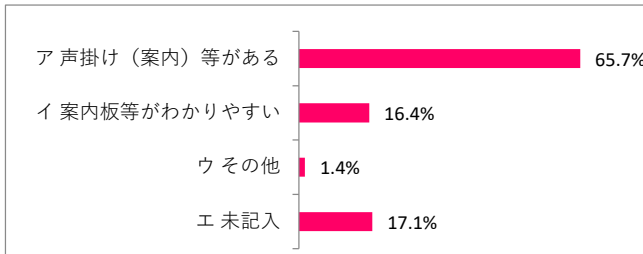


○ ご用件の窓口(課)に着くまでの印象はいかがでしたか？

選 択 肢	回答数	割合
1 良い	140	73.7%
2 普通	35	18.4%
3 悪い	10	5.3%
4 無回答	5	2.6%
合 計	190	100.0%



「良い」の内訳	回答数	割合
ア 声掛け(案内)等がある	92	65.7%
イ 案内板等がわかりやすい	23	16.4%
ウ その他	2	1.4%
エ 未記入	24	17.1%
合計(複数回答)	141	-

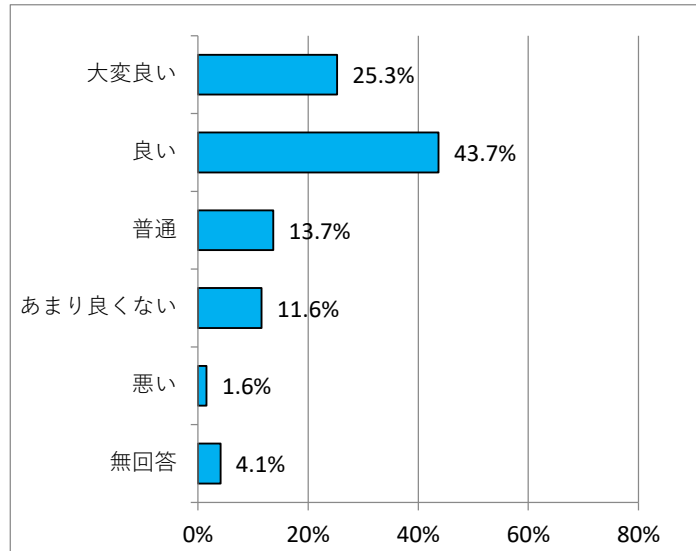


○ご利用された窓口職員やご案内した職員の印象はいかがでしたか？

【窓口で対応した職員の印象】

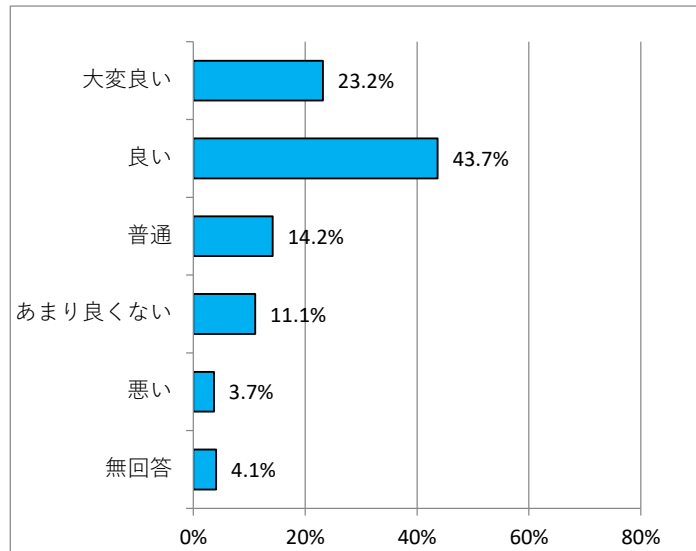
(1)あいさつ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	48	25.3%
2 良い	83	43.7%
3 普通	26	13.7%
4 あまり良くない	22	11.6%
5 悪い	3	1.6%
6 無回答	8	4.1%
合 計	190	100.0%



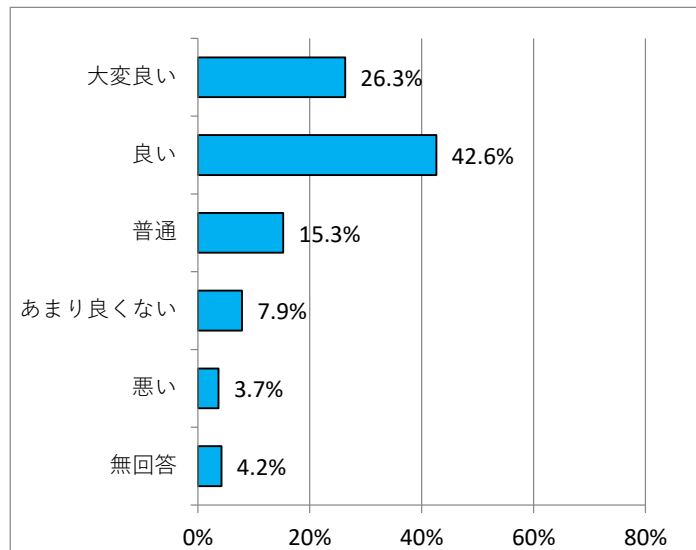
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	44	23.2%
2 良い	83	43.7%
3 普通	27	14.2%
4 あまり良くない	21	11.1%
5 悪い	7	3.7%
6 無回答	8	4.1%
合 計	190	100.0%



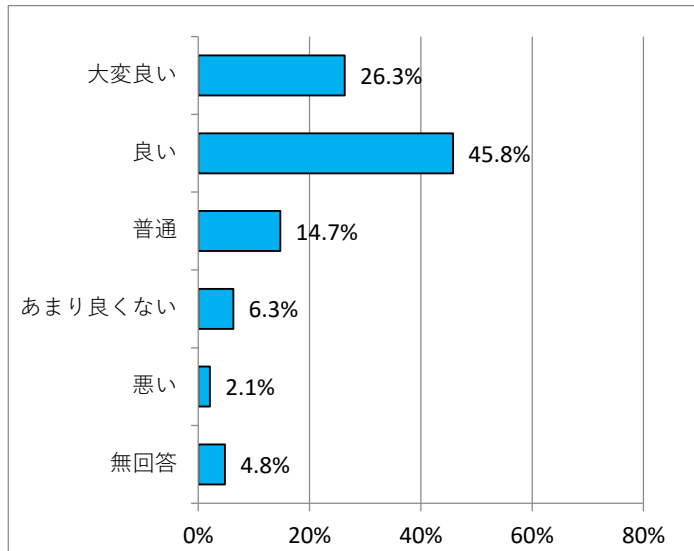
(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	50	26.3%
2 良い	81	42.6%
3 普通	29	15.3%
4 あまり良くない	15	7.9%
5 悪い	7	3.7%
6 無回答	8	4.2%
合 計	190	100.0%



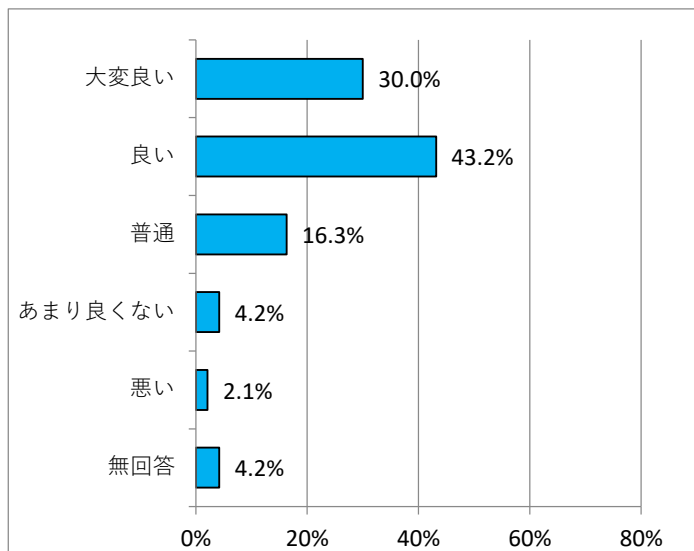
(4)話を聞く態度

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	50	26.3%
2 良い	87	45.8%
3 普通	28	14.7%
4 あまり良くない	12	6.3%
5 悪い	4	2.1%
6 無回答	9	4.8%
合 計	190	100.0%



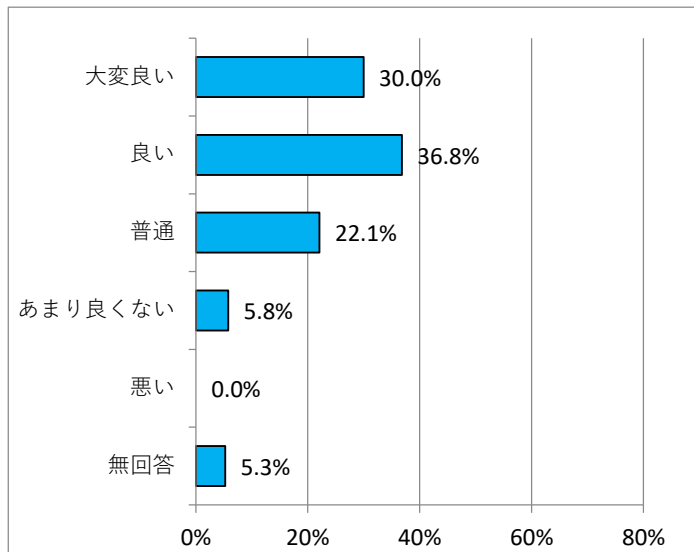
(5)説明のわかりやすさ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	57	30.0%
2 良い	82	43.2%
3 普通	31	16.3%
4 あまり良くない	8	4.2%
5 悪い	4	2.1%
6 無回答	8	4.2%
合 計	190	100.0%



(6)職員の業務知識

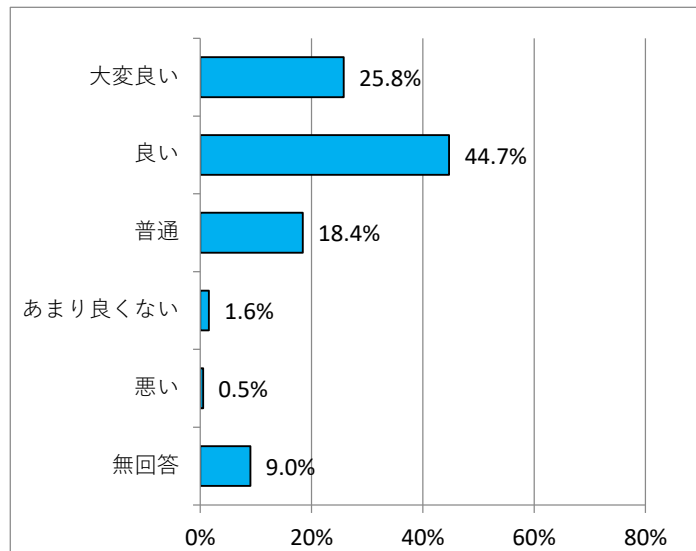
選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	57	30.0%
2 良い	70	36.8%
3 普通	42	22.1%
4 あまり良くない	11	5.8%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	10	5.3%
合 計	190	100.0%



【窓口以案内した職員の印象】

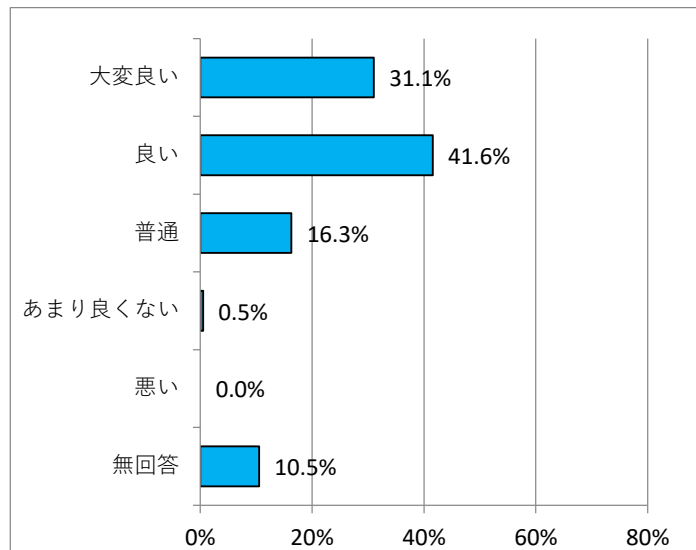
(1)あいさつ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	49	25.8%
2 良い	85	44.7%
3 普通	35	18.4%
4 あまり良くない	3	1.6%
5 悪い	1	0.5%
6 無回答	17	9.0%
合 計	190	100.0%



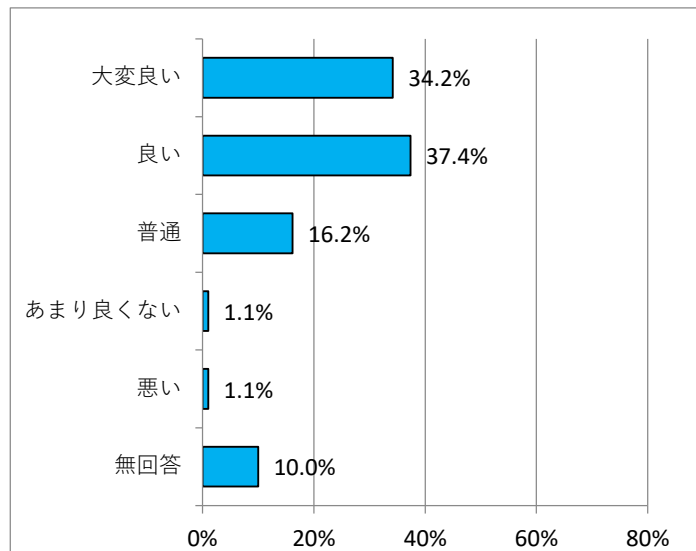
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	59	31.1%
2 良い	79	41.6%
3 普通	31	16.3%
4 あまり良くない	1	0.5%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	20	10.5%
合 計	190	100.0%



(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	65	34.2%
2 良い	71	37.4%
3 普通	31	16.2%
4 あまり良くない	2	1.1%
5 悪い	2	1.1%
6 無回答	19	10.0%
合 計	190	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と	
1	とにかく効率が悪い、対応も悪い、業務委託のスタッフではなく、市の職員と体制の問題です。徳島市がなぜ他の自治体から出遅れるのか、よく考え意識を変えていくことを真剣に取り組まれたほうが良いと思います。県民、市民として悲しく、恥ずかしくなります。お客様の立場に立った仕事をされていると自信を持って言えますか？改革を切望します。
2	待ち時間が短くなるとありがたいです。用件を先に伝えられると助かります。
3	空いているので予約不要と言われたのに20人以上待ち、対応は二人のみ。改善してほしい。
4	名札なし。
5	予約なしでは、1時間ちかく待つ。予約はガラガラ。臨機応変に対応して欲しい。待ち時間がとにかく長い。待ち時間、予約へと回せられる対応希望。(予約はガラガラ状態！)
6	困っている人がいたら、職員の方が自ら声かけしていて、すばらしいと思いました。
7	目を見て会話している。
8	窓口サービスは言うことはありません。
9	お年寄りに声を荒げている職員さんがいました。あまり良い気分はしません。腹が立つのも分かるのですが、優しく対応してあげてほしいです。
10	職員さんが親切。 難しいとは思いますが、すべて予約にしてほしい。
11	提出書類を確認しつつ用意してもらえた。
12	女の人、名札も見せず。
13	予約の電話をしたら、予約しなくていいと言われ来たのに30人待ちで予約席はガラガラでお茶飲んだり、おしゃべりしたり、どういうことでしょうか？
14	下向いて寝てた。
15	内容を伝えたら上の階に行つてと言われ…。下の窓口不要でないの。
16	横柄な説明。
17	おくやみ相談の担当の方は知識豊富だったのですが、窓口〇番で説明して頂いた内容で書類を取ろうとしても、上手く理解して頂けませんでした。
18	対応が冷たく感じる。わからないのでたずねているが、機械的な返事。こちらも身内の不幸で必要な書類なので、返事をもう少し考えてほしい。
19	死亡に関わる手続きは、ノンストップでできるようになって欲しい。
20	待つ時間がいつきても長いです。
21	たずねたことに、ちゃんと説明してくれた。
22	待ち時間が全体的に長い印象。証明書発行のみで1時間は少し長いと思うので、改善してほしい。
23	平日、夕方まで仕事があり、なかなか来られないので休日窓口は助かります。マイナンバーカードの手続きがメンテナンスで出来なかったため、結局、平日2回来ないと行けないところだけ残念でした。メンテナンスは平日や土曜だと助かります。
24	ていねいでわかりやすかった。
25	仕事でウイークデーに来ることができないが、休日に窓口を開けていただいて、とても助かりました。ありがとうございました。
26	これといってなし。すべて好し。
27	ダメ。
28	とても詳しく説明して頂きました。
29	市役所に立ち寄りやすい雰囲気づくり。
30	無表情。語気がきつい。高圧的な態度でぶっきらぼう。カウンター前でウロウロしていても声かけなし。何か不機嫌なこともあるのですが、こちらは下手にでているのに、そんなに態度にあからさまにしくなくても良いと思います。(混んでもいないのに…)

2 窓口フロアの設備等環境に関すること	
1	自転車置き場がいっぱいで置く場所に困りました。
2	窓口が分かりづらい。番号札が分かりづらい。
3	トイレをすべて便座にしてもらいたいです。
4	コンビニみたいにマイナンバーで証明書がとれる複合機を置いてほしい。
5	案内の看板がわかりにくいです。封筒に担当課は書いているが、窓口の番号も書いてほしいです。
6	いつも駐車場の待ち時間が長いので、寒いけど自転車で来たら息があがった。駐輪場も満車で、むりやり押し込んだけど、通路にはみ出した!!ごめんなさい。ここに自転車で来るたびに思うけど、長期駐輪及び市役所に用のない人の駐輪が多いのでは？
7	玄関の広場は年に数回のイベント用にムダに広いのでしょうか？駐輪場の設置を望みます。いつも歩道に自転車、オートバイ、あふれています。
3 その他、全般的なこと	
1	土、日曜日にしかここに来れない人のために、担当者を置いて下さい。すべての課をお願いします。17時以降にも来庁できるようにお願いします。