

令和2年度 第2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2年8月24日(月曜)～令和2年9月23日(水曜)
回答者数	56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	24	42.9%
2	女性	31	55.4%
3	未選択	1	1.8%
合計		56	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	50	89.3%
2	徳島市外	6	10.7%
3	未選択	0	0.0%
合計		56	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	22	39.3%
2	自営・自由業(フリーランス)	0	0.0%
3	パート・アルバイト	7	12.5%
4	公務員	9	16.1%
5	学生	0	0.0%
6	専業主婦・主夫	8	14.3%
7	無職	6	10.7%
8	その他	3	5.4%
9	未選択	1	1.8%
合計		56	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	15～19歳	0	0.0%
2	20歳代	8	14.3%
3	30歳代	16	28.6%
4	40歳代	19	33.9%
5	50歳代	6	10.7%
6	60歳代	5	8.9%
7	70歳代	2	3.6%
8	80歳代以上	0	0.0%
合計		56	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	8	14.3%
2	良い	20	35.7%
3	普通	18	32.1%
4	悪い	6	10.7%
5	とても悪い	4	7.1%
6	未選択	0	0.0%
合計		56	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28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	10	35.7%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が良かった	17	60.7%
3	制度や手続きの説明が適切で、分かりやすかった	8	28.6%
4	椅子など待合スペースの環境が快適であった	6	21.4%
5	待ち時間が短く、用件が早く済んだ	6	21.4%
6	休日窓口、支所での手続きなど、便利であった	2	7.1%
7	その他	4	14.3%
8	未選択	0	0.0%
合計		53	-

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。(回答者4人)

こちらの用件を聞き、どこの窓口に行けば良いかをすぐ案内してくれた点。
横浜在住で、両親の税申告などの手続きをした。慣れない私に丁寧に説明してくれ、また限られた時間(横浜に帰らないといけない)の中で適切なアドバイスを受けた。
いろいろな疑問を聞きやすい雰囲気があった。マイナンバーカードの手続きの担当の方はとても親切だった。
問1で「良い」にチェックした。この「良い」は以前(かなり昔)に比べて良いと思っただけで本来なら普通だと感じる。「普通」にチェックすると記載する場面がないので「良い」にチェックした。

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10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	3	30.0%
2	職員の応対(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かった	8	80.0%
3	制度や手続きの説明が不適切で、分かりにくかった	7	70.0%
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	3	30.0%
5	待ち時間が長く、用件が済むまでに長時間かかった	5	50.0%
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	3	30.0%
7	その他	5	50.0%
8	未選択	0	0.0%
	合計	34	-

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。(回答者5人)

職員の応対(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かったので応対を良くしてほしい。特に庁内案内所の女性職員の応対が悪い。接客接客研修を受講させた方が良い。
障害福祉課にて手続きする時に座る所が違い担当に「あんたが移動して」と言われた。障害福祉ってなんだろうと思い怒りが沸いた。遠藤市長時代から態度は悪かったが、内藤さんにも変わっても体質は変わらないと思う。
窓口で対応してくれる人が何度も何度も離席して話を聞きに行くので無駄な時間を待たされる。担当の人が窓口に近い席に居るべきだ。もしくはその人が出るべきだ。
保育園の手続きに行くが授乳室がない。保育園料を知りたくて市民税を計算してもらい施設課で出してもらったが、結局市民税の計算を間違えられていた。保育園制度をきちんと把握しておらず毎回話す内容が違う。
他の市町村では可能な事が、徳島市ではできないと言われることが多い。

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、回答対象者56人)

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)	28	50.0%
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)	21	37.5%
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)	12	21.4%
4	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)	25	44.6%
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)	20	35.7%
6	その他	2	3.6%
7	特にない	2	3.6%
8	未選択	2	3.6%
合計		112	-

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。(回答者2人)

外出が難しく、判断力が衰えている両親に関する申請など、本人ではないと手続きできない等の制約があり非常に困難。確定申告の修正ができず困っている。遠距離介護に対する理解と、その制度などの構築を希望する。

アミコやイオンモールに支所的役割の市民センターがあると利用しやすい。

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14人)

満車で入れない、料金が高いなどの心配をしたくない。シャトルバスでもあれば、マイカー削減、高齢者等に対するサポートができるのでは。
本庁舎出入口に自動検温システムを設置してほしい。
窓口の人がいつも忙しくしておられるので、窓口でなくとも良いサービスは出来る限り電子化など簡略化すれば、待ち時間も少なくすむと思う。働く職員にも、市民にもスムーズに動ける職場であってほしい。
インターネットでできる手続きを増やしてほしい。
トイレを洋式にしてほしい。
どこに何のための窓口があるかわかりづらいので、窓口番号や文字だけでなく色やイラスト等でわかりやすくしてほしい。全ての入り口に入ってすぐに何階に行けばいいのかわかりやすく大きい案内図がほしい。
印鑑を廃止してほしい。
窓口手続きの間の託児サービスを設置してほしい。
ホームページ内で、申請書のダウンロードができるようにしてほしい。
支所のサービス内容をもっと増やしてほしい。
県外に住んでおり、息子の住所を移した関係で扶養のための手続きで息子の「課税証明書」が必要となったが、所得が無いための申告が必要であることの説明がホームページではわかりにくく、時間がかかりかかっている。ホームページには、わかりやく掲載してほしい。
迷ったら窓口に行く事の告知をしてほしい。

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)	18	32.1%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	25	44.6%
3	知らなかったが、利用したい	11	19.6%
4	知らなかったし、利用したくない	1	1.8%
5	未選択	1	1.8%
	合計	56	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	36	64.3%
2	適切でない	14	25.0%
3	未選択	6	10.7%
合計		56	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。(回答者14人)

平日は、8時30分から20時まで、土日祝日は、8時30分から17時まで開庁して欲しい。
休日開設の時間、場所、そこでできる手続きとできない手続きを知りたい。わからないので、平日に休暇を取って、手続きに行くしかない。
毎週土日休日の8時30分～17時15分に開設してほしい。
もっと開設日と時間を増やしてほしい。
そもそも証明書の発行手数料が高すぎる。職員の休日出勤手当てに税金が使われている為か。
休日の窓口開設はどのくらいの利用者があるのか。利用者が少なければ休日窓口開設はしなくてよいのではないか。
希望としては毎週終日と思うが、現状でどの程度の利用か不明なので何とも言えない。費用対効果というかお金のかかる事だから。
引越が多い(3～4月)は、土曜日、日曜日は開設してはどうか。

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、回答対象者56人)

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	33	58.9%
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	8	14.3%
3	徳島市ホームページから情報を入手する	39	69.6%
4	知人や友人などから情報を入手する	5	8.9%
5	特に確認はしない	6	10.7%
6	その他	1	1.8%
7	未選択	1	1.8%
合計		93	-

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1人)

インターネットで調べる。

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	適切である	40	71.4%
2	適切でない	11	19.6%
3	未選択	5	8.9%
合計		56	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。(回答者11人)

徳島市ホームページに本庁舎駐車場の案内、開場時間などが書かれていない。
どこに何が書いてあるかわかりづらい。簡潔に書いてほしい。
証明書や書類発行の手続きが複雑すぎる。もっと簡略化できるはず。余計な仕事をしているので無駄な経費や人件費がかかっているのではないか。
階層が深くほとんど使えない。すぐ見つからない。みんなが知らないなら、知らせていないのと同じだ。
特に、保険年金課はサービス内容が多く、内容がわかりにくい点が少なくない。保険年金課を分割し、サービスをわかりやすくしてほしい。
長文であり、図や絵を多用頂きたい。
粗大ゴミの事で情報希望。砂利や物置等もう少し段取りなど知りたい。確かに連絡先は書いてあるが、後はそれぞれでやってよでは不安。
問8の回答のとおりまだまだ、ホームページの通りやってもすぐに必要な書類は送られてこない。

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	知っていて、利用したことがある(利用したい)	10	17.9%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	8	14.3%
3	知らなかったが、利用したい	29	51.8%
4	知らなかったし、利用したくない	7	12.5%
5	未選択	2	3.6%
合計		56	100.0%

問17 徳島市役所では、新型コロナウイルス感染症対策として、窓口職員のマスク着用や窓口にアクリル板やビニールシートの設置等を行っていますが、これらの対策は適切だと思いますか。

選択肢		回答数	割合
1	適切である	47	83.9%
2	適切でない	5	8.9%
3	未選択	4	7.1%
合計		56	100.0%

問18 問17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。(回答者5人)

<p>出入り口付近に自動検温システムを設置した方が良い。</p>
<p>郵送で対応できることを対人でしにくる人が多いのはホームページの改善が必要であるということだと思 う。最も感染症対策になると思う。今後は郵送でできます、と案内すべき。</p>
<p>職員と職員のデスクの距離が近すぎる。効率化して人を減らすべき。</p>
<p>エレベーターに乗ったときにマスクをしていない職員がいた。市民にマスク着用の来場を促しているのに、 未着用の職員がいるのはおかしい。</p>

問19 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19人)

これからも一人一人丁寧な対応を心がけて欲しい。
来庁者でマスクしていない人の中でマスクを希望する者にマスクを配布した方が良い。
総じて、とても親切でわかりやすい対応をしていただいた。まだ、課題があるので、近々に再訪する。100文字以内なら、それ以上入力できないようにしてほしい。
庁内案内所の女性職員の対応が悪い。客を見て接客を変えるな。平等に接客して欲しい。
国民年金の窓口サービスの掲示板や場所が分かりにくい。
市役所で働く方がそれぞれの部署で働きやすく動ける環境づくりを希望する。食堂もずいぶん簡素になり売店もなく、トイレも綺麗と言いつらい。もっと働きやすい福利厚生があっても良いかと思う。
案内も充実しており不満を感じたことはない。
駐車場が使いにくい。
児童手当の窓口の担当者の対応が冷ややか。女性職員同士で雑談していて、そのタイミングで話かけると嫌そうな顔をされたことがあり、市役所にあまり良い印象を持っていない。
古さがある中で工夫してるなどは感じる。しょっちゅう行くことが無いのでいちいち忘れるがすぐ聞ける人が居るので助かる。
料金を安く済ませよう休日窓口を廃止してコンビニ交付の方法の周知を行うべき。また自宅のプリンターで印刷できるようにすべき。
子ども関係の課の人事異動を年度初めにするのをやめてほしい。問い合わせでも子育ての知識もろくに知らない職員がいてうんざりする。寄り添い、責任のある対応をしてほしい。
窓口サービスの受付は臨時職員やパート職員といった非正規職員である。そのため、要領を得ないことが少なくない。もっと、正規職員を増やし、対応をスムーズにしてほしい。
民間企業でないので仕方がない事だが、もう少しだけ笑顔がほしい。大変だし、利用する人が多いのもわかるがもう少しだけ期待する。
窓口ではないが、一階、二階の窓口番号が振ってあるがどこにその番号があるのかわかりにくいので、全体の見取り図や〇〇番〇〇課といった図表があればもう少しわかりやすくなると思う。
行政手続きに関して、メールでの問い合わせにメールで回答してほしい。
窓口は良好。投書やネットが影響している。窓口によって暇なのか職員同士で私語が多い。
いろんな人が来るので一人ひとりにわかりやすく対応するのは難しそうだが、いつも丁寧だなと思っている。感謝している。