

令和4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4年8月1日(月曜)～令和4年8月31日(水曜)
回答者数	872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	309	35.4%
2	女性	538	61.7%
3	未選択	25	2.9%
合計		872	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	824	94.5%
2	徳島市外(※徳島市内在勤・在学)	27	3.1%
3	未選択	21	2.4%
合計		872	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	301	34.5%
2	自営・自由業(フリーランス)	74	8.5%
3	パート・アルバイト	136	15.6%
4	公務員	67	7.7%
5	学生	11	1.3%
6	専業主婦・主夫	124	14.2%
7	無職	95	10.9%
8	その他	39	4.5%
9	未選択	25	2.9%
合計		872	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	8	0.9%
2	20歳代	52	6.0%
3	30歳代	155	17.8%
4	40歳代	222	25.5%
5	50歳代	206	23.6%
6	60歳代	154	17.7%
7	70歳代	65	7.5%
8	80歳代以上	10	1.1%
9	未選択	0	0.0%
合計		872	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	125	14.3%
2	良い	290	33.3%
3	普通	345	39.6%
4	悪い	74	8.5%
5	とても悪い	16	1.8%
6	未選択	22	2.5%
合計		872	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。(複数回答可、回答対象者415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	151	36.4%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が良かった	293	70.6%
3	制度や手続きの説明が適切で、分かりやすかった	155	37.3%
4	椅子など待合スペースの環境が快適であった	66	15.9%
5	待ち時間が短く、用件が早く済んだ	96	23.1%
6	休日窓口、支所での手続きなど、便利であった	34	8.2%
7	その他	10	2.4%
8	未選択	1	0.2%
合計		806	-

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10人)

案内係の人が立っていてくれるので尋ねやすく助かる。
敷地の落ち葉などの掃除している方をよく見かけ好感がもてる。
サービス業ではないため、さすがに笑顔で対応とまではいかないが、適切に対応してもらった。全てを把握しておかなければならない窓口。さぞ勉強しているんだろうと感心する。
総合窓口近くには案内の方がいて、悩んでると必ず声をかけてくれるので助かる。
私が若い頃、市役所の対応は横柄だった。支所も同じ。社会保険事務所、郵便局など、皆お役人意識があったと思う。近年は違ってきてどこも良くなった。
案内表示など、取り立てて特に満足というわけでないけれど、「行政サービスはこんなものか」と、自分なりに納得している。
駐車場が少なくとても困る。
電話での問い合わせに親切に答えていただいた。

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。(複数回答可、回答対象者90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	19	21.1%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かった	59	65.6%
3	制度や手続きの説明が不適切で、分かりにくかった	33	36.7%
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	15	16.7%
5	待ち時間が長く、用件が済むまでに長時間かかった	39	43.3%
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	12	13.3%
7	その他	11	12.2%
8	未選択	0	0.0%
合計		188	-

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11人)

福祉課の手続きまでの待ち時間が長い。人も財源も足りてないのだろうと感じる。窓口に行っても誰もおらず、奥に職員がいるので声をかけても無視される。
確定申告に行ったとき、仕事を失業したなどで確定申告や国民健康保険や国民年金の切り替えに行ったときにいつも不快を感じる。愛想がなく、業務的な対応に毎回イライラするときがある。
目的の窓口にも誰もおらず、順番待ちのカードを取って待っていたが、誰もなかなか出てこず、やっと出てきても、身だしなみも態度も言葉遣いも悪く、手続きした後もまた長時間待たされた。
公務員というのがあるのかすごく上から目線で対応、一般の人より高いお金もらってるのが偉いのか市役所に勤めてるのが偉いのか。なるべくなら市役所へは行きたくない。
マスクを強要された、マスクは義務です、と言われた。

暑いのにクーラーはきいてない。涼しい所で汗をかかない仕事の人と、暑い所でいったん入ると滝のように汗をかく。

住民票や戸籍謄本の発行、変更など、個人情報系のものは役所に行かなくても自分で発行できるようにしてほしい。何かにつけて役所の証明が必要な時に、オンラインでできるようにしてほしい。

子ども医療症の手続をしたとき、予防接種の用紙をもらえなかった。後日、この窓口で電話しても、普通と一緒に渡しているの一点張りで、もらえてないと何度も伝えても信じてもらえなかった。

一つの窓口で処理出来ず、タライ回しのように次々窓口に行かされる。

書類に間違いがあり、何度も電話で説明して提出が遅くなった。窓口で対応しているときに、しっかりと書類の確認をしていただかないと迷惑。

市職員の知的レベルが低い。市民のための行政という基本が理解できていない。

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872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)	435	49.9%
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)	180	20.6%
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)	344	39.4%
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)	151	17.3%
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)	378	43.3%
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)	237	27.2%
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)	103	11.8%
8	その他	15	1.7%
9	特になし	76	8.7%
7	未選択	35	4.0%
	合計	1954	—

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13人)

期日前投票。
税や法律家などの専門家への質問日。
ネットで事前に入力して手続きを時短する取り組み。
ネット技術で利便性を！役所で紙申請の手間省いてほしい。WITHコロナ対応を。リモート面談で全手続きが済むよう。住民登録、印鑑証明ほか、別用紙に同じことを何度も書かないといけないが、隣から情報を回わせないか不思議。
待ち時間も僅かであった。確定申告市民税申告の提出書類の書き方など丁寧に教えてもらった。
夜間に開いてるとありがたい。
証明書系のオンライン発行サービス。
休日、祝日関係なく手続きが出来るよう、通常業務をしてほしい。わざわざ仕事を休んで市役所に行かなくてはならず、職場にも迷惑をかけている。
高齢者、動けない家族のマイナンバーカード、ロック解除は自宅でパソコンスマホで対応可能にしてほしい。代理人でも手間がかかる。個人情報スマホで顔認証などいろいろ改善出来ると思う。
インターネットの粗大ゴミの申し込み。ハガキや窓口への持ち込みでは忘れがちになるので、気がついたときにすぐ出来るようになったのはとても便利。

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156人)

市の行事が分かるようにしてほしい。
洋式トイレを水洗にしてほしい。駐車場が狭い。
平日は仕事で5時までに手続きに行けないことも多いので、月に2度くらい、役所の開いている時間を5時半まで延長してほしい。休日窓口は、出来る手続きが限られているので平日の延長は助かる。
電子申請サービスを増やしてほしい。チャットサービスも導入してほしい。
電子決済による納付。災害時にも利用できる移動図書館(ブックモバイル)のような移動支所。窓口申請で書く書類を事前にウェブサイトから入力することで、当日は本人確認だけにすればもっと省力化が図れるのでは。
今はとにかくコロナ対策をしてほしい。あれほど気が張っていたのに、今は気が抜けている。市政も悪い。このままでは潰れる。
高校生の乳児医療を対応してほしい。休日手続きもいざというときの安心感はあるが、それよりも具体的に生活に必要な子どもの医療費の対策をしてほしい。
徳島市への要望を入れられるポストの設置。
コロナ禍で、各窓口業務の混雑状況がスマホなどから確認できる仕組みがあれば利用したい。
正職員にしっかりと仕事してほしい。まず挨拶ができない、窓口行っても見てみぬふり、仕事中にアメ、ガムを口に入れて食べたり、やりたい放題。市役所に行くと嫌な気持ちになる。
自動交付サービスの拡充。
週に一回、平日の夜8時くらいまで対応してほしい。
オンライン申請の推進。
マイナンバーを使いネットから証明書等を取得できるようにしてほしい。
支所では、支払いが出来ないところがあり不便である。
休日の窓口開設(毎週・年末年始以外常時)。

イベント情報などの案内板があればよい。
ネットが使えない年配の方に喜ばれるサービスなら何でもいいと思う。南海トラフ地震に対する避難経路対策を、もっと周知徹底してほしい。POPや動画などを待合場所で流してほしい。
毎日ではなくていいので平日20時くらいまで窓口を空けてほしい。
法律相談、税務相談のできる日数を増やしてほしい。予約日は、電話回線、職員を増やしてほしい。この窓口の職員は、横柄で不親切な人が多い。改善してほしい。
徳島市役所HPが分かりにくい。コロナ情報は県に丸投げなのでは。
税金について質問できる専門家への質問日があるとよい。
マイナンバーは支所でも手続きを可能にしてもらいたい。
休日窓口を土曜日にも拡大してほしい。
窓口がスムーズに流れるよう職員の確保。AIなど機器が利用できる場所は機器対応でも良いのでは。
せっかくマイナンバーカードを導入したことから、地域の診療所や薬局など、使用範囲が広がると良いと思う。制度はあるが、浸透してないのが現実。
県外の役所を利用して徳島市の職員の質の低さを実感した。自分が偉いと勘違いしていないか。媚びへつらうようにとは言わないが、余りにも酷すぎる。県外の役所などで研修を受けたほうが良い。
自動車税などの納税をクレジットカード支払ができるようにしてほしい。
もっといろんな手続きを休日窓口でもらえるようにしてほしい。
障がい者に優しいこと。
委任状の係間での統一や、一枚で複数箇所利用できるなど、手続きを簡略化してほしい。頼まれてせっかく行っても、無駄足になる時がある。
住民票異動など、マイナポータルで全て完結できるようにしてほしい。
なんでも相談の導入。あらかじめ相談内容を聞き取り、掲示板や広報で答えてほしい。
書類が多すぎる。もっと簡素化になるようなシステムに。
支所やコンビニ交付サービスでの取り扱い内容が戸籍や税金関係などもっと広がると良いと思う。
テキパキしてほしい。
駅やショッピングモールでの出張窓口。
インターネット、チャットサービスなど24時間体制で、家のパソコンから申請、郵送対応できるシステムがあれば便利。
窓口の段階ではないかもしれないが、事前に手続きに必要なもの(印鑑など)を確認して窓口に行くが、それを忘れないで済むようにしてほしい。
街灯が切れていることがある。夜遅く散歩している人もいるし、学生も夜遅くまで勉強するので、帰宅途中で何かあってからでは遅い。きちんと点検の依頼するのも行政の仕事ではないのか。
手続きについてホームページなどで紹介してほしい。窓口で時間がかかることがある。疑問に答えてもらえたりできるとありがたい。必要書類なども詳しく知ることができたら便利。
夜間の証明書などの交付があれば急ぎの時に助かる。17時以降の電話対応をしてほしい。
子連れで手続きに来た場合、少しでもいいので子どもを見てもらえるサービスがあったらよい。
マイナンバーカードを持っていなくても、インターネットを通じて公文書の発行ができれば便利だと。
一部の窓口で、市民への対応が遅い。声がけしないと気付かない時が多い。全員がパソコンに向かっていない対応をしてほしい。

17時で受付終了は普通に仕事をしている人間にはかなり難しい時間であり、時間外窓口ではやれることが限られているので、全般の業務を1時間ずらすなどしてもらえればと思う。
待ち時間を短縮してほしい。
駐車場が一杯のときが多いので、何か対策してほしい。
新駅を作るのをやめてほしい。阿波踊りを綺麗なお金で運営してほしい。
受付の配置が分かりづらい。
多く利用することはないが、直近で利用した時に知識不足を感じた。ワクチン接種の不手際を多くの知人から聞いていたが分かるような気がする。
年配者に寄り添う言葉使い説明が大事。
電話対応窓口の充実。
お悔やみ窓口。
障害者年金のことなど。
市役所の東側に駅が出来るそうだが、市役所の駐車場が減るのではないか。駅いるのか。利用者はいるのか。採算が取れるのか。
高齢になると市役所まで行くのが大変なので、支所で全ての手続きができるようにしてほしい。
窓口には丁寧に教えてくれる、優しい方を配属してほしい。
市役所まで出向くのが難しい人たちに向けて、駅前やショッピングモールでの相談窓口があると利用しようという敷居が下がると思う。
駐車場情報をインターネットで流してほしい。
平日の21時くらいまで窓口が開いていたら、仕事終わりに利用出来て便利だと思う。
身障者で市役所へ行くのも大変。コンビニや支所へ行くのも大変。webで出来る限りの手続きが出来ると助かる。
駐車場を入りやすくしてほしい。
市役所が市民の憩いの場所として使用できるスペースを取ってほしい。
後期高齢の保険証が新しく変わったが、古い保険証の処分の仕方が詳しく書かれていない。
インターネット投票。
あらゆる電子化を進めてほしいです。それか、電話や窓口対応を18時までまたは早朝からにするか。
1年に1回の手続きで、毎回変わってないのに、市役所に行かないといけないところ。
マイナンバー取得者を増やすためには、発行だけでなく相談窓口の方が需要があると思う。自分の会社の同僚でも分からないと言う人は多くて教えてあげることがある。
窓口により忙しい人と暇な人の差がありすぎると思う。暇な部署の人は積極的に手伝ってほしい。あまりにも露骨に見える。
道路に穴が空いているところがあり、道路維持課に電話をすると時間は掛かったが直してくれたときは嬉しかった。
自転車置き場がいっぱいなので定期的に整理してほしい。
支所でも子ども医療などの手続きをできるようにしてほしい。松山市から転居してきたが、松山市は支所でもできていた。同じ行政サービスであるにも関わらず、地域差があるのはおかしい。
全ての支払いをQRコード決済(PayPayだけでなくあらゆるコード決済)ができるようにしてほしい。
子どもに関する業務が、本庁とふれあい健康館に分かれているのは不便。市役所食堂メニューに健康食を取り入れたり、栄養相談室を設けたりするなど市民に役立つコーナーにする。

インターネット経由で窓口の予約もしくは受付番号を発行できるサービスがあれば嬉しい。
鹿の駆除。
行政相談に応じてフレキシブルに窓口を案内してほしい。高齢者や身体障害者がワンストップで手続きができるようにしてほしい。
徳島市は他の市町村に比べて子育て世帯に対しての支援、制度が非常に薄いのでもっと充実させてほしい。阿南市など見習ってほしい。
以前使用できていた自動交付機での印鑑証明、住民票発行ができなくなり不便になった。
県のようにちょっと一言をメールで投函出来るようにしてほしい。
期待していない。
駐車場の拡張、拡張が無理でもせめて線路沿いの縦長駐車場の木々を伐採なりして、区間整理してもらえたらありがたい。理由は、車同士の距離が近く、接触、事故などヒヤリハットしたため。
窓口での相談中に、他の人に内容が聞かれてしまうことが気になる。
チャラチャラした職員は不要。
関連するサービスなどを案内してほしい。例えば福祉のサービスのあるサービスを申請する時に更に関連するサービスなどを積極的に案内してもらえたら嬉しい。
地域への貢献に意欲ある市民を同士を積極的につなげる取り組み。予算がなければ、各地のインキュベーションオフィスやコワーキングスペーススペースの当事者団体を集めて委託するなど。
今の状態でとても便利。
給付や貧困のための情報がもう少しわかりやすく手に入ると助かる。対象なのかそうでないのか文章が難しく、問い合わせることに戸惑う。
温度調節。
マイナンバーカードと連携すれば様式に自動で氏名、住所が記入できるようにしてほしい。
子どもの休憩スペースの増設。障害者休憩スペースの設置。
各種補助金制度のわかりやすい案内。
学校などで起きたことの相談室。

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)	251	28.8%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	340	39.0%
3	知らなかったが、利用したい	202	23.2%
4	知らなかったし、利用したくない	36	4.1%
5	未選択	43	4.9%
	合計	872	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	659	75.6%
2	適切でない	92	10.6%
3	未選択	121	13.9%
合計		872	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。(回答者86人)

月1回でも良いので、夕方まで利用できればありがたい。
税金や国保など幅広く取扱い業務窓口を開けてほしい。
隔週と知らず閉まっていた。平日に仕事している人は、休日しか行けないと思うので毎週開設してほしい。市役所に行くためだけに、急に休まれる方や早退する方も職場にいる。
毎月第2・第4日曜日の8時30分～正午に開設だけでは不便。毎週土曜8時30分～17時、毎週日曜8時30分～17時に開設してほしい。
まだ必要性を感じたことがない。
休日に開ける必要があるとは思わない。職員に、休日出勤で給料が出ていると思うと止めてほしい。
休日窓口という名称には合っていないように思う。
昼からも開設してほしい。
休日窓口では対応してもらえる業務が限られていて、役に立たない市役所はサービス業と思うべき。
決められているので、意外と不便。
午前中だけのため人が集中し密になる。新型コロナウイルス感染症に感染するリスクがある。
職員を休ませてほしい。
休みと思っていたし、当然だと思う。上記の取り扱いで、仕事や子どものことで休みが取れない場合は、事前に連絡し、休日に受け取れるようにしてほしい。
質の低い職員がイヤイヤ仕事をするのであれば、民間に丸投げしたほうがサービスが向上するのでは。
役場は平日しか空いてなくたいへん不便なため、輪番制などを導入して定休日なしで窓口業務をしてほしい。
10時ごろからでも良いので午後も開設してほしい。
第二、第四では覚えにくい。平日仕事でなかなか行けないから、全ての日曜日も開いてる方が理解しやすいし市民も助かる。時間が短い。
24時間365日対応してほしい。窓口後方でお客様対応をせずにいる年配の男性職員などにそういった時間帯の対応をさせてほしい。税金をなんだと思っているのか。
開設日が少ないと思う。交代勤務で午前だけ、午後だけでもいいので毎週開設してほしい。マイナンバーカードなど、窓口に行かなければもらえないものもあるのに、土日を休みにする意味が分からない。
午前中だけではなく、3月末や4月初めの休日窓口ように、1日(5時)まで開設してほしい。
もっと分かりやすく休日窓口の案内をすれば良いのではないか。
午前中は若い方は来ないと思う。
休日窓口職員を配置しなくても、ネットで手続きができるようになれば良い。
毎週土日祝日の午前中、あるいは隔週で土日の終日、または、平日の20時までの延長を隔週で月曜日に実施するなど、本当に仕事で市役所に行くことが難しい人のために時間を考えてほしい。

休日窓口にかかる人件費が勿体無い。利用人数を公開し、税金を無駄にしていないことを説明してほしい。

土曜日でも日曜日でも構わないが、半日でも良いので毎週開設してほしい。急ぎの際など市役所まで足を運べる機会が二度しかないのは少なすぎる。

仕事柄、平日や土日に限らず「夜しか時間が取れない」という方もいると思うので、夜間窓口などもある方が良いと思う。

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)	123	14.1%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	268	30.7%
3	知らなかったが、利用したい	335	38.4%
4	知らなかったし、利用したくない	70	8.0%
5	未選択	76	8.7%
合計		872	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	691	79.2%
2	適切でない	41	4.7%
3	未選択	140	16.1%
合計		872	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。(回答者37人)

取扱い業務の内容が狭く、あまり必要性を感じない。

3月最終・4月最初の日曜日の8時30分～17時まで開設は不便。毎週土曜8時30分～17時、毎週日曜8時30分～17時に開設してほしい。

取扱業務が同じなのに、休日窓口と臨時休日窓口と別々に表記する意味が分からない。休日窓口で統一し、3月、4月は開設日の追加や時間延長があると表記すればよいと思う。

日数を増やしてほしい。

隔週の日曜日だけでは少ない。かつ時間も短すぎる。

休日いつでも利用できるようにしてほしい。

臨時休日窓口は土曜日も開設しているともっと便利で利用しやすいと思う。

定休日なしで窓口を開けてほしい。

覚えにくい。

夜間も開設してほしい。

なかなか行くことができない。

休日でも臨時窓口に職員が必要な時はあり得るが、基本的に臨時窓口だといって職員の負担を増やして窓口を構えるより、ネットでほとんどの手続きをできるようにすれば良い。

平日の20時まで窓口を延長してほしい。

月一度あるといいと思う。

定期的な休日がない人にとって隔週休日窓口を開けてほしい。

費用対効果が悪いと思う。

行く時間がない。

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、回答対象者872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	327	37.5%
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	106	12.2%
3	徳島市ホームページから情報を入手する	648	74.3%
4	知人や友人などから情報を入手する	86	9.9%
5	特に確認はしない	30	3.4%
6	その他	15	1.7%
7	未選択	50	5.7%
合計		1262	-

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。(回答者15人)

他の自治体のホームページから情報を入手する。

新聞に挟まれている広報紙。

ネットで検索。

分からないことがあれば直接窓口に行く。

インターネットで似たような事案を探す。

SNS。

子どもが小さく、ゆっくり電話をして問い合わせができなかったときにメールで問い合わせを行った。

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	680	78.0%
2	適切でない	89	10.2%
3	未選択	103	11.8%
合計		872	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。(回答者80人)

ホームページを見ることがないから。
仕方ないと思うが、最終的には「窓口にてお問い合わせ下さい」となっていることがほとんど。
障害福祉に関する情報の掲載が少なすぎる。何が足りないかは窓口担当が一番知っていると思う。毎日同じことを市民に指摘したり市民から指摘されたりしているはずだから。
非常に分かりづらい。IT化が遅れている。
知りたい情報が最後の行で、かなり小さな文字のときがあり分かりづらいことがある。
情報が古い部署がある。
探しているコンテンツが見つげにくいので、業務部署ごとではなくて探している手続きからすぐを選ぶようになっていると分かりやすいと思う。
分かりにくいので仕方なく電話で確認している。
担当部署が分かりにくい。
文章による説明が多いので、フローチャートや箇条書きで簡素化した方が分かりやすいと思う。
チャットポッドなどを利用し、適切に説明した箇所へ案内してほしい。
文章が丁寧すぎて理解が追いつかないときがある。もう少し噛み砕いた文章にしていただけるとありがたい。
ホームページで必要と書かれていても、電話で問い合わせると不要と言われるものがあった。
もっとスムーズに手続きがおこなえるよう、端的に記載してほしい。
リンク切れがある。
もっと詳しい内容を掲載して欲しい。
文字が多すぎて見にくい。
徳島市のホームページを見ることは時々あるが、どのページもスマホからは、若干分かりにくい。または、見にくいと思う。
もう少し文字以外(図や絵、写真)を多めにして、直感的にわかるように掲載してほしい。
今は、「〇〇課」と電話番号だけなので、ホームページで用がある担当の課の場所が分かるように、ページに市役所案内図をつけてほしい。
年配の人にはホームページを見るのは難しいと思う。
「〇〇(調べたい内容を表す言葉) 徳島市」というように検索し、ほしい情報が出てきてクリックしてもホームページが見つからないという旨の表示がされることがある。
問い合わせたい課の電話番号が表示されて、問い合わせすると、たらい回しにされたことがあるので、分かりやすくしてほしい。
うっかり読み飛ばす。
ホームページで知りたいことが書かれていなかったり、検索の仕方が分からなかったりする。
子ども医療などのページが更新されていない。
電話で問い合わせの方が早いと思うが、取り急ぎでない場合など、メールの問い合わせの方が便利なこともあるので、メールフォームが分かりやすいところがあると良いと思う。
不要。
キーワード検索や、類似項目の表示、目的を入れたら案内してくれる24時間チャット対応を導入してほしい。
誰にでも分かりやすくしてほしい。

HPが分かりにくい。都合の悪いことは直ぐに削除する。
各課毎にもっと細分化して分かりやすく掲載してほしい。
委任状などのダウンロードする書類が探しにくい。
ほしい情報にたどり着くまでのツリー(分類分け)が難しいので、もう少し直感的に探せるようにしてほしい。

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)	97	11.1%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	157	18.0%
3	知らなかったが、利用したい	461	52.9%
4	知らなかったし、利用したくない	118	13.5%
5	未選択	39	4.5%
合計		872	100.0%

問20 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及び検温センサー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	775	88.9%
2	適切でない	34	3.9%
3	未選択	63	7.2%
合計		872	100.0%

問21 問20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29人)

仕方がないのかもしれないが、ビニールシートは本当に聞こえづらい。聞きとりやすさへの対策も同時にお願いしたい。
今やアクリル板やビニールシートは意味がないといわれているのに、いまだ以前と同じ対策なのが意味が分からない。
聴覚障害者や高齢者等の会話が聞こえづらい人にとって、マスク着用にあクリル板やビニールシートはバリアでしかない。
マスクやパーティションは良いが、客が聞き取りやすいスピーカーなどを設置すべき。
職員の感染が多すぎる。腸内の感染対策を強化する必要あり。
マスクは不要。
先週市役所を利用したが、利用者は誰も検温センサーを使わず、出入り口のアルコール消毒も使っていなかった。対策ができてなく怖く思った。
入口のアルコールは横に目立たないように置いてある。気がつかない人も多い。エレベーター待ちをしている職員や立ち話をしている職員がアルコールの前をふさいでいるのも何度も見かけた。マスクの付け方が悪い。
地下駐車場東側にアルコール消毒がないので設置してほしい。
すり抜けている人もいると思う。

アクリル板やビニールシートは換気を悪くし、感染対策に科学的根拠がない。手続きのオンライン化を進めるべき。

窓口でビニールシート越しではお互いの声が聞き取りにくく、結局はシートを避けるかたちで大きな声で喋ることになる。検温センサーはあっても良い程度。

ネット経由やタッチパネルなどの非対面の手続きを導入したほうが良い。

アクリル板やビニールシートが汚すぎる。

声が聞こえにくいし、少しずつコロナ離れしていくべき。

不要。

空気清浄機は導入しないのか。

効果がない。

過剰な対策は不要と思われる。大した根拠もなく市民との距離を作るようなことはやめた方がよい。

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247人)

障がい者福祉サービスにかかる手続きについて、頻繁であるため、負担軽減になるよう簡素化してほしい。また、係によっては窓口が混雑しており、配属人数の見直しが必要でないかと感じている。

説明の仕方があまりにも事務的すぎて、対応の温かみを感じない。

昔はかなり待たされるイメージだったが、先日、住民票を取りに行ったときには早くて驚きました。

初めてのことを分からずに聞いているので、もっと親切に窓口業務に接してほしい。

ほとんどの職員さんは親身になって答えてくれるが、そうでもない人がいる。

職員さんは、とても親切で分かりやすい言葉で説明をいただき、いつもスムーズに手続きができ、ありがたい。市民の方も職員の方に対して謙虚で感謝の気持ちを持たなければと思う。

いつも丁寧に対応させてもらって、気持ちがいい。

窓口職員のなかには専門的知識を持っている人とあまり業務内容を知らない人がいるように思う。職員の皆さんが市民の要望に直ぐに応えられる知識を身に付けてほしい。

平日17時以降20時まで、窓口開設時間を延長してほしい。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、徳島市議会議事録などを閲覧できる情報コーナーを設けてほしい。

効率化は非常に重要。しかし、システムトラブルや災害時などに加え、アナログ方式への転換も、すぐにできるような方式が望ましい。IT化について行けない人向けに、一部は、対面サービスも継続する方がよい。

全体的にもう少し笑顔があってもいいように思う。

手続きが分かりにくいときがあるが、優しく案内していただけるとありがたい。

偉そうな態度はやめてほしい。税金で給料もらっているのに優しさが全く感じられない。

心良い対応を期待する。

窓口に行けない人のために、ネットサービス(24時間)を導入してほしい。

2階以上にも待合室みたいところがほしい。

待ち時間を少なくしてほしい。

要らない支所やサービスはなくして税金を安くしてほしい。

窓口で対応くださった方に感謝、不慣れな手続きを、分かり易く丁寧に説明していただいたので、良い印象を持ち帰宅した。

マイナポイントの説明を小さな子どもでも分かるように説明してほしい。

感染症対策で市町村の対応に関する注目度が上がっている。徳島市は実は住みやすいのでは？とアピールできるチャンスかも。窓口の方はとても親切に対応してくれるのでそんな所が広まってほしい。

窓口の待ち時間も適切だし対応も丁寧で大変良い。
どんどん年配の方が増えていく中で、家族が安心して過ごせる市を作ってほしい。
総合案内の対応は素晴らしかった。窓口での対応は、事務的で冷たい対応に感じた。
会社員なので、手続きしたいことがあってもなかなか業務時間内に行けない。休日窓口では行われていない手続きなどがあり、休みを申請して行くときに窓口を予約できる制度があったら助かる。
コロナ感染予防の徹底。
高齢者には、窓口の対面が良いと思うが、タッチパネルで最寄りの窓口を探すので良いと思う。人件費削減に繋がるし、待たなくても良い。
電子化なども進んでいて、スムーズに手続きすることができたので良いと思う。
働いている人のために、土日や夜遅くまで、手続きできるようにしてほしい。
大変な業務ですが、今後とも市民サービス向上させてほしい。
Wi-Fiはつながりにくい。
駐輪場が増えると、助かる。
惰性で動くだけでは県外からみた徳島の資質が疑われる。こんなアンケートを取らないとわからないこと事態が問題では？
こういうアンケート実施はいいと思う。結果の公表、実施内容を公表してもらえることを期待する。
床に課ごとに色分けしたラインの案内があったらいい。
証明書を持参と言われたが、結局証明書は使用できないことが分かり、証明書代金が無駄になった。今後そういったことがないようにしてほしい。
PCR検査実施場所や時間をTVで知らせてほしい。独居家庭訪問などで検査やコロナワクチン接種を勧めてほしい。
駐車場から窓口まで始め少し迷ったが、案内してくれる方もいたのでそこまで困らなかった。目につくところにWi-Fiの案内はなかった。
マイナンバー更新時の写真について、撮影場所は一般の人が待機している場所と離れた場所、もしくは目隠した場所にしてほしい。
椅子が汚れていた時があったので、早めに拭いてほしい。
高齢介護課の窓口を何度か利用したり、電話で問い合わせをしたりしたが、いつも丁寧にわかりやすく説明してくれる。
教育委員会を訪ねたとき、大声で雑談している職員がいるなか、子どもの個人情報に関わる内容を個室ではなく、カウンターの中に入り職員が執務しているデスク上で説明された。このような無配慮に怒り、驚いた。無神経。
職員だけでなく、市民もあらためなければならぬと思う。総合相談窓口は駐車場近くの入口がいい。高齢者に優しいコーナー。
市役所の住民サービスの機能をアミコに移転又は出張所にすれば、公共の交通機関を利用する人たちにとってはとても便利だと思うし、それにより徳島駅前の活性化(経済効果や人流の増加)に繋がると思う。
徳島市の窓口では、住民票、印鑑登録、マイナンバーカードの発行手続きで利用したが、職員の対応も丁寧で発行までの時間も待ち過ぎることなく、意外に早く手続きができた印象がある。
休日に対応してもらえるのはありがたい。
職員の方は窓口に来たとき、誰かが行くだろうではなく率先して対応に行くぐらいの構えでいてほしい。
職員同士の笑いながらの私語が目につくときがある。

<p>以前、ワクチン接種券を送付前にもらいに行ったがかなりの時間待たされた。職員の愛想も悪いので改善してほしい。</p>
<p>ふれあい健康館なのか、市役所なのか、わかりにくい。(例:こども医療費の窓口は市役所)類似の部署に聞いても、「どっちなのかは、さんぼを見て電話して聞いてください」といわれ、驚きだった。</p>
<p>西側の駐車場に警備員がいるが、必要か。高齢者を連れて行くとき停止させられ、要件を聞かれた。いちいち面倒であった。高齢者、障害者優先駐車場にしてほしい。高齢介護課が近いので便利。</p>
<p>私自身は余り窓口を利用しないが忙しそうなお窓口と暇そうなお窓口があり、需要の多い窓口は増やす等の改善を行ってほしい。</p>
<p>先日マイナンバーカードの受け取りに行ったが、ネット予約が出来て便利になったと思った。</p>
<p>父が亡くなり、保険などの手続きで利用したが、他の窓口にいるときに前の手続きの担当者が不備で説明に来たり、介護保険証が送られてきたりした。</p>
<p>いつも待たされるイメージがある。後ろで座っている人がたくさん見えるが、窓口対応の人数は決まっているのか？混雑したときなどは人数を増やして対応してほしい。</p>
<p>先日、スタヂを県外の人に食べてもらいたくてスタヂのパックをもらいに行った。どこでもらえるか、分からなかったの、案内で聞くと、笑顔でわかりやすく説明してくれた。</p>
<p>17時きっかりに電話が切れるのは何故なのか、早すぎて連絡できないときがよくある。</p>
<p>コロナ対策でマスク着用、ビニールシート等を徹底していただけて気持ちよく利用できるが、声の小さい職員さんはマスクとビニールシートで声が聞こえにくくなり何回も聞き直してしまい申し訳なく思う。</p>
<p>休日に手続きができることを知らなかったのもっと普及できたらいい。</p>
<p>全ての職員さんが同一の方向に業務推進が出来ていないのが問題。業務を片付ける事が仕事になり、市民の為に欠如しているのではと思われる。</p>
<p>窓口では普通の対応をしてほしい。人によっては初めから機嫌が悪いような態度で臨まれる。市役所全体のイメージが下がる。できれば利用したくないと言う気持ちになる。</p>
<p>コロナ禍で職員の方も感染リスクが高まっており、大変かと思うが、感染対策等気をつけて仕事をがんばってもらいたい。</p>
<p>行きたいと思う時もあるが、自転車置き場が満杯で、駅から少し遠い。クレメントあたりに必要窓口でも出していただきたい。</p>
<p>マイナンバーカードをもっと利用するべきだと思う。例えばコロナワクチン接種マイナンバーカードを使えば、接種券も送付の必要がないのでは？と思うが、マイナンバーカードでは無理なのか。</p>
<p>臨時職員を雇わずに、正規職員が仕事をしていない状況を改善してほしい。わざと手前の臨時職員と思われる方ではなく、奥の年配の男性職員に質問をしても答えてくれない。市役所に行く度に非常に不愉快。</p>
<p>忙しい業務を熟されていることは承知しているが、これまで訪れた市役所の中で最も愛想がないと感じた。</p>
<p>大型モニターの導入してほしい。</p>
<p>休日窓口でいろんな部署を開けてほしい。</p>
<p>市民の立場になり上から目線はやめてもらいたい。できないことはできないと毅然として、相手の言うことを理解し相手の立場になり、対処方法を考えてもらいたい。</p>
<p>高齢者は若年者に比べて理解度が劣るので、何事にも相談できるよろず相談所のような窓口が必要かと思う。</p>
<p>高齢者福祉のサービス、イベント、が他の町村より劣る。</p>

窓口の方の身だしなみ、態度、言葉遣い、説明の仕方などは、いつも不快に感じる。感じよかったと思うことは、ほとんど無いので、改善して欲しいです。
窓口で悩んでいると、常に全体を見ている人がいて、何かお困りですか？と、声をかけてくれるのがありがたい。
障害福祉の窓口の番号札がもらいにくい。
子育て中でいろんな年代ごとに疑問に思う手続きなどがでてくるので、気軽に相談に行けるようにLINEやインターネットで呼びかけてほしい。
どこに行けば良いのか分からない時があるので、もう少しフリーで立っている職員さんを増やしてほしい。
マイナンバーカード取得のメリットがほぼない手続きは可能な限りオンライン化したほうがいい。
昔よりは良い窓口対応をしていると思うので継続してほしい。
花、音楽を流すなど 雰囲気を変えてみてはどうか。
たまにやる気のない職員さんや感じの悪い方にあたった時は気分が悪いので改善してほしい。
わかりやすく、ゆっくり説明してほしい。
行政サービスについての案内を、もう少し流して(公開周知)してほしい。新聞に折り込まれている紙媒体も必要とは思いますが、新聞を購読していない方々への周知もお願いしたい。
電気が暗くて文字が見にくい。
該当窓口までの経路を床に色別のテープを貼ってみてはどうか。
子ども保育課など、ふれあい健康館に子育てに関する課をわけののをやめてほしい。
職員の方は真面目に職務に取り組んでいるように思う。新聞に載っているように、悪市議にやられないように、正義心を持って、かつ、抜かり無い所要の対策を普段から取ってほしい。
手数料を上げてもいいので毎日開けてほしい。
駐車場も含め、今のところ気持ちよく利用している。
笑顔がない。何の目的か理解できたら後は個人レベルで余裕をもった対応をして欲しい。企業の方がもっと多くの数をこなしても対人だと愛想も笑顔も付き物である。
今回のアンケートをもとに、より一層の充実を期待している。
オンライン手続きで、戸籍や住民票、印鑑証明などの変更、出力、また、選挙などもネットで投票など、どんどん便利になるように、システム化するほうが絶対に良いと思う。窓口の強化は必要ない。
申請書類等記入方法を高齢者にも解りやすくしてほしい。
駐車場をもっと増やしてほしい。支所でできることをもっと増やしてほしい。それで増えた場合、ホームページのトップページで目に付くように表示してほしい。
コンビニで取得できるものが増えてほしい。
相談に行くにしても子どもを見てもらえると安心して相談でき、すでにあるなら、あることを広報してほしい。
保険、税金などは子供にでも理解できるようにしてほしい。
何回か利用し、用件を伝えたが、しかしその後のことがなかなか進みませんでした。
他県での祖母の死亡時に手続きが大変だった。マイナンバーカードがあれば、簡単に手続きしてもらえるのか知りたい。手続き書類の説明が図入りで字大きめの冊子でもあれば、何回も役場に足を運ぶ必要がなくていい。
人による窓口対応の違い。子育て支援コーナーの人はあまり手続きの仕組みが理解していなかった。

市役所館内での手続きを円滑にするためにマイナンバーをもっと活用してほしい。館内で交付してもらった証明書を他課に持って行く…の流れはマイナンバーで情報共有できてほしい。発行手数料も馬鹿にならない。
対応するのは人対人なので来られる人は千差万別です。職員の教育をしっかりとしてほしい。
職員の教育。市民はフロアの奥まで見ている。簡潔とぶっきらぼうを混同してほしくない。
電話対応で丁寧にわかりやすく話してくれる人もいるが、めんどくさそうに話してくる人もいる。
転入・婚姻届を提出したときにはお世話になった。必要な手続きの一覧表を渡していただいたので、とても分かりやすかった。業務が多岐に渡って大変だと思うが、頑張してほしい。
コロナ禍でもあり、子育て中というのもあって、市役所内での手続き時間を短く終わらせたいが、何度も窓口に行かないといけなかったり、説明が電話では難しかったりする。
手続き関連で不便に感じたことはあまりない。コロナ禍で大変なことも多々あるが頑張してほしい。
公衆無線LANサービスが、弱すぎて使えない。何かもっと違う方法はないのか。
自転車置き場と外のトイレのあたり、庁舎前の広場がもっと美しいといい。
とにかく市職員の教育を徹底してほしい。特に支所に配置されている職員、支所長の質が低すぎる。
待っていても、呼ばれたときに「お待たせしました」の一言もないのには驚いた。
群馬県のやっているようなインキュベーションオフィスの開設。
窓口対応は、若い職員さんは言葉遣いも丁寧で、親切にしてくださるが、年配の特に男性の職員さんは友達口調のような人がいた。今の時代に合わせてアップデートが必要かと思う。
障害福祉課の窓口をよく利用しているが、待ち時間が長い時がある。手続きだけで待っているのに、長々と相談をしたりする方が多いと思う。相談窓口が別にほしい。
窓口職員の声が小さいし元気もない感じ。銀行の窓口みたいにテキパキと業務をこなしてほしい。
縦割り行政ではなく、横との情報を密にしてほしい。
臨時の方が多いのか…手続きの内容だったりがよく分からない方がいたりする。結局、わかる人が手があくまで待たされることもある。
さわやか、すみやか、しんせつ、3Sサービスに取り組んでください。
清潔感を持った服装をしてほしい。
支所は無くさないでほしい。
人数がいる割に対応が遅い。
私語が多いイメージを払拭してほしい。
発達障害の子供が長時間待つにはかなり苦痛だったので、気兼ねなく待てるようなスペースをつくってほしい。