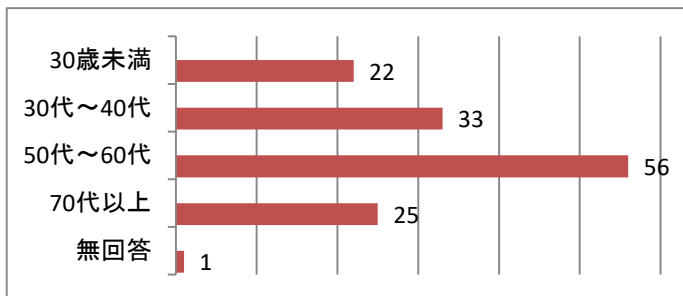


令和4年度 窓口サービスに関するアンケート結果

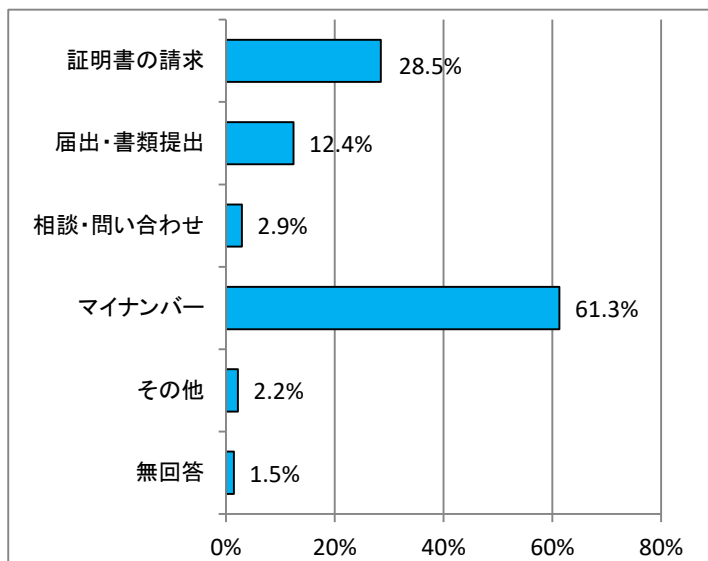
- 調査テーマ 「徳島市役所の窓口サービスについて」
- 実施期間 令和4年12月1日(木)～令和5年1月17日(火)
※ 休日窓口 令和4年12月11日(日)・12月25日(日)・令和5年1月8日(日)を含む。
- 対象者 市役所本庁舎への来庁者
- 調査方法 本庁舎1階・2階にアンケート用紙・回収箱を設置
- 回答者数 137人



■ アンケート調査結果

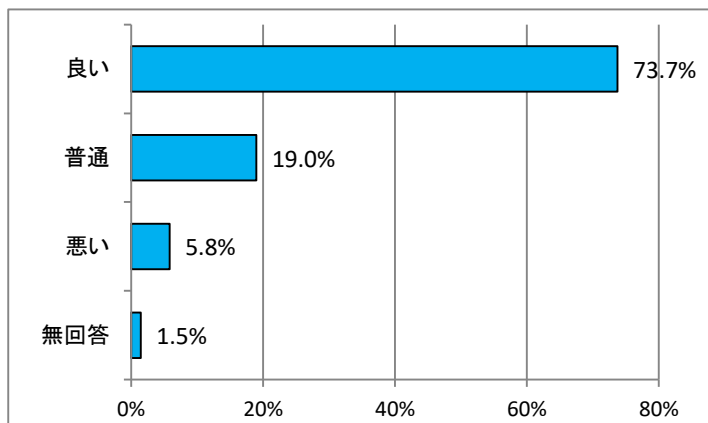
○ 本日はどのようなご用件で市役所においでになりましたか。(複数回答あり)

選 択 肢	回答数	割合
1 証明書の請求	39	28.5%
2 届出・書類提出	17	12.4%
3 相談・問い合わせ	4	2.9%
4 マイナンバー	84	61.3%
5 その他	3	2.2%
6 無回答	2	1.5%
合 計 (複数回答)	149	-

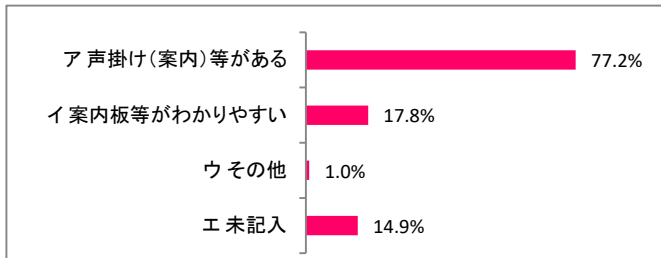


○ ご用件の窓口(課)に着くまでの印象はいかがでしたか？

選 択 肢	回答数	割合
1 良い	101	73.7%
2 普通	26	19.0%
3 悪い	8	5.8%
4 無回答	2	1.5%
合 計	137	100.0%



「良い」の内訳	回答数	割合
ア 声掛け(案内)等がある	78	77.2%
イ 案内板等がわかりやすい	18	17.8%
ウ その他	1	1.0%
エ 未記入	15	14.9%
合計(複数回答)	112	-

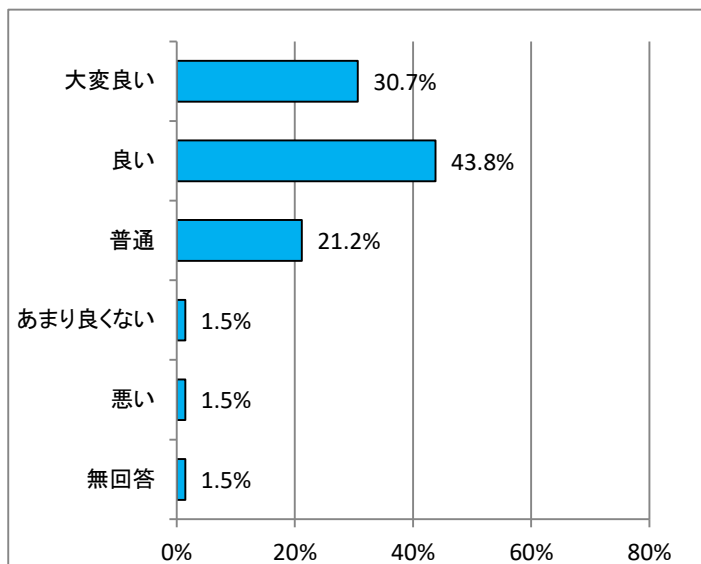


○ご利用された窓口職員やご案内した職員の印象はいかがでしたか？

【窓口で対応した職員の印象】

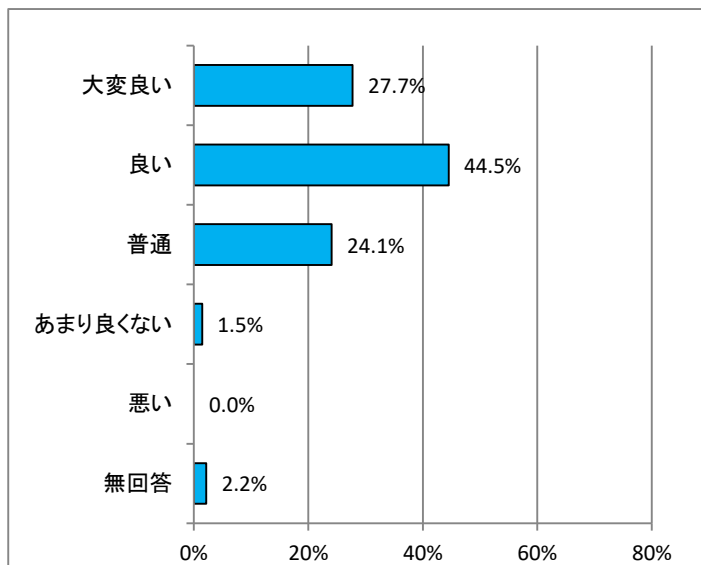
(1)あいさつ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	42	30.7%
2 良い	60	43.8%
3 普通	29	21.2%
4 あまり良くない	2	1.5%
5 悪い	2	1.5%
6 無回答	2	1.5%
合 計	137	100.0%



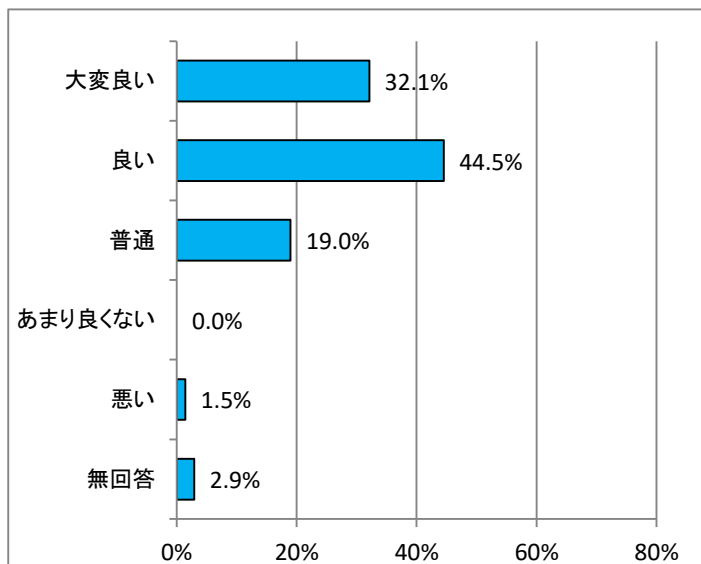
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	38	27.7%
2 良い	61	44.5%
3 普通	33	24.1%
4 あまり良くない	2	1.5%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	3	2.2%
合 計	137	100.0%



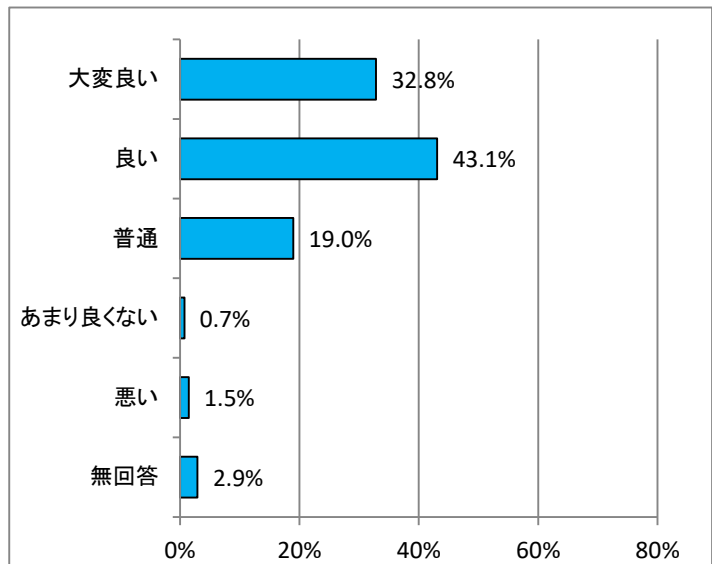
(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	44	32.1%
2 良い	61	44.5%
3 普通	26	19.0%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	2	1.5%
6 無回答	4	2.9%
合 計	137	100.0%



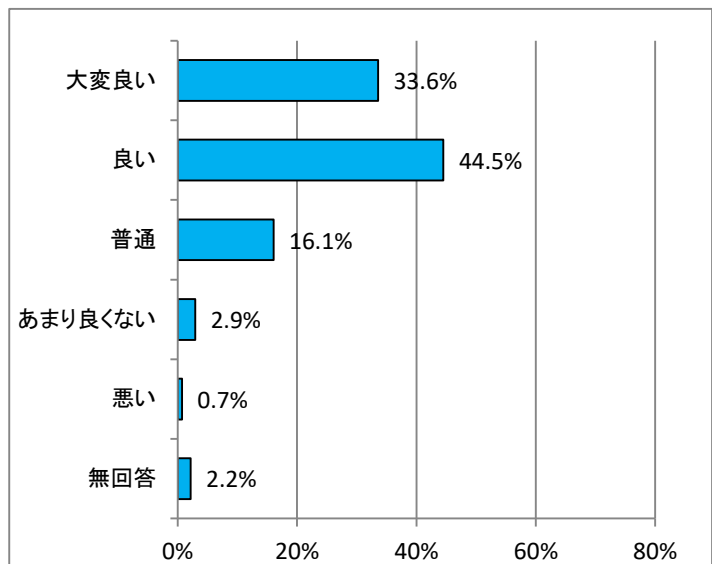
(4)話を聞く態度

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	45	32.8%
2 良い	59	43.1%
3 普通	26	19.0%
4 あまり良くない	1	0.7%
5 悪い	2	1.5%
6 無回答	4	2.9%
合 計	137	100.0%



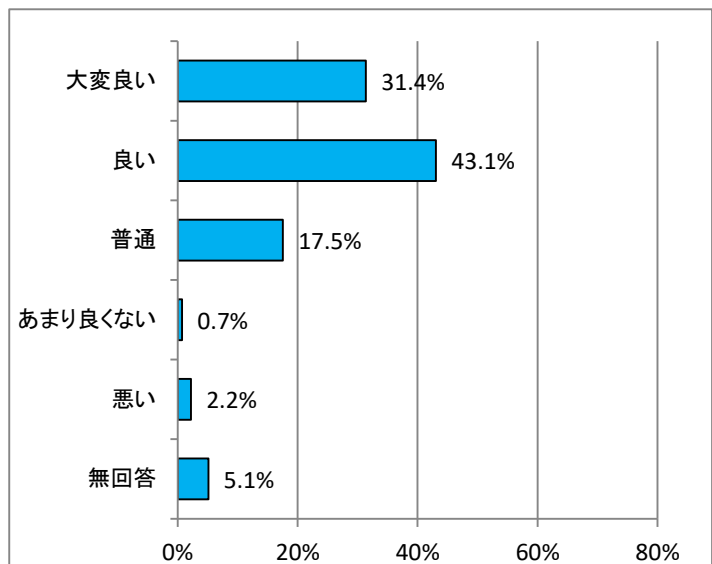
(5)説明のわかりやすさ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	46	33.6%
2 良い	61	44.5%
3 普通	22	16.1%
4 あまり良くない	4	2.9%
5 悪い	1	0.7%
6 無回答	3	2.2%
合 計	137	100.0%



(6)職員の業務知識

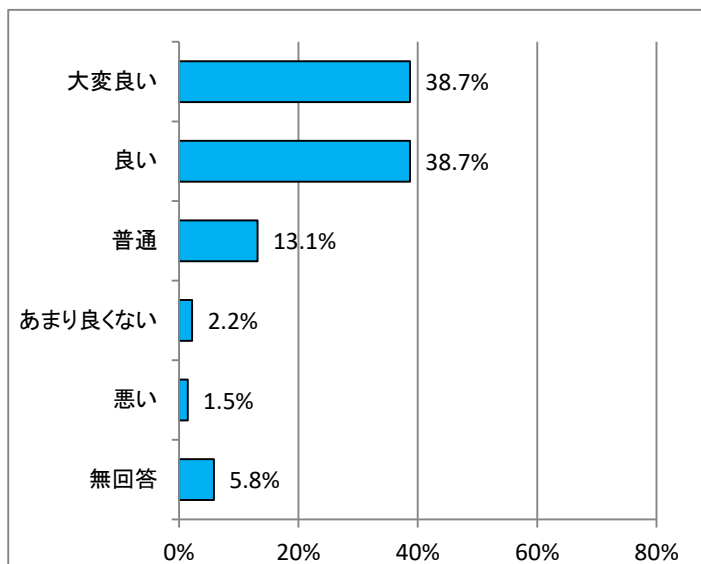
選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	43	31.4%
2 良い	59	43.1%
3 普通	24	17.5%
4 あまり良くない	1	0.7%
5 悪い	3	2.2%
6 無回答	7	5.1%
合 計	137	100.0%



【窓口以案内した職員の印象】

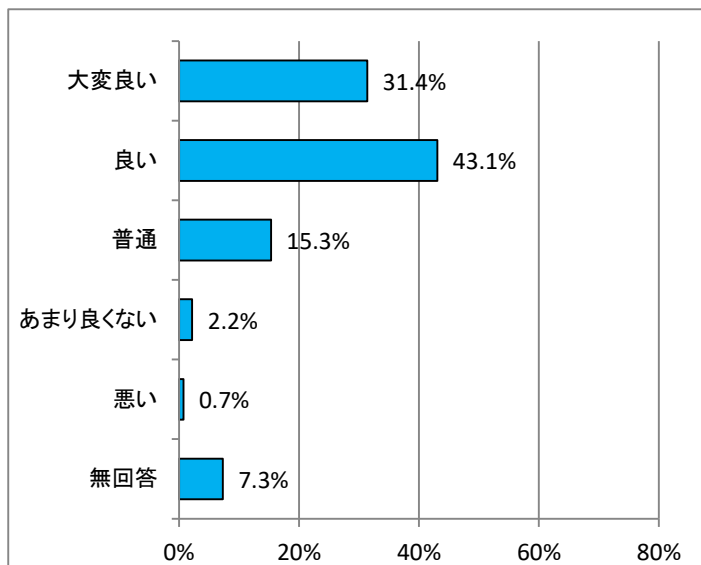
(1)あいさつ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	53	38.7%
2 良い	53	38.7%
3 普通	18	13.1%
4 あまり良くない	3	2.2%
5 悪い	2	1.5%
6 無回答	8	5.8%
合 計	137	100.0%



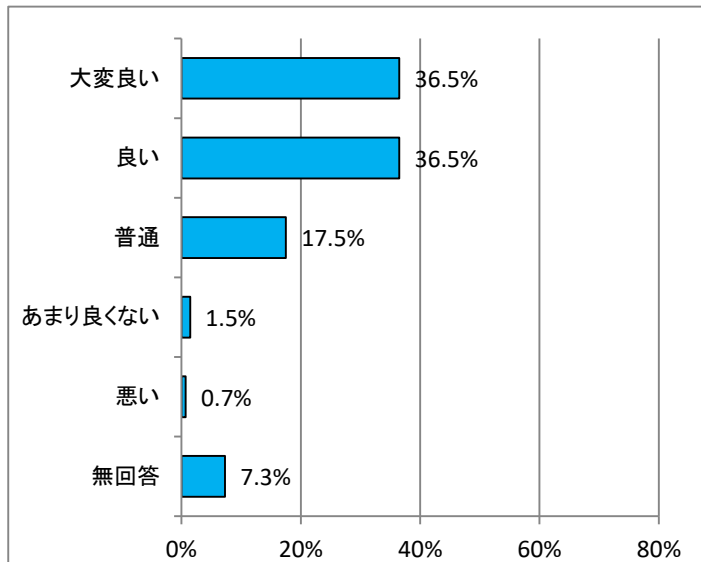
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	43	31.4%
2 良い	59	43.1%
3 普通	21	15.3%
4 あまり良くない	3	2.2%
5 悪い	1	0.7%
6 無回答	10	7.3%
合 計	137	100.0%



(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	50	36.5%
2 良い	50	36.5%
3 普通	24	17.5%
4 あまり良くない	2	1.5%
5 悪い	1	0.7%
6 無回答	10	7.3%
合 計	137	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	対応悪い
2	老人には、ていねいに説明してほしい。私の横の方は苦勞していた。
3	マイナンバーコーナーAの人員を増加するべき。
4	職員の方の感じがとても良かったです。
5	文句ばかり言ってる市民への対応ご苦勞様です。しかし、課によっては、勉強不足では、と感じる場面がありました。
6	待ち時間2分となっていたが、5分は待った。
7	態度が横柄、無礼である。
8	説明をわかりやすく教えてくださいました。
9	古い書類の請求なので時間がかかりました。受付窓口で、受取までに要する待ち時間のおおよその目安を言って(教えて)もらえればありがたいです。
10	以前よりきちんと行先を説明してくださって安心しました。
11	待たせすぎ。
12	2時間待ってカード不備で作り直しにまた2時間待って？アホか！人増やせ
13	概ね親切に対応していただきました。最初の挨拶、受け答えで当方のよろしくとの挨拶に返事がなかったのが気になりました。
14	ものすごく混んでいて、やっと順番がきたのに対応してくれている職員さんが後から来た人の番号札を配りに行ってしまっただけでまた待たされた。
15	待ち時間が長い。待ち時間が短くなるように。
16	最寄りの窓口スムーズにアクセスできるように案内する職員の方を増やしてほしい。
17	マイナンバーの写真持って来たのに違うサイズの写真を受付しときますと申請して帰ってから気が付いたので、受付で規格のサイズを知ってくれてるとありがたいです。
18	郵送されてきていた書類の代理人の持ってくる書類がわかりにくく、受付の人何回も確認していたのでわかりやすくしてほしいです。
19	頑張ってください。
2 窓口フロアの設備等環境に関すること	
1	1階のトイレについて。洋式トイレが一か所、和式トイレが2か所。年配の方は、洋式が空くのを並んで待たれていました。今後、洋式でなければ、年配の方や少し体の不自由な方などは非常に不便です。たくさん税金を徴収しているのですから、トイレくらい改修されてはどうですか！しかも唯一の洋式トイレから出てきたのは若い職員の方でした。もっと足元をみてください。マイナンバーの受付も混むのが当たり前ではなく、受付担当者を増員して対応すべき。コロナの時代に密になって待っている状態に驚きました。
2	呼び出しの際、聞き取りにくいときがある。電光掲示板をもっと活用するなど工夫してほしい。
3	番号札配布中と書いてあるがわかりにくい。他の窓口は機械があるのにここ(障害福祉)だけない。統一したほうが良い。
4	大理石のイスに座布団が欲しい。
5	イスや床がきれいよかった。
6	マイナンバーの手続きで大変時間がかかった。どのくらいかかるのか標示があつたらよい。
3 その他、全般的なこと	
1	休日窓口を開設してほしいです。
2	可能なら休日窓口開設の日数を増やしてほしい。
3	土日もやってほしい。
4	休日窓口の開設。支所での手続き内容の充実。

5	休日の開庁日の増加
6	ボールペンが少なく、消毒されていない。
7	使用済み電池回収はありがたいです。
8	目的に応じた必要な書類内容がもっとわかりやすくしたものが欲しい。
9	コピー機、証明写真機設置希望。