

令和元年 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	令和元年8月1日(木曜)～令和元年9月6日(金曜)
回答者数	211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。

(令和2年1月28日)集計に誤りがありましたので訂正しました。訂正箇所は赤字で記載しています。

■ 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	未選択	2	0.9%
2	男性	77	36.5%
3	女性	132	62.6%
合計		211	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	未選択	1	0.5%
2	徳島市内	192	91.0%
3	徳島市外	18	8.5%
合計		211	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	未選択	2	0.9%
2	会社員	69	32.7%
3	自営・自由業	13	6.2%
4	パート・アルバイト	32	15.2%
5	公務員	25	11.8%
6	学生	6	2.8%
7	専業主婦・主夫	29	13.7%
8	無職	24	11.4%
9	その他	11	5.2%
合計		211	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歳	0	0.0%
2	16歳～19歳	0	0.0%
3	20歳代	26	12.3%
4	30歳代	50	23.7%
5	40歳代	59	28.0%
6	50歳代	44	20.9%
7	60歳代	21	10.0%
8	70歳代	11	5.2%
9	80歳代以上	0	0.0%
合計		211	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	未選択	2	0.9%
2	とても良い	36	17.1%
3	良い	75	35.5%
4	普通	70	33.2%
5	悪い	25	11.8%
6	とても悪い	3	1.4%
合計		211	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111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	45	40.5%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が良かった	72	64.9%
3	制度や手続きの説明が適切で、分かりやすかった	45	40.5%
4	椅子など待合スペースの環境が快適であった	32	28.8%
5	待ち時間が短く、用件が早く済んだ	22	19.8%
6	休日窓口や証明書自動交付機、支所での手続きなど、便利であった	19	17.1%
7	その他	4	3.6%
合計		239	-

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。(回答対象者4人)

担当窓口を探す際、職員が声を掛けてくれて、丁寧に案内してくれた。
総合案内の近くにフロアマネージャーが配置されているため、窓口の確認など助かっている。

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28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	9	32.1%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かった	20	71.4%
3	制度や手続きの説明が不適切で、分かりにくかった	14	50.0%
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	6	21.4%
5	待ち時間が長く、用件が済むまでに長時間かかった	20	71.4%
6	休日窓口や証明書自動交付機、支所での手続きなど、十分とはいえず、不便であった	7	25.0%
7	その他	9	32.1%
	合計	85	-

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。(回答対象者9人)

職員の対応に不満がある。県外に住んでいた経験から兵庫県の役所の窓口は、対応がとても良く、土日祝日も対応している。他県の市役所などに研修に行き、見習うべき。
子ども施設課の窓口はいつも忙しそうで、窓口でしばらく待たなければいけないことがある。窓口担当者を増やしてほしい。
対応スキルに差がある。ある課では、とても親身になって説明してくれる人もいれば、上から目線で話す人もいる。
待ち時間が長かった。待ち時間が短くなれば良いと思う。窓口で待っている人がいるときは、奥で仕事している人も臨機応変に対応出来ないのか。
退職をしたため、共済から国民年金に切り替えるため保険年金課に行ったら、国民健康保険でないと手続きができないと断られた。後に年金事務所に行ったらすぐ対応してくれた。内容を知らない職員がいたのは残念。
徳島市議会選挙期間中、本庁舎総合案内で選挙公報を貰おうとすると、女性職員に隣の期日前投票所で聞くようにと不機嫌そうに言われた。
相談したかった部門で、対応している職員が1人で外国人の対応をしていて、長蛇の列ができて困った。

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211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)	129	61.1%
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)	100	47.4%
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)	45	21.3%
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)	95	45.0%
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)	79	37.4%
6	その他	6	2.8%
7	特にない	12	5.7%
	合計	466	-

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。(回答対象者6人)

福祉事務所にハローワークが併設されていて、便利になった。
現在の市役所の近くにバスの停留所がないことから、高齢者のために、是非徳島駅近くに休日窓口程度の窓口を設けてほしい。
ショッピング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51人)

バリアフリーで、いろいろな人が利用しやすい施設整備をしてもらいたい。
スマートフォンを持っていない人もいるため、徳島市ホームページを閲覧できるパソコンを本庁舎本館1階庁内案内所に設置して欲しい。自動販売機コーナーの無料給茶器のお茶がまずいので、うまいお茶に変えて欲しい。
土日祝日も年金、健康保険の対応をしてほしい。
窓口に向かわなくても、インターネットを使って手続きができれば便利になると思う。
子育て支援課で行う手続き等をふれあい健康館や支所で行えるようにしてほしい。
1階に市民用に設置されたテレビと新聞が置いてあり非常に便利である。しかし、椅子の座り心地が悪い。邪推すれば、「長く居座らないようにしているのか」と思ってしまう。
事前にスマホ等による申請予約をできるようにしてほしい。
分かりやすい説明を希望する。
5時以降の電話対応を希望する。
駐輪場がいつも満杯で停められない。職員の駐輪より、市役所利用者の駐輪を優先確保してほしい。玄関前に広いスペースに空きがあるのではないかと。噴水や池などは不要。駐車場も狭い。
徳島市ホームページで、何課へ連絡すれば良いかもっとわかりやすくしてほしい。
インターネットで住民票の交付をしてほしい。
マイナンバーカードの取得促進と窓口対応人数の削減。支所の常駐人数の削減、支所の閉鎖。それにより削減された人数は手続きがよくわからない人のための対応窓口の拡充と、証明書を自動取得できるような機械操作のヘルプにまわす。
子連れで2階の課に伺うのは大変。1階に子育て関連課を設置してほしい。
ツイッターやメールサービスを利用した不審者情報や火事や事故の無料案内サービス。他県では進んでいるのに徳島は遅れていると思う。
待ち時間が長い場合、電光掲示板などで生活にプラスになる情報など、いろんな情報を流してほしい。
笑顔で接してほしい。
コンビニ等で可能な手続きを増やしてほしい。
自動交付機を多く設置してほしい。
近年、孤独死や災害時の緊急支援が急増している。特に時間外対応やシェルター機能の創設等、NPOとの連携も含め、他府県並の整備を切望する。
子連れで手続きを行う場合、子供を見るなどしてサポートしてほしい。小さい赤ちゃん、妊産婦、子連れで来ても利用しやすいような工夫をしてほしい。
美化施策の実施・定期的草刈り・ボランティアゴミ拾い・西新町活性化施策の実施・信念を持った施策実施をしてほしい。
3月4月の休日に、集中的に住所変更などの手続きをできるようにしてほしい。
とくしま市民カードが使えなくなるのが不便。
もう少し、待ち時間を短くしてほしい。
災害時の避難場所の案内など、いざという時の準備がいつでもできるような環境があると助かる。災害時のグッズなども市役所で販売してほしい。
休日窓口を毎週日曜に拡大してほしい。

休日でも駐車場を利用可能にする。市役所の玄関前の広場をイベント利用などに開放する。1階フロアもトイレ利用や、悪天候時の避難および休息ができるように、休日自由に入出りできるように市民へ開放する。
本庁舎の駐車場の開場時間を8時15分からにして欲しい。8時25分からは遅い。
行政サービスの対象外と思うが、城跡に行った際、木が生い茂って市内は360度見通し不可。解決出来ないか。
飲み物コーナーに行っている間に呼ばれたら申し訳ないので、ウォーターサーバーを窓口の近くに置いてほしい。
マイナンバーカード以外でも、住民票の写し等が休日に取得できるサービス・平日、午後7時頃まで窓口を開設する。
事前に準備できれば手続きの手間が省けると思うので、メールやAIなどで、出向く前に、事前に相談できるシステムがあれば便利だと思う。
暮らしの相談を土日対応してほしい。
各種事業の相談窓口をしてほしい。
目的の窓口がわかりづらい時に、ネットからも探し出せるようなシステムが欲しい。
各種税金のクレジット支払いを導入してほしい。他の県では、当たり前のようにクレジット支払いができる。国としてもキャッシュレス決済の方向に進んでいる。
ひきこもりの支援をしてほしい。
機材設置期間に臨時の駐車場の場所を徳島市ホームページトップに掲載してほしい。
期日前投票所を徳島駅近くに設置してほしい。

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	未選択	8	3.8%
2	知っていて、利用したことがある(利用したい)	64	30.3%
3	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	90	42.7%
4	知らなかったが、利用したい	46	21.8%
5	知らなかったし、利用したくない	3	1.4%
合計		211	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	未選択	20	9.5%
2	適切である	156	73.9%
3	適切でない	35	16.6%
合計		211	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。(回答対象者35人)

毎週土日休日の8時30分～17時15分に開設して欲しい。
取扱業務が少ない。
昼までではなく、もっと受付時間を延長すればいいと思うのと、市役所ではなく出張所(例えばイオンなど)での対応もすべき。
児童扶養手当の現況届が出来るようにしてほしい。
コンビニ等を充実すれば休日に開ける必要ない。人件費を削減できる。
日曜日が休みとは限らないから、夜20時ぐらいまでしてほしい。仕事が終わって行くと、間に合わない。
全日開庁や開庁時間の拡大を希望。時間休は取りにくい、時間休を取得しないと役所に行くことができない。
休日窓口がどこにあるのかわからない。
介護の手続きで平日に市役所へ出向くことがある。休日窓口を証明書の交付だけではなく、もう少し他の分野、サービスを広げてほしい。

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211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	88	41.7%
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	34	16.1%
3 徳島市ホームページから情報を入手する	166	78.7%
4 知人や友人などから情報を入手する	25	11.8%
5 特に確認はしない	5	2.4%
6 その他	4	1.9%
合計	313	-

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4人)

家族に相談する。
市役所に問い合わせする。
必要になった時は当日窓口へ行って手続きするので十分。
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 未選択	18	8.5%
2 適切である	165	78.2%
3 適切でない	28	13.3%
合計	211	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。(回答対象者28人)

事業所等に向けた情報公開はとでも少なく感じる。ワード検索機能は、引っかけた文章部分が検索結果に表示されるようになると、もっと活用できると思う。
役所の人がみたらわかりやすいかもしれないが、説明がわかりにくいところがよくある。もう少しわかりやすい言葉を使ってほしい。
ほしい情報までなかなかたどりつけず、結局電話で問い合わせた。
抜けが多々ある。例えば経済政策課等、窓口対応に慣れていない部署は対応が下手である。会社の申請などには窓口に出向かねばならない場合が多いので、WEBで完結できるシステムを拡充してほしいです。
利用したことはないが、問題があればすぐ訂正周知できるので良いと思うが、ネットが利用できない利用者対策が必要と思う。
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。
手続きの内容によって分かりにくいことがある。電話で確認をしても窓口と違うことを言われたことが何度もある。問い合わせに対して確実な情報を出せないのなら曖昧なことを電話で言うのはやめてほしい。
徳島市ホームページで検索しただけでは、必要な情報や手続きまでは入手できない。問い合わせする際にメールで問い合わせしたこともあるが、返信までに時間がかかった。
必要最低限の情報は掲載されているが、他市町村のホームページを見ると、情報入手までのアクセスの手軽さや説明の分かりやすさ、記載例の表示など工夫している。徳島市もさらに工夫してほしい。
適切ではあるが、他の行政のホームページでは【文字の色分け】や【イラスト】等を活用している。御市も、文章を並べるだけでなく、見やすい、読みやすいレイアウトを実現してもらいたい。
後期高齢者医療保険料や国民保険料は、いつ金額をどのくらい払うのか、あらかじめ知らせてもらいたい。
わかりにくい。電話で相談しても、たらい回しにされたことがある。

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	未選択	5	2.4%
2	知っていて、利用したことがある(利用したい)	28	13.3%
3	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	42	19.9%
4	知らなかったが、利用したい	115	54.5%
5	知らなかったし、利用したくない	21	10.0%
合計		211	100.0%

問17 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66人)

職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かったので対応を良くしてほしい。特に庁内案内所の女性職員の対応が悪い。接客接客研修を受講させた方が良い。
いつも丁寧な対応をしてもらいありがたい。手続きや書類記入で分からない時、声をかけてくれる案内係の人が親切。
職員の人が、どの窓口に行けばいいか分からない人に対して進んで声をかけており、素晴らしいと思う。
普段仕事に行っているのが証明手続き以外の事も休日に利用できたらもっと便利。
市の行政サービスについて質問したり意見提起できる窓口(メールでもOK)を開設してほしい。
役所に行く時間がなくて電話で問い合わせした時、何人にも電話を変われ何回も説明して時間をとられた。人によって回答が違うこともある。
制服を着用した方が良いと思う。私服の人は、アルバイトのようである。

とにかく、分かりやすさを一番に考えてほしい。
何回か引っ越ししたが比較的、徳島市は親切だし、手続きも早いと思う。
安全(セキュリティー)なWi-Fiを希望。
接客スキルを民間などで学んで欲しい。もし既に実施されているのであれば、自分が逆の立場であればどう感じるのか、複眼で考え、実施してほしい。
LANは繋がりにくいので、もう少し繋がりをよくしてほしい。むしろ市役所内よりも外での無料Wi-Fiの拡充をして、誰でも情報にアクセスしやすいようにしてほしい。
フロアで丁寧に案内して下さり助かる。しかし、子連れで2階の課に伺うのは大変。また制度についても、丁寧かつ個人個人に合わせた説明をしてほしい。
窓口に行っても、誰も対応に出てこない。誰かが行くのを見ている。分からなくても、対応に出てくるべきではないかと思う。国民の税金で、給料もらい、生活してることを忘れるな。
あまり利用する事はないが、たまに行くと結構分かりやすく工夫されていると思う。お年寄りや助けを必要とする人の為により一層の心配りを願う。
主に支所を利用しているが、感じがよい。
やさしい口調で案内してほしい。
書類作成が完了するまでに複数箇所の窓口に行く場合がある。出来るだけ1カ所で全てが行えるようにしてほしい。
椅子があるためフロアの通り道が狭くなり、怪我人や車椅子が通りにくい箇所(二階)がある。
もう少し、徳島市ホームページでの情報を充実してほしい。
効率的な人員配置をするべき。内勤者は多いと思うが、もっと外に出て現状を見ること。河川の不正。係留ゴミ出し方法の改善。
ここしばらく出入りしていないが、過去の嫌なイメージがあり、出来るだけ支所を利用するようになった。接遇マナーを確実にしてほしい。
もっと市民に寄り添ったような態度で接してほしい。業務なのはわかるが、淡々としている。
休日・夜間窓口が分かりにくい。もっと、分かりやすくしてほしい。後、平日に窓口で待つ時に、座る所が無いことがある。何処で居たらいいか分からなくなる。
忙しいのはわかるが、イヤイヤ対応しないでほしい。親切な人もいるが、態度が悪い人が1人いるとガッカリする。
県外の者ですが、レンタル自転車(電動アシスト付き)複数日数利用がなくなりお盆に困った。ぐるっとサイクルのようなもの復活させてほしい。
平日の昼前後は待ち時間が長いように感じる。休日窓口を開設してくれているのは、仕事をしている者にとっては非常に便利でぜひ継続してほしい。支所はどこも支所も丁寧にに対応してくれて助かっている。
ネットで前日に来庁時間の予約を可能にし、窓口で提出している手書き書類もネットであらかじめ提出することで待ち時間が少なくなると思う。
節電のせいかもしれないが、市役所内が、暗く感じる。もうすこし明るくした方が利用する側も安心。
各支所の職員はとても親身になってわかりやすく対応してくれるが、市役所の職員は対応が悪い。接遇はいいが、ミスがあるし段取りが悪い。
問16のサービスを利用しようとしたが、うまくいかなかった。ポスターや、利用方法を書いたチラシを、受付や待ち合いのベンチ近くに置いてほしい。
休日窓口や夜間の対応がもう少し充実してもよいと思う。電子化を進めてペーパーレスを推進し、インターネット経由で手続きが進められるようにしていただくと助かる。
選挙公報は、本庁舎総合案内所に置いておくべき。小松島市や阿南市は庁内総合案内所に置いてある。職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かったので良くしてほしい。
市役所でしか対応出来ない窓口サービスを支所でも受けられる臨時出張サービスを、月一度でもいいので出来たら助かる。
民間に外部委託すれば、全ての休日での窓口サービスを実施可能だと思う。
ネットでダウンロード、コンビニ対応。窓口、支所も減らして職員削減。労働効率が極めて悪い。高齢者対策で十分なサポートは必要だが、高齢者もネット対応できる人が増えている。
Wi-Fiの時間を1時間にしてほしい。
待ち時間が長いので市役所に行くのが億劫だと思ってしまう。

<p>担当課がわからないため、さわやか窓口相談室を訪問したところ、間違っただ情報を言われて困惑したことがある。相談員は、OBと思うが、不確かな場合は担当課に問い合わせるなどの丁寧な対応をお願いしたい。</p>
<p>大学生で、はじめて市役所を訪れた際、総合案内の窓口で男性のボランティアの人と女性職員が、おしゃべりに夢中になっていて、声をかけにくかった。結局、自分で探して、窓口へ行ったことがある。</p>
<p>電子メールの質問はできる限り、電子メールで回答してもらいたい。</p>
<p>窓口の申し込みをインターネットからできるようにしてほしい。また、待ち時間の確認もインターネットからできるようにしてほしい。</p>
<p>人によって態度や知識の差が激しい。「課」によっては受付するのはたまたま目があった人で、聞こえないふりをしている人もいる。「サービス精神」を養い、お役所仕事と思わせないようにしてほしい。</p>
<p>奥に人が座っているがなかなか声をかけずらい時があるので、窓口にもう少し人を配置してほしい。</p>
<p>TOKUSHIMA CITY Wi-Fi について奥祖谷二十かずら橋・のざる、剣山頂上付近にも対応してほしい。祖谷方面は携帯電波自体が繋がらない場所も多いのであれば便利。</p>
<p>すだちパッケージを帰省土産の時に利用しているが、今年は使用のしおりが品切れになってもらえなかった。県外の人に渡すので、しおりは必需品なのでは。</p>