

令和5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5年8月7日(月曜)～令和5年9月6日(水曜)
回答者数	455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	158	34.7%
2	女性	289	63.5%
3	回答しない	7	1.5%
4	その他	1	0.2%
合計		455	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	444	97.6%
2	徳島市外(※徳島市内在勤・在学)	8	1.8%
3	未選択	3	0.7%
合計		455	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	154	33.8%
2	自営・自由業(フリーランス)	38	8.4%
3	パート・アルバイト	89	19.6%
4	公務員	34	7.5%
5	学生	7	1.5%
6	専業主婦・主夫	51	11.2%
7	無職	58	12.7%
8	その他	21	4.6%
9	未選択	3	0.7%
合計		455	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	3	0.7%
2	20歳代	17	3.7%
3	30歳代	70	15.4%
4	40歳代	103	22.6%
5	50歳代	119	26.2%
6	60歳代	79	17.4%
7	70歳代	56	12.3%
8	80歳代以上	8	1.8%
9	未選択	0	0.0%
合計		455	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	55	12.1%
2	良い	154	33.8%
3	普通	195	42.9%
4	悪い	45	9.9%
5	とても悪い	4	0.9%
6	未選択	2	0.4%
合計		455	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209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	80	38.3%
2	職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が良かった	157	75.1%
3	制度や手続きの説明が適切で、分かりやすかった	73	34.9%
4	椅子など待合スペースの環境が快適であった	34	16.3%
5	待ち時間が短く、用件が早く済んだ	44	21.1%
6	休日窓口、支所での手続きなど、便利であった	22	10.5%
7	その他	16	7.7%
8	未選択	0	0.0%
合計		426	-

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16人)

自分を対応してくださる職員の方の対応が、最初は少し横柄に感じたが、質問にはしっかりと返答頂けた。他の利用者さんを対応している職員の方がしっかり話しを聞いていらして素晴らしいと思った。
関連書類の提出方法まで説明して頂き大変助かった。
案内係(フロアマネージャー)の方が手助けしてくれて良かった。
未納だった税金を払いに行った時、どんな態度で接されるのかと不安だったが、腰が低く丁寧な接客をしてもらえた。
目的と窓口の関係が私の理解不足だった時、職員さんに即座に対応していただいた。そのため、今後窓口がわからない時でも安心して市役所に行けると思った。
市役所に行き何からすればいいのか迷っていると案内人がおり、手続きしたいことを聞いてくれた的確に案内してくれたので良かった。
福祉関係の窓口でお世話になった。不安な時に親切に対応して下さい、とても助かった。
目的の窓口がどこかなと探していたとき側にある案内所の方が察して声をかけてくれたことがあった。
申請書の記入について親切に助言して下さった。用紙記入のカウンターに忘れた傘を、場所を移動していたにもかかわらず、届けて下さった。

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49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	6	12.2%
2 職員の対応(あいさつ、態度、言葉づかい)が悪かった	36	73.5%
3 制度や手続きの説明が不適切で、分かりにくかった	14	28.6%
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	4	8.2%
5 待ち時間が長く、用件が済むまでに長時間かかった	22	44.9%
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	8	16.3%
7 その他	13	26.5%
8 未選択	2	4.1%
合計	105	-

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13人)

上から目線で話してくるのが威圧的に感じる。
寝たきりで意志疎通が難しい家族の代わりに申請へ行くのに委任状・本人確認などが必要。意志疎通ができる人ばかりではない。そんな人の事は考えてない。
引っ越してないのに、県外に引っ越してなかったか?など何回もしつこく確認された。
紙に同じ内容を書くことが多すぎる。書かない窓口化にしてほしい。
国民健康保険窓口の男性だけすごく対応が悪くて、他の部署の方が好印象だっただけにとても残念。今後はマイナンバーカードを利用しネットから手続きする。
小さい声で話していて何度も聞き返す事になった。
職員同士の雑談が多い。

私服が派手すぎる。アクセサリを考えるべき。ネイル・付け爪は品が無さすぎると思う。仕事をしていない人がいるのに待ち時間が長い。

忙しいのか、行った時間が17時手前だったせいなのか、とても横柄で偉そうだった。そうでない方もいるとは思いますが、遜る必要は無いが、普通の対応をして欲しい。

すみませんと言っても忙しそうにしてなかなか気づいて貰えず、番号札を渡されるのに手間取りすぎて後から来た人に抜かされた。時間がかかりすぎ。開いてる時間が短い。

判断が窓口ではつかず、後方へ相談に行っても正規職員からの説明もない。正規、非正規での区別をするのではなく、課が一体となって対応とサービスの向上を目指すべきである。

16:45分頃に出生届を持って行ったが、早く帰りたいような態度だった。かなり早く回すような対応を取られた。我が子の出生届の提出でまさか、市役所の職員に嫌そうな対応をされてがっかりした。

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)

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)	247	54.3%
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)	125	27.5%
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)	207	45.5%
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)	93	20.4%
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)	206	45.3%
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)	131	28.8%
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)	55	12.1%
8	その他	0	0.0%
9	特になし	33	7.3%
合計		1097	—

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0人)

--

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77人)

総合案内の充実。

フロアマネージャーは、初めて来庁した方にはわかりづらいので、「たずねてください」と表示するか「市の職員である」ことがパッと見てわかるような服装やビブスのようなものを着用すると、より分かりやすいと思う。

久々に利用し無料駐車場が何十年も整備されず放置にビックリ。路肩に乗り上げての駐車なんて有り得ない。市役所の玄関なのに、市民として何だか情けない気持ちになった。行列も出来ていた。

<p>コンビニ交付で得られる証明の数を増やしてほしい。税関係証明は、法令でマイナンバーを利用できるもののみ省略できるが、それは限定的であるのに「利用者目線」で考えずにコンビニ交付を実現しようとしな ない。</p>
<p>365日営業。</p>
<p>駐車場の混み具合がインターネット上で確認できたらよいと思う。</p>
<p>各種手続きに市役所から施設・病院へ出向いてくれる人がいたら助かる。</p>
<p>現在の駐車場は使いにくい。軽自動車ならよいが、乗用車で行くとつらいものがある。前輪を前の段差に 乗り上げて停めてといわれる。改善してほしい。</p>
<p>駐輪場の放置自転車の処分。県民の人口が少いにもかかわらず、税金が高いのに市役所の駐輪場に 明らかに放置されている自転車があり、駐輪できない。</p>
<p>地震時、個室段ボールやテント化ペット避難の充実化。学校に不審者入りやすすぎ。門も簡単に開く。ま たは開きっぱなし。大人のクラブもあるし防犯カメラつけて充実させてほしい。</p>
<p>早い手続き専用の窓口レーン。</p>
<p>ゴミの分別を強化しているようですので協力している。紙ゴミの袋を配る場所が市役所10階とエコステー ションのみになっているので、もう少しもらいに行ける場所を増やしてほしい。</p>
<p>休日窓口の取り組みだが、マイナンバーの交付申請など、スーパーなどでやって助かったので、駅 前や大きい複合施設・イオンやゆめタウンなどに開設するなどできないか。</p>
<p>駐車場が少なくなったので、どうにかしてほしい。</p>
<p>書かない窓口化。職員ではなく、申請者に入力させるなど、待ち時間を短くしてほしい人はそちらで、心配 な人は窓口と動線を分けたほうがよい。</p>
<p>休日窓口だけでも予約できたらいいと思う。きっちりした時間でなくてもいいので10時～11時ぐらいで予約 できたら助かる。</p>
<p>インターネットで変更したものが、即現場で反映できれば便利で待ち時間も短くて済む。</p>
<p>支所で取り扱うサービスが増えるともっと便利になると思う。</p>
<p>マイナンバーカードを活用して、市役所に行かなくても、ネット上で手続きできたりするサービスを広げて ほしい。</p>
<p>自転車置き場が狭いので定期的に自転車の整理をしてほしい。</p>
<p>手続きがネットで完結出来るようにしてほしい。何度も平日行けないし、行くのが当たり前の手続きとなっ ていて大変不便。</p>
<p>扶養手当のための税務書類等、毎年必要なため、コンビニ交付やネット上で発行(スマホ)などできるよ うにしてほしい。</p>
<p>猛暑が続く中、高齢者の熱中症も多発している。しかし、電気代も高騰し、冷房の使用を控える人も多々 いると思う。市民が避暑できるスペースを市役所や公民館等、公の施設に設けてほしい。</p>
<p>全ての窓口で、仕事終わりや休日に行ける様に、夜や休日もやってほしい。</p>
<p>マイナンバーカードの活用。障害福祉課に行く用事があるが、更新作業のため同じような書類に氏名や 住所、個人番号を書くだけなので、自宅でパソコンから記入提出できるようにしてほしい。</p>
<p>他の県では受付番号を表示している。画面をただYouTubeで流してるだけという、大変わかりやすく、市民 のためになるようなサービスを考えて実行していただきたい。</p>
<p>母が窓口が混み合ってる時に行ったらしく、職員さんの説明が聞こえづらかったと言っていたので手元で 聞こえるようなスピーカー的なものがあるとありがたい。</p>
<p>窓口サービスを平日1日もしくは、2日ほど、19時までやってもらえるとありがたい。</p>
<p>夜の9時頃までのチャットでのサービス。</p>

<p>いろんな書類提出する時に、サポートしてくれる人が、いてくれたらありがたい。</p> <p>総合案内の窓口で全ての課の対応をしてくれて、その課へ向かって、名前を言えば、即対応してもらえるようにしてほしい。それか、一緒に付き添ってほしい。</p> <p>平日のお昼はほとんどの方がお仕事されてる。来所できるはずが無いので、手続きのために1日休みとって行けない。</p> <p>無料駐車場の増設。</p> <p>日本語がわかりにくい人や、説明などが理解しにくい高齢者の方にも親切にサポートしてくれる人材が揃うといい。上から目線での言動がないよう全スタッフへの教育をお願いする。</p> <p>所得証明もコンビニ交付対応にしてほしい。</p> <p>休日窓口の日にちや時間をもっと増やしてほしい。</p> <p>webでの手続き。休みの日でも申請後、数分、数時間での発行、コンビニでの印刷等。セキュリティもしっかりして頂いた上で出来るようになってほしい。</p> <p>電話問い合わせサービスの充実。ワンストップで解決できる専門家とスムーズに連絡。</p> <p>もっと営業時間をふやしてほしい。障害福祉課での精神疾患手帳交付についての手続きがなかなかできない。印鑑いらなくしてほしい。メールで問い合わせできるようにしてほしい。書類のやり取りもメールでできたらいい。</p> <p>阿南市のような丁寧な案内。</p> <p>現在の窓口のみでの対応を出来るだけ自宅でのネット対応にしてほしい。</p> <p>阿波弁で馴れ馴れしく話されるのは気分が良くない。友達ではないのだからなるべく標準語を使ってほしい。</p> <p>マイナンバーカードの交付なども支所でできるととても便利である。</p> <p>専門家への相談やひとり親支援業務。</p> <p>休日窓口も大変助かるが、休日窓口と同様の手続きができる20時までの特別窓口が月1でもあってくれると助かる。</p> <p>不用品の回収。</p> <p>年寄りには市役所に手続きにはなかなか行かれない。出張で行ってあげても良いと思う</p> <p>無料の飲料水設置。</p> <p>平日、休日夜間の取り扱いをしてほしい。</p> <p>支払いをPayPay(ペイペイ)を導入してほしい。</p> <p>オンライン予約。</p>

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)	134	29.5%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	214	47.0%
3	知らなかったが、利用したい	82	18.0%
4	知らなかったし、利用したくない	10	2.2%
5	未選択	15	3.3%
	合計	455	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	339	74.5%
2	適切でない	61	13.4%
3	未選択	55	12.1%
合計		455	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60人)

毎週日曜日開設してほしい。
時間が限られているため利用しにくい。
ネットやコンビニで出来るようにして人件費を削減すべき。
市役所の休日対応とするならば、全ての休日に対応してもらいたい。
ほかの取扱業務も休日にでも手続き可能になれば非常に助かる。
コンビニ請求の手続き方法窓口を設置する。(電話チャットAI対応のみ)手数料が安いことで動機付けて、支所等を減らし、組織をコンパクトにしてほしい。
介護保険申請手続きなども、休日にしてもらえると良い。仕事をしていると、行けないときがある。
限られた業務しかできないから。
時間が短いので人が集中してしまう。
第2第4とか覚えられない。
全ての窓口を利用出来る様にしてほしい。
休日窓口も17時まですればいいと思う。
18:30までの利用時間だったら、仕事帰りに立ち寄れると思う。週に数日は、長めに対応してほしい。
隔週であること、時間が短いことが理由で、利用しにくい。
時間や日にちが少なすぎて使いにくい。
今のご時世的にせめて、日曜、祝日はお休みとしても土曜日は通常稼働として良いのではないかと思う。
午前の時間を少し短くして、午後からも少し開けてもいいのではないか。
問い合わせシステムの充実による職員時間外労働時間の削減。
申請系の業務も必要と思う。また、時間も終日業務が適当と思う。
休日しか出かけられないが、空いている日が少ない。
第1・3土曜日の同時間もほしい人もあると思う。
時間が短い。子育て関係の手続きが少ない。専門家に相談する日時も休日対応してほしい。
休日窓口の日数を増やしてほしい。祝日や年末年始も開けてもらえるとありがたい。
時間をもう少し長くしてほしい。
職員の負担が大きくなる。
適切でないわけではないが、毎週だとありがたい。
窓口が空いている日が少ない。
休日だけでなく、夜間の利用も可能にしてほしい。

開設時間と駐車場が不便。

毎日20時まで開庁してほしい。

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)	66	14.5%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	153	33.6%
3	知らなかったが、利用したい	171	37.6%
4	知らなかったし、利用したくない	34	7.5%
5	未選択	31	6.8%
合計		455	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	343	75.4%
2	適切でない	21	4.6%
3	未選択	91	20.0%
合計		455	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21人)

3・4月は土日。及び平日2時間程度の延長(19時まで)があると助かるのではないか。

夜間が必要だと思う。

いつでも行けるように、限られた日ではむりがある。

日にちが少ない。

臨時でなく、毎日曜日となることが望ましい。

マイナンバーの時には混雑がひどく待ち時間が長かったし手続きを行う場所も繁雑だった。市役所内の広い場所で行えば申込者の気持ちも和らぐのではないか。

限られた手続きしかできない。

毎週末、開設してほしい。

そのようなサービスがあることの周知が不足している。

日にちや時間をもっと増やしてほしい。

認知度が低いのは無いのと同じでは。いっそ臨時では無くせば継続すれば良いと思う。

問い合わせシステムの充実による職員時間外労働時間時間の削減。

休日業務と臨時休日業務を分けず、一色単にしてはどうか。

マイナンバーカードで処理できるシステムを作るのが優先事項である。

職員の負担が大きくなる。

できれば日数時間ともに増やしてほしい。

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)

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	188	41.3%
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	54	11.9%
3	徳島市ホームページから情報を入手する	327	71.9%
4	知人や友人などから情報を入手する	54	11.9%
5	特に確認はしない	15	3.3%
6	その他	8	1.8%
7	未選択	19	4.2%
合計		665	-

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8人)

徳島市のホームページは分かりにくいので、先に他都市のホームページで理解している。
フロアマネージャーに、教えて頂くか係の人に直接質問する。
必要書類など掲載少ないのでわかりづらいから、もっとわかりやすくしてほしい。
ネットなどで検索している。
普段はホームページを見ているが、徳島市のアプリがあれば、臨時開館とか休館とか手続きの仕方や、なんでもそれを見たらわかるものを作ってほしい。
事前に電話で聞いている。
広報の案内を確認する。

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	355	78.0%
2	適切でない	47	10.3%
3	未選択	53	11.6%
合計		455	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45人)

わかりにくい。
視覚障害者用にしているのは結構だが、健常者には図示するのがわかりやすい。また、松山市に比べて、内容、見やすさが著しく劣っている。
コンビニ交付サービスが一時停止していたとき、ネット検索で最新の情報でないページがヒットして混乱したことがあるため。(トップページのわかりやすいところを書いてほしかった)
もっとアピールしてくれないと、自分から調べないと分からないままになっている。
手続きがとても面倒で分かりにくいが多い。
もっと詳細に説明があれば、良いと思う。検索してから、ほしい情報へたどりつくまで時間がかかる。
横文字をなるべく少なくしてほしい。
必要書類など掲載少ないので、わかりづらいからもっとわかりやすくしてほしい。

検索しにくいものがある。
大変不親切ですすべての書類が添付されておらず、問い合わせしないとわからない点が多く、事前に確認して行ったにも関わらず時間はかかるし一度で手続きが終わらない。
用意するものや、手続き場所の明示(地図)マップ、手続き可能時間や所要時間など記載あればありがたい。一階の案内の方が毎回素早く行き先を教えてくれるが、逆にそれがないと絶対に辿り着けない感じである。
文章だけではわからない必要書類があるので、動画や写真があれば嬉しい。
ややこしい事に加えて、文章が固く理解が難しい。
1階、2階だけでなく、いろいろな様式をHPに掲載してほしい。
具体的などころまでが記載されていないと思うことが多々あり、結局は市役所の開いている時間内に電話で問い合わせをしなければいけないのが不便。
ワクチン接種券の手続きがコールセンターと市役所で随分対応が違った。コールセンターは適当なんですよと言われた。適当だからと言われたらコールセンターなんかに電話するあなたが悪いと言われているような気分でした。
普段見慣れないページで必要箇所を探すのに時間がかかることがあるので、チャットAI等の導入でもう少しスムーズになると嬉しい。
ごちゃごちゃしていてどこに何を書いているか分かりにくい。
色々なページに飛ぶのでちょっと分かりづらく感じる。
誰にでも簡単で見やすい内容とは言い難い。
説明の言葉が難しすぎて理解できなかつたりするので結局電話で説明してもらっている。
わかりにくい内容のものもあつたりしたので問い合わせ連絡先(メールなど)の案内が気軽にできるように見やすいところにあってほしい。
更新が遅く感じる。
ホームページがもう少し見やすくなると便利になる。
テキストが多いと思うことがあるスクロールが多い。

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)	72	15.8%
2	知っているが、利用したことはない(利用したくない)	81	17.8%
3	知らなかったが、利用したい	222	48.8%
4	知らなかったし、利用したくない	64	14.1%
5	未選択	16	3.5%
	合計	455	100.0%

問20 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137人)

夜間などさらに窓口のバリエーションが増えるとありがたい。

待遇に関しては再度研修は必要かと思う。

フロアマネージャーは、国保の窓口の前でも待機すべし。暇にかまけて、受付と雑談していることが多々ある。職務専念義務をまっとうされたい。

今まで通りで私は十分満足しているが、ネット時代に対応していけない自分に、苛立ちを感じる。窓口案内人がいてくれることで、どうにか安心して市役所に行くことができる。

市民の目線で笑顔で親切丁寧に接してほしい。

マイナンバーカードの受け取りに利用したが、対応してくださった職員の方々がとても親切で丁寧だった。久しぶりに市役所の窓口に行ったが、以前利用した時よりも印象がよくなった。

窓口サービスに行く以前に、駐車場の待ち時間が長すぎる。1台の駐車スペースが狭すぎるのを改善してほしい。

マイナンバーカードで、取得出来る情報について、もっと分かりやすくしてほしい。

ある程度満足感。

ほぼ1階しか利用しないが、利用者が順番待ちしている所以外は隣の職員と話し込んでいる光景をよく目にする。内容は確認出来ないが、中には明らかにそうじゃないと思われる場面を直視する事がある。

徳島県では、駐車場は必要であると思う。現在の線路側の駐車場は狭くてとても使いにくい。改善してほしい。

窓口担当の職員の方々はいつ行っても忙しそうで、大変そうだなと思う。もう少し担当人数を増やせたら職員の皆さんも利用する私たちも余裕ができるのではないかと感じてしまう。

もっとレベルアップしてもっと長く真面目に働いてほしい。

以前に比べて大変親切に対応してくれる。

仕事をしていると平日の昼間は市役所にいけない。限定で土曜日に開けてくれても、その時期に合わないと感じにくい。できれば週一で夜間のオープンを検討してほしい。

お年寄りにも分かるように丁寧に教えてほしい。

1階フロアにマイナンバー誘導係が複数名よく立って居るが関係無い者からすると導線上邪魔で勤務中なのか分かりにくく逆に尋ねにくい。案内を出し一角に座って待機する方が感じ良いと思う。

市役所に入るとすぐフロアガイドの方からお声がけ頂き、混乱することなく助かる。更に利便性向上むけ、スキルがある方は自宅等で手続き出来る、手続き困難な方へは手厚い支援をするなど、サービスにメリハリをつける。

初めての手続きの場合どこから始めたらいいのかわからないので案内板をわかりやすく表示してほしい。

窓口サービスは問題無いと思うが、市役所の駐輪場は満杯だったり、混んでたりもすることがあるので簡易的なものはコンビニ、休日移動窓口(要望)などで対応していただけたらと思う。

サービスの説明をしてくれる方が自分の窓口サービス内容を知らず、あやふやな説明をし別の窓口に行かされることがある。で、別の窓口に行くと元の窓口に戻されることが度々ある。

分かりやすく、丁寧な対応有難うございます。

市民のために、きめ細かい対応をお願いしたい。

市民は手続きのことについては何も知らず、不安な気持ちで訪問しているので笑顔で迎えてほしい。

13番の窓口の方で、あまりにも対応が悪く、名札も見えない様にしており、すごく不快だった。他の方の対応が親切ですごくわかりやすかった為、市役所の職員さんの印象が悪くなるのが残念です。

公衆無線LANサービスについての回答だが、利用したことはあるが、通信速度が遅過ぎて、使いたくない。もう少しどうにかならないかと思う。

4月におくやみコーナーでお世話になった。便利で助かった。ただ、予約がいっぱいで、届出しなければいけない期間ギリギリの日になったので、もう少し枠を増やしてもらえたら良いと思う。

転入の際に日曜日の休日窓口を利用した。丁寧に対応していただいた。その後免許センターで免許証の住所変更もできた。職員の方を是非ねぎらってあげてほしい。

初回、2回目、と行ったとき、2回とも職員の態度が悪かったので、なるべく利用したくない印象。前の役所ではこんな風を感じたことはなかったので、2回も続けて非常に残念。

窓口混雑時は後方の職員や他課の職員で事務処理が出来る方を迅速に応援させてほしい。

毎回訳がわからないが、親切に誰かしらが誘導してくれ、言われるがままに動いていると気がついたら終わっている。システムは複雑だが、職員の皆さんは本当に皆さん気を使って丁寧に仕事されてると思う。

いつも私たちが暮らしやすいよう色々のご尽力いただき本当にありがとうございます。

案内の方が居るので、わからない時は聞きやすい。

人による差が大きすぎる。特に男性。

窓口によるが、笑顔が全く無く上から目線の人によく遭遇する。あと色々な所をまわらずに一カ所で事が済むようになれば良いと思う。

基本的に分かりやすく、待ち時間も長いのでいつもとても疲れる。

今後も分かりやすく親切丁寧な対応の継続を全職員に徹底してほしい。

こういう意見を聞くことは大切だと思う。

偉そうにした態度は年寄りには堪えるのでわからないところは親切に対応してほしい。そんな人に当たったのは一人でした。ほとんどの人は笑顔で親切。

窓口の方々の対応には不満はなく、いつも丁寧に接してもらっている。ただ年配の方で窓口の方と世間話を長々とされているのをよく見かける。急いでいるときにそういう方が窓口を占領しているとモヤモヤする。

1階窓口の人は親切な対応をしてくれてる。他の課窓口は対応が悪い、私達は公務員なんです！という態度。逆に私達の税金でお給料もらっているのだから市民の為に良い対応、態度でお仕事してほしい。

障害福祉のサービスの方も、休日対応してほしい。混雑がすごくて、1時間くらいは待つつもりで行かないと対応してもらえない。窓口を増やす等の対応でもいいし、ちょっと待たせすぎ。

どんな手続きをしたら良いか、書類の書き方など、教えてくれる人がいたら嬉しい。特に窓口が複数にわたる時は、何番に行ってください。ではなく、こちらです。と、連れて行ってほしい。

笑顔がなく話しかけづらい。

市役所の窓口に伺ったが、対応どうのこうの前にビニールのカーテンが厚く係の人の説明が大変聞き取りにくかった。隣にいた方もそうなのか声が大きくなってよけいに聞きづらかった。

特にないが、ある窓口対応の人は、面倒くさそうな感じだった。ずっと笑顔でとは言わないが、なんか一と感じた。質問もしづらい。

子供の手続きが、ふれあい健康館と市役所で二手に分かれている。その手続きがどっちなのかを分かりやすくしてほしい。いちいち電話で聞いているけれどその手間も市役所の人も大変だろうと思う。

TVCMでは、IT化で将来的に40%以上の職種が取って代わると言われているが、窓口業務はその先駆けと思われる。機械化より人間味のある対応を期待する。

(Free Wi-Fi)繋がりにくい。市民病院は、最悪だった。入院中も不便だった。

昔よりずっと、職員の対応は、優しく丁寧な仕事や、言葉づかいも優しくなったと思う。

いつ行っても親切に説明、対応してくれるので対応なので安心できる。

雰囲気や暗い空気感だが、部署によってはプロ意識を持った職員さんもいるので、継続してほしい。フロアのコンシェルジュは知識的に豊富な方を配置して欲しい。地下駐車場担当者さんの接待態度は非常に良い。

4月に窓口を利用したが、職員の対応が好印象だった。待ち時間はかなり長かった記憶。1人の職員が一貫対応するのでは無く、業務別に担当者割り振りをすれば対応速度が増すのではないだろうか。
新しいサービスになかなかついていけないので、電話で直接尋ねる事になると思う。今までのサービスも並行して続けていって頂けたらありがたい。
支所の人数を減らすべきだと思う。いつ行っても、喋っていたりして暇そう。小さな支所では人数的に多すぎると思う。ひとつの案件に、二人がかりとか無駄すぎ。
意見箱を大きくわかりやすい所にたくさん置いてほしい。
現状のサービスは普通であり、さらなる親切を望む。
いつも丁寧で助かっている。何度も住所を書くことがあるので、マイナンバーカードや最新機器を上手く活用して手間が減ると嬉しい。また、ドライブスルー方式の窓口があれば乳幼児と待ちやすいかなと思う。
Wi-Fiを利用する意図がわからない。webで何か必要な手続きがあったり、スマホやPCの操作等が必要なのか？コストと考えるか、サービスと考えるかの所だが、その判断は私にはしかなる。
窓口の混雑が担当によってまちまちなので総合窓口を設置して振り分けする。
感じの悪い人はおかないでほしい。
徳島市の顔として親切丁寧な対応をお願いする。
無線LAN、繋げてもインターネットが遅すぎるから使えない。
窓口にいる人だけ仕事をしている感じ。待ち時間が長い。奥に座っている人も混んでいたら手伝いに来てほしい。
もう少し笑顔での対応を願う。
公務員の勤務時間はほぼ他の職種の人にも働いているため、平日17時までだと利用が不便である。休日と言うよりも平日の午後8時ごろまで各種手続きができるとうれしいと思う。
こういうアンケートで、いろんな改善されたら良いなと思う。
若い男性は接客めです。まずはお客様目線を身につけさせてほしい。
死亡届の対応は、よかった。
待ち時間を少なくしてほしい。
私的な手続きや業務上の手続きで、月数回お世話になることがあります。いつでも親切に対応していただき、安心して利用することができる。ありがとうございます。
分からずに迷っているとすぐ声を掛けてくれてありがたかった。
いつも人が多く、駐車場がいっぱいの時は何回もぐるぐる周りをまわったり、仕方なく有料駐車場に停めることもあって少し不便を感じる。
住民課の電話対応が最悪。こちらは質問をし、クレームではなく相手をリスペクトした会話をしていましたが、横柄な態度で高圧的な上に質問の回答は満足に得られなかった。もう少し落ち着いて耳を傾けてほしい。
特に福祉課での対応に気をつけてほしい。生活困窮者等に対する接し方をもう少し丁寧に行うべきだと思う。
受付の感じ良さだけでなく、市民が知らないことや聞きたいことに関して説明などをしっかりしてほしい。
祖母が施設に入っているのでマイナンバーカードを発行するのに手続きの仕方や用意する書類の説明などとても丁寧に教えていただき、受取当日に用意するものまで細かく教えていただきありがとうございました。
土日祝ももっと開けてほしい。
インターネットで出来ることを増やしてほしい。
マイナカードや手続きがあるとき案内所の方にお世話になった。いつも丁寧にしていて助かる。手続き窓口でも不快に思ったときはなくスムーズでした。今後もサービス対応維持でお願いしたい。

職員が無愛想。座っていないで、窓口に来たら要件ぐらい聞きに来てほしい。
マイナンバーの受け取りで休日窓口を利用したが、窓口の方も親切で待ち時間もそんなに長くなく、平日学校で窓口に行けない子どもたちの受け取りが出来て助かりました。
休日窓口を利用した際もすぐに場所の案内いただけたりと不便を感じなかった。不満なくこれからも利用する。
夜間対応していただけるとありがたい。
年配がいますが色々手続きとかあってもバスにも乗れないし、そういう年配の人の為に自宅まで手続きしに行ってくれたら助かる。
無料の飲料水があれば嬉しい。人が多いとしんどくなるので、休憩できる椅子があれば嬉しい。
申請用紙が変わる時、書き方や基準が変わる時は、事前に、関連機関にも通達してほしい。窓口の担当者間で、見解を統一しておいて欲しい。
コンビニで証明書を発行したら印刷状態が良くないので、あまり使いたくないと思わない。
窓口の対応は概ね良い印象があるが、電話が繋がりにくいことが多い。
苦情が来たら情報共有して、対応を考えてほしい。
仕事が月曜日～金曜日の日中勤務の仕事なので平日に市役所へ手続き等に行くことができなかったの で、(どうしても行かないと行けない時は有給を取得)休日窓口は助かる。
高齢者にも懇切丁寧に対応されているように思う。
ほとんど行かないので具体的なことが記載できないが、駐車場をもっと広くしてほしい。隣の車との間隔が狭すぎて怖かった。
ある課へ行ったが、書類を出して説明を求めたが、よく分からないようで、そのまま帰宅した。対応したのは1人で、よく知っている人がもう1人対処したらよかったのではないかと考えている。