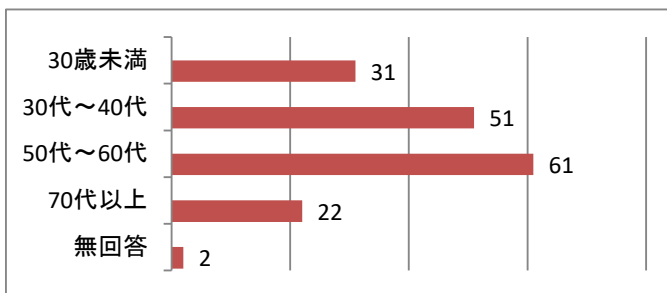


令和5年度 窓口サービスに関するアンケート結果

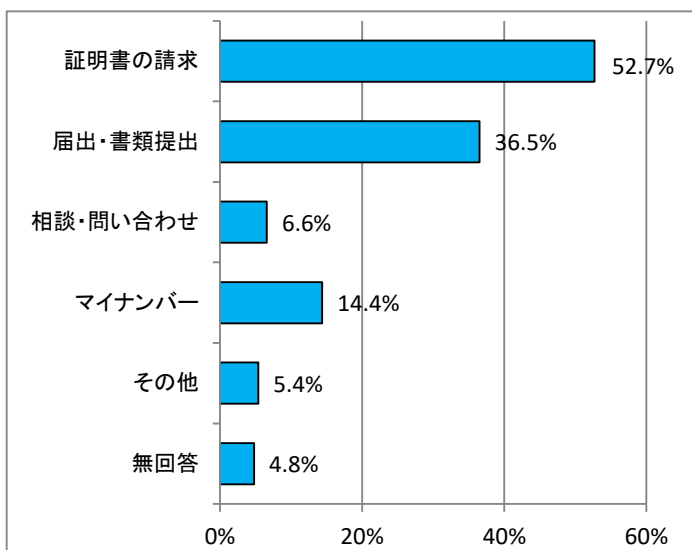
- 調査テーマ 「徳島市役所の窓口サービスについて」
- 実施期間 令和5年12月1日(金)～令和5年12月27日(水)
※ 休日窓口 令和5年12月10日(日)・12月24日(日)を含む。
- 対象者 市役所本庁舎への来庁者
- 調査方法 本庁舎1階・2階にアンケート用紙・回収箱を設置
- 回答者数 167人



■ アンケート調査結果

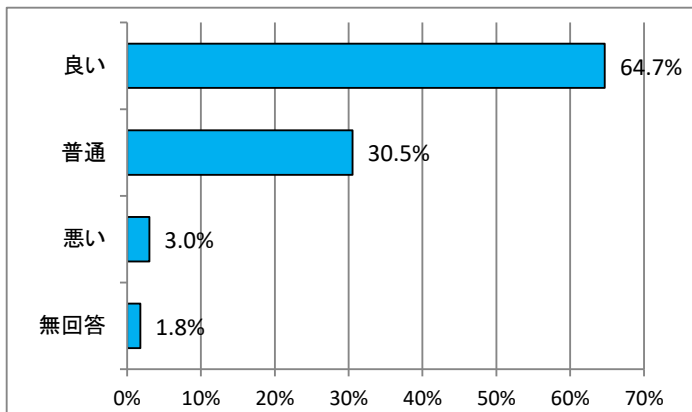
○ 本日はどのようなご用件で市役所においでになりましたか。(複数回答あり)

選 択 肢	回答数	割合
1 証明書の請求	88	52.7%
2 届出・書類提出	61	36.5%
3 相談・問い合わせ	11	6.6%
4 マイナンバー	24	14.4%
5 その他	9	5.4%
6 無回答	8	4.8%
合 計 (複数回答)	201	-

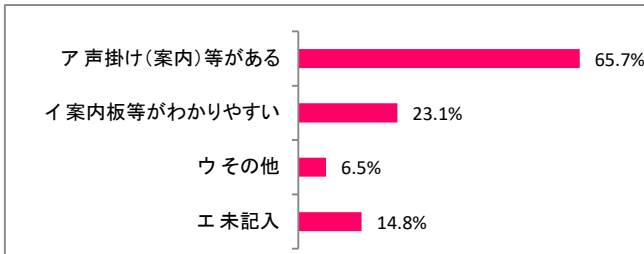


○ ご用件の窓口(課)に着くまでの印象はいかがでしたか？

選 択 肢	回答数	割合
1 良い	108	64.7%
2 普通	51	30.5%
3 悪い	5	3.0%
4 無回答	3	1.8%
合 計	167	100.0%



「良い」の内訳	回答数	割合
ア 声掛け(案内)等がある	71	65.7%
イ 案内板等がわかりやすい	25	23.1%
ウ その他	7	6.5%
エ 未記入	16	14.8%
合 計 (複数回答)	119	-

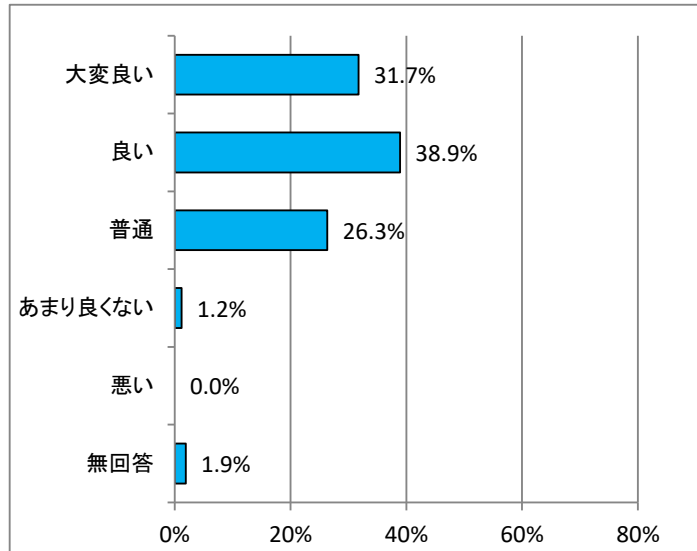


○ご利用された窓口職員やご案内した職員の印象はいかがでしたか？

【窓口で対応した職員の印象】

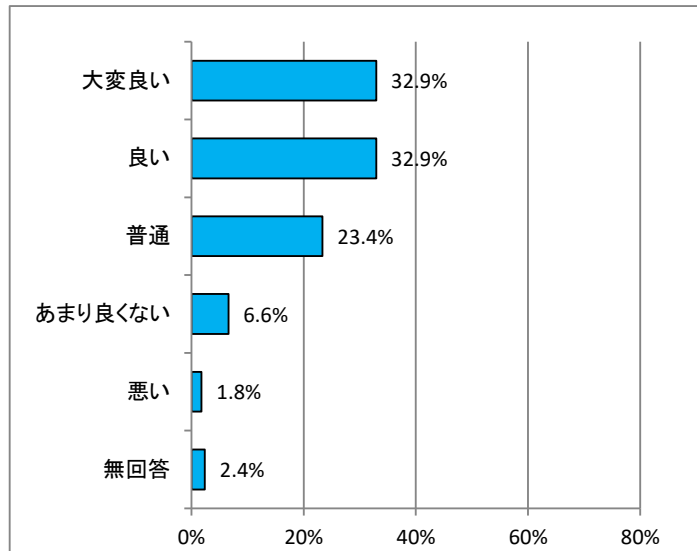
(1)あいさつ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	53	31.7%
2 良い	65	38.9%
3 普通	44	26.3%
4 あまり良くない	2	1.2%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	3	1.9%
合 計	167	100.0%



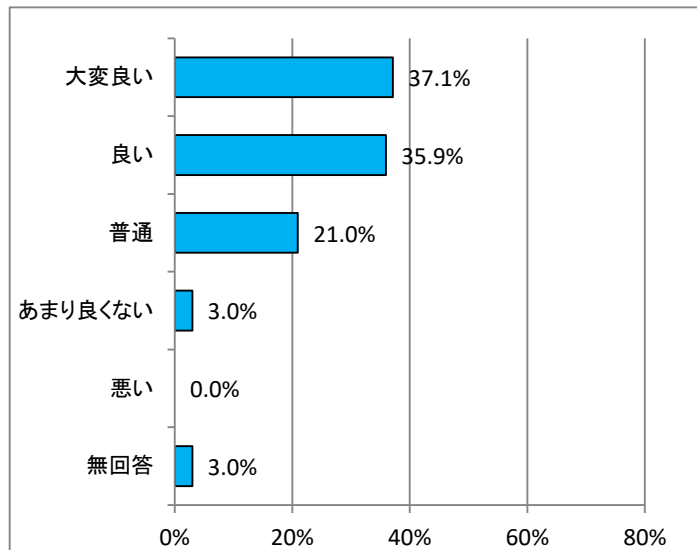
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	55	32.9%
2 良い	55	32.9%
3 普通	39	23.4%
4 あまり良くない	11	6.6%
5 悪い	3	1.8%
6 無回答	4	2.4%
合 計	167	100.0%



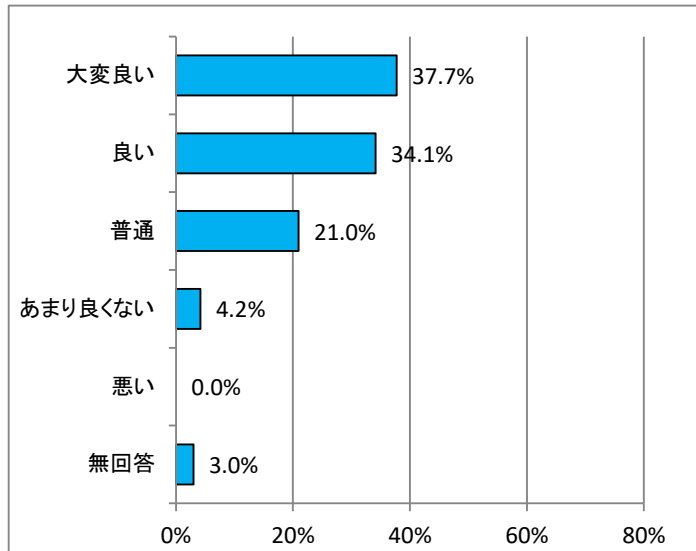
(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	62	37.1%
2 良い	60	35.9%
3 普通	35	21.0%
4 あまり良くない	5	3.0%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	5	3.0%
合 計	167	100.0%



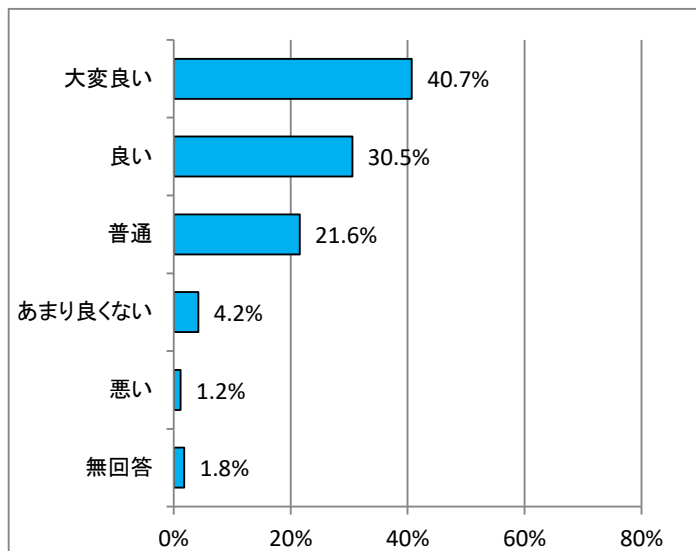
(4)話を聞く態度

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	63	37.7%
2 良い	57	34.1%
3 普通	35	21.0%
4 あまり良くない	7	4.2%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	5	3.0%
合 計	167	100.0%



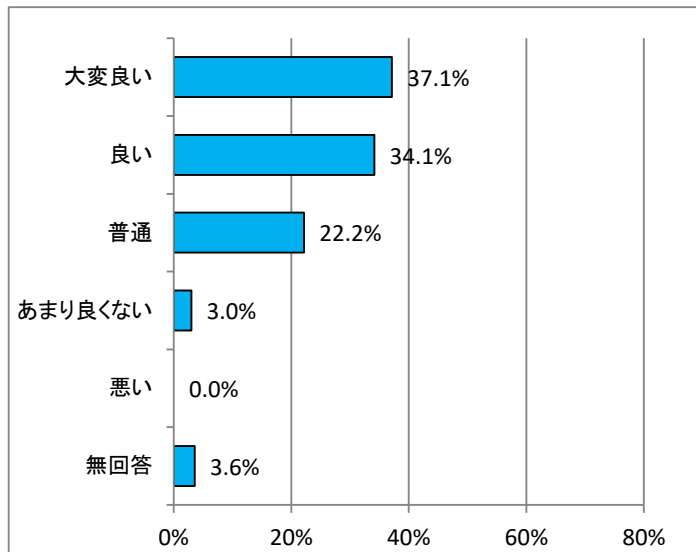
(5)説明のわかりやすさ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	68	40.7%
2 良い	51	30.5%
3 普通	36	21.6%
4 あまり良くない	7	4.2%
5 悪い	2	1.2%
6 無回答	3	1.8%
合 計	167	100.0%



(6)職員の業務知識

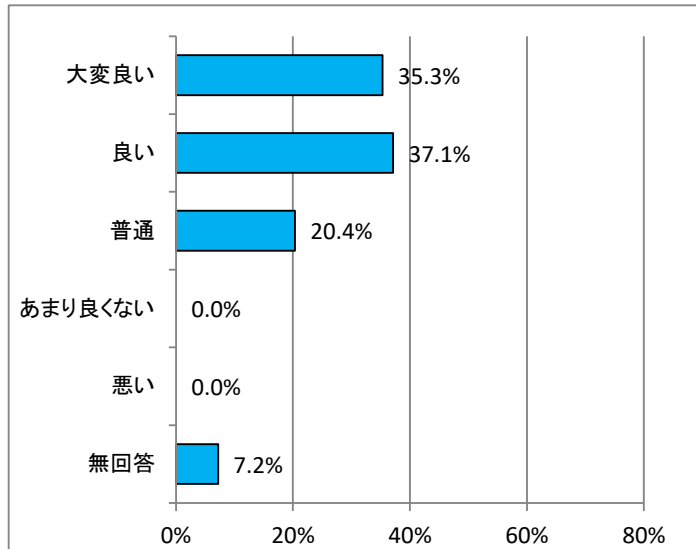
選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	62	37.1%
2 良い	57	34.1%
3 普通	37	22.2%
4 あまり良くない	5	3.0%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	6	3.6%
合 計	167	100.0%



【窓口以案内した職員の印象】

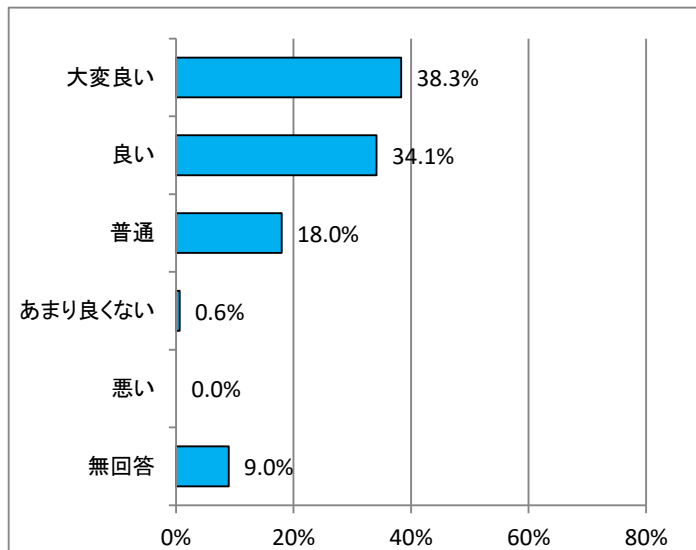
(1)あいさつ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	59	35.3%
2 良い	62	37.1%
3 普通	34	20.4%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	12	7.2%
合 計	167	100.0%



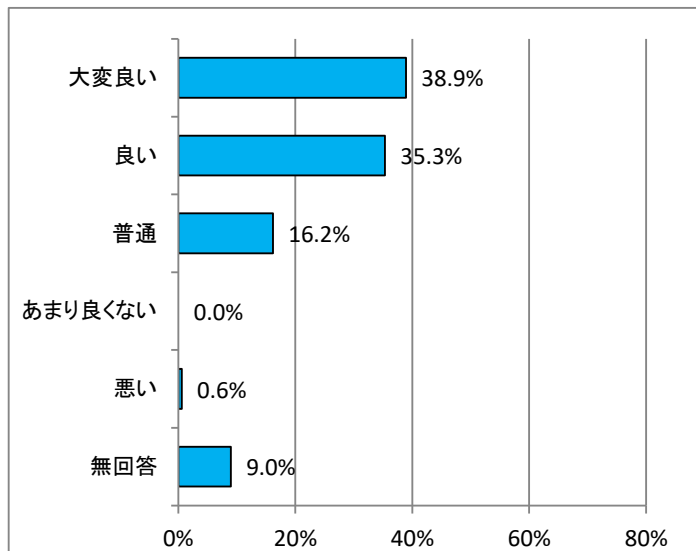
(2)身だしなみ

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	64	38.3%
2 良い	57	34.1%
3 普通	30	18.0%
4 あまり良くない	1	0.6%
5 悪い	0	0.0%
6 無回答	15	9.0%
合 計	167	100.0%



(3)言葉づかい

選 択 肢	回答数	割合
1 大変良い	65	38.9%
2 良い	59	35.3%
3 普通	27	16.2%
4 あまり良くない	0	0.0%
5 悪い	1	0.6%
6 無回答	15	9.0%
合 計	167	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	こちら側の話もきちんと聞いてくれ、的確にアドバイスしてくれました。ありがとうございます。
2	親切に教えてくださった。
3	とても分かりやすかったです。ありがとうございました。
4	わからなかった事を説明してくれた。
5	以前7、8年前に来た時は本当に対応が悪く、とても不愉快な思いをしました。「誰がいつ何時何分に言ったんですか？」というような対応でした。今日はとても良い対応をしてもらって、ずいぶん変わったなあと思いました。
6	担当者となっているので知識はあるのだろうが説明が下手で無駄な時間がかかる。TELで問い合わせた時、答えてくれた人の方が無駄な時間がかからず、よく解った。
7	たまたま運が悪かったと思いますが、もう少し温和に説明等話してほしかった。すごく事務的であった。
8	マイナンバーの窓口はいつも親切だなと遠くから見て思います。お年寄りがグチを言いに来て大変そう。お疲れ様です。ラフすぎる服装の人は私語多いです。
9	もう少しゆっくり話してもらいたかった。82歳に。
10	ウロウロしてたら、ご用の課(窓口)おわかりですか？と声をかけてくれました。
11	印鑑押して頂きましたが、朱肉がついているので印をふく紙をいただければよかったです。
12	お手数をかけることが多かったのですが、親切にご対応いただきありがたかったです。
13	休日のところありがとうございました。
14	100点
15	休日窓口等はとてもありがたく、対応して下さった方もとても感じが良かった。
16	残り時間が10分だったので急がされた。職員の表情が無表情で怖い。
17	あまりにも事務的な物言いで上から目線。対応人数(市民)が多いのだろうけど、高齢者や障害者やその家族の対応をする上での優しさを感じる事ができなかった。ただ用紙に記入させるだけ、どうなるかなどの説明は全くなく、こちらから質問することに答えるだけ。高齢の親の代わりに来たが、高齢者では何が何だか分かっていないと思う。丁寧な言葉ほど、事務的に言われると気分悪い。
18	積極的な声掛けもなく、番号など初めての者にはわからない。
19	名札なし
20	やさしく教えてくれた。
21	質問に丁寧に答えていただきありがとうございました。
22	総合受付で丁寧に教えていただいた。
23	とても良いと思います。
24	二人いて対応していない女性、スマホいじりっぱなし。
25	詳しく説明頂いた。
26	親切丁寧に相談対応してくれて、解決していただきました。
27	ありがとうございます。
28	市民目線の対応をとってほしい。
29	複数の手続きを並行して行えるよう案内していただけて、ありがたかったです。
2 窓口フロアの設備等環境に関すること	
1	窓口よりトイレの古さが気になります。
2	証明写真機のいすを上下できるものに変えてほしい。
3	5番の前にある柱に⑤⑥の番号が書いてあるのがまぎらわしかった。
4	ゆうちょ銀行のATMを置いてほしい。

5	ポスター等が色々なところに貼られており、ゴチャゴチャしている様に見える。
6	整理券を取る場所がわかりづらい。
3 その他、全般的なこと	
1	17時～19時ごろまでの窓口の開設が月に1～2回あればありがたいです。
2	以前にくらべて証明書発行に時間がかかるようになっている。
3	コンビニ等で証明書の発行可能に(マイナンバーカード使用で)してほしい。
4	来る前にインターネットで必要書類等を確認したが、どこに何について書かれているのか少し分かりにくかった。
5	証明書類のみ平日の月に1回程度6:00～9:00や18:00～22:00の対応がほしい。
6	休日窓口の開設は便利。
7	休日開設しているのは良いと思う。
8	住民課に「らくらくコーナー」の再設置を希望します。
9	交付窓口が1カ所で混み合っても増やさないのはどうしてでしょうか。
10	昼食時の手続きで時間待ちあり(交代制にし人数増やせ)
11	全ての窓口を受付の機械を置いて欲しい。担当の方がいないと不安になります。
12	待ち時間が長いので大変。短くなるように。(待ち時間に関する意見多数あり。)
13	昼休み時間窓口対応者少ない、おかしい。