

令和5年10月  
税務窓口アンケートの結果について



令和6年1月  
財政局税務部

## アンケート集計結果

### 【1】 職員の接遇・窓口環境について

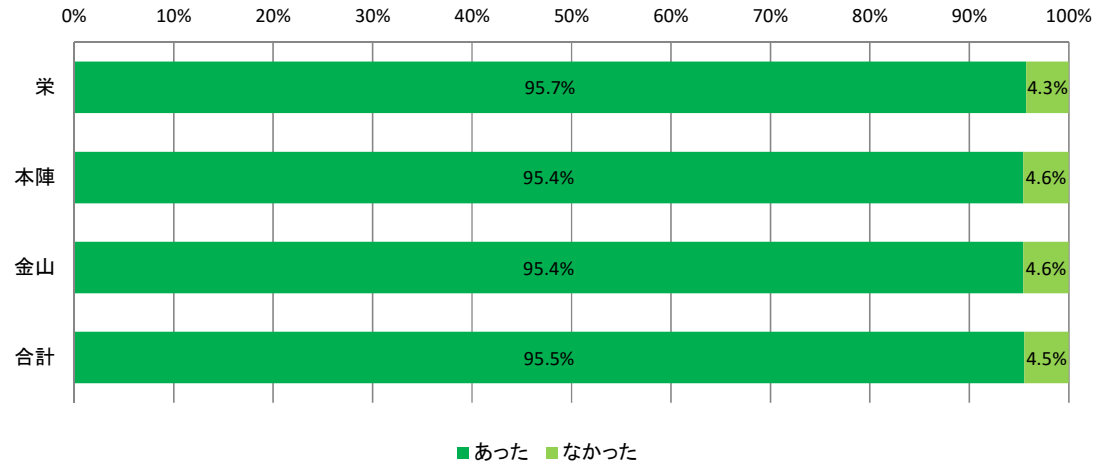
#### 1. 職員からあいさつ・声かけ・ご案内はありましたか。

	栄	本陣	金山	合計
あった	711	556	601	1,868
なかった	32	27	29	88
合計	743	583	630	1,956

単位:人

職員からのあいさつ・声かけ・ご案内ができていたとの良好な評価を、約96%の方からいただきました。  
積極的に声かけやご案内を行い、市民の皆様安心してお手続きいただけるよう努めてまいります。

### 職員からのあいさつ・声かけ・ご案内



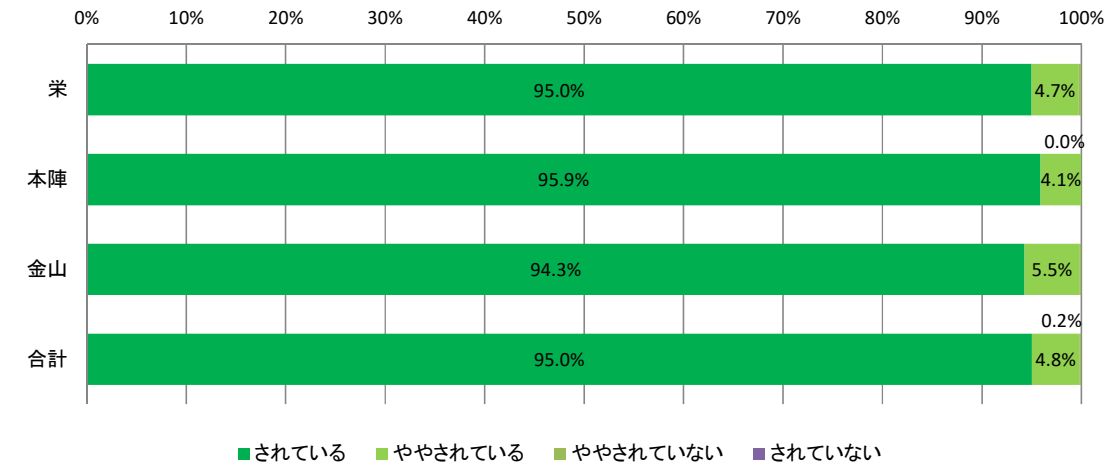
#### 2. 窓口はきれいに整理整頓されていますか。

	栄	本陣	金山	合計
されている	706	559	596	1,861
ややされている	35	24	35	94
ややされていない	2	0	1	3
されていない	0	0	0	0
合計	743	583	632	1,958

単位:人

窓口は整理されている・やや整理されているとの良好な評価を、99%以上の方からいただきました。  
市民の皆様視点に立って、整理整頓された利用しやすい窓口環境づくりに努めてまいります。

### 窓口の整理整頓



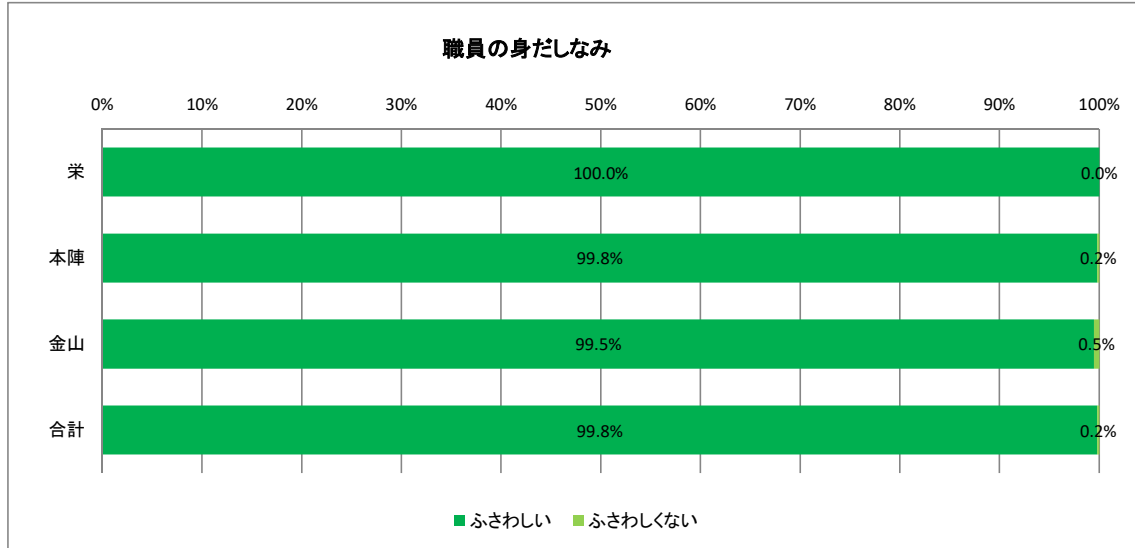
3. 職員の身だしなみは窓口業務にふさわしいですか。

	栄	本陣	金山	合計
ふさわしい	740	579	629	1,948
ふさわしくない	0	1	3	4
合計	740	580	632	1,952

単位:人

職員の身だしなみは窓口業務にふさわしいとの良好な評価を、99%以上の方からいただきました。  
引き続き、さわやかで清潔感のある、窓口業務にふさわしい身だしなみに努めてまいります。

職員の身だしなみ



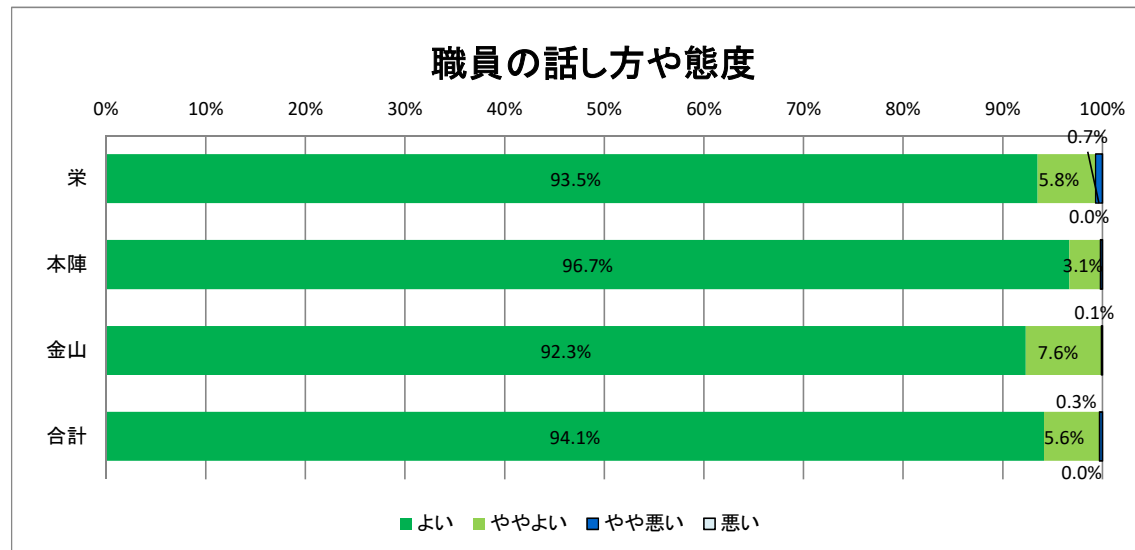
4. 職員の話し方や態度は、感じがよいですか。

	栄	本陣	金山	合計
よい	696	564	584	1,844
ややよい	43	18	48	109
やや悪い	5	1	1	7
悪い	0	0	0	0
合計	744	583	633	1,960

単位:人

職員の話し方や態度は、感じがよい・ややよいとの良好な評価を、99%以上の方からいただきました。  
引き続き、どなたにも親しみやすい窓口対応に努めてまいります。

職員の話し方や態度



5. 誤りのない証明書を発行するため、お客様に証明書をお渡しする前に複数回確認を行っています。お渡しするまでの待ち時間についてどのように感じますか。

	栄	本陣	金山	合計
短い	140	129	90	359
気にならない	556	423	495	1,474
やや気になる	29	19	31	79
長い	4	3	4	11
合計	729	574	620	1,923

単位:人

証明発行時の複数回確認による待ち時間について、短い・気にならないという良好な評価を95%以上の方からいただきました。誤りのないチェック体制を維持しながらも、待ち時間は短縮できるように努めてまいります。

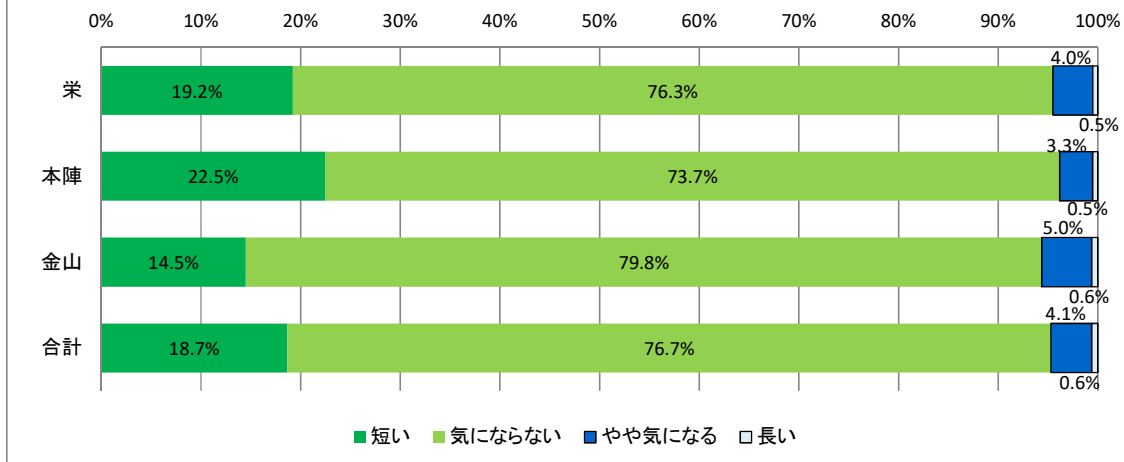
6. 職員からの説明は、分かりやすいですか。

	栄	本陣	金山	合計
分かりやすい	681	551	584	1,816
やや分かりやすい	55	30	43	128
やや分かりにくい	1	1	3	5
分かりにくい	0	1	0	1
合計	737	583	630	1,950

単位:人

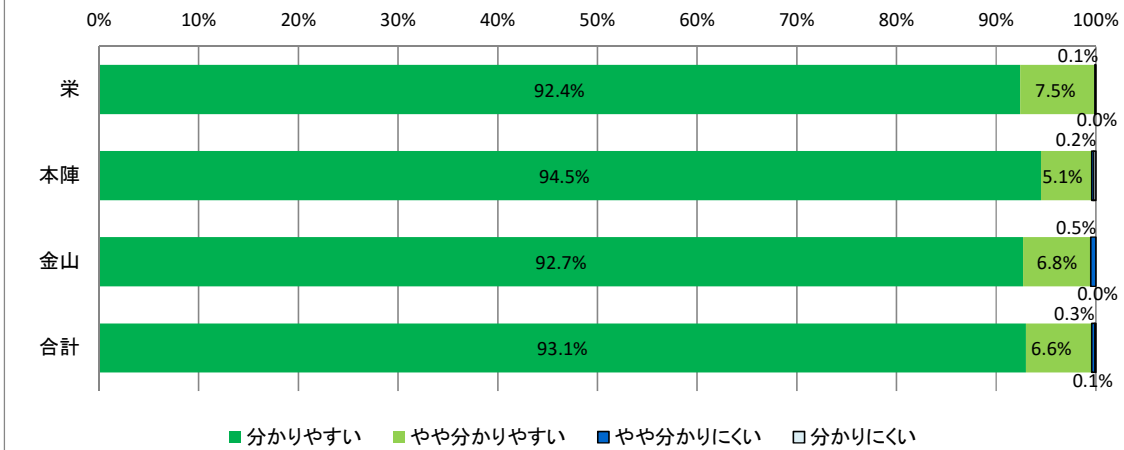
職員の説明が分かりやすい・やや分かりやすいとの良好な評価を、99%以上の方からいただきました。引き続き、皆様に分かりやすい表現での説明を心がけてまいります。

### 複数回確認の実施による待ち時間の長さ



■ 短い ■ 気にならない ■ やや気になる □ 長い

### 職員の説明の分かりやすさ



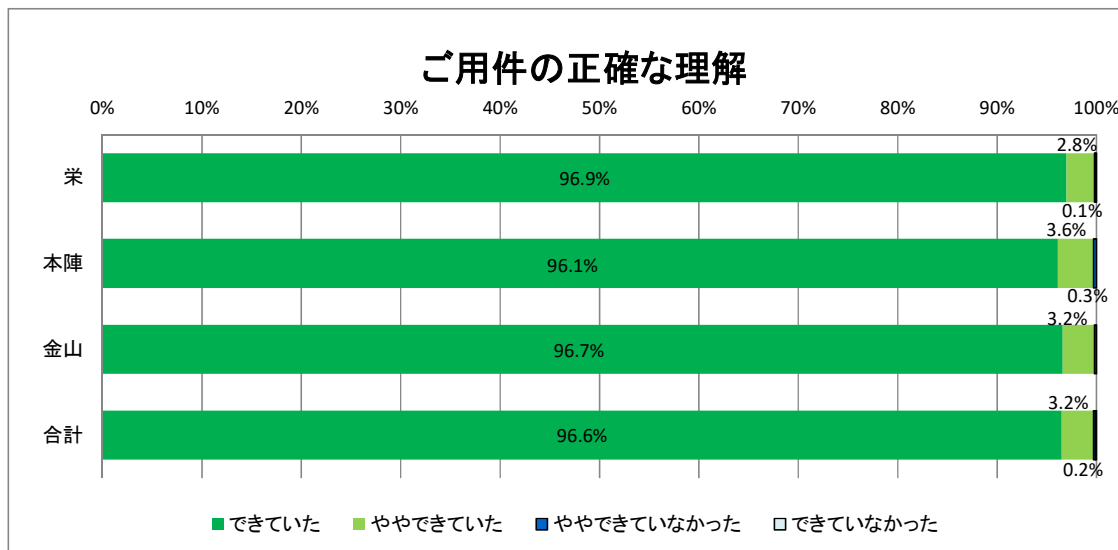
■ 分かりやすい ■ やや分かりやすい ■ やや分かりにくい □ 分かりにくい

7. 職員はお客様のご用件を正確に理解できていましたか。

	栄	本陣	金山	合計
できていた	716	560	609	1,885
ややできていた	21	21	20	62
ややできていなかった	1	2	1	4
できていなかった	1	0	0	1
合計	739	583	630	1,952

単位:人

ご用件を正確に理解することができていた・ややできていたとの良好な評価を99%以上の方からいただきました。  
引き続き、皆様のご用件を正確にお伺いできるよう努めてまいります。

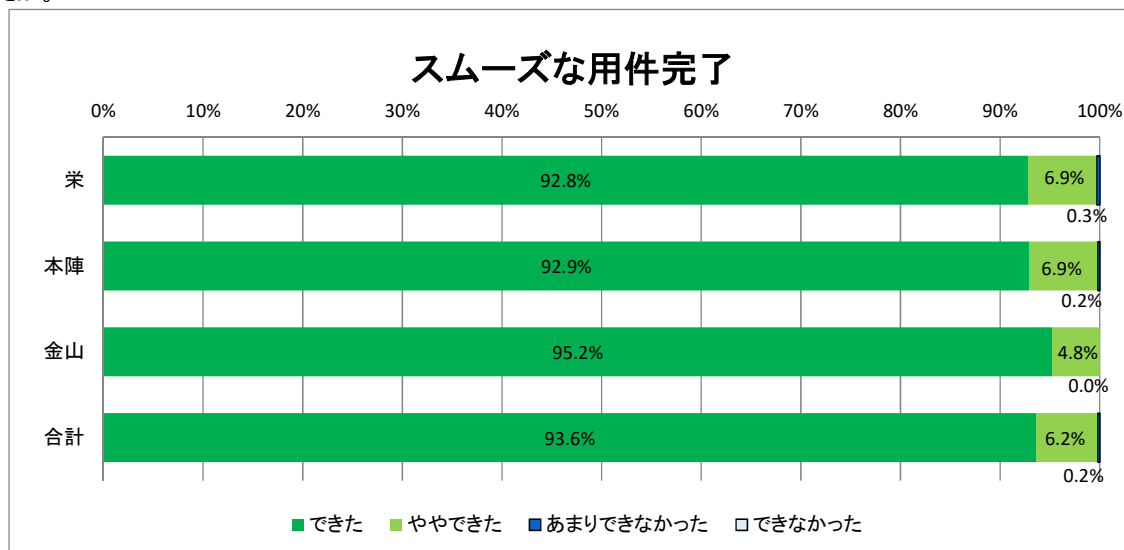


8. 税務窓口でスムーズにご用件を済ませることができましたか。

	栄	本陣	金山	合計
できた	675	533	594	1,802
ややできた	50	40	30	120
あまりできなかった	2	1	0	3
できなかった	0	0	0	0
合計	727	574	624	1,925

単位:人

スムーズにご用件を済ませることができた・ややできたとの良好な評価を、99%以上の方からいただきました。  
引き続き、皆様にスムーズにご用件を済ませていただけるよう職員の知識向上と分かりやすい案内表示などの環境の整備に努めてまいります。

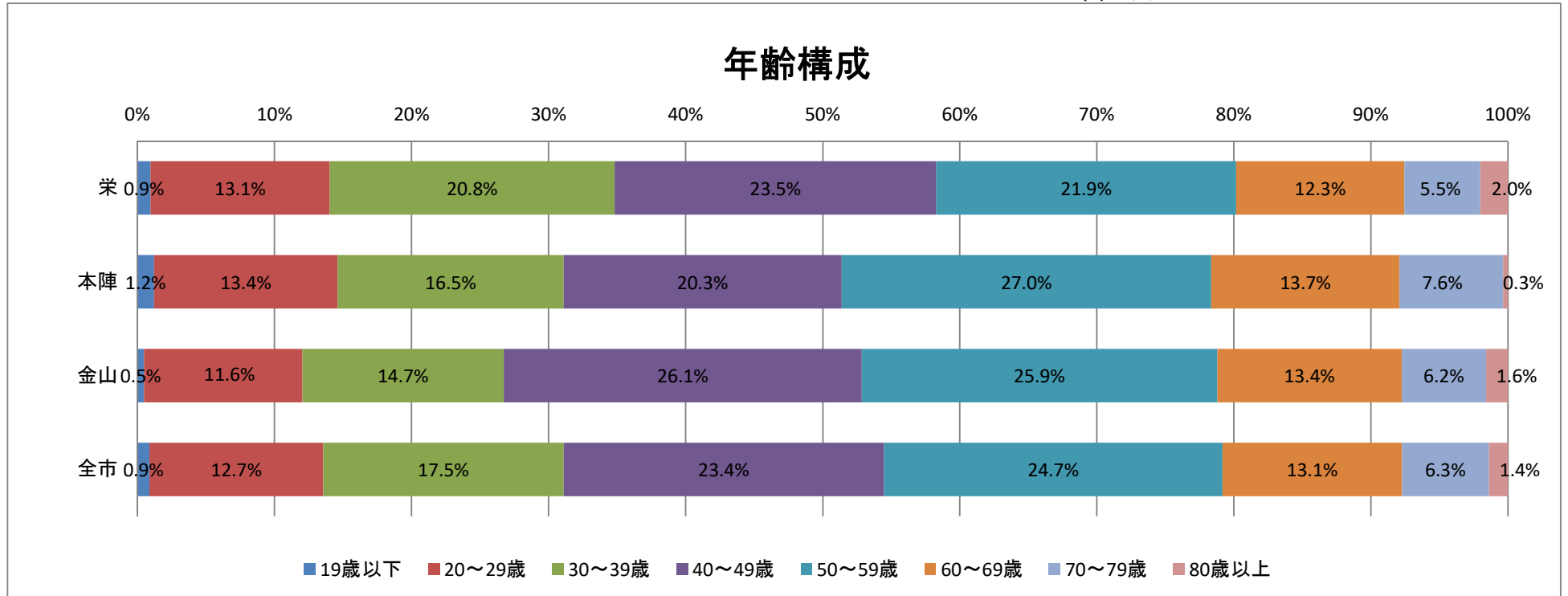


【2】お客様について

9. 年齢構成

	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	合計
栄	7	97	154	174	162	91	41	15	741
本陣	7	78	96	118	157	80	44	2	582
金山	3	73	93	165	164	85	39	10	632
合計	17	248	343	457	483	256	124	27	1,955

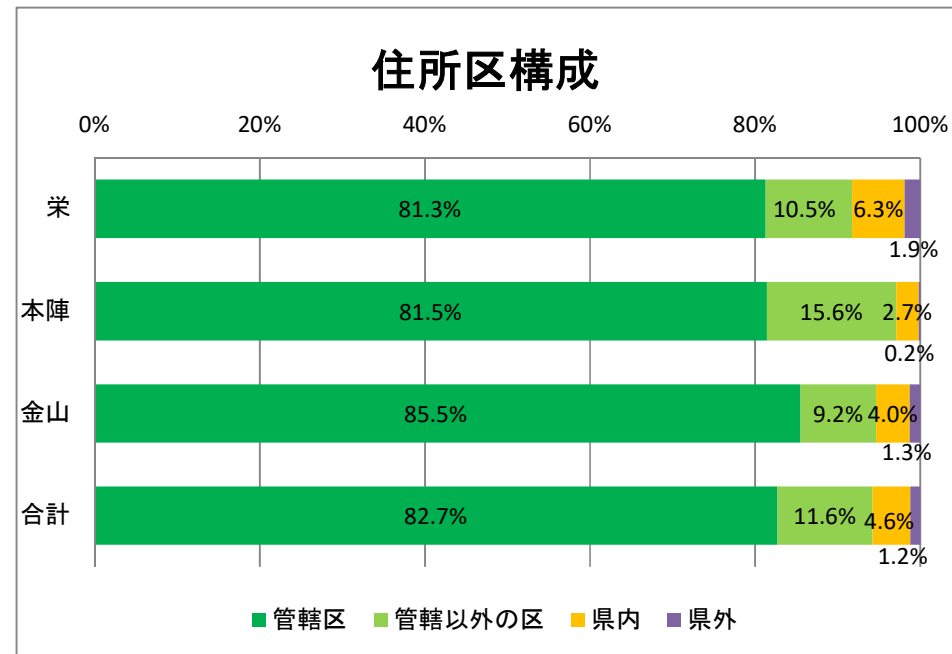
単位:人



## 10. アンケート記入者の住所区構成

	管轄区	管轄以外の区 (市内)	市外		合計
			県内	県外	
栄市税事務所	66	16	14	3	99
千種区	93	5	2	2	102
東区	57	10	2	1	70
北区	88	9	2	2	101
楠支所	29	3	7	1	40
中区	43	22	5	2	72
守山区	90	2	4	2	98
志段味支所	30	1	9	0	40
名東区	107	10	2	1	120
本陣市税事務所	15	4	0	0	19
西区	60	5	0	0	65
山田支所	47	0	0	0	47
中村区	84	14	2	0	100
中川区	89	10	0	0	99
富田支所	61	4	4	1	70
港区	91	13	6	0	110
南陽支所	1	36	3	0	40
金山市税事務所	22	23	10	3	58
昭和区	70	6	3	0	79
瑞穂区	68	3	0	1	72
熱田区	48	9	3	1	61
南区	89	4	0	0	93
緑区	84	4	7	2	97
徳重支所	64	5	1	0	70
天白区	85	3	1	1	90
合計	1581	221	87	23	1,912

単位:人



ほとんどの窓口において管轄区にお住まいの方の利用が多いという結果になりました。

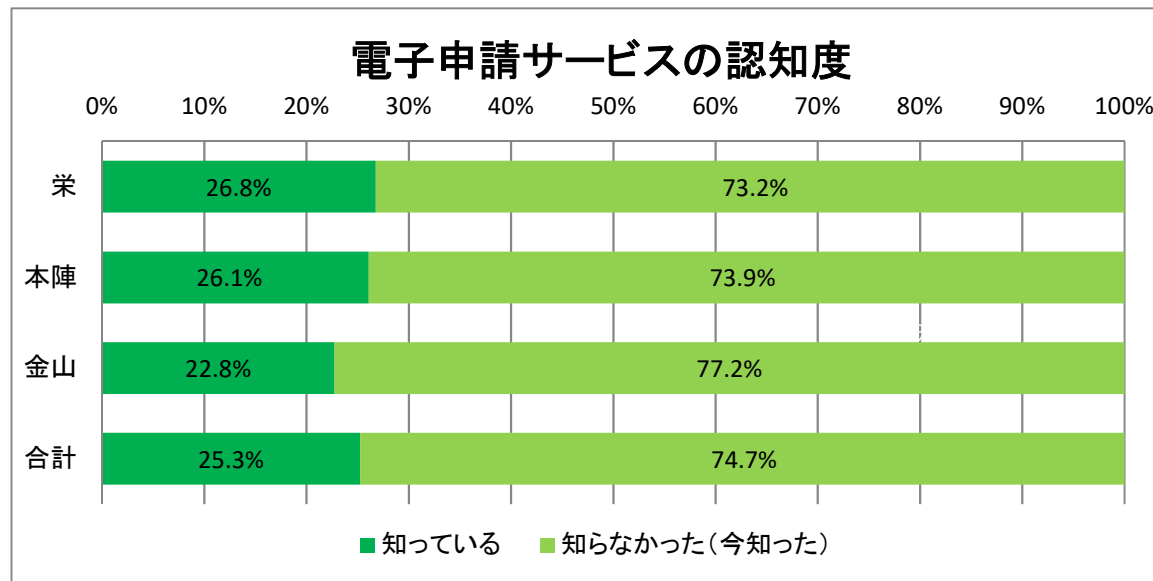
### 【3】 税務証明の電子申請サービスについて

#### 11. ① 電子申請サービスを知っていましたか。

	知っている	知らなかった (今知った)	合計
栄	180	492	672
本陣	144	408	552
金山	134	455	589
合計	458	1,355	1,813

単位:人

令和4年5月よりサービスを開始した税務証明の電子申請サービスの認知度は、全体の約25%でした。

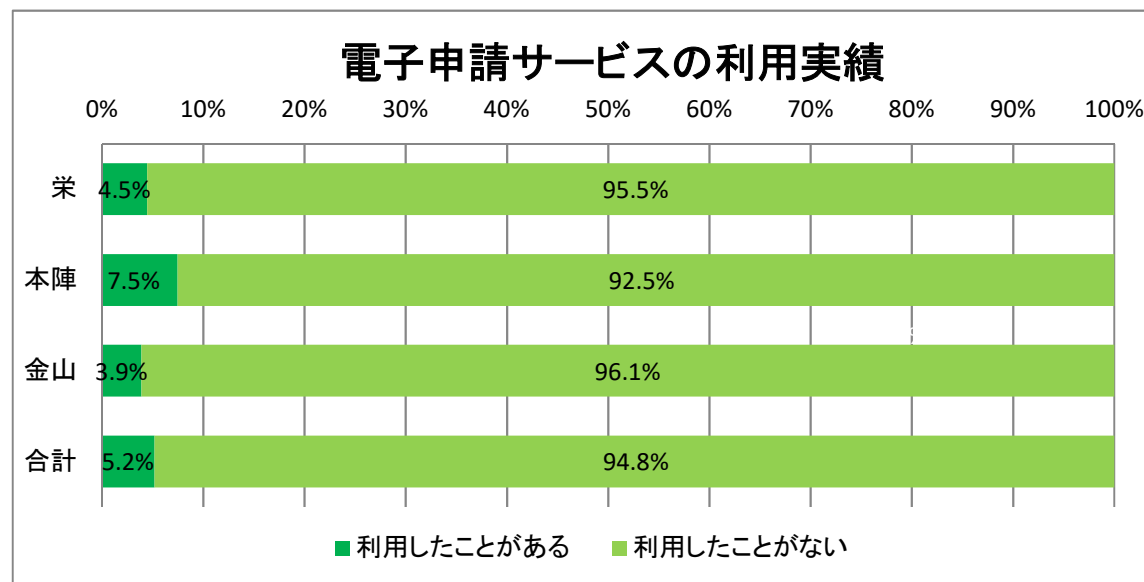


#### 11. ② 電子申請サービスを利用したことがありますか。

	利用したことがある	利用したことがない	合計
栄	30	643	673
本陣	41	508	549
金山	23	565	588
合計	94	1,716	1,810

単位:人

電子申請サービスを実際に利用されたことがある方は全体の約5%でした。



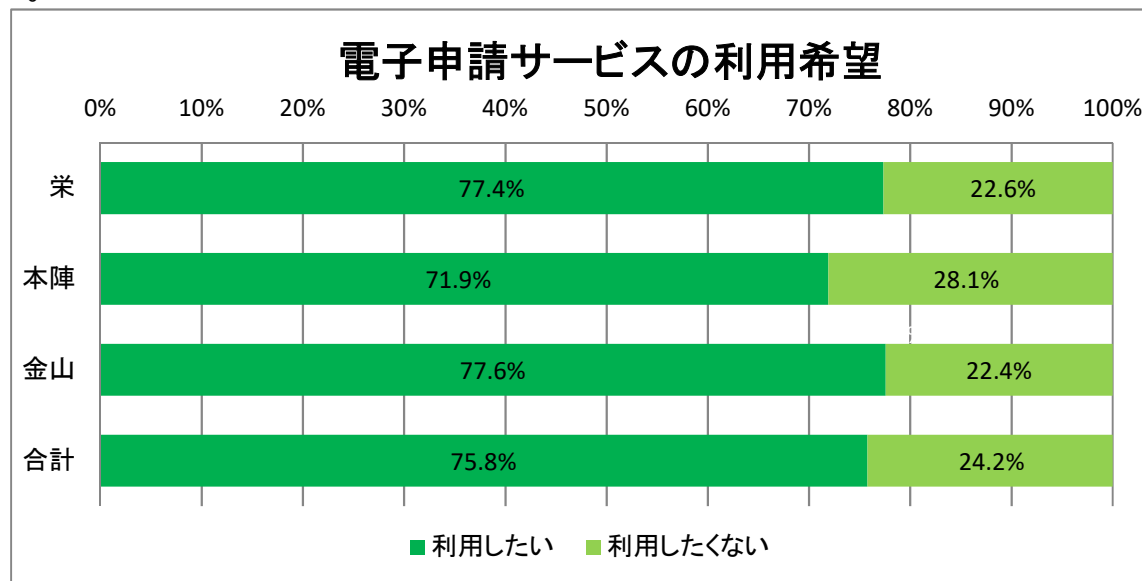


11. ③今後、電子申請サービスを利用したいと思いますか。

	利用したい	利用したくない	合計
栄	499	146	645
本陣	384	150	534
金山	443	128	571
合計	1,326	424	1,750

単位:人

電子申請サービスを利用したいと願っていた方が全体の約76%でした。

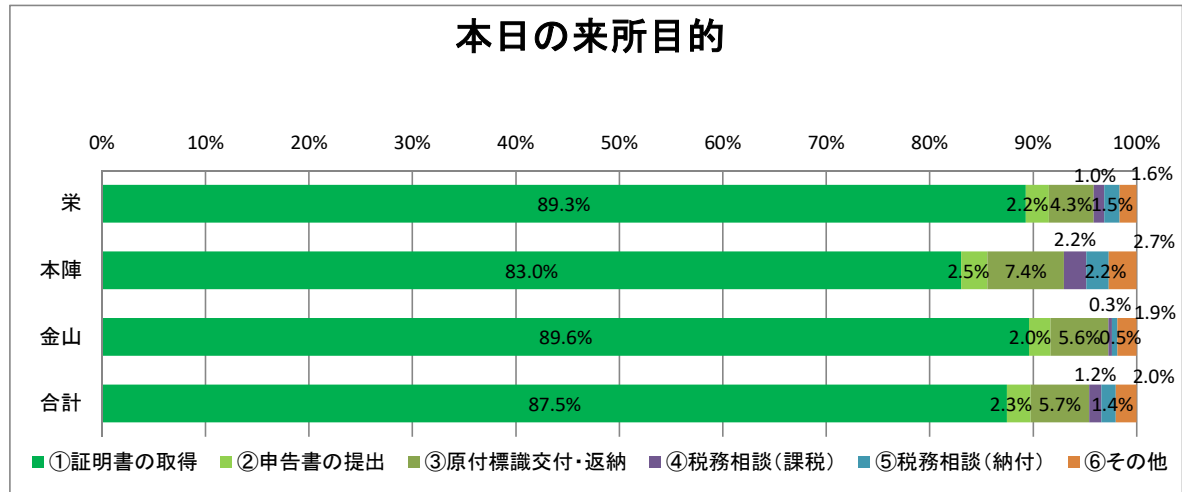


【4】来所について

12 本日の来所目的について【複数選択可】

	栄	本陣	金山	合計
①証明書の取得	599	460	526	1,585
②申告書の提出	15	14	12	41
③原付標識交付・返納	29	41	33	103
④税務相談(課税)	7	12	2	21
⑤税務相談(納付)	10	12	3	25
⑥その他	11	15	11	37
	671	554	587	1,812

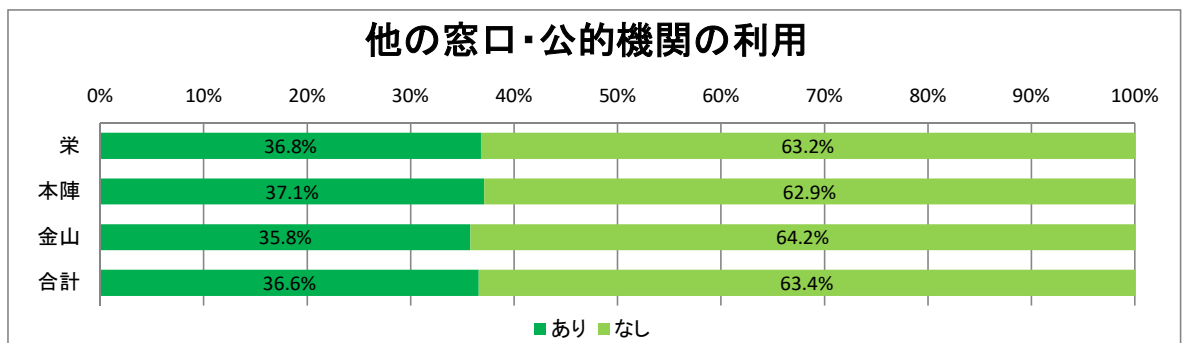
単位:件



13-1 他の窓口・公的機関の利用

	栄	本陣	金山	合計
あり	229	189	198	616
なし	393	320	355	1,068
合計	622	509	553	1,684

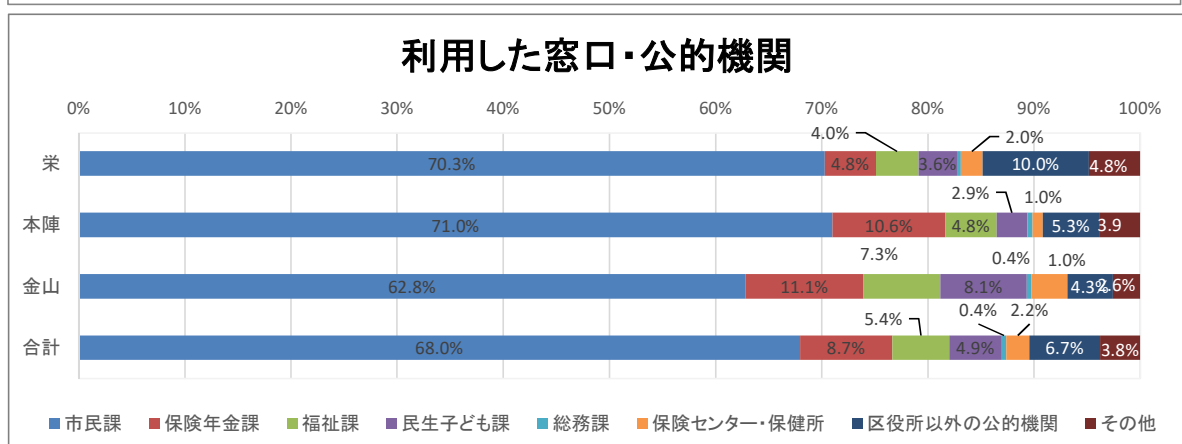
単位:人



13-2 利用した窓口・公的機関

	栄	本陣	金山	合計
市民課	175	147	147	469
保険年金課	12	22	26	60
福祉課	10	10	17	37
民生子ども課	9	6	19	34
総務課	1	1	1	3
保健センター・保健所	5	2	8	15
区役所以外の公的機関	25	11	10	46
その他	12	8	6	26
合計	249	207	234	690

単位:件



窓口を利用された方の約88%は、市税に関する証明の取得でした。約37%の方が同日に他の窓口を利用されており、そのうち約68%が市民課を利用されました。

#### 14 税務窓口へのご意見・ご要望など(自由記載事項より)

##### ◆お褒めの言葉など

(栄)

- ・丁寧に対応して下さり助かりました。ありがとうございました。
- ・気持ち良く対応して頂きました。
- ・いつも気持ちよく手続きができています。
- ・どんな証明書が必要かわからず不安でしたが、話をきちんと聞いてくださり、証明書が取れて安心しました。

(本陣)

- ・とても親切に対応頂きました。ありがとうございました。
- ・分かりやすく助かりました。
- ・対応が大変良く手続きがスムーズに進みました。ありがとうございました。
- ・ていねいに教えて下さり有難かったです。
- ・口調もやさしく、丁寧でとてもよかったです。

(金山)

- ・スムーズに対応していただき、ありがたかったです。また、うかがいたいです。
- ・私自身、車いすを利用している者なのですが、すぐお声がけ頂き助かりました。
- ・いつもていねいに対応していただいています。ありがとうございます。
- ・待ち時間もほほなくご対応も丁寧でした。



##### ◆ご指摘のご意見など

(栄)

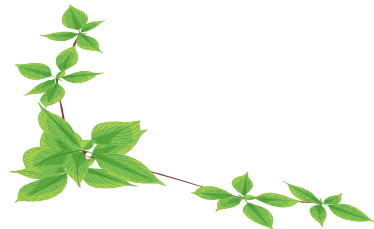
- ・複数件があるときでも、時間を最短で処理してほしい。
- ・説明時の言い回しなどを明確にしてほしい。

(本陣)

- ・外国人にも分かり易く説明して頂きたく思います。

(金山)

- ・手続き時間を最短にしてほしい。
- ・窓口がどこか職員の方に聞いた時に、ぶっきらぼうに感じました。



アンケートへのご協力ありがとうございました。

