

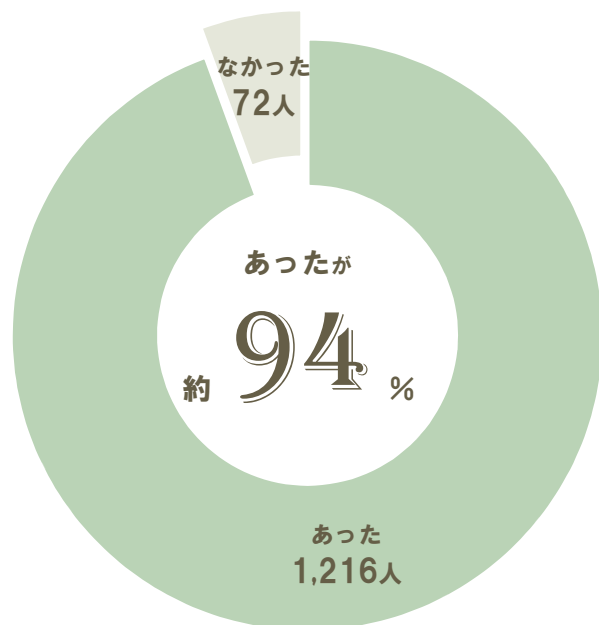


令和7年1月 財政局税務部

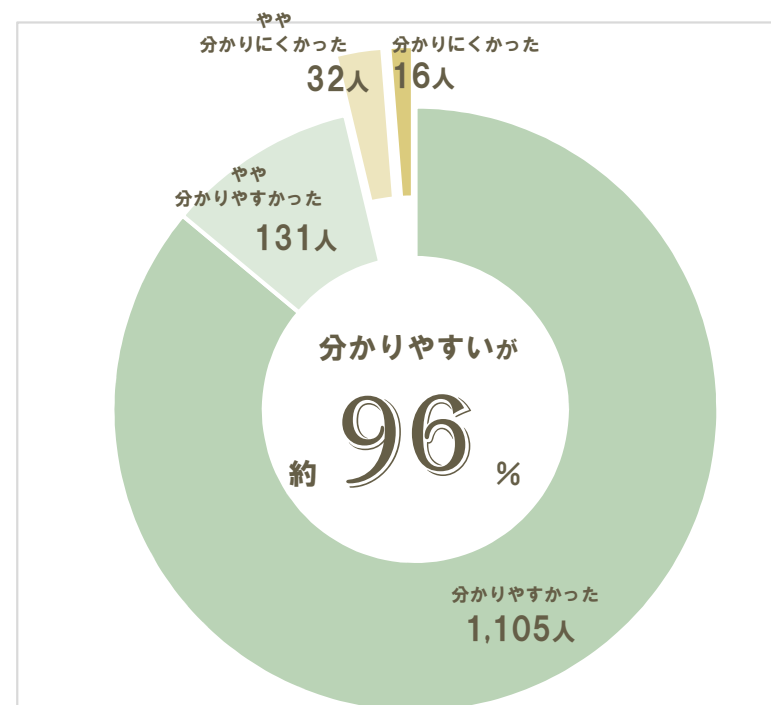
令和6年10月
税務窓口アンケートの
結果について

職員の接遇について

Q1. 職員からあいさつ、声かけ、ご案内はありましたか。



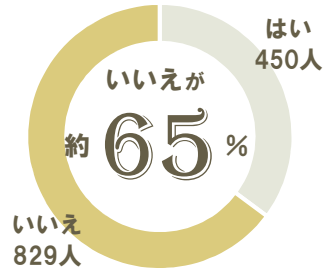
Q2. 職員からの説明は分かりやすかったですか。



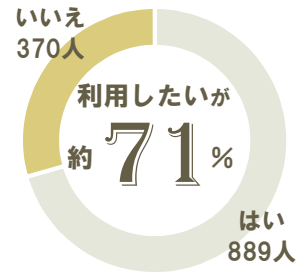
職員からのあいさつ・声かけ・ご案内ができていたとの良好な評価を、約94%の方からいただきました。
また、職員の説明が分かりやすい・やや分かりやすいとの良好な評価を、約96%の方からいただきました。
積極的に声かけやご案内を行い、市民の皆様に安心してお手続きいただけるよう努めてまいります。

電子申請サービス等各種取組みについて

Q3 税務証明の電子申請サービスを知っていますか。



Q4 税務証明の電子申請サービスを利用したいと思いますか。



Q5 Q4で利用したくないを選択した理由

利用方法がわからない
難しそう
セキュリティが心配
使う機会がない
対面で説明を聞きながら手続きしたい
郵送に時間がかかる

(主なものを抜粋)

Q6 今後どのような市税に関する手続きを電子申請で利用したいですか？



Q7 Q6「その他」詳細

住宅用家屋証明書
市政に係る全ての書類
オンラインで外国語で質問
代理人による証明書発行

(主なものを抜粋)

電子申請サービス等各種取組みについて

Q8 名古屋市の市税に関する手続きにおいては、手続きの補助となる取組み等をいくつか行っています。利用したことがあるものを選択してください。

256 **くらしの手続きガイド**

41 **説明用動画（まるはっちゅ〜ぶ）**

57 **来庁予約サービス（電子申請）**

52 **窓口用タブレット端末**

239 **キャッシュレス決済（窓口）**

66 **LINEチャットボット**

67 **おしえてダイヤル**

Q9 市税に関する情報をどのような媒体で知ることが多いですか。

533 **広報なごや**

322 **市公式ウェブサイト**

160 **SNS（LINE、X等）**

109 **新聞記事**

114 **テレビ・ラジオ**

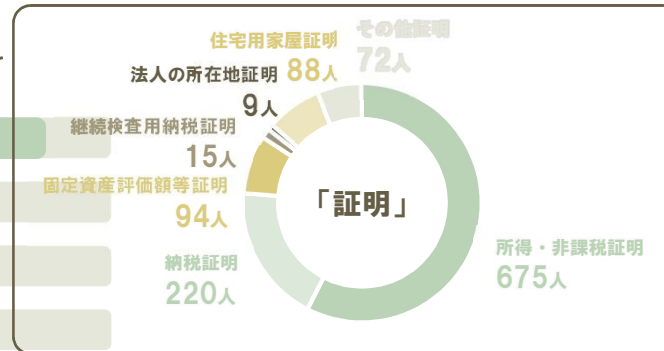
80 **市税のしおり（パンフレット）**

86 **チラシ・ポスター**

235 **市税に関する手紙の同封物・チラシ**

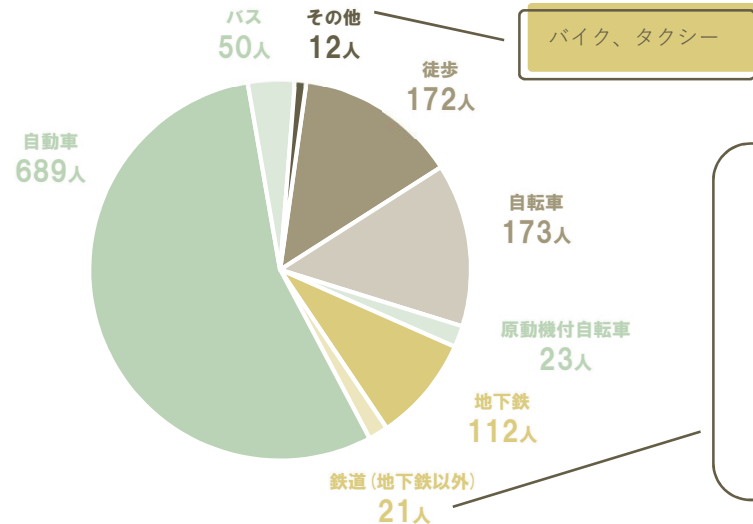
来庁目的や来庁方法等

Q10～12 本日の来庁目的

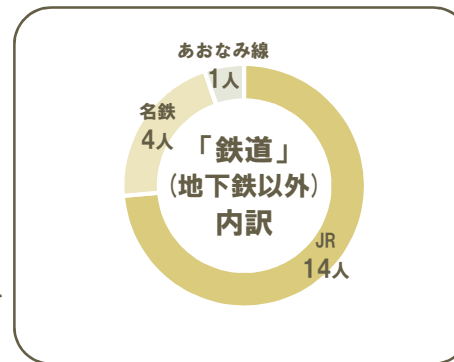


還付申請書の再発行
おくやみ

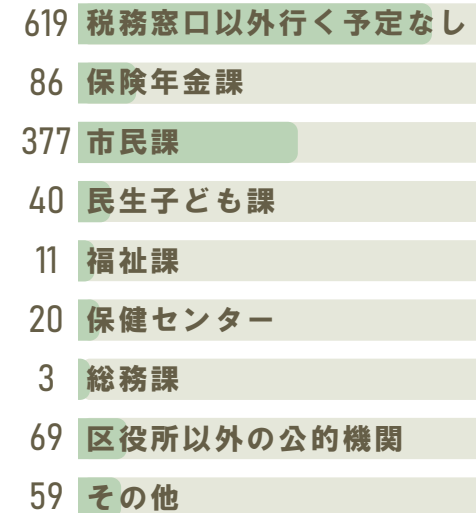
Q15～17 本日の来庁の交通手段



バイク、タクシー



Q13,14 本日、区役所他窓口や区役所以外の公的機関に行かれましたか(または行く予定がありますか)。



市役所、期日前投票、
県税事務所、陸運局、法務局

窓口を利用された方の約83%は、市税に関する証明の取得でした。約36%の方が同日に区役所の他の窓口を利用されており、そのうち約90%が市民課を利用されました。

職員の接遇等の税務窓口に関して気になる点や、本市の税務事務についてご意見等

言葉遣いがきれいで安心できました。

電子化の推進を願います。

手続きがとても簡単になっていて良かったです。

区役所にわざわざ来たのに、電話だけ渡された。対応の仕方が不親切だと思う。

優しく丁寧に教えてくれました。笑顔がとても良かったです。

土日もやっている则便利。

1階と同じような端末での整理券発行システムだと思っていたのと、該当の窓口がすぐにわからなかったので少し迷ったが一度経験すれば大丈夫。混んでいたらず少し困ったかもしれない。

税の説明がわかりにくい。

すぐに証明がもらえて、丁寧な接客だった。

所得証明や納税証明を他市町村分も取れるようにしてほしい。

税務窓口の方は非常に丁寧に対応して下さいました。他に窓口はとても待たされます。流動的に人員配置できると良いですが難しいですよね。

対応は早いですが、職員の声が小さい。
(アクリル板があることを意識して欲しい。)

ご親切に対応して下さいありがとうございます。電子申請は便利ですが自分一人で申請するのが不安な場合はやはり窓口でご相談しながら手続きしたいです。

外国人にも使いやすい窓口にしてほしい。

手元が暗い。封筒が小さい。

アンケートへのご協力ありがとうございました。