

市役所の窓口に関する調査

●調査目的

窓口業務のサービスの向上と業務の効率化の実現に向け、市役所の窓口の現状に対する印象や利用の実態を把握するため

●調査対象 市政モニター登録者（231人：令和6年1月15日時点）

●調査期間 令和6年1月15日から令和6年1月27日まで

●回答者数 171人（回答率74%）

1

回答者の属性

1 年齢・性別をお答えください。

(単位：人)

性別	年齢							計
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	
男性	2	2	6	15	23	24	21	93
女性		3	13	23	25	11	2	77
回答しない			1					1
計	2	5	20	38	48	35	23	171

2 職業をお答えください。（年齢ごと）

（単位：人）

年齢	職業									
	会社員・ 団体職員 ※経営者・ 役員を含む。	公務員・ 教員	自営の 商工・ サービス 業	有職の 主婦・主 夫※パート 等	専業主 婦・主夫	学生	無職	回答 しない	その他	計
20歳未満						2				2
20歳代	4			1						5
30歳代	10	1		4	3		2			20
40歳代	15	4	1	11	4		1		2	38
50歳代	16	7	2	12	6		3	1	1	48
60歳代	12	3		6	4		10			35
70歳以上	1		1	1	1		18	1		23
計	58	15	4	35	18	2	34	2	3	171

3 結婚していますか。（年齢ごと）

（単位：人）

年齢	既婚・未婚		
	既婚（離別・死別を含む。）	未婚	計
20歳未満	1	1	2
20歳代	2	3	5
30歳代	12	8	20
40歳代	31	7	38
50歳代	37	11	48
60歳代	31	4	35
70歳以上	21	2	23
計	135	36	171

4 世帯構成はどれに該当しますか。(年齢ごと)

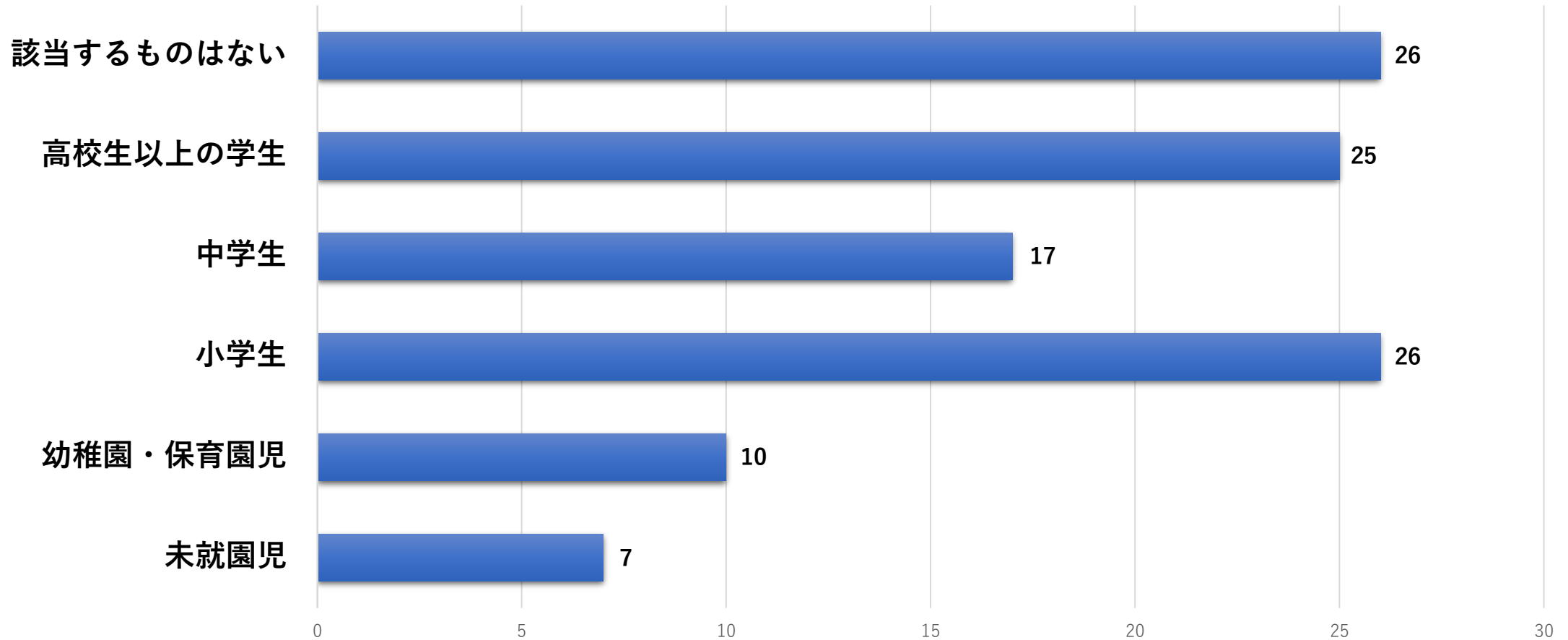
(単位：人)

年齢	世帯構成						
	1人世帯 (単身)	1世代世帯 (夫婦のみ)	2世代世帯 (親と子)	3世代世帯 (親と子と孫)	その他	回答しない	計
20歳未満	2						2
20歳代	3	1	1				5
30歳代	5	1	12	1		1	20
40歳代	6	2	22	7	1		38
50歳代	10	10	24	2	2		48
60歳代	5	22	6	1	1		35
70歳以上	3	15	5				23
計	34	51	70	11	4	1	171

5 世帯の中の「子」又は「孫」に当たる方について
該当するものを全て選択してください。

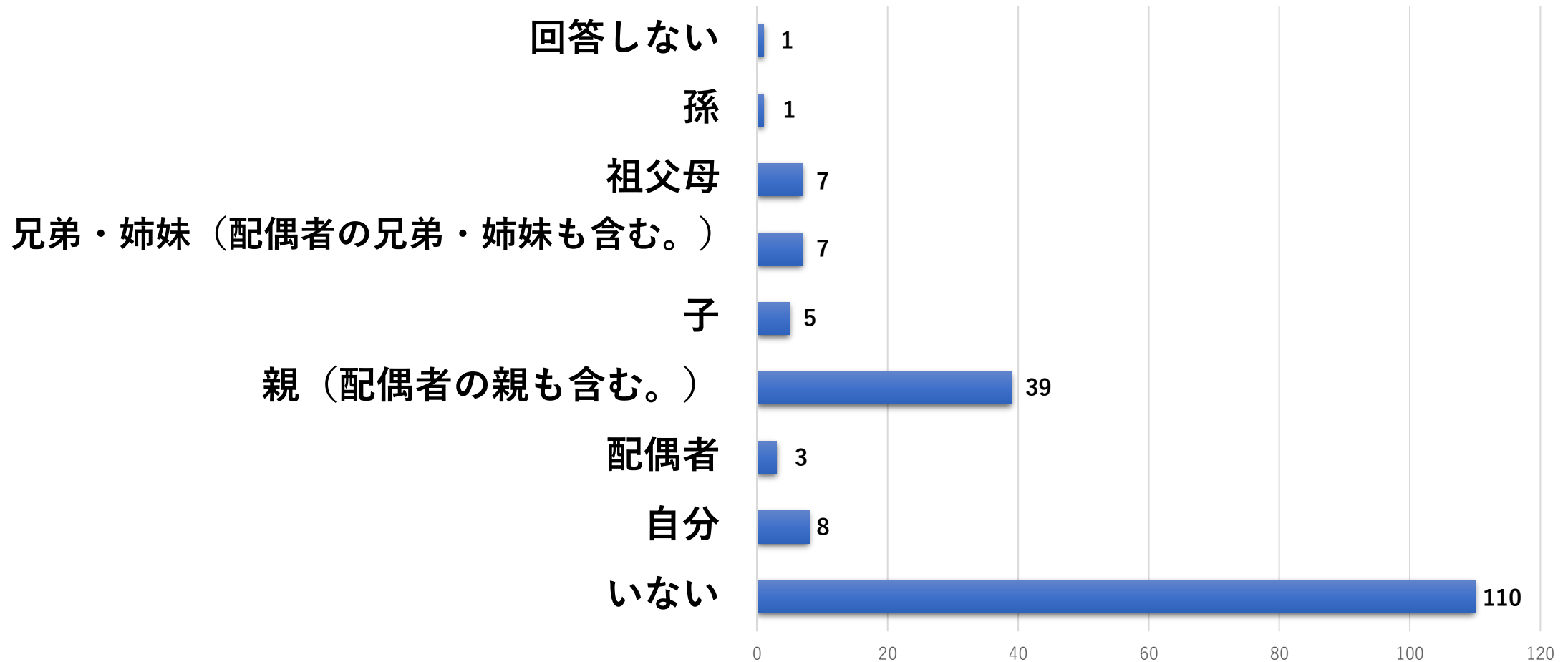
(単位：人)

※ 設問4で「2世代世帯又は3世代世帯」を選択した方

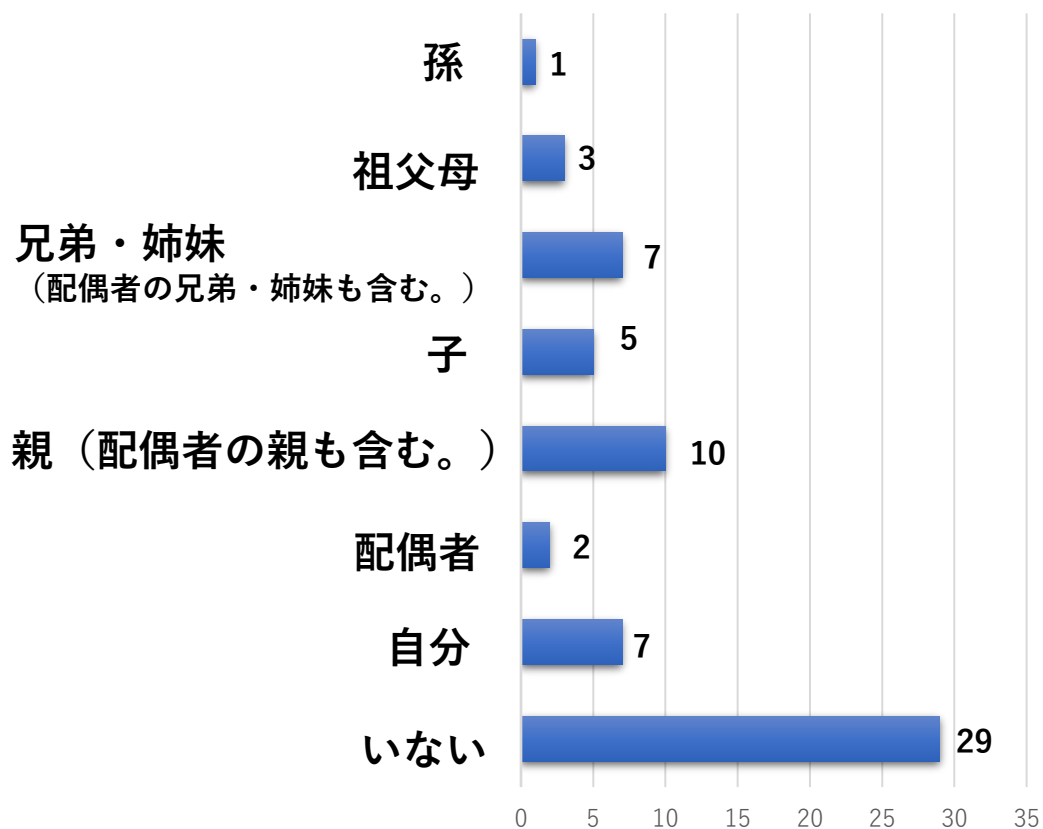


6 同居，別居を問わず次の選択肢のうち
他者の助け（介護等）が必要な方を全て教えてください。

（単位：人）

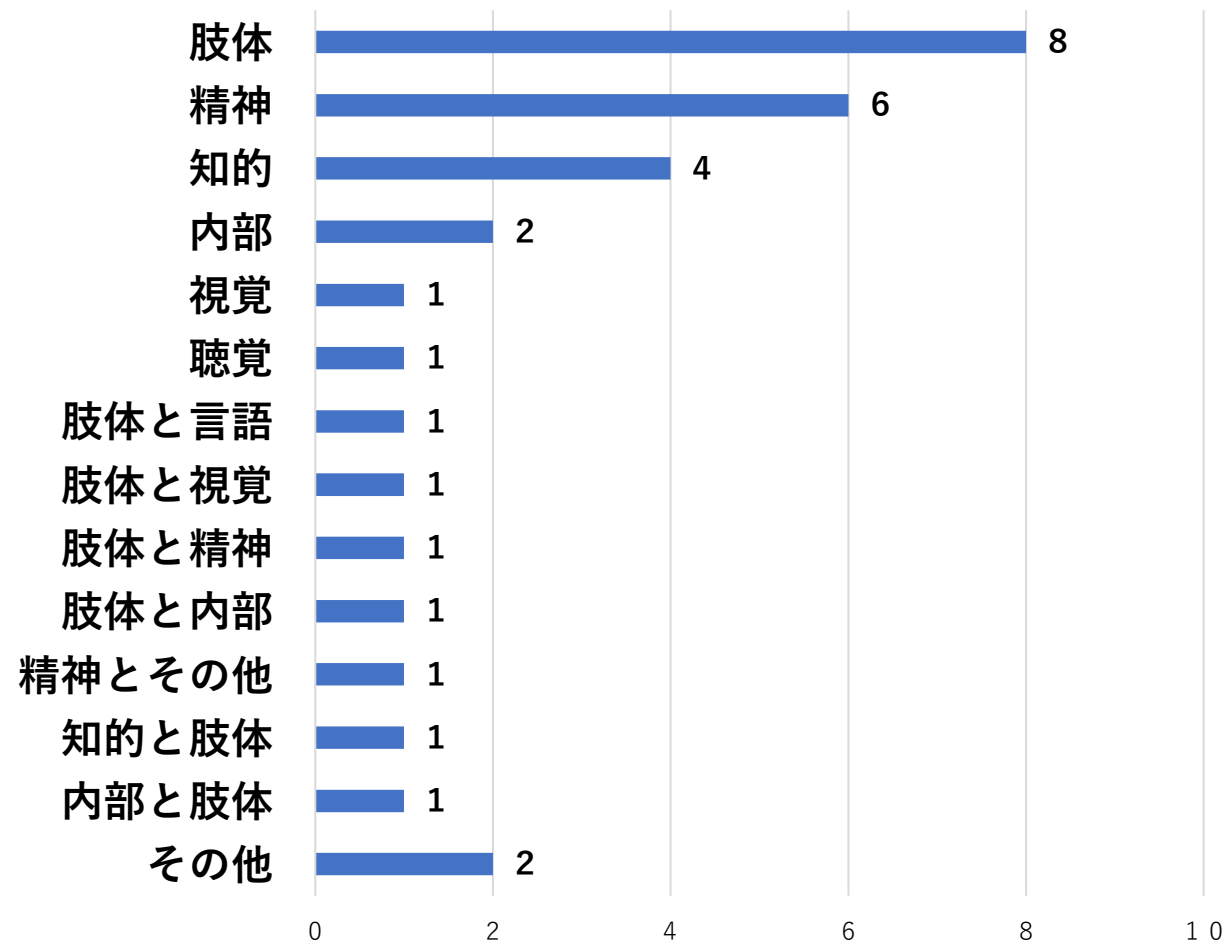


7 介護が必要な方のうち、家族で障がいのある方を全て教えてください。 (単位：人)



8 差し支えなければ、障がいの種類を教えてください。 (単位：人)

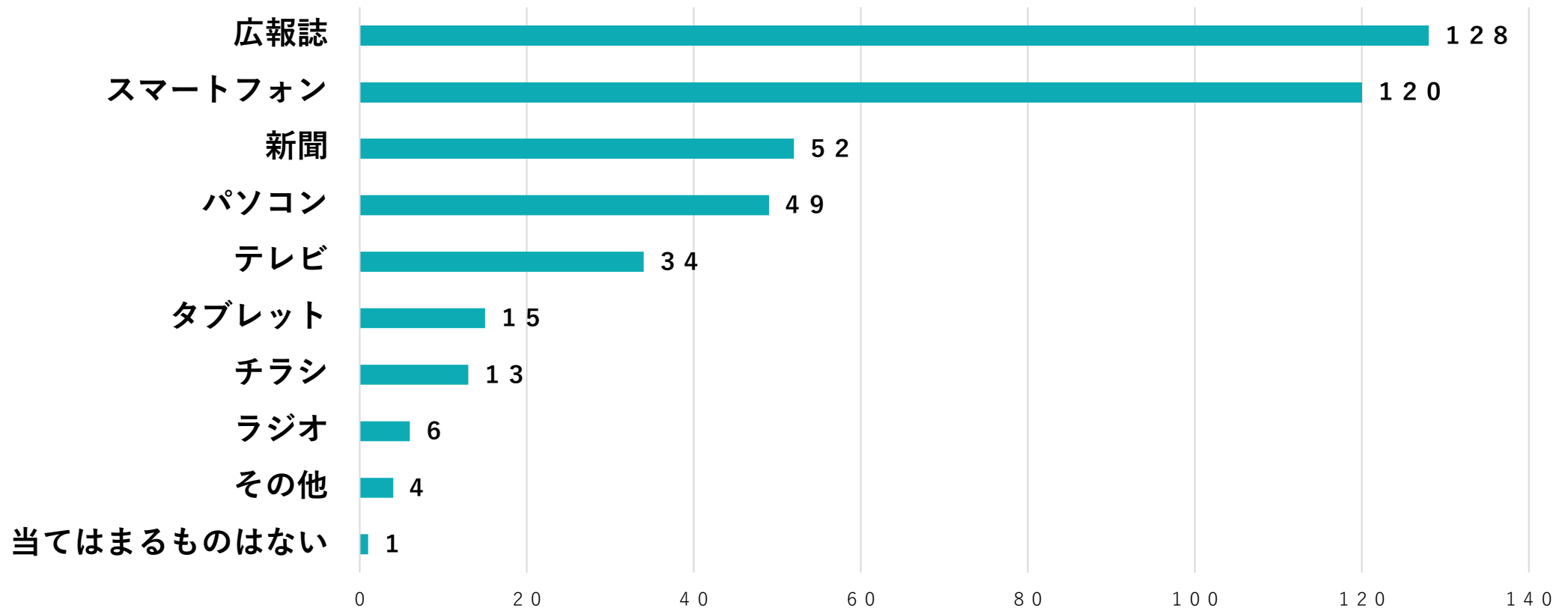
※ 設問7で「家族で障がいのある方」を選択した方



市政情報の収集について

9 普段、市政情報をどのような媒体から収集しますか。（複数回答可）

（単位：人）

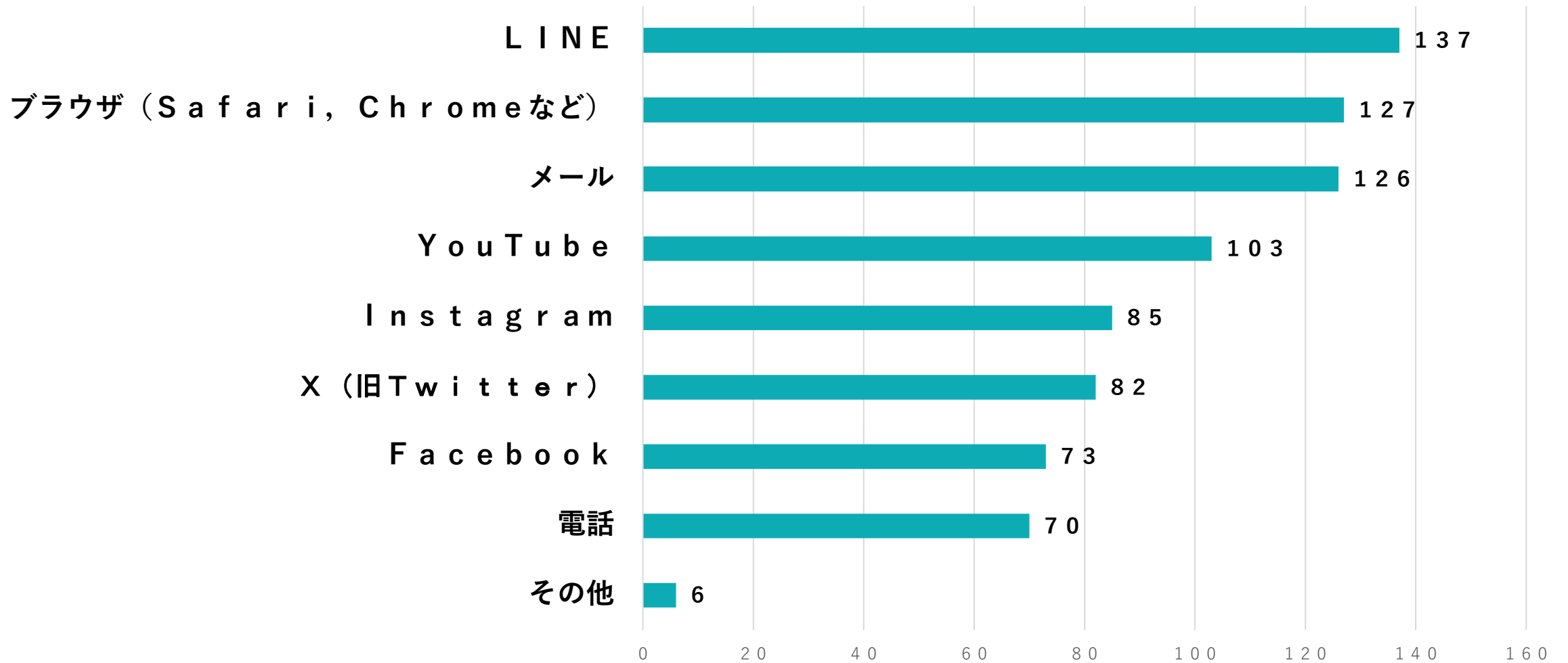


10 市政情報を収集する媒体の中で、最もよく使用するものは何ですか。（年齢ごと）

媒体 ※表内のパーセンテージは、年代別に見た使用する媒体の割合									
年齢	スマートフォン	タブレット	チラシ	テレビ	パソコン	広報誌	新聞	当てはまるものはない	計（人）
20歳未満	1人, 50%				1人, 50%				2
20～29歳	3人, 60%		1人, 20%			1人, 20%			5
30～39歳	16人, 80%				1人, 5%	3人, 15%			20
40～49歳	23人, 61%				3人, 8%	11人, 29%		1人, 3%	38
50～59歳	22人, 46%	1人, 2%			6人, 13%	16人, 33%	3人, 6%		48
60～69歳	11人, 31%	1人, 3%			2人, 6%	15人, 43%	6人, 17%		35
70歳以上	1人, 4%			1人, 4%	4人, 17%	14人, 61%	3人, 13%		23
計	77	2	1	1	17	60	12	1	171

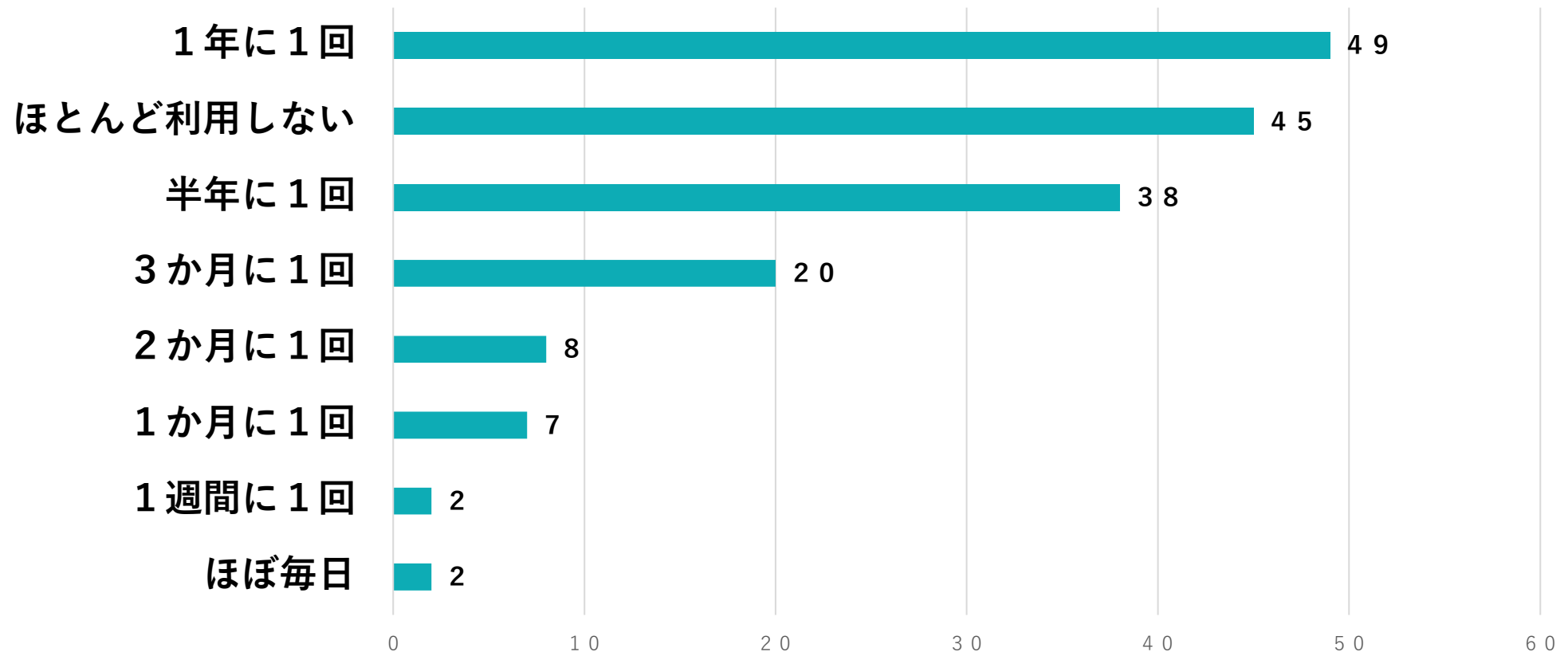
スマートフォンの年代別使用率は、40～49歳台を境目に減少している。
一方で広報誌の使用率は50代以上で高い傾向がみられる。

11 普段、インターネットでどのような機能・アプリを使っていますか。（複数回答可）（単位：人）



市役所の利用状況について

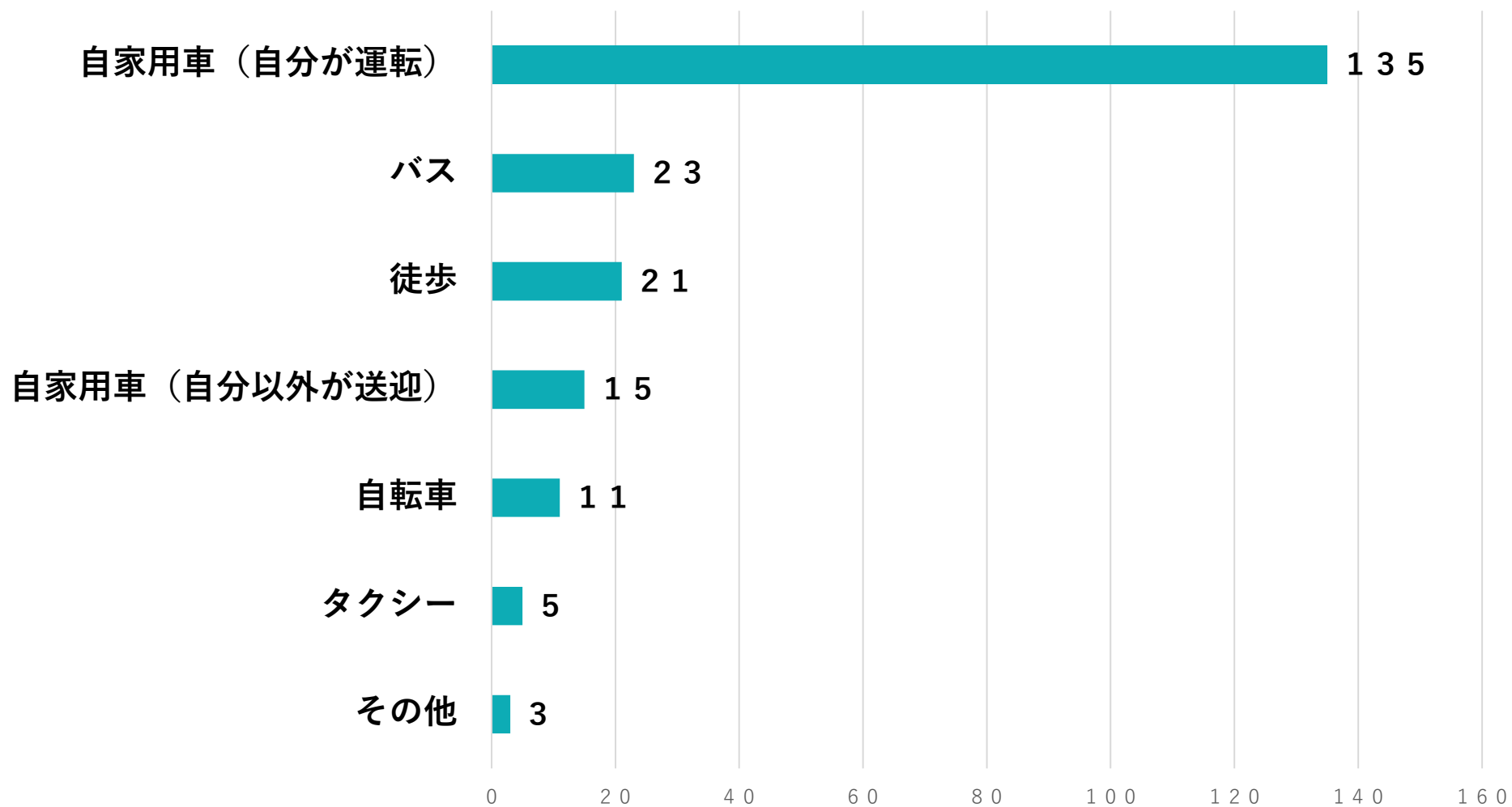
12 市役所をどのくらいの頻度で利用しますか。最も近いものを選択してください。(単位：人)



13

市役所にお越しになる際にどのような交通手段を利用しますか。（複数回答可）

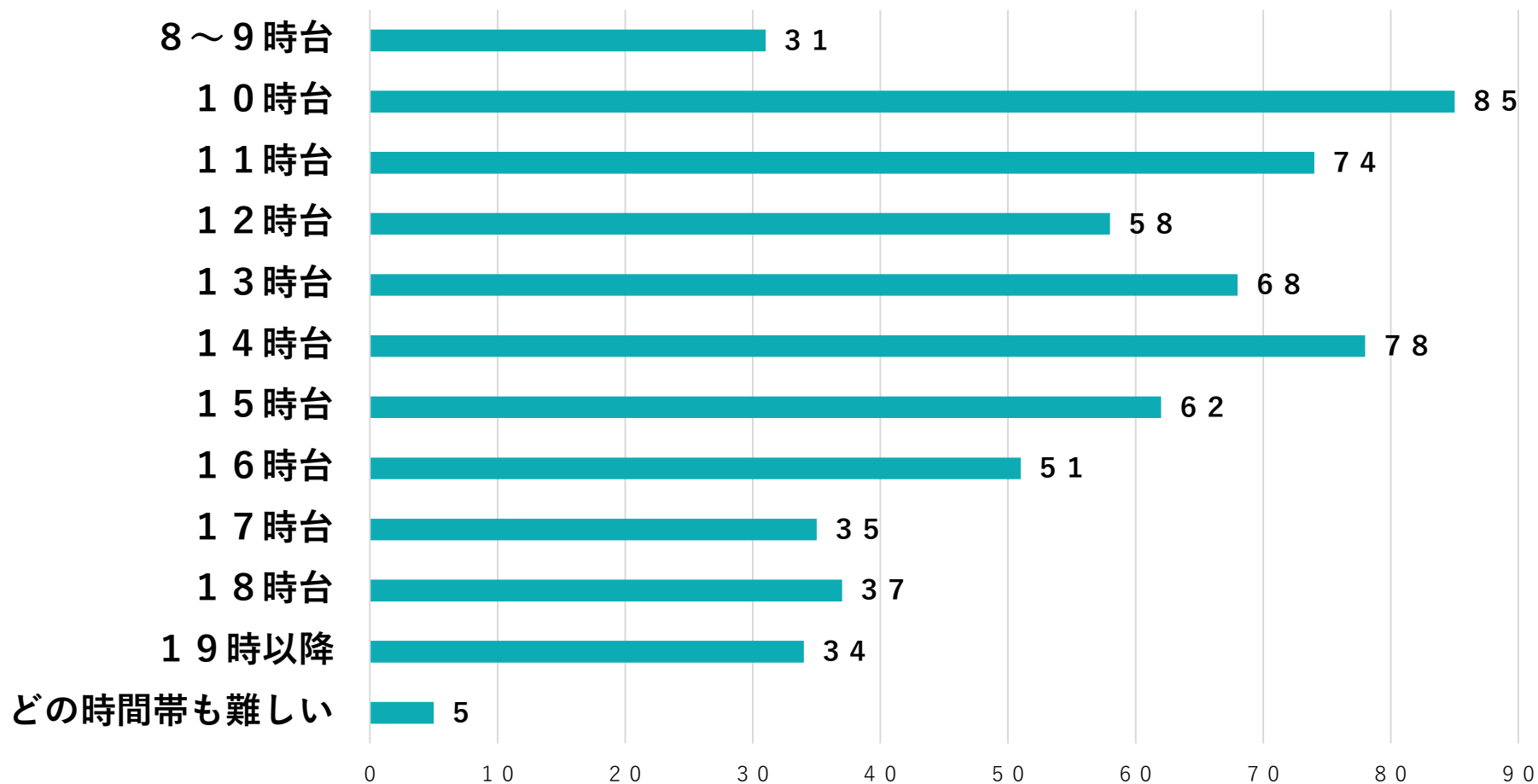
（単位：人）



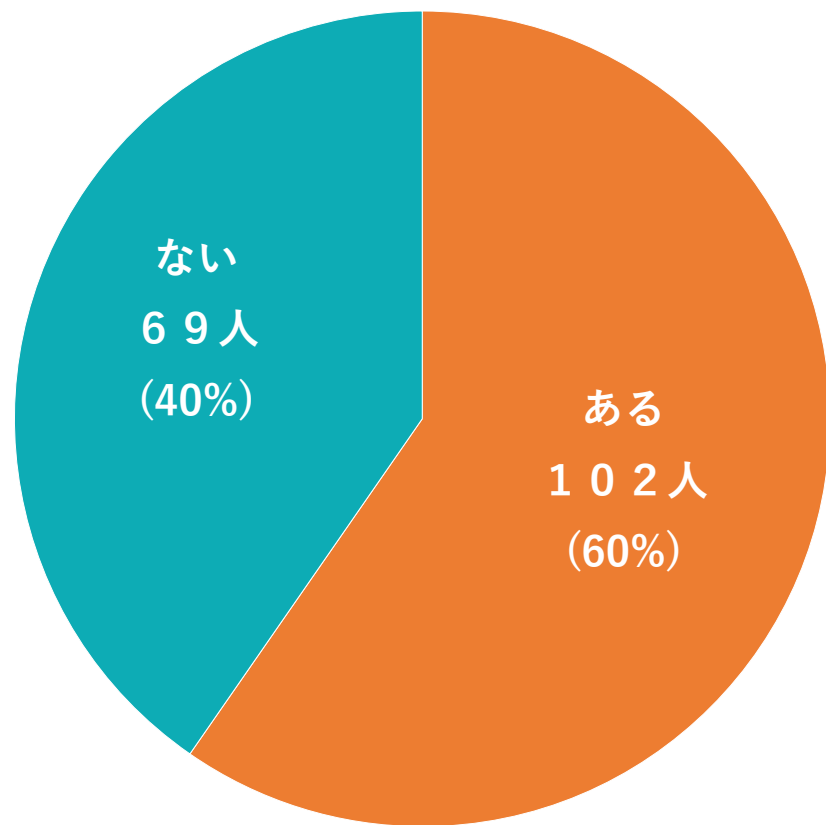
14

市役所に来庁可能な時間帯はいつですか。（複数回答可） ※開庁日平日

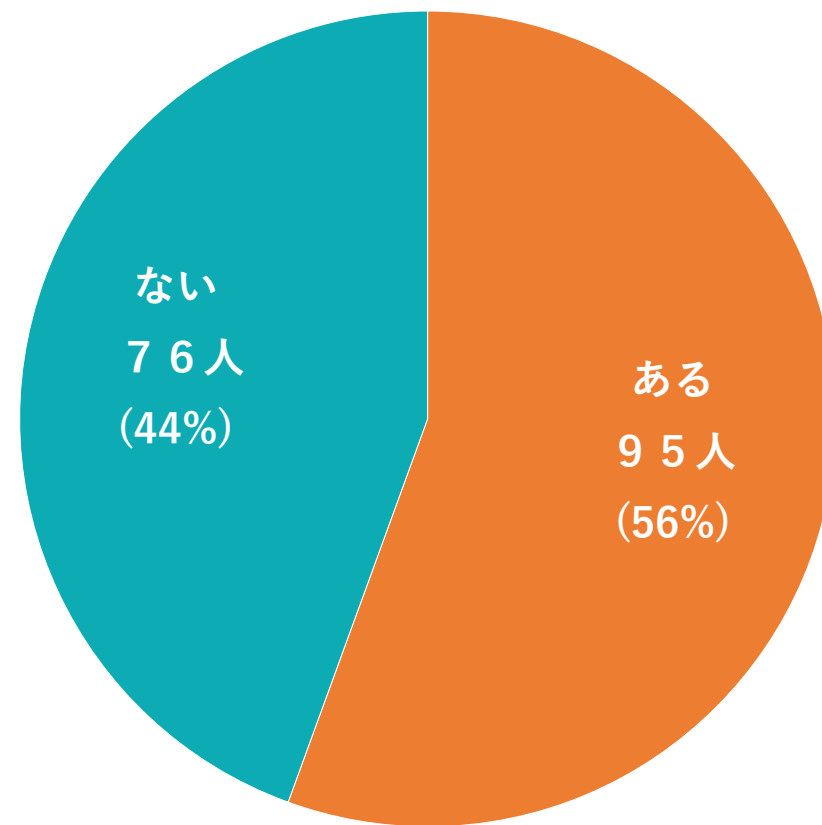
（単位：人）



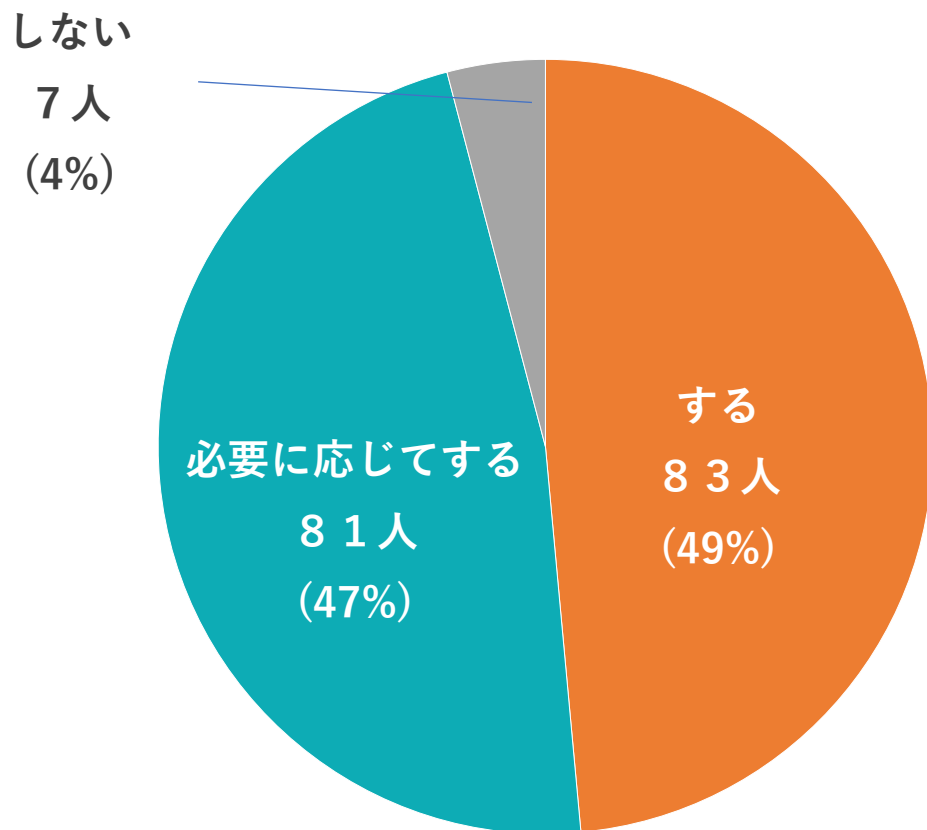
15 市役所まで移動するのが不便だと感じたことがありますか。



16 市役所の開庁時間に合わせて手続きや申込みを行うのが困難だと感じたことがありますか。



17 来庁前に、目的とする手続等の情報収集をしますか。



回答者のうち9割以上の方は来庁前に情報収集を「する」「必要に応じてする」と回答している。

一方で、7人の方は来庁前に目的とする手続等の情報収集を「しない」と回答した。

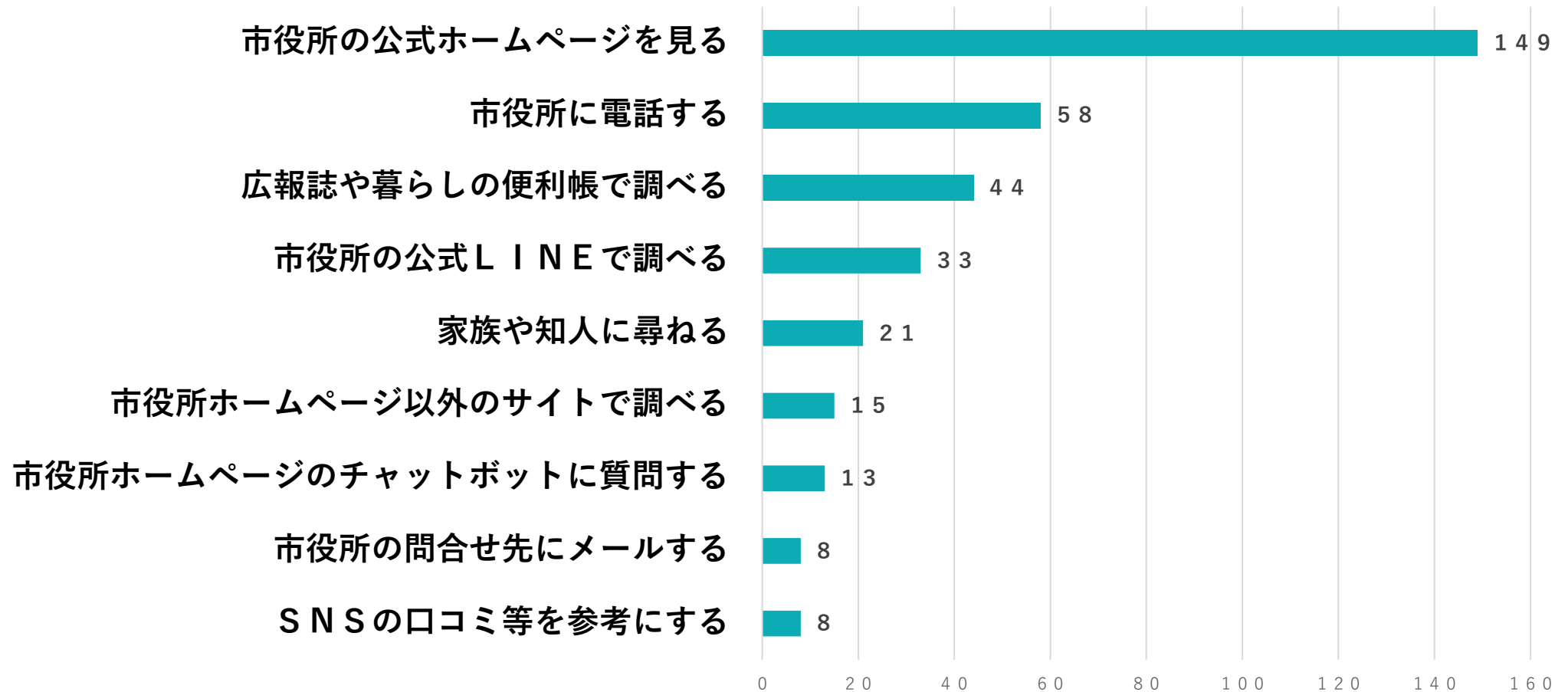
情報収集をしない理由として、「直接市役所で聞いた方が早いと思う。」と答えた方が4人いた。

他にも「手続の方法を知っている。」「必要な情報が載っている媒体が分からない。」「どのように調べたら目的の情報を得られるかが分からない。」「来庁前の情報収集について検討したことがない。」という意見が得られた。

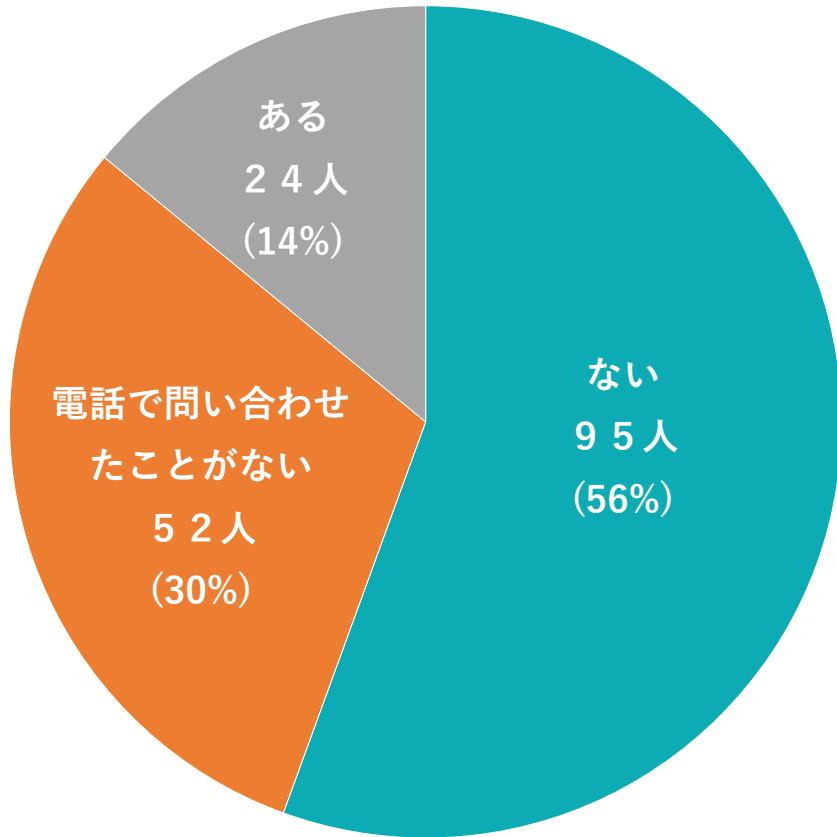
目的とする手続等の情報収集に用いる手段は何ですか。（複数回答可）

（単位：人）

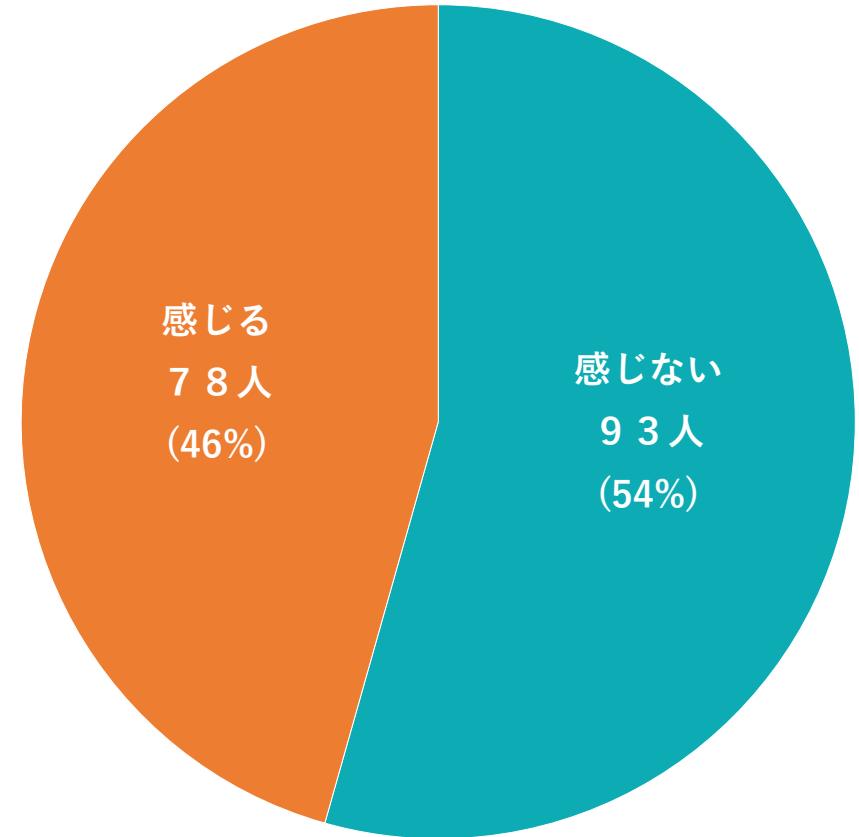
※設問17で「する」「必要に応じてする」を選択した方



19 市役所に電話で問い合わせた際に
つながりにくかったことがありますか。



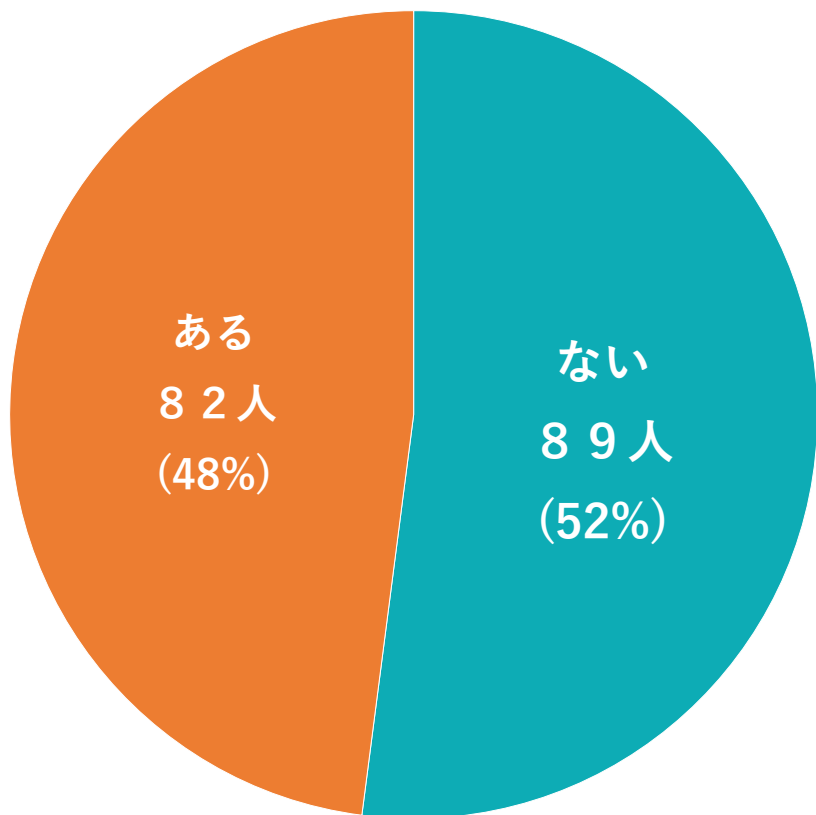
20 情報を収集するために、市役所へ電話で
問合せをすることは煩わしい・手間がか
かると感じますか。



来庁時について

21

市役所への来庁時に、
目的の窓口へたどり着くのに
迷ったことがありますか。

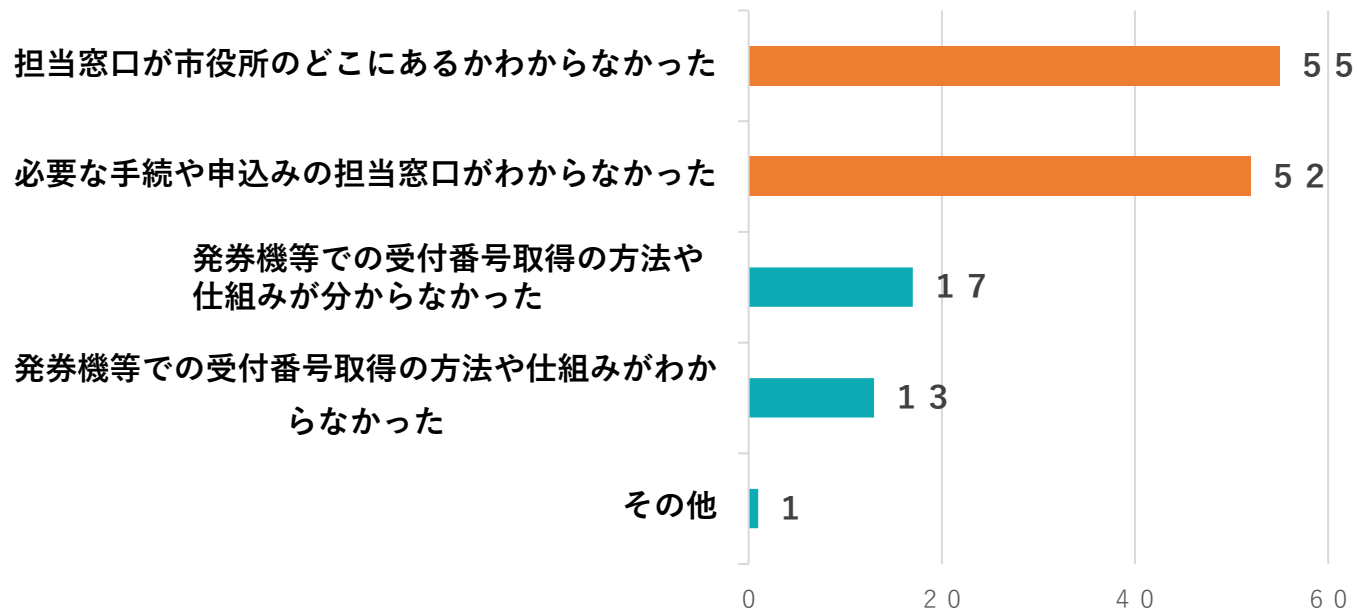


22

市役所への来庁時に迷った理由は何ですか。
(複数回答可)

(単位：人)

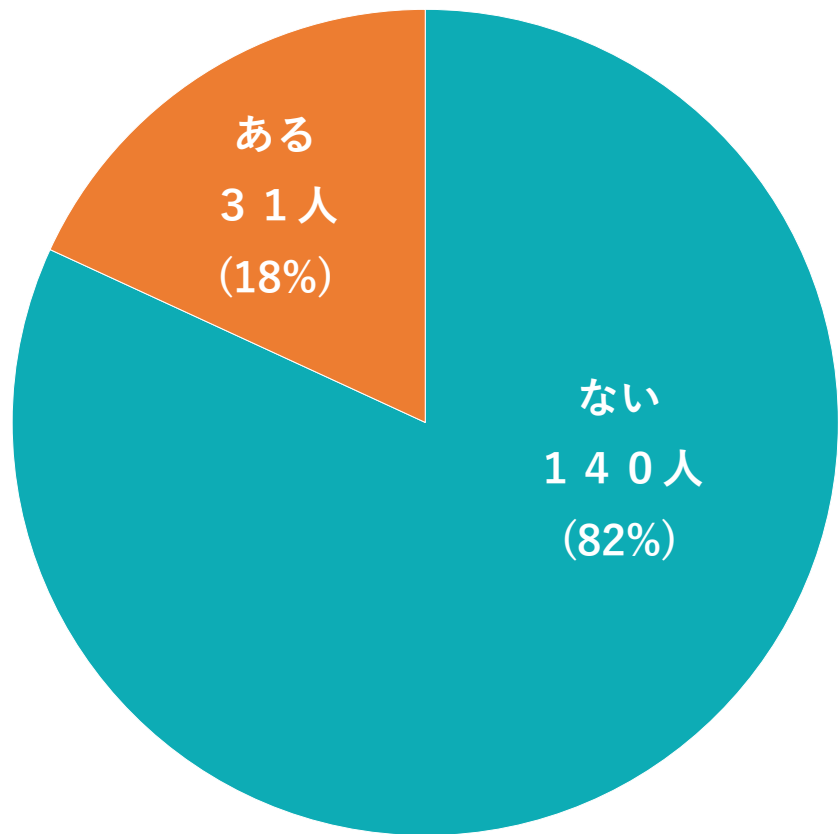
※設問21で「ある」を選択した方



その他と答えた方の意見

- 発券機の場所の案内で間違った場所を教えられたらしく、窓口に行くと、この手続は別の場所だと返答を受けた。教えてもらった場所に行くとまた違う場所を指示された。最終的には電話で確認してくれて手続きできたが、無駄に時間が掛かってしまった。

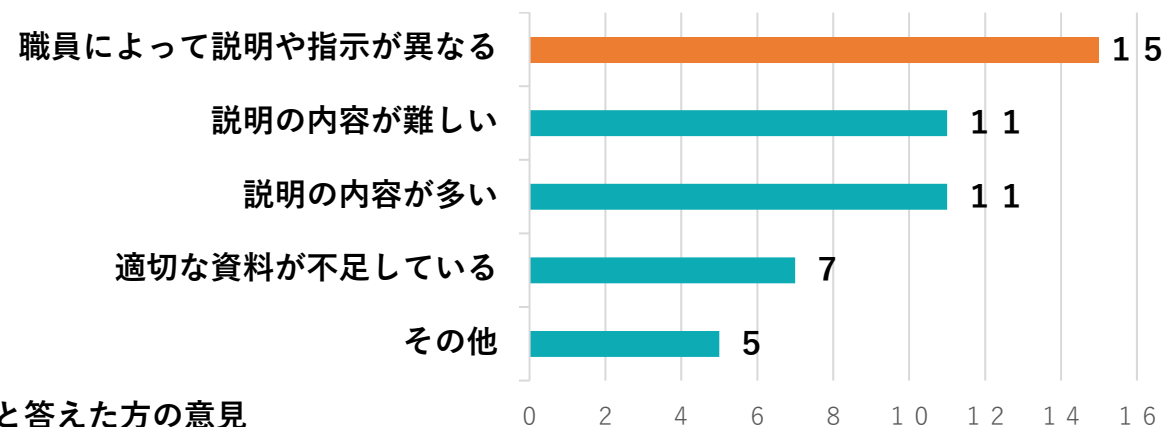
23 窓口職員の説明が分かりづら いと感じたことがありますか。



24 どのようなところが分かりづら いと感じましたか。 (複数回答可)

(単位：人)

※設問24で「ある」を選択した方



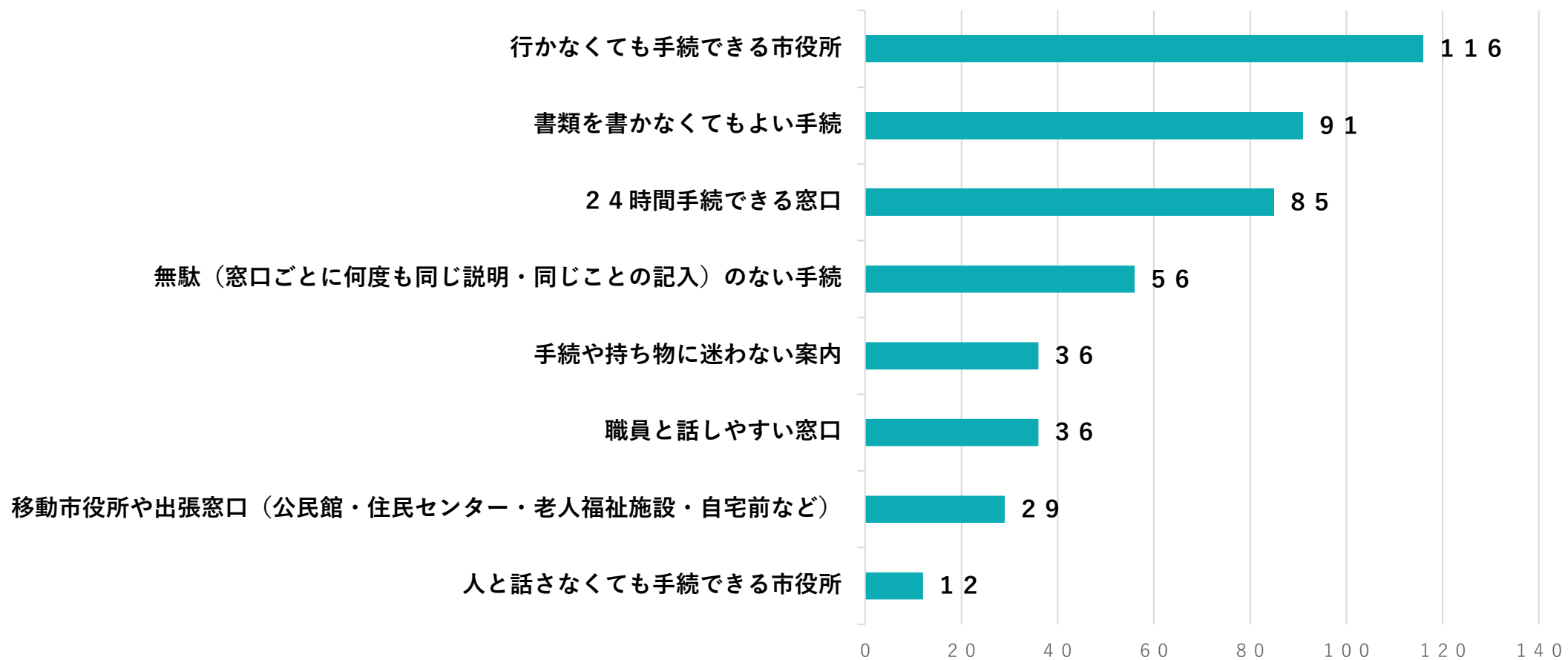
その他と答えた方の意見

- 受付けてくれた方とそれに対応してくれた方とで、必要書類や記入内容の説明が違うことがあった。
- 新庁舎オープン当初に利用した。複数の職員の方々にお世話になったが、不必要にテンションの高い方がいてストレスを感じてしまった。他の方々はオープンに向けて念入りに準備されてきたと思われる対応だった。
- 対人コミュニケーション能力が低い職員が存在する。仕方ないことだが、適切な研修を受けさせているのか心配になる。あと適性がないなら来訪者との接触がない部署に配置するか、全てやりとりはメール等インターネットを介して行われるようにする方がいいかもしれない。
- 態度が冷たくサッサとどっか行けという感じに見えた。
- 面倒くさそうに、こんなことも分からないのかと言いたそうな対応だった。

市民の関心ごとについて

25 次の中で関心のあるテーマを選択してください。（上位3つまで）

（単位：人）



26 市役所や手続に関する御意見・御要望等がありましたら御記入ください。

市役所の開庁時間に関すること

- ・ 学生は平日は基本的に毎日講義がある。講義は15時までの日もあれば16時半までの日もあるため、16時半に講義が終わってからは17時15分の閉庁時間に間に合わない。また、市役所まで行くには時間がかかるため、行くのが億劫に感じることも多い。現在住民票はコンビニでマイナンバーカードを用いて取得することができるが、各種申請についてもオンライン申請を行い、コンビニのマルチコピーでマイナンバーカードを用いて本人確認を行い、オンライン受付番号を入力することで取得できるようにするなどの政策を行ってほしい。コンビニでの証明書交付は夜遅い時間でも可能なため、とても便利である。市役所で記入しなければならない書類については、パスポートの申請用紙のようにインターネット上で記入し、印刷して持参する形式を導入して欲しい。
- ・ 土日休みの場合市役所が開いていないので不便ですが、カレンダー通りが市役所職員のいいところだと思うので悩みどころです。
- ・ 24時間ではなくてもいいので土曜開庁日を増やして欲しい。
- ・ 平日だけでなく土日もやってほしい。駐車場が狭い。せめて19時ぐらいまでやってほしい。ネットから手続きなどできてほしい。
- ・ 仕事で昼間に行けなかったりするのでそういう人の臨時対応があるといいと思います。

市役所での移動に関すること

- ・妊娠中や子育て、育児に関する手続きの窓口が旭川駅前のビル2階にあると思いますが、他の支所は難しいにしても本庁などでは手続きできるようにならないでしょうか。
- ・妊娠中は体調も不安定で出歩くことも難しく、新生児や乳幼児がいればなおさら大変です。迷惑をかけるかもしれないとバスなどの公共交通機関を利用することも気が引け、ほぼ自家用車で向かうしかない立地にも関わらず、駅前であるため交通量も駐車場の利用者も多く、狭い道も多いうえ右折禁止なども多発し、非常に利用しにくいです。実際妊娠中に訪れたとき、健診で一人で向かったとき、本当に大変な思いをしています。せめて本庁でもなにかしら手続きを可能にさせていただくとか、駅前のビルを指定するならあらかじめ利用者用に駐車場のスペースをある程度確保しておくなど、もう少し配慮していただくと利用しやすいです。
- ・新しい庁舎にはまだ行ったことがないのですが、以前の庁舎だったときには、一般の手続き窓口が第一庁舎、障害などに関するものは第二庁舎と分かれており、障害があるからこそ手続きを家族に代理してもらったり、支援を受けながら行くに当たって相当不便でした。第二庁舎の玄関までの通路が凸凹が激しく電動車椅子で転倒しかけたこともあります。新しい庁舎建設に当たって様々な障害当事者に話を聞いたのかとても気になっています。新しい庁舎に関して、障害がある人への対応や通路の問題などクリアしているのか情報がなく、不安があります。

手続きに関すること

- ・窓口の手続きなどで、必要なものや手続きの流れを端的に記載していただけると助かります。欲しい情報がホームページ上で見つかりにくい。もしくはLINEチャットでQ&A形式で、窓口や必要なものが24時間聞けたりや、市の公式YouTubeで手続きの流れを紹介、それをXやfacebookで宣伝していただけるとわかりやすいかと思います。
- ・市役所まで行くのが大変なのでできるだけオンラインで済ませられる手続きを増やしてほしいです。
- ・待ち時間の改善
- ・せっかく新しい庁舎になったのだから、これを機に、窓口業務のデジタル化も大胆に進めてほしい。例えば、基本的に機械対応、オンライン受付の導入など。文句や不満は出ることは、どんなシステムを導入しても出ること。明確な市の方針を打ち出して実践してほしい。
- ・知的障害等があった場合、文字の読み書きが苦手だったりします。市からの文書(公的な補助金等)があっても信じていいものかどうか申請が必要なのかどうかを理解しきれずにいます。書面で理解しきれないことを対面もしくは電話で会話によつての相談しやすい窓口を設けてほしい(あること自体分かりやすいように)です。

手続に関すること

- かつてはオンライン接続さえ前時代的な考えで進んでいなかったと聞く旭川市がやっとDX推進へ舵を切った事を応援したい。窓口業務に限った事では無いが、市役所での諸手続きや各種相談内容等は多課に跨るものが必然的に多くなる。その事を大前提として今までのやり方やシステムを一旦頭から外し、市民(利用者)にとって最良の行政サービスとはどうあるべきかを再定義しゼロから構築して欲しい。理想とすべき一つの姿は一部病院で実現している診療のワンストップ化だろう。総合診療科での初診をコアとして全ての情報共有と共に適宜他科へと責任を持って繋げ、関わる全ての担当が流れを把握し連携をとりながら問題を解決する。自分自身が経験し、この様な考え方とそれに基づき構築されたシステムが市役所にもあれば素晴らしいだろうと感じた。
- 私は聴覚障がい者です。手話はわかりません、今は筆談の会話になってます。私のような障害者が安心して行ける市役所が一番助かります。
- 団塊の世代では、パソコンやスマートフォンの活用が十分に出来ない方が多いので、その様な方々への配慮も必要です。
- 電話で問い合わせたその窓口に行った所、違うと言われその窓口の担当者から指示された通りの別の窓口に行くとそこも違うと言われた、詰まらたら一回しで結局、その日一日無駄にしまった。折角、有給をとっても無駄にってしまった。たらい回しはやめてほしいです。
- 窓口対応（発券から呼び出し）に不安を感じた。1月5日に施設入居している父親（96歳要介護1）の確定申告に必要な障害者控除証明申請のため、初めて来庁し促されて2階へ、そこで案内員に昨年の申請書コピーをみせて、番号札を渡された。その際案内員は即座に担当部署がわからず、確認に行ってから発券。他の方は順次呼ばれるも私はしばらく呼ばれなかった。それを見ていた職員さんが「随分お待ちですが、どの様なご用件ですか？」と声掛けをしてくださり所用を済ませることができました。発券を受付が上手く連動してないと感じました。帰りに駐車場代を110円払いました、すんなりいけたら30分以内で出てこれたなと思いました。
- 保育関連、児童会関連など毎年毎年同じ書類を手書きで記載、提出が必要ですが、電子化での入力や変更時のみの申請など行えると助かります。
- 障害児の手続きでは時間の要するものもありますが、平日のみの対応のため、就労している場合は、難しくなります。多くの場合、郵送での対応も増えていますが、今後は、初回申請などを除き、デジタル通信などで対応できたら、と思います。また、おくやみ課、というような死亡時の手続きが簡単になるような、窓口が旭川にも有ると良いと思います。
- 子供の検診の記入する紙に、家族構成や、住所など書く必要がないと思う。

手続に関すること

- ・前に、印鑑証明のカードをなくした時、本州にいる夫との書類のやり取りで、何日もかかったことがありました。インターネットなどで、時間をかけないで、手続き出来れば良いと思いました。
- ・子供が年末に一回で手続きを終わらせたいため電話で内容を伝え必要なものを聞いていざ行くと電話対応した方と話しが違い今日はこの手続きが出来ないので改めて来て下さいと言われ結局日程が合わなく手続きを諦めました。電話で問い合わせしてから実際市役所に行くまで状況が変わっていたのかもしれませんが何かしらお知らせが発信されているところがあるのでしょうか？今後手続き行きたいとなった時混んで待つのはしょうがないとしても折角行っても手続き出来ないはとても残念です。
- ・聞きたいことがあるので担当の部署に電話しているのに、ここではわからないので違うところにかけてと言われかけ直し、そこでまた「ここではない」と言われる、俗に言うたらい回しだけは辞めてほしいです。
- ・粗大ゴミ回収の受付について。現在は電話の受付のみだと思うが不便です。私は暦通りの休みなので、窓口の対応できる時間に電話ができない。お昼休みに携帯電話で高い通話料金を払う方法でしか電話できない。ネットやLINEで申し込みできるように検討してほしい。
- ・一箇所で済まない場合、また次の窓口の受付票を取り待つのは、時間がかかりすぎる。関連している時は、優先して窓口案内してもらいたい。
- ・車購入の際にディーラーから下取り対応のために所有者の証明書類の提出を依頼された。前の車を購入後に引っ越し、結婚をしたため必要な書類が複数あったが 窓口で相談しても職員の方も悩まれて他の職員に確認してくれるなど丁寧な対応だったが、必要な書類3種類にたどり着くまでに4回市役所に行くことになった。引っ越しや結婚後何度か証明書類を受けに行っているが、いまだに戸籍謄本、抄本、住民票の違いや記載内容が分からず悩むことが多い。これが高齢者の方や自家用車を持たない人が対応するのは大変だと感じる。コンビニで住民票は取得できるが親世代が自分で出来るかは疑問。一昨年、父が亡くなった後の対応も母と一緒に役所、年金事務所、金融機関に行ったがやはり何度も確認した上にそれぞれ数回足を運ぶ必要があり、自家用車がない人は大変だろうと思った。
- ・親の介護、医療、福祉関係の書類を送って貰いましたが、難しくてさっぱりわからず、結果、いつも市役所に電話する事になります。もう少し分かりやすい説明書にして欲しいです。一度に手続きができれば良いのですが、一つ終わったら、また次の手続きがあり、その繰り返しで、全て終わるまでに何ヶ月もかかりました。親の事なので、私が手続きできましたが、少子化が進む将来、いざ自分の番になったら、こんな面倒な手続きをいったい誰がやってくれるんだろう？と不安になりました。

手続に関すること

- ・今まで市役所へ行って案内を受けながら行先や窓口での説明で困ったことはありませんでした。とても良い対応をしてくれていると思います。
- ・あまりあちこちに代行の場を作っても却って混乱する感じがします。つまり、近くの公民館などで市役所で出来るすべてのことが出来るのならそれに慣れるとその方がいいのかもしれませんが。でも、このことは出来るがそれは市役所で、などと云うようなことになるのであれば、多少距離的に遠くてもやはり市役所ですべてを成す方が気持ち的にも安心ということです。

駐車場に関すること

- ・以前から、駐車場に空きがあるか不安になりながら利用していました。利用可能台数を増やしてほしい。文化会館のイベント利用にも支障ないレベルで。
- ・自宅近くの神楽支所に手続きに行く事が多いですが、窓口の方の対応が親切丁寧です。市役所(街中の)は、駐車場が混んでいるので行きにくいです。
- ・今は変わってるかもしれないが、新しくなったばかりの頃に手続きで来所したが、身障者用の駐車場から窓口までが遠くて大変だった。

駐車場に関すること

- ・公共交通機関も時間帯が少なく車も駐車しにくい部分では、支所でも出来る手続きを増やしていただきたい。特に冬はなかなか移動しにくい。排雪も入らず、車を出すことすら大変な場合がある。高齢者が多い中で街まで行くより支所の方が近いこともあるので、手続きしやすく、また効率の良い方法を考えてほしい。
- ・駐車場が狭い
- ・地下駐車場が入りにくいのが不便です。自家用車の車高がかかるので入れない。
- ・障害者なので 駐車場からの移動距離が長いのが困りました。いまだけと言う話でしたが 大変な思いをしました。配慮して欲しいです。
- ・駐車代
- ・満車の時が多くて長い列に並ぶこと、第2駐車場の歩行者通路の除雪が余りなされていなくて、とても高くなっていて、歩道に降りるときの段差が階段のようになっていて怖い。毎年、何年も同じ状態です。

職員の態度に関すること

- ・窓口で職員が隣同士でおしゃべりをしている姿がよく見られません。お客様から見えているという意識があまりにも低いのではと感じます。それぞれ担当があって自身の窓口に来庁者がいないのかもしれませんが、それなら他の混み合っている窓口を手伝ったり、迷っている来庁者に声を掛けたりと出来ることはあるのではないのでしょうか。私は過去に大阪や兵庫に住んでいた経験もありますが、旭川の職員は俗にいう「お役所仕事感」がとても強く感じます。
- ・住民課などいつも忙しそうにしてるのに暇そうにしてる窓口(水道料金など払うところ)は、ポケっとしててやる事がないのであれば住民課を手伝うなどして小さい子がいるので待ち時間を短くしてほしい。
- ・私の場合は、何か(例えば住民票等)必要な物を取りに行く場合は近くの支所を利用しております。本庁舎はどうしても駐車場の不便さや、窓口が混んでいて手続きに時間がかかるためです。
- ・ただ、支所でも混んでいて待っている方が沢山居ても職員の方が(窓口ではなく後ろに座っている方)何の対応もなくただこちら(待っている人)をチラッと見るだけで窓口の方だけ、お忙しそうに見えるのを見るとあまり良く感じないのが正直な意見です。他の方も呟くように怒ってらっしゃる方もいました。せめて、自分の持ち分の業務でなくても『もう少しお待ちくださいね』と、一言あれば違うのではと感じます。
- ・支所を使う事が多いのですが、昔に比べて窓口の方の対応がとても親切になったと感じ、感謝しています。が、中にはあからさまに冷たく不親切な態度の方がいて(同じ部署の他の方はとても親切なのに)クレームが来ないのかなと思う事がありました。たった一人の為に、頑張っている他の方まで「お役所仕事」のように言われるのではないかと気の毒に思います。住民票や戸籍票などは、「抄本、謄本」「何通」など記入に迷って尋ねなければ分からないものも多く、もっと簡潔に記入できるようになれば、窓口の方の労力も時間かからないのに…と思います。
- ・窓口でお仕事をする方の服装について。クールビズや個人の好み・自由を尊重する時代ではありますが、最低限のドレスコードは必要と思います。パジャマかホームウェアか?と思うようなゆるい格好で上から目線の発言などされるとそれだけで不愉快になります。その上間違った書類を渡されて、無駄に足を運んだ経験があります。服装と仕事の能力に何の関係もないことは承知していますが、仕事に向かうスイッチの切替ができていない気がします。複数の知人も同様の感想を持っていました。他都市の行政窓口と比べても旭川市は酷いです。せめて市民の目に晒される窓口業務の方だけでもご指導お願いしたいです。
- ・マイナンバーカードの相談をしに行った際、50代くらいの窓口の女性に冷たくされました。それまでの方は良い方ばかりだったのですが、1人にそういう事をされると、今後「電話で相談したら、また同じように冷たい態度を取られるかも」「窓口でまたあの人に当たったらどうしよう」と不安に感じ、足が遠のくと感じました。

庁舎に関すること

- ・手続きの窓口と順番待ちの発券機が微妙に離れており分かりにくい気がしました。あと待合の椅子が少ないと思います。
- ・障害福祉の窓口近辺の待合コーナー付近は、ドアが開く度に冷たい外気が入り込んで来る場所が、あった様な気がします。自販機近くです、職員さんの対応が良いのに建物の設計ミスだとしたら気の毒です…。自分だけが寒さを感じたのかも知れません…。
- ・旭川に引っ越してきた時旧庁舎では地下駐車場が使いにくくベビーカーで市役所内に上がれず、授乳室は古い畳のような不思議な空間しかなくビックリしました新庁舎はまだ行っていなくてわからないのですが子ども連れにも優しい作りになっているとありがたいです。また、乳児健診が新しいツルハビルになりましたが駐車場から離れていて行くのが大変で、ビル自体もエレベーターが小さくてベビーカーの人達が一度に乗ることができない事もありました。駐車場には子どもの乗せ下ろしがしやすい幅広の駐車スペースがありますが台数が少なくいつも業者の車が停めてあり「子ども連れの人が使えてるのだろうか？」といつも疑問に思います。ビルや駐車場の作りで仕方のないことかもしれませんが市役所の子どもに関する部署が入るビルなのにもう少しどうにかできなかったのかな？といつも残念な気持ちになります。職員の方は全体的に親切で説明がわかりやすいなと思います。いつもありがとうございます。

- ・新庁舎のエレベーターが遅く感じる。
- ・少し高くても良いので旭川らしい料理をレストランで出して頂きたい。友人にお薦めできる様な。
- ・新庁舎障がい福祉課の窓口が一般市民の目につくところに位置し、分け隔てないのは良いが手話での相談の際プライバシー保護に不安がある。

その他

- ・市役所や支所の対応で困ったことは一度もありません。皆さん親身に対応していただきありがとうございます。
- ・みんなが住みやすい旭川を作っていけるようがんばっていきましょう。
- ・頑張ってください。
- ・特にありません。今後供、住み易い環境作りをお願いしたいです。
- ・自宅前の市道、運搬排雪していただきました。本当にありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・葬儀後の手続きの冊子があるとたすかる！

その他

- ・市民の声を行政に活かしていくのは大切なことですが、そのために公務員に無理を強いたり、誰でもできるようなことを市職員にやらせようとしたり、些細なことに困縁をつけたり、役人や市長などに責任を押し付けようとしたり、個人の勝手にすべて対応しようとする必要はないので、市役所は多くの市民に対して有用と思われて、かつ無理なく導入できる工夫を見つけてほしいです。一部の心無い市民の恫喝にも似た大声に阿ることなく、良識ある提案を市民のために実現してほしいです。
- ・温かみのある、市民の目線に立った対応が基本になると思います。
- ・歳を重ねてからあまり手続きなどが少なくなったので新庁舎もまだ行ったことがない。
- ・マイナンバーカード化以降が本格的になる前の、市役所関係者での試験運用での不具合調査や、病院関係との不具合事例連絡等
- ・旭川市役所のホームページがわかりにくい。調べたいことがすぐに見つかりづらい。改善してほしい。
- ・10年ほど前、市民税納付で行った時の経験ですが、対応してくれた窓口の担当者は明らかに市職員ではありませんでしたが、業務に精通しており、真夏に、汗を掻きながら一生懸命、テキパキと事務処理をしてもらい短時間で帰宅できたので、今でも記憶に残っています。感謝しています。
- ・現市長は前市長とは違い責任感をもって精力的に市政に臨んでいることが実感できます。
- ・いつも利用している神居支局の窓口対応はストレス無く素晴らしいと思います。
- ・妻がマイナンバーカードについてパスワードの初期化について手続きしたができなかったのもそのままになっている
- ・年度末年度はじめなどの混雑が予想される時は、対策をしっかりしてスムーズな手続きをしてほしい。
- ・建物を皆様の税金でわざわざ建て替えたが、私が実際利用する機会は殆どない。通常の市役所業務は当然行われているのだろうが、建物内で結婚式を行ったりとやはり一部の市民しか恩恵を受けないような使い方がされているということを知りました。市役所という場所柄、学生が開放スペースを占領するようなことは無いかと思いますが、使い方を間違えると街中でよく見かけるような、どこでも占領する学生をあちこちで見かけますので市役所の開放スペースも同じような使い方をされない様にしていきたい。
- ・市役所と支所では支払いに電子マネーが使えたり、使えなかったりと統一されていないので統一してほしいです
- ・こうしたことに税金が使われることは賛成です

その他

- ・市役所には、意見要望はないのですが、市長さまに、言いたいときはどうしたらいいか、教えてほしいです。
- ・やっぱり、手続きは簡単ではないと、感じました。わからない用語を使われると固まってしまう。一般的に言いやすい言葉に変えて頂きたいです。
- ・広報紙は、とてもわかりやすく編集されていて素晴らしいと思います。ただし、市長がやたらと出てくるのには若干閉口してしまいます。広報紙を使った政治アピールはやめていただきたい。
- ・普段利用することがないので身近な存在ではありませんが、どんなことを市民に色々関与あるのか興味を持っています。このようなメールの機会は有難いです。
- ・以前の建物よりも高さが増して階数も当選増えましたが、足腰の悪い年寄りが迷わず、スムーズに目的の場所で手続きができるようになったのかが気になります。建て替え情報が出た時点で、この点についてはかなり問題になっていたのです。それと、私が以前の市役所に行って際、発券機や窓口、支払いシステムがまるで分からず大変困った経験があるのでこの辺りについても解消されたのかが知りたいです。