

平成29年度 窓口アンケート結果（自由意見まとめ）※6項目の5点満点評価の平均

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	自由意見
1	8月4日	税務・納税・会計・ 保険年金課	4.3	いつもやさしくしてもらっています。
2	8月31日	未記載	5.0	大変良かったです。電話をしようかなと思っていましたが窓口に来てよかったです。
3	8月18日	市民課	5.0	ドアを開けてくれたり、通路を優先的に譲ってくれたり、職員さんがとても親切であり、びっくりしました。以前住んでいた街の役所と全然違い感動しました。草津市素敵ですね。
4	9月6日	交通政策課	4.5	なごみの郷とロクハ荘にピアノが設置されていない件を問い合わせた。長寿いきがい課担当という説明をいただいた。
5	8月4日	市民・税務	4.8	少し声が小さかった。
6	8月10日	未記載	未評価	公民館でも住民票を取れるようにしてほしい。車のない人、高齢者には負担が大きいです。
7	8月14日	市民課	4.3	エレベーターの階ボタンを押しても、どの階にあり、いつ来るかわからない。アンケート回収箱が小さすぎる。
8	8月8日	未記載	2.7	暗い一言
9	9月15日	介護保険課	未評価	介護保険課は別棟にあったので場所がわかりにくい。
10	未記載	未記載	未評価	市役所が暗い。節電いらぬ。電気代より人件費。暗すぎて来る気にならない。
11	8月2日	税務課	4.0	wifiをいれてほしいです。
12	8月7日	税務課	3.7	駐車場の待ちが長かった。
13	8月14日	未記載	5.0	駐車場の木でとめにくい。車止めより、木の方が出ててどうかしてください。
14	未記載	未記載	未評価	車イスのシートが2列に並んでいますが、左側向かい合わせが場所も広く、スペースがあるため使用しやすい。使用しないイスも右側の通路スペースが広いためおける。横2列だと左側に1名おられると、右側の不使用イス置き等、スペースが狭く、使用できない。入口に近いだけの発想は違います。
15	未記載	未記載	未評価	トイレが暗い。もっと明るくすべき。
16	8月3日	市民課	3.8	他部署での問題が発生しましたら、その部署の担当者名を紹介いただき、具体的な問題点、不備の内容をきちんと引き出してください。
17	8月4日	企画調整課	5.0	まちづくりセンターの開設により、証明書発行業務が停止されましたが、再開を希望します。
18	8月6日	市民課	4.8	庁舎内が暑い。エコと思いますが、職員さんも暑いので、もう少し冷房お願いします。
19	8月6日	市民課	3.0	休日に来ましたが、余り冷房が効いてないので、とても暑く感じました。もう少し、冷房を効かせてほしいです
20	9月12日	生活安心課	3.3	現況届の証明は市民センターで復活してください。
21	9月15日	市民課	2.7	説明がわかりにくい。自分がわかっているのですが、もっと丁寧に。 赤ちゃんの駅がありますが、他のポスターが貼ってあってすぐにわかりません。 マイナンバーの案内ポスターは貼らない方がよいと思います。
22	9月25日	市民課	1.8	なぜ支所での発行がなくなったのですか。
23	9月10日	図書館	2.0	ずっとマスクしているのはどうか
24	8月3日	税務課	5.0	近くのコミュニティーセンターでの受付がなくなって不便
25	8月28日	広報課	5.0	職員がさわやかで好感が持て、説明もわかりやすかった。
26	9月21日	橋岡会館	5.0	いつもありがとうございます。
27	8月2日	税務課	4.8	アンケートの回収箱の場所がわかりにくい。
28	8月3日	市民課・税務課	5.0	気持ちよく取得できました。税務課に対応いただいた職員さんの席が遠く、気の毒に思いました。
29	8月2日	市民課、税務課	4.2	スマホで旦那に直接所得証明の説明をしていただいて助かりました。ありがとうございます。
30	8月1日	税務課	5.0	スムーズに対応してくださり気持ちよかったです。
31	8月2日	税務課	4.2	いつも丁寧に説明いただいています。
32	8月2日	税務課	5.0	記入方法、証明書の説明ともに丁寧でわかりやすかったです。
33	8月2日	税務課	5.0	笑顔がよかったです。
34	8月8日	税務課	4.8	親切でてきぱきしておられました。
35	8月1日	税務課	3.5	全体的に好印象でしたが、言葉遣いが気になりました。「見れない」「見られない」と正しく話してください。
36	8月6日	税務課	3.3	朝一番だったからか、名札をつけ忘れておられました。
37	8月8日	税務課	2.3	お客さんがたくさん来ているのに、職員が目をつらさず、合せないようにしてパソコンをしていたので今後気を付けてください。
38	8月8日	納税課	3.0	おじさん職員の態度が悪い。歩く姿が特にひどい。手はポケットから出して!
39	8月3日	市民課	4.8	昨年京都から転入してきましたが第一印象から良かったです。
40	8月3日	市民課	5.0	とても親切に対応していただき本当に助かりました。ありがとうございます。
41	8月10日	市民課	5.0	とても親切に案内していただきました。ありがとうございます。
42	8月10日	市民課	3.5	番号机のところにいた方が親切丁寧でした。
43	8月14日	市民課	5.0	他に比べてよく職員の教育が行き届いていると思います。がんばってください。
44	8月16日	市民課	5.0	窓口大変親切でよかったです。

平成29年度 窓口アンケート結果（自由意見まとめ）※6項目の5点満点評価の平均

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	自由意見
45	8月2日	市民課	2.8	受付から交付までの流れがわかりにくい。表示等、パッと見てわかるようにすべき
46	8月3日	市民課	3.2	非課税証明の手数料を聞いたら、「知らん」と言われた。税務課の証明手数料ぐらい覚えとけ!
47	8月6日	市民課	1.5	マイナンバー受取で来庁したが、待ち時間が余りにも長過ぎます。職員も急いでいる雰囲気もなく、待つのが普通といった様に受け取りました。
48	8月6日	市民課	2.3	マイナンバー受取で来庁したが、2時間程かかり、余りにも時間がかかりすぎです。説明もダラダラと長そうな印象を受け、待ち時間を事前に案内すべきです。ひどすぎます。
49	8月14日	市民課	5.0	最初に「番号カードを取る」をもっと周知してほしい。
50	8月25日	市民課	2.3	女性の服がだらしない。Tシャツにしか見えない。上と下がつながっている服
51	8月25日	市民相談室	1.0	市民相談室だけ、9時から16時30分?職場放棄ですか?誰がいつ決めたことですか?
52	8月28日	市民課	3.0	言葉遣いが友達に対するような言い方で丁寧さに欠けると思いました。特に語尾、こちらは、わからない立場なので、よろしく願います。
53	9月4日	市民課	2.2	印鑑証明を取りに来たのですが、あまりわかっておらず、記入するように言われ記入したが、記入後誰も対応に来ず、(もっと大きな声でよぶべきでしたが)ほったかさされ、窓口混んでいるのも落ち着いたので年配の男性に声をかけ対応してもらいました。その方が感じが良かったので不満は和らぎましたが、赤ちゃんを連れ、4歳児をつれ、来ているのに必要以上に時間がかかるのは困ります。今まで手続きに来て草津市の職員の方には好感を持っていたので非常に残念に感じました。せめて、誰かが一人でも声をかけてくれたら全然違う印象だったのに。
54	未記載	市民課	未評価	住民票をいただきに来ましたが、番号を2回呼ばれましたがとても混んでいて自分が行くべき所、担当の方がどなたなのか、2回ともわからず、少し迷いました。どの番号の人がどこへ行けば良いのか、もう少しわかりやすくしてもらえると助かり、気持ち良いと思います。
55	8月24日	市民相談室	1.0	16時30分に受付が終了になるのはなぜですか。理由がわかりません。
56	9月26日	ごみ減量推進課	4.6	元気のある対応で気持ちよかった。
57	9月20日	ごみ減量推進課	3.2	電話対応をもう少し迅速に。
58	9月28日	環境課	2.0	用件を確認して調べればわかることを問い合わせるとの返答。全般に職員の対応が悪い。横の連携も取るべき。
59	8月18日	健康増進課	5.0	いつも丁寧に接していただけなのでありがたいです。
60	9月8日	保険年金課	5.0	顔を見たらすぐ席をはずして、対応していただき、感じの良い対応をしてもらって行き届いていると思った。
61	8月2日	生活支援課	1.0	窓口対応が悪かった。
62	8月3日	保険年金課	3.7	嘱託の方が職員より対応が良かった。他の窓口でも嘱託さんはよく頑張っている。
63	8月15日	保険年金課	2.7	前回請求に行ったときは何も言われず対応してくださいました。上司に聞きにいかれたり、言っておられることはわかるのですが、人によって違うのは不満です。福祉医療費(県外)についてももう少し徹底してほしいと思います。
64	未記載	保険年金課	3.3	電話対応が上から目線で不愉快。話し合っただけではしたが、少し不愉快である。
65	9月27日	長寿いきがい課	1.0	電話して書類作成をお願いしていたのに出来ていなかった。窓口で大変待たされました。目の前にいる市民を無視して、仕事しないでください。窓口にはペンをおいておきませんか。
66	9月29日	未記載	2.0	他の市役所に比べ、回しが多すぎる。介護、健康は特にひどい。何か必要書類一覧とか、個々に作成すべき。高齢の代理人は面倒です。90歳にもなれば、本人の確認印は押しても、どこまでわかっているのか。何を考えて委任状なのか。役所の責任逃れの例とか思えない
67	8月1日	子ども家庭課	4.2	養育費の申請に来ましたが、丸福の医療費の件も確認いただいたので安心できます。
68	9月29日	子ども子育て推進課	4.2	もう少し、先生たちが遊ぶところまで来てくださると話をしたり、相談しやすいかなと思います。
69	9月5日	交通政策課	5.0	東草津1丁目に住んでいます。まめバス、南草津行きの近い停留所が欲しいです。丁寧に説明いただき、ありがとうございます。
70	9月15日	建築課	5.0	すごく丁寧に説明くださり、すごく助かりました。ありがとうございます。
71	8月1日	未記載	5.0	図面コピーが高価値です。もっと安くしてください。
72	8月31日	河川課	4.8	窓口で対応していただき、本人だけの判断できない点はすぐに確認していただき、報連相がよくできていると思います。

平成29年度 窓口アンケート結果（自由意見まとめ）※6項目の5点満点評価の平均

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	自由意見
73	9月25日	公園緑地課	5.0	適切な対応、対応が早かった。
74	8月1日	上下水道施設課	1.8	声を掛けても目も合わない。返事もしない。
75	8月1日	会計課	5.0	丁寧に対応していただきとても助かりました。
76	8月2日	図書館	3.3	良かったと思います
77	9月3日	図書館	5.0	てきばきと対応しておられ気持ちが良かった。
78	9月25日	図書館	5.0	本がたくさんあってうれしいです。
79	未記載	図書館	5.0	良かったと思う。また、来たい。
80	9月1日	図書館	3.2	いつも明るく接客してくださりありがとうございます。司書について、誰でもできるのかと思いきや、分担通りお願いしますとのこと。ちょっとびっくり。次から思いやりを持って頑張ります。無理言ったかな。ありがとう
81	9月7日	図書館	4.0	カウンター対応はとても素晴らしく満足で感謝している。話し方が非常に上から目線で不愉快な人が一人いる。
82	9月10日	図書館	3.0	一部職員の対応がなっていない。不愉快すら感じる。もつときびきびした人を
83	9月22日	図書館	3.3	図書館を週2ほど利用しています。親切な人とそうでない人の差が激しい。電話対応、接遇を勉強いただきたい
84	9月20日	図書館	4.0	コンピューター、IT関連の本、10年以上前のものなどが多い。この分野は、一年単位でどんどん変わっていく。整理していただきたい。
85	9月29日	図書館	4.3	椅子が少ない。専門書が少ない。本が古いと感じます。図書館が大きくなってほしいです。
86	未記載	図書館	2.0	業務中の私語が多い。本棚に返却する時、本の扱いが荒い。もつと本を丁寧に扱うべきだ。

お褒めの言葉等 33件
 苦情・改善提案 53件