

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	お褒 め・注 意	項目別	自由意見	関係部局
1	9月11日	生涯学習課	3.2	2	7	12時前にカップ麺を持って席を立ち休憩に行かれていた。仕事中小休憩に行かれていての方に税金が使われているのはいかがかと思う。非常に残念だ。	全般
2	8月21日	人とくらしのサポートセンター	4.7	2	4	マスク自由化になっても市役所の窓口は未だに職員さんはずらっとマスク姿。異様な光景。公務員は地味でなければいけないのイメージが未だに見える。そんなことより大切なのは対応の質。国会でも鮮やかな服装にアクセサリーも普通。地域の役所もそうであってほしい。マスクをいい事に化粧もしないおばさんなど逆に失礼。今や高校野球も髪型自由で長髪。服装は個性。大いに結構。改革を！！	総合政策部
3	9月8日	UDCBK	5.0	1	7	いつもありがとうございます。自習スペースとして利用させてもらってます。静かなのでお気に入りの場所です。なかなかこのような所ってありませんよね。家よりも集中して学べるので今後も利用させていただきます。あっ、このようなスペースで飲食OKなのがとても嬉しいです。	総合政策部
4	9月8日	UDCBK	5.0	1	7	少し暑いのでもう少し涼しくなると良いと思いました。勉強中プロジェクトの音量がもう少し小さいと良いなと思いました。よく利用させて頂いていますが、職員の人と少し話すのがちょっとした心の癒しになっています。勉強ができる環境を作っていただきありがとうございます。	総合政策部
5	9月9日	UDCBK	5.0	1	2	最近1週間に1度利用させて頂いております。いつも丁寧な対応をされている印象があります。	総合政策部
6	9月20日	UDCBK	5.0	1	7	初めてきましたがとても良い場所です。また利用させていただきたいと思っております。ありがとうございます。	総合政策部
7	9月22日	-	-	2	7	EVに乗り合わせた時に地下から乗られた職員さんのたばこのにおいが大変気になりました。	総合政策部
8	9月25日	-	3.2	2	2	声が小さく聞きとりにくかった。	総合政策部
9	9月29日	人権センター	5.0	1	7	社協主催の生活支援サポーター養成講座に参加したのがきっかけで、以降各種のセミナーにチラシを見て参加するようになりました。各部署には若手の職員さんが積極的に運営され充実した内容にするよう工夫されていることがうかがえます。数か月で効果のある講習会やセミナーは少ないと思いますが、何ターンも続けていくことで未来の草津市を担う市民が、必ずやはぐくまれると思います。そういう場で活躍される皆さんのじゃまにならぬようセミナーに参加していきたいと思っております。	総合政策部
10	9月29日	-	3.0	3	7	こうしてアンケートをとってどういう風に職員に伝えていかに実行していくかが大切な事。市民の為にどれだけの方が志をもって対応してもらえるのか。	総合政策部
11	-	UDCBK	5.0	2	7	音楽がうるさくて集中できない。音量を少し下げてください。	総合政策部
12	9月	1階、2階	-	2	4	窓口を立てば一斉にマスク姿、地味な服装、市役所にもっと明るく自由な雰囲気。	総合政策部
13	9月	-	-	2	7	9月中ごろの午後1時30分位に5階に用事があり市役所に行きました。女性職員さんが居眠りしていました。仕事に居眠りするなんてありえません。私達の税金からお給料をもらっているのに！ちゃんと仕事してください。	総合政策部
14	9月	-	-	2	7	アンケートは良い事だがいったいそれをどこまで真摯に受け止めてもらえるのか。対象の課には役職も目を通し、該当すると思われる本人にも指導があるのか。せめてそこまでして初めて意味があると思う。そうならないだろうと思えるから投函もあまりされないのではないのか。	総合政策部
15	8月8日	-	-	2	7	窓口ではないのですが、2F大会議室前でのイスに職員の方々が座っていて、登庁した折、休もうと思っても誰かが話し込んだり休憩されているので困ります。感じ悪いです！！職員の方の休憩場所を置けて欲しいです。	総合政策部
16	8月7日	税務課	5.0	1	3	大変親切にわかりやすく対応していただきました。	総務部
17	8月16日	税務課	5.0	1	3	自動車税について、明るくわかりやすく説明していただきました。	総務部

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	お褒 め・注 意	項目別	自由意見	関係部局
18	8月28日	障害福祉課	2.2	2	2	カウンターの前に座っている諸税職員目が合っても対応してくれない。わざわざ声をかけなければ出てこない。職員さんが市民が来庁されても誰も対応してくれなかった。声をかけなければ対応できないのでしょうか？いつもです。	総務部
19	8月30日	納税課	5.0	1	2	とてもいい方でした。	総務部
20	9月9日	2階特大会議室	4.5	2	7	期日前投票会場をもっと増やしてほしい。	総務部
21	9月15日	1階、2階	3.8	2	7	クーラーが効きすぎている。職員が長袖を着ているという事はそういう事。電気代もかなりかかっているのではないかな。適温でいい。	総務部
22	9月27日	-	1.0	2	7	自転車で来ますので空気入れを置いてほしい。	総務部
23	9月28日	2階	4.0	2	7	公共の建物にしては冷房が効かせすぎだと思う。	総務部
24	9月28日	2階	-	2	7	冷房が効きすぎている。	総務部
25	-	総務課	-	2	7	西玄関の階段の段が分かりづらい。けがやこけている人がいる。薄暗くなるとよりいっそうわかりづらい。段にテープやペンキでわかりやすくしてほしい。	総務部
26	-	2階	1.0	2	7	2Fの男子トイレはいつになったら直るのか。いいかげんにして下さい。	総務部
27	8月1日	市民課	5.0	1	7	いつもありがとうございます。今後も派遣とかではなく、地元の方を雇っていただければと思います。これからもお世話になります。暑いのでご自愛ください。	まちづくり協働部
28	8月4日	市民課	3.3	3	2	書類手続きが不慣れなのできばきと指示してもらいスムーズでした。少し事務的なので不快なことはあるが、それが市役所って感じです。ずっと前からそう思う。それが待ち時間短縮につながるからよいのですが…って思うようにしてる。	まちづくり協働部
29	8月7日	市民課	5.0	1	2	戸籍謄本、印鑑証明取得の色々やこしい件に大変親切なご対応をいただき心よりお礼申し上げます。お名前わかりませんが、市民課の受付の女性の方々本当にありがとうございました。	まちづくり協働部
30	8月9日	市民課	5.0	1	2	子のことも含めフォローしていただき、スムーズな対応ありがとうございます。	まちづくり協働部
31	8月22日	市民課	2.0	2	2	窓口対応がはじめからケンカごし、ひどすぎる対応でした。ありません。	まちづくり協働部
32	8月29日	市民課	4.3	1	2	マイナンバーカードの更新に来ました。市民課の男のスタッフの方の対応が良くて大変気持ちよかったです。説明する時もニコニコされていて安心感がある対応でしたので、他の職員さんも同じようにされているとよいかと思います。	まちづくり協働部
33	9月4日	市民課	2.5	2	2	マイナンバーカードで住民票や戸籍謄本をとれることを知りませんでした。今まで高めの料金をとられていたことが残念です。窓口にならんでおられる方にも是非案内すべきだと思います。また番号を呼ばれてすぐに行きましたが次の方にまわされてしまいました。	まちづくり協働部
34	9月4日	市民課	2.7	2	3	記載する際に迷ったりわからないので空白で出しているの、「ここはこういう意味です」とかくわしく教えて欲しかった。	まちづくり協働部
35	9月4日	市民課	2.3	2	3	説明が下手、質問に答えていない。窓口職員は名札が見えるようにつけるようにカウンターの下で隠して無責任な対応をしている。説明の時に相手のプライバシーにずかずかと入ってくる。突っ込んで聞くと法律で決まっているという。どこに書いてあるのか明示されたい。	まちづくり協働部
36	9月12日	市民課	1.7	2	7	戸籍請求、わかりにくい。	まちづくり協働部
37	9月19日	市民課	5.0	1	3	嬉しかったです。テキパキとわかりやすく。	まちづくり協働部
38	9月25日	市民課	2.5	2	2	職員さんがマスクをしているため声が聞きとりにくかったです。私自身が耳が少し悪いので何回か聞き返すと職員さんの態度が威圧的に感じました。マスクをしないと対応できないのでしょうか。マスクをつけずに対応していただけないのでしょうか。	まちづくり協働部
39	9月27日	市民課	2.0	2	3	最初に案内された方と窓口にいる女性の方は説明わかりにくくて、しゃべり方とあいさつも不満でした。交付窓口スタッフのサービスについては問題なく満足です。	まちづくり協働部

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	お褒 め・注 意	項目別	自由意見	関係部局
40	9月29日	市民課	1.0	2	2	対応が悪いし、用件言っても当然知っておく事も分かっておらず対応が悪い、教育になってない。税の無駄づかいだ。	まちづくり協働部
41	9月5日	環境政策課	3.5	2	7	生ゴミの袋を再開してください。とても困ります。	環境経済部
42	9月15日	環境政策課	2.0	2	2	ゴミの件について質問すると嫌そうな感じの受け答えだった。以前訪れた時もそうだったのであまり良い印象がない。	環境経済部
43	9月21日	マイナポイント申請	3.5	2	7	燃えるゴミの袋は有料でなく、ペットボトルやプラスチックを有料にして燃えるゴミは無料にしてほしい。ペットボトルはスーパー等で回収してくれる所があるので、持っていけばいいだけ。燃えるゴミは生ゴミなど絶対出るので必要。なぜ必要な物を有料にするの？	環境経済部
44	9月22日	草津市役所	1.5	2	3	環境政策課の職員の対応が適当でわかりにくい説明でした。直前もだらしなない態度を感じた。	環境経済部
45	7月28日	人とくらしのサポートセンター	5.0	1	2	定期的に面談を受けている。日本語の読み書きが難しいがいつ行っても丁寧の説明してくれる。外国人で就労も今まで差別的なものを受けてきたが、そういったことも一切感じない。頑張って就労を決め不安もあるが、その後のフォローもある。市役所は、暗いイメージがあるが、それは古臭い。服装も個性で大いに結構だと思う。漢字が書けない為勉強中のパソコンで投書してみた。	健康福祉部
46	8月2日	生活支援課 人とくらしのサポートセンター	5.0	3	2	病気が再発して生活支援課に尋ねたら何もくわしいことも聞かずとなりの人とくらし係に回された。担当の女性は的確な対応で安心できた。名刺をお願いしたらくれたので今後市役所へ行ったらその方に頼りたい。行ってよかった。	健康福祉部
47	8月9日	保険年金課	5.0	1	2	親切な対応ありがとうございました。	健康福祉部
48	8月21日	人とくらしのサポートセンター	5.0	2	7	奥にいた職員がうるさい。自分の立場をわかっていないのでは？	健康福祉部
49	8月24日	保険年金課	5.0	1	3	大変詳細な説明をいただき、元気をいただきました。ありがとうございました。	健康福祉部
50	8月24日	保険年金課	5.0	1	2	案内にて不動産の名義変更について教えていただける部署を尋ねたところ「大津法務局の電話番号」と手続きを教えてもらえるかどうかはわからないけれど「証明センターの場所と昼休み時間」を教えてくださいました。地図を片手に私を追いかけきてくれたり、研修中の方でしたが親切な対応がとてうれしかったです。意見ではありませんがお伝えしたかったので記入しました。いろいろな窓口で笑顔の対応よろしくお願ひします。	健康福祉部
51	9月11日	障害福祉課	2.3	2	3	あやふやな回答が多いのでわからなければわかる担当の方にすぐに替わるようにしてほしい。・・・と思うとか・・・かと思えますけどの回答では困る。	健康福祉部
52	9月15日	障害福祉課	2.8	2	2	不案内な対応でした。仕事内容を把握されていない職員に当たり待たされました。仕事の解る職員を先に応対に立たせるべきでしょう。仕事のやり方を教えるのは、応対後すれば良いのではないのでしょうか。	健康福祉部
53	9月19日	健康増進課	5.0	1	4	みなさんマスクをさされていてとても安心しました。ありがとうございました。	健康福祉部
54	9月19日	介護保険課	3.0	2	5	場合によってはすぐ待たされる時もある。	健康福祉部
55	9月20日	健康増進課	5.0	2	7	増進課が変わっている標示が小さく以前の所へ行ってお世話をかけてしまいました。インフルエンザの表示がもう一か所階段を上がったところにあると良かった。	健康福祉部
56	9月22日	保険年金課	5.0	1	2	昔よりも対応が良くなりました。若い方でも解りやすく良かったです。	健康福祉部
57	9月22日	保険年金課	4.7	1	2	親切に対応していただきました。	健康福祉部
58	9月27日	健康増進課	2.7	2	4	職員らしい服装を。例、白カッター紺ズボン。自宅にいるような服は×	健康福祉部
59	-	人とくらしのサポートセンター 生活支援課	5.0	3	2	すごくいい印象の対応でした。職員さんと思ったら会計年度職員。正職以上。こういった方を窓口に着てほしい。横の生活保護は最悪だった。	健康福祉部

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	お褒 め・注 意	項目別	自由意見	関係部局
60	-	人とくらしのサポートセンター	5.0	1	7	本人の突然の死去にご挨拶も遅れてしまいました。本人より関りを頂いている事は承知していましたが詳しくはわかりませんでした。この度、遺品を整理していたところ、定期的に求人を送って頂いたり面談をして頂いていた事を知りました。障害の特性から家族でも難しいと思うことも多く、各方面からも全て拒絶されていたようで、唯一の相談者になって頂いていたようでした。家族一同、お礼申し上げます。また、市役所にこんな方がおられる事に感銘を受けました。ご本人には連絡を致しましたが、ぜひとも上の方にも知っていただきたく投函いたしました。	健康福祉部
61	9月27日	生活支援課	1.0	2	4	身だしなみが悪い、あいさつも無い。こんな職員を放置しているのははずかしい。社会人としてどうか。しっかりと指導下さい。	健康福祉部
62	8月	人とくらしのサポートセンター	4.7	2	7	今回臨時的な仕事でお世話になりました。数少ない日数しか行きませんが、とにかく職員さん(役職の方、正規職員さん)の方のおしやべりが多い。他の方は黙々としておられてもいつまでも喋っている光景は正に公務員としても自覚を疑うもの。とても仕事の内容と思えないことも聞こえる。服装とか窓口対応とかの前の問題ではないか。仕事柄他の市役所に出向き仕事をするのも多いが草津市は特に私語が多いとの印象。意見をうやむやにせず改善される方がいいと思います。他の方も言わないが同じ気持ちの方も多いと思います。どなたが処理されるかわかりませんがする限りは改善する処理をされないとかのようなことをする意味もない。市長への手紙にするか迷いましたが、こちらを目にしたので投函します。	健康福祉部
63	9月6日	幼児課	4.2	1	2	毎日お仕事市民のためにご尽力いただきありがとうございます。孫の入所申請の書類をもらいに幼児課に行かせてもらいました。私に対応してくださった方は、若いかわいらしい女性の職員さんで、窓口ですぐ出てきていただき説明していただきました。その方も気持ちの良い対応をしていただけましたが、私の前に来られていたママに対応されていた男性の職員さんとても丁寧でさわやかな話し方をされていて、近くでたまたまきいていた私まで心地よい気持ちになって、孫が草津市で大きくなっていくことに安心を感じました。市役所での手続きはなんとなく緊張してしまうのですが、幼児課さんのような職員さんばかりいてくださると相談もしやすいです。これからもよろしく願います。	子ども未来部
64	8月23日	建築政策課	2.3	2	2	常に高圧的な態度をとっており、市民に寄り添うという役所職員の基本姿勢ができていない。できないなら窓口業務から外れるべき。	都市計画部
65	9月15日	開発調整課	4.8	2	7	開発指導要綱を遵守する業者(事業者含)としない業者がいて、真面目にやる業者等(事業者)は計画、コスト、工期で苦労されるが、しない業者は制限なく得をしている現状があると思います。制限を緩和して皆が同じルールを守るようにした方が公平ではないのか。また遵守した業者等(事業者)には補助金等のインセンティブを与えることはできないのか。	都市計画部
66	8月22日	給排水課	2.5	2	5	窓口で対応できる人が少ない。待たされる。出直しされる。もっと人員を増やして欲しい。	上下水道部
67	9月25日	水道課	3.7	2	2	声が少し小さかった。	上下水道部
68	7月27日	南草津図書館	3.2	2	7	雑誌の付録を職員が持ち帰るのをやめてください。	教育委員会事務局
69	8月2日	南草津図書館	2.0	2	2	荷物を入れるBOXを至急作ってください。せめてスタンドUPして接客してください。県内では県立が資料室の方だけ座ってますが、草津は2店共座りっぱなしです。人間なので、昼食後はかえってめんどくさいねむさ等で接客がよくありません。こんな所全国で珍しいダメ図書館ですよ。	教育委員会事務局
70	8月4日	草津宿街道交流館	5.0	1	7	地図もらい役に立ちます。今日京都三条で東海道53次終了です。楽しい旅の思い出。	教育委員会事務局
71	8月5日	草津宿本陣	5.0	1	7	良好に保存されており、感激しました。	教育委員会事務局
72	8月8日	草津宿街道交流館	5.0	1	7	時間にあまり余裕がなかったのでゆっくり観ることができませんでした。全体的には良かったと思いました。	教育委員会事務局
73	8月18日	草津宿街道交流館	5.0	2	7	音声ガイドについて、詳しく解説されたいへん解りやすかったのですが、字幕がない為メモを取るのが大変でした。できれば改善して頂きたいのはこの点だけです。	教育委員会事務局

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	お褒 め・注 意	項目別	自由意見	関係部局
74	8月20日	草津宿街道交流館	5.0	1	7	テーマ展とっても面白かったです。ただ、そこだけ空調ついていないようで暑かったです。また気になる展示があったら伺わせていただきます。	教育委員会事務局
75	9月1日	図書館	4.0	1	2	おおむね職員さん全体的レベルが高いので良い。その他のスポーツ施設はどうか判断にまよう時がある(よりそう力がない)。	教育委員会事務局
76	9月4日	教育委員会	5.0	1	2	笑顔で対応してくださって気持ちよかったです。	教育委員会事務局
77	9月9日	南草津図書館	2.5	2	7	返却ポストをJR南草津駅西口にも置いてください。	教育委員会事務局
78	9月12日	児童生徒支援課	5.0	1	2	以前は学校教育課で男性職員の対応だったがやはり女性職員の対応の方が作業が進む。	教育委員会事務局
79	9月20日	図書館	3.5	2	6	窓口のサービスは公共施設としては問題なく思いますが、本棚のスペースが余裕がなくてぬくときたまに落として申し訳ない気持ちになります。他、リニューアルしたという割に空調設備(天井の空気の出るところ)がほほ埃だらけなので掃除をして頂きたいです。	教育委員会事務局
80	9月24日	図書館	3.0	2	2	本をギチギチに詰め込んで並べてある時があって取り出すのに困るときがあります。借りる所に並んでいる時「次の方どうぞ」と言う時声が小さい方がおられるし聞こえにくいし「どうぞ」と言った時手を上げて言ってもらえると分かりやすいです。駐車場から出る時(左折)の花壇を少し削ってもらえると離合しやすくなりとても助かるんですが検討してください。もしダメならその理由を書いて硝子ドアにでも貼っつけてください。	教育委員会事務局
81	9月30日	草津宿本陣	5.0	1	7	静かで素晴らしい施設だと思いました。もっと人が来てもいいのに。	教育委員会事務局
82	10月1日	草津宿本陣	-	1	7	見学をしてとても楽しかったです。	教育委員会事務局
83	10月1日	草津宿街道交流館	5.0	2	2	耳が遠いので声がもう少し大きいと良かったです。	教育委員会事務局
84	10月1日	草津宿街道交流館	-	1	7	展示を見てとても楽しかったです。	教育委員会事務局
85	9月9日	図書館	5.0	2	7	新型コロナの時もできるだけ図書館を開けるようにして頂きたかったなと思います。	教育委員会事務局
86	8月7日	市民課 保険年金課 介護保険課	5.0	1	2	親切でとてもよかったです。ありがとうございました。	まちづくり協働部 健康福祉部
87	9月5日	市民課 保険年金課	5.0	1	2	本当に色々な手続きでご親切にご丁寧に助けていただきました。ありがとうございました。	まちづくり協働部 健康福祉部

お褒 め 注 意	1.お褒めの言葉等	34件
	2.改善提案等ご意見	49件
	3.その他(判別が難しいもの)	4件

項目別	①あいさつ	0件
	②窓口対応	32件
	③説明の仕方	9件
	④身だしなみ	5件
	⑤待ち時間	2件
	⑥整理整頓	1件
	⑦その他	38件