令和８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（※）	お褒め・注意	項目別	自由意見	関係部局
1	9月10日	広報課	5.0	1	3	説明が分かりやすい ていねい	総合政策部
2	8月5日	契約課	5.0	1	7	他の市町村と比較しても高感度の印象を受けました。	総務部
3	8月5日	税務課	3.8	1	2	丁寧に対応をしていただきました。	総務部
4	9月4日	税務課	5.0	1	5	自身から声をかけなくても皆さんから声をかけていただきスムーズでした。 並ばなかった。 ありがとうございました。	総務部
5	9月24日	総務課	5.0	1	2	すごくスムーズで対応も良かったです。 ありがとう。	総務部
6	8月10日	市民課	5.0	1	2	さいてきだった	まちづくり協働部
7	8月31日	マイナンバー電子証明更新	5.0	1	7	いつも市民のためにありがとうございます。	まちづくり協働部
8	9月7日	市民課	4.7	1	2	いつも細やかでスピードもあって、連携すばらしいと思っています。 お忙しいと思いますが、市民のためにありがとうございます✨	まちづくり協働部
9	9月10日	市民課	4.3	1	2	複数の窓口で異なる案内があり、少しこんわくしたが、みなさんていねいに対応してくださった	まちづくり協働部
10	9月10日	マイナンバー	4.7	1	2	マイナンバー更新の受け取りの予約も、枠が十分あり予約しやすかったです。 受け取りも早く、とてもスムーズでした。 ありがとうございました。	まちづくり協働部
11	9月10日	マイナンバー	4.8	1	7	いつも市民の為にありがとうございます。	まちづくり協働部
12	9月10日	生活支援課	4.6	1	3	生活支援の窓口に伺せて頂きました。 担当者は不在でしたが、他の方がていねいに説明して頂き、うれしかったです！	まちづくり協働部
13	9月10日	市民課	4.5	1	3	私の理解力が弱く、同じ事を何回も説明して頂きましたが、イヤな顔もせず、 ていねいに何回も説明して下さいました。 ありがとうございました。心からお礼申し上げます。	まちづくり協働部
14	9月11日	市民課	4.7	1	2	以前はマイナカードのことで不快な女に対応されイヤな思いをしましたが、今回はそのようなことはなかった。	まちづくり協働部
15	9月17日	マイナンバー	5.0	1	5	予約していたら、スムーズでした。 ありがとうございます。	まちづくり協働部
16	9月28日	市民課	5.0	1	5	事前予約のおかげか、昔と比べてスムーズで早くて忙いでいたので大変助かりました。	まちづくり協働部
17	9月28日	温暖化対策課	5.0	1	3	親切に教えていただけてスムーズな申請が出来ました。	環境経済部
18	8月3日	保険年金課	5.0	1	2	係の方が非常にていねいな対応をしていただきました。 ありがとうございました。	健康福祉部
19	8月5日	障害福祉課	5.0	1	2	いつもいやな顔ひとつせず誠実に対応していただきありがとうございます。 説明もていねいでゆっくりでありが（ご）とう。	健康福祉部
20	8月5日	国民健康保険課	5.0	1	3	○○さんはいつも笑顔でやさしい やさしいのが一番よい。 説明（人間ドックの助成）についてもよくわかりました。 暑い中ご苦労です。ありがとう。	健康福祉部
21	8月10日	保険年金課	4.8	1	5	待ち時間以外よかったです。	健康福祉部
22	9月2日	保険年金課	5.0	1	3	親切丁寧に説明して頂き、助かりました。	健康福祉部
23	9月7日	障害福祉課	5.0	1	2	担当して下さった○○さんありがとうございました！！	健康福祉部
24	9月8日	健康増進課	4.8	1	2	親切に気持よく接していただきました。 ありがとうございます。	健康福祉部
25	9月10日	人とくらしのサポートセンター	5.0	1	2	少し早く来ても、対処していただいて感謝です（約束の時間よし） ていねいな対応、ありがとうございます（○○さん）	健康福祉部
26	9月11日	保健年金課	5.0	1	7	アンケートを配っていたスタッフ良かったです！！	健康福祉部
27	9月11日	保険年金課	5.0	1	7	アンケートを配っていた○○さんが良い笑顔でした。	健康福祉部
28	9月16日	障害福祉課	5.0	1	3	○○さん すごくていねいな説明ありがとうございました。	健康福祉部
29	9月25日	保険	5.0	1	7	いつもありがとうございます。	健康福祉部
30	9月11日	子ども若者課	4.7	1	2	親切にしていただいてありがとうございます。	こども若者部
31	8月10日	建築政策課	5.0	1	2	親切に対応してくださって感謝します！	都市計画部
32	9月2日	水道課	5.0	1	2	親切だった	上下水道部
33	8月5日	南草津図書館	4.7	1	2	週に一度は南草津図書館を利用しています。いつも感じ良く挨拶してくださいます。 普段は1人で利用するのですが、たまたま孫(6才)と訪れた際、孫にも優しく挨拶し対応してくださいました。 窓口の方は、どなたも物腰が柔らかくて接しやすいです。	教育委員会事務局
34	8月14日	草津市立図書館	5.0	1	7	とてもよかったです♡	教育委員会事務局
35	9月2日	草津宿本陣	5.0	1	7	また来たいと思えるサービスでした	教育委員会事務局
36	9月2日	本陣	5.0	1	7	田中七左衛門 絵本2冊がとても面白かったです！ もっと絵本読みたいです🎶	教育委員会事務局
37	9月4日	草津宿本陣	5.0	1	7	団体での受け入れありがとうございました。 日本って感じがあっていいなと思いました。	教育委員会事務局
38	9月4日	草津宿街道交流館	5.0	1	7	団体の受け入れをしていただきありがとうございました。 宿の成り立ちや仕組みを理解できました。 ありがとうございました。	教育委員会事務局
39	9月4日	草津宿街道交流館	5.0	1	7	天井川を持つ二大街道草津宿について 歴史、文化の両側面から学ぶことができた。	教育委員会事務局
40	9月5日	本陣、交流館	4.0	1	7	ありがとうございました！	教育委員会事務局
41	9月11日	さわやか保健センター	4.3	1	7	※さき程は、ありがとうございました。	－
42	8月6日	－	－	2	2	・いつ来ても思うが暗い。照明の問題ではなく職員の対応、階段などですれちがっても「・・・」無言。 ・あいさつは基本だと思う。 ・トイレに行くと職員が多い。 ・仕事は忙しくないのかと思う。 ・基本の接遇が劣っている	全般
43	9月2日	－	3.0	2	1	あいさつがあるのとない人がいる 習慣の問題	全般
44	9月4日	－	3.0	2	2	・昼休みは、食堂に行って食べてほしい。 ・職員が多すぎる（話をしている） ・敬語を話してない。 ・昼休みはシフト制にしてほしい。	全般
45	9月8日	－	－	2	7	窓口サービスではないのですが、以前から気になっていました件です。 女子トイレの手洗い場が昼食後、歯みがきの為に職員さんで混み合っています。 混み合わない方法を何か考えて頂けませんでしょうか？ 他府県からの来客からもおどろかれる場面かと。	全般
46	9月10日	－	－	2	7	土曜日も午前中でもいいのであけてください。	全般
47	9月16日	－	－	2	4	トイレでよく職員さんに会います。 洗面でのおしゃべりは短かめに。 服装に規制はないのですか。 女性で気になる恰好の方がいます。	全般
48	9月16日	－	－	2	7	窓口ではありませんが、毎日通勤で市役所のまわりの道を走ります。 自転車置場から急に出られて非常に危険です。 公園や、横断歩道がないところをわたられる時も車を運転していると非常に危険を考じております。 職員の方々は特定できませんが、注意をしていただきたいです。	全般
49	8月3日	納税課	1.0	2	7	他の課も同じ動きが悪い 前にくらべても悪すぎ 税金でめしたべてるので それなりの仕事してください	総務部
50	8月10日	総務課	3.2	2	7	車いすNo.6の左側タイヤ空気が抜けてしまって、修繕をお願い致します。	総務部
51	9月30日	－	3.8	2	2	先日ポットの捨てる日がわからずに受付に聞いたが、クリーンセンターで聞いて下さいの対応・・・ すぐクリーンセンターに問い合わせしたところ破砕で出せますよとの対応・・・ 受付の対応の悪さ（知識のなさ）どうなってるの、受付もう少し知識と経験のある対応のいい方よろしく（感じ悪かったですよ）	総務部

令和８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（※）	お褒め・注意	項目別	自由意見	関係部局
52	8月5日	市民課	3.0	2	2	窓口が終わって、料金をとなりで払って言われたが、証紙を購入するとは思っていたが、その説明がなく、本当に購入するのか、確認したかったが、その男性職員さんが早口で手でとなりをさして、終わりの雰囲気だったので聞けなかったです。 何か困ってませんか、という雰囲気を出してほしいと思いました。	まちづくり協働部
53	9月2日	市民課（印鑑証明書）	5.0	2	7	初めてなので心配でした。	まちづくり協働部
54	9月10日	マイナンバーカード更新	3.0	2	7	スペースが狭くて落ちつかない周囲の雑音（人の声）が多くなり職員の説明がききとれない時があった。	まちづくり協働部
55	9月11日	市民課	1.7	2	2	受理証明書を発行してもらいに来所 申請書も初めて書いたため抜けてるかしょがあり「○○と書いて下さい！」と言われたが、 聞きとれなく「え？」と聞き返したら、「だから！○○と書いてください！」と言われた。だからって何ですか？ こっちは初めてやし、わからないことだらけやしもう少し親切な対応 言い方でもいいのでは？（市民課　○○さん） 全体的に市役所の方はお役所様とでも思ってるのかなというような言い方、対応があります。先日も婚姻届提出→住民票発効までに審査等あるので1時間かかると言われ待ってたが、1時間半経っても呼ばれないのであとどれぐらいかかるか聞いたら聞いたら10～20分かかりますと言われたときも謝罪やおまたせしてますなどの声もなく、お役所様は市民を待たせて当たり前だと思っておられるのですか？ あと、名札をしているので市の職員の方だと思うのですが、お昼休みなのかな？ケータイを見ながら歩いていてあぶないです。休み時間だとしても館内で歩きスマホはいかがなものかと思います。 それこそお役所様は市民がよけるべきとでもお考えなのでしょうか。 一度、対応、態度を見直してほしいです。	まちづくり協働部
56	9月16日	市民課	4.0	2	2	住民票や戸籍など個人情報のため用紙は裏向けで窓口の手続きしてほしいです。 他の市町では裏向けにされています。（説明時など）	まちづくり協働部
57	9月28日	生活安全課	2.3	2	2	○○の対応が悪い	まちづくり協働部
58	8月3日	環境政策課	3.0	2	2	中に居る職員の雑談や大きな笑い声が窓口まで聞こえてきたのが、不快でした。	環境経済部
59	9月3日	草津市クリーンセンター窓口	－	2	2	電池の引取りをおねがいするため窓口を訪れた。 先客が1人いて職員が対応中だった。 そこに私が入室。 電話対応中の女性ひとりと、パソコンに向かっている男性7人。そのうち2～3人は私が待っていることを目で確認しておきながら無視。 結局電話済んだ女性が窓口対応に来てくれる。 これがおかしいこと感じられないのはどうかしてる。 この女性、気の毒な職場環境なのでしょうね。かわいそう。	環境経済部
60	9月17日	ゴミ	2.2	2	2	室内に木などいらないと思う　窓口ヒマそうな人も見て見ぬふりをする。	環境経済部
61	8月12日	長寿いきがい課	4.3	2	2	窓口にうかがいましたが、職員の皆さんがお忙しく気付いてもらえませんでした。 待っている場所が合っているか不安で隣の窓口に行ってしまいました。 忙しくて対応が難しい場合もあると思うので、番号札等があれば安心して待つことができると思いました。	健康福祉部
62	8月31日	多数の課を廻った	4.8	2	2	1カ所「県で聞きなさい」と言われた。障害福祉課　高齢男性	健康福祉部
63	8月5日	建築政策課	2.5	2	4	来庁の際に気になるのですが 職員の服装は私服でも構わないが時々「？」な人を見かける。 規定はあるはずだと思うがいかがなものか？ 職員同士、来庁している市民と階段などですれ違った時、挨拶をしてはどうかと思う。スーパーなどでは防犯を兼ねて挨拶をする。 市のイメージとしても効果があがる。又接遇においても研修が必要かと感じる。 相変わらず『行政の縦割り業務』には悩まされる。	都市計画部
64	9月9日	障害福祉課 こども家庭課	4.2	2	2	いつも窓口に行っても気づかれない　インターフォンでも置いたらいいのに・・・	健康福祉部 こども若者部
65	8月3日	水道	5.0	2	7	役所内がとにかく暑い エアコンをちゃんと入れ温度管理をして下さい。	上下水道部
66	8月31日	給排水課	3.2	2	7	職場に電子レンジを置いてるようだが、公私混同では？	上下水道部
67	8月4日	草津宿本陣	4.2	2	7	中に職員さんがいるから、誰も受付にいなくて「今日やっていないのかな？」と思った。 「中にいる」的な看板を出せばよいと思う。	教育委員会事務局
68	9月2日	草津市立図書館	5.0	2	7	書庫にとりにいってほしいと気軽に言えるような窓口があるといいかもしれません。（普通の窓口だとかりるときにしかいえず、忘れてしまうことがあるため）	教育委員会事務局
69	9月12日	草津図書館	2.8	2	2	いつも思う事は、返却の時に、空いている職員さん（座っている人）がいるのに、返却担当の人だけにまかせていて、臨機応変に対応してほしい。	教育委員会事務局
70	－	草津市立図書館	1.0	2	2	○○さん。 すごく怖い対応でした。電池のこときいた時、めんどくさそうにしていた。	教育委員会事務局
71	8月31日	－	－	3	7	市長へ　職員の人数が多い　考えろ！	全般
72	9月7日	出入口課	－	3	7	出入口の閉める　時間をせめて17:10～17:15にして下さい。 手続きに時間かかり17:03に出ようとしたらしまってました。 警備の方は時間過ぎてます！と強い口調で言われ不快でした。	全般
73	9月9日	送り迎えに来た	5.0	3	7	雨の日だったので駐車場からの渡り廊下がぬれていてすべって転びそうになった	全般
74	9月10日	－	3.2	3	7	ようぼうをした事についてのけっかをすみやかに実行してほしい	全般
75	9月16日	－	－	3	7	※各階段の階表示足元に表示したら？	全般
76	9月30日	－	5.0	3	7	トイレに手すりを付けて下さい。 フェリエにも足の悪い人用の押車 置いてください。	全般
77	－	－	－	3	7	出口閉める時刻、再検討 17:00は× 17:10を希望 事務処理長引き、帰る時に閉まっているのは気分が悪い	全般
78	9月7日	河川課	5.0	3	5	エレベーター待ち時間が長い	全般
79	8月20日	税務課	1.0	3	7	市役所のシステムメンテナンスの関係で、書類がコンビニで発行出来なかった為、 交通費も払って市役所まで来たにも関わらず、更に窓口手数料を請求されました。 メンテナンスや、事前に市役所で申請しないと出せなかったりと、何度も市役所に来ないと発行出来ないのであれば、せっかくマイナンバーカードを登録した意味も、コンビニで出せる意味がありません。 書類1枚の為に、何度も市役所に来ないと行けなくて、時間もお金も沢山かかってとても大変でした。 早急に改善下さい。よろしくお願いします。	総務部
80	8月10日	市民課	4.0	3	7	滋賀県外に住んでるんだけど戸籍の書類　コンビニで出せなくて、わざわざ草津の市役所までとりに来ました。交通費出してほしくなるわー　コンビニで出せるようにして下さい。 よろしくおねがいします。	まちづくり協働部
81	8月10日	市民課	5.0	3	7	戸籍をマイナンバーカードで出したかったが、出すために500kmの移動が必要でした。どうにかしてください。	まちづくり協働部
82	8月18日	市民課	4.2	3	7	1階の照明が暗すぎる。 市の印象にもつながるし、手元で記入する時も見づらい。 職員の方の視力も心配。	まちづくり協働部
83	9月2日	マイナンバー交付	5.0	3	7	弱者ケアに対する費用や人材を確保するために、電子申請の普及を進めるべき しかしながら、そんな簡単なことではないので、まずはコンビニ交付をもっと促進すべき、人口になると思うので、 そのためには、単に安いことをPRするだけではなく、あわせて失敗に対する不安を減らすことが大事、みんな失敗やアフタケして後の人に迷惑かかるのを年にしている潜在的に、そのためには、マルチコピー機の画面の右上にあるリセットボタンを周知すべき 失敗しても、またはじめから後でできることを知らせ、不安を減らすべき、 強者（普通の人）は電子申請、弱者は対面の方向でやるべき	まちづくり協働部
84	9月24日	市民課	3.2	3	6	南玄関前の「草津市掲示場」汚すぎます。 わざわざ外に必要ですか？	まちづくり協働部
85	9月25日	市民課	4.7	3	6	日々おつかれさまです。 かべや柱にポスターやら何やらがペタペタと貼ってあってうるさいというかきれいに見えないです。 整然としていないというか・・・・みなさん欧州へ視察へ行かれますでしょう？ 何故彼らはあんなにこざっぱりと仕事をしているのかしら・・・ 私もフシギなのですが	まちづくり協働部
86	9月28日	市民課	2.3	3	7	通知の封書では予約方法がわかり辛い	まちづくり協働部
87	9月29日	マイナンバー申請	4.3	3	2	案内係の人のもう1人のみで2人ぐらいお願したい。	まちづくり協働部
88	9月30日	市民課	4.8	3	7	来庁時に予約必要は不可かを来庁文書に明確に記入。 あいまいな表現は来庁時に不安感が増します。	まちづくり協働部
89	9月4日	保険年金課	4.5	3	2	こちらにあまり知識もない中、どの職員さまも丁寧に対応していただき、大変感謝しています。 職場のファシリティは、もう少し整備してあげてもらえたら良いと思います。	健康福祉部
90	9月10日	保険	－	3	7	くさすぎる、香害の啓発ポスターを入口にはって下さい	健康福祉部
91	9月14日	障害福祉課	3.8	3	7	用件によりどの窓口に並べばよいかホームページにも記載いただけると、より便利かと思いました。（障害福祉課）	健康福祉部

令和８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（※）	お褒め・注意	項目別	自由意見	関係部局
92	9月14日	国民健康保険課	3.7	3	6	受付のカウンターにたくさんのチラシがおいてあって、ジャマでした。	健康福祉部
93	9月25日	人とくらしのサポートセンター	3.0	3	7	ハザードマップを河川課でもらいました。 現在令和8年なのに、最新版が令和3年6月のものです。 防災情報は最新であることが重要だと思うので、反映した最新のハザードマップの作成をお願いします。	健康福祉部
94	8月7日	図書館（南館）	5.0	3	7	電子書籍ソールの借し出しなども今の時代に合わせて実施して欲しいです （〇 kindle 〇kobo etc）	教育委員会事務局
95	9月14日	税務課	4.3	4	2	市民課は対応の良い方とすごく悪い方がいて嫌な気持ちになって帰ることがある。 税務課の窓口の方はとてもていねいでありがたかった。	まちづくり協働部 総務部
96	9月3日	マイナンバーカード	4.0	4	7	－	まちづくり協働部
97	9月15日	市民課	3.7	4	5	待つ椅子が少なく長時間だとしんどいかもしれない 今日は、そんなに待っていないので大丈夫でした。	まちづくり協働部
98	8月6日	環境政策課	2.3	4	2	多くの方々が来庁者にしっかり対応いただいていてとても良いと感じました。 が、担当の課以外には全く無関心な対応の方もおられ残念に思いました。 各課それぞれの連けいがもっと上手行われればもっと良い市役所になるのにと思います。 これからも草津市民の生活の為にお仕事いただく事願っています。	環境経済部
99	9月25日	環境政策課	3.5	4	3	ごみの出し方を丁寧に説明いただきました。 ただ、部屋の中にいた女性職員が大きな声で喋っていたので気になりました。	環境経済部
100	8月7日	家庭児童相談室	5.0	4	7	・いつも話を聞いてもらい、ありがとうございます。 話を聞いてもらうことで、解決できないこともありますが、自身のモチベーションにもなっています。 ・お願いするとすれば、書類（他課）の記入覧や記載（文字）が老眼鏡があっても見えないのと記入しにくいため、困っております。あと、全ての公共料金（水道や国保料も含めて）などがクレジット・キャッシュレスになると嬉しいです。（家族の支払いを建て替えることも多いため）	こども若者部
101	9月2日	本陣	5.0	4	7	『草津宿本陣で亡くなったお殿様』について 〝うわさ話を聞いた七左衛門は・・・〟 以降の七左衛門のルビがしちさえもんとなっていました。 その他書籍ではしちざえもんとなっていたのでどちらが正しいのかわからなくなってしまいました。	教育委員会事務局
102	8月25日	学校教育課	5.0	4	7	－	－

お褒め・注意	1. お褒めの言葉等　41件
	2. 改善提案等の意見のうち、一人ひとりの意識で変えられる意見　29件
	3. 改善提案等の意見のうち、2以外の意見（ハード面の整備や組織全般に関するものなど）　24件
	4. その他（判別が難しいもの）　8件

項目別	①あいさつ　1件
	②窓口応対　35件
	③説明の仕方　8件
	④身だしなみ　2件
	⑤待ち時間　6件
	⑥整理整頓　3件
	⑦その他　47件