

平成23年度窓口アンケート結果(自由意見)

No.	日付	用件先	自由意見
1	8/4	障害福祉課	水のサービスを設けていただきたい。紙コップがあればありがたいが、エコなら昔の足ふみ式の給水機でもいい。
2	未記載	未記載	いずれの課もよく当方の意向を汲んでくれました。今時こんなに親切に対応してくれる窓口を見つけるのは難しいほどと、感謝しました。
3	未記載	未記載	各課においてのお願いです。窓口立っていても目くばり・気くばりがなく、こちらから挨拶しないしていると、パソコンとにらめっこして誰も気づかない。役所は市民のための窓口ですので、もう少し気を配ってほしいと思います。職員でも臨時でも仕事は一生懸命してほしいと思います。
4	未記載	未記載	各窓口の所にある名前が書いてあるものが、各課ばらばらで、ない所もあります。統一し、しっかり分かるようにしてほしい。
5	未記載	未記載	服装が乱れている。超ミニスカート、スパッツ、サンダル(クロックスなど)、スモック、胸の開いた服など税金をもらっているならそれなりの格好をしてほしい。仕事する気があるのか？ジーパンはクールビズなのか？ おじさんは挨拶しない。挨拶しないどころか、えらそうにしている。 他の市や県より草津はひどい。課によっても格差がありすぎる。
6	未記載	未記載	ポケットに手をつこんで歩いている職員や人によって態度が変わる職員がいる。女性の服装はちゃらつきすぎ。ちゃんとしている人と違いが大きすぎる。挨拶も、する人・しない人がある。会釈もしない。
7	8/3	危機管理課	渋川学区の防災マップがなかったので、2Fへもらいに上がったら、今年度は協議中でH24年4月以降にならないと印刷物が出来上がらないと言う。「危機管理」として(福島事故後にしては)悠長な事を言っている。「お役所仕事」というのを思い出した。じっくりと協議するのは良いが、時間がかかりすぎて役に立たないのでは市(民に)役(立つ)所としてはいかなものか。
8	8/9	市民課	いつ来ても、来客用自転車置き場が満杯状態。市庁舎内に市民はチラホラ。これって、おかしくないですか？自転車通勤の方の自転車置き場ですか？
9	8/22	総務課	草津市職員の対応は良かった。情報公開をもう少し広げていけたらと思います。たとえば一般入札の予報・結果をパソコン上に載せる(他の県市町村ではもっと進んでいる。)。未だ手書きが多く無駄が多い。大津市企業局等は、設計図、金抜計算書等の積算関係もすべてパソコンから見られます。一考してください。よろしく願います。
10	8/26	契約検査課	エレベーター内にゴキブリの死骸がありました。清掃に気を配って頂きたいです。
11	未記載	志津市民センター	皆さんやさしい方ばかりで、気持ちよく寄せていただいています。
12	8/1	志津南市民センター	所用でお伺いしましたが、大変親切に対応していただき感謝しています。
13	8/25	志津南市民センター	地域住民が事務所に数人で職員の席で話し込んでいることがあり、情報管理上心配になった。
14	8/8	草津市民センター	もっと声を大きくしてしゃべってほしい。
15	8/8	草津市民センター	声が大きすぎる。
16	8/12	草津市民センター	地域のまちづくりにご支援をいただきありがとうございます。特に所長さんは夜間や日曜日などに出ていただくことが多く、御苦勞をいただいております。他の職員さんも同様に嫌な顔も見せずに頑張ってください、ありがたいことと思っています。
17	8/10	渋川市民センター	市役所に行くより近くて、待ち時間が短いのがいい。
18	8/6	矢倉市民センター	いつもやさしくしてくださって、ありがとうございます。これからもよろしく願います。(子どもたちより)
19	8/9	矢倉市民センター	いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。(子どもたちより)
20	8/9	矢倉市民センター	職員によって窓口対応がいろいろ。

平成23年度窓口アンケート結果(自由意見)

No.	日付	用件先	自由意見
21	未記載	矢倉市民センター	矢倉市民センターはよく利用するが、挨拶をこちらからしても挨拶をされない職員がいる。うちわをあおぎながら挨拶もせず、施設を「利用させてやっている」というような態度である。あまりにもひどい。また、受付の窓も用が済んだらびしゃりと閉められ、大変いやな思いをしている。なんとか改善してほしい。
22	8/8	老上市民センター	現在の老上市民センターは、私にとっては待ちきれないほど訪れたいオアシスです。所長をはじめ、皆さんの頑張りが伝わってきて私も頑張ろうと思えます。
23	8/31	老上市民センター	十分に説明してくれる。
24	8/31	老上市民センター	大変に忙しい中で、数多くの団体を相手に良くさせるよう協力されている。
25	未記載	玉川市民センター	色々と親切にいただきました。
26	8/5	南笠東市民センター	草津市役所が遠いので、近くに市民センターがあって助かります。
27	8/9	南笠東市民センター	日曜日の開館を希望します。
28	8/19	南笠東市民センター	ご親切に教えて頂き有難うございました。
29	8/29	南笠東市民センター	不満等もなく、いつも利用させていただいています。
30	8/30	南笠東市民センター	皆さん良い方たちばかりで、何も言うことなしです。
31	8/31	南笠東市民センター	細かいことまで丁寧に聞いてくださいました。また、待合のところでお茶のサービスもあり、うれしかったです。
32	8/31	南笠東市民センター	いつ来ても対応は良いです。これからも市民の窓口として頑張ってください。
33	8/23	山田市民センター	市役所まで行かなくてもできることがあって、とても助かります。市役所はなかなか駐車場が停められなかったりして、子連れでいくのは大変なので。窓口の人も、どの人も親切で丁寧でとても分かりやすかったです。
34	8/30	山田市民センター	笑顔で迎えてもらえて、来やすいです。
35	8/29	笠縫市民センター	もうちょっと身だしなみをしっかりする。
36	8/29	笠縫市民センター	もっと電気をつけて明るくしたらいい。
37	未記載	笠縫市民センター	とても親切。
38	未記載	笠縫市民センター	これからも頑張って。
39	未記載	人権センター	人権センターの窓口対応については、少し暗い。入りにくい。
40	8/1	市民課	年寄りにやさしい対応ありがとうございました。昔と比べ大きな差です。
41	未記載	市民課	あいさつがていねいだった。
42	8/3	生活安心課	市役所の信頼のために、早く退職してもらいたい。「お前の話なんか聞く必要がない。第三者に甘えてるな」という口ぶりだった。
43	8/3	生活安心課	言葉が荒く、上から目線で物を話していた。アドバイスを求めたが、「私には関りがいいからはっきりした事は言えないし、本人が決断せざるを得ない」と言われた。見るからにとっとと帰ってくれという態度であった。ここに相談にきたのが間違いであったと悟った。「こんなふうと考えたら少しは気が楽になると思う」とかそんな言葉は一言もなかった。つまり、「私(市役所)には、関係がない。早く帰れ。」ということでした。負け犬の遠吠え、敗者は去れ。あきらめなさい。という結論だった。
44	8/2	ごみ減量推進課	名札が付いていなかった。誰かわからない。
45	8/18	介護保険課	窓口に向っても誰も出てくれない。以前にも伺ったが、こちらの話を十分聞かず、制度がそうなっているからと理解ができるように説明してもらえない。介護保険では「傾聴」という言葉があるが、この言葉は通用しないのか。民間介護事業所では一般的に通用しています。実践しています。
46	8/23	保険年金課	非常に対応が良かった。
47	8/4	未記載	さわやか保健センター。言葉がぶっきらぼうでした。もう少し、対応の向上に努めてください。
48	8/17	幼児課	ていねいに対応していただきありがとうございました。すれ違った職員の方にも挨拶をしていただけました。

平成23年度窓口アンケート結果(自由意見)

No.	日付	用件先	自由意見
49	8/13	市民交流プラザ	いつもていねいで、対応が良い。
50	8/17	市民交流プラザ	責任者が変わられてから、窓口対応が機敏でなくなったような気がします。
51	8/31	市民交流プラザ	南草津駅と直結していて、図書館とも隣接しているし、窓口も一本化されていてとても便利です。草津駅前にはこのような施設がなくて不便です。市役所も大路市民センターにも少し距離があるので、駅前のエルティや平和堂草津店内に市民交流プラザ <sup>※</sup> を設置していただけたらとてもありがたいです。
52	8/2	生涯学習課	窓口に行っても一番奥の方が待つ場所を案内して頂きました。普通の会社なら窓口近くの社員等がすぐ出てきて応対するのに、見向きもされませんでした。一度受付して頂いた書類の不備で再訪問しましたが、担当の方は電話中で、長い間待ったのにもかかわらず、お待たせしましたもなく、非常に不愉快でした。
53	8/11	スポーツ保健課	言い訳ばかりで、何のために市役所に来たのかわからない。
54	8/1	図書館本館	ベストセラーや芥川賞をとった本の名前を言っても分らない様子。せめて各賞をとった作品については知っていてほしいです。
55	8/3	図書館本館	本年度で旧カード保持者は新カードにしなければならないのだが、20数年使い慣れた固有番号をキャリアオーバーしてもらえないでしょうか。何が問題なのか。このカードは欠番となるのでしょうか。何とかナンバーは新カードにも生きるようにしてもらいたい。
56	8/3	図書館本館	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも利用させてもらっています。待ち行列防止の一例プランは実施してもらったが、以前に書いた児童書架のメジャーはりはあると便利だと思われるが。今日別紙で電話コーナーのパーテーション要望を書いたが？</li> <li>・市図書館は携帯電話に結構柔軟なんですね。隣の図書館は、すぐさま係員が外に出るように促しているが。</li> <li>・図書館は貸本が最大の業務でしょうが、調べもので来ることも多い。そのわりに机スペースが少ない。勿論自習禁となっている。いつからなのか。借りなくてもいろいろ冊数で幅広く調べたいことも多い。</li> <li>・視聴資料で枝雀落語CDや東京落語が多いが誰かの要望？やっぱり関西、上方落語じゃないでしょうか。親子寄席も入門編的にはいいが、もう少しレベルアップしてもいいのでは。(個人的に買いなさいといわれそうだが)</li> <li>・児童書や絵本は充実しているが、棚の整理のまずさがあると思う。(利用者側にも問題あるが)</li> <li>・CDは貸し出しの時ビニールサックに入れるようにしてほしい。背タイトルで見出すのに少々難儀している。</li> </ul>
57	8/5	図書館本館	図書館の対応は何時も気持ちよく、行き届いている。
58	8/9	図書館本館	・本館でコミックの一覧が6年前の古いものなので、カウンターで確認したら、できませんの一言で終わりだった。南草津図書館では今年6月の一覧表が見られるようになっているのに怠慢ではないか?簡単にできるはずだと思うが。
59	8/11	図書館本館	邪魔くさそうに説明しないでほしい。こちらは素人で何もわかりませんので、丁寧に説明をお願いします。毎度毎度同じことばかりの説明で面倒くさいことはわかりますが、それが仕事やろう。いやなら市役所を辞めたらよい。
60	8/16	図書館本館	笑顔がなく無愛想。臨時・嘱託全員徹底したCSのスキルを身につけるべき。
61	8/18	図書館本館	午後2時~3時の間、本を探したり読んだりしていました。幼児コーナーでは小さな子ども(2~3才くらい)が二人走り回っていました。母親はそばで本を読んでいて、職員の方も近くで本の整理をされるだけで、いっこうに注意もされません。まるでスーパーの幼児コーナーのようでした。この様なことは何度かありました。図書館は静かに本を読む所だとアピールしてほしいと思います。人に迷惑をかけないようにしましょうと声かけも必要だと思いました。たくさんの方が利用しているのは嬉しいのですが、こんなにいるさい図書館は他にはないと思います。
62	8/27	図書館本館	この図書館は良い本がいっぱいありますね。面白い良い本がいっぱいあってうれしいです。
63	8/28	図書館本館	順番で誰も並んでいない時、私が先頭になったんですが、窓口の人がボーとっつ立って、すぐに声かけがなかった。私の方はまだ用事があるかと思いついて待っているのに、さっさと大きな声で呼んでほしい。前にもそんなことがありました。はっきりと説明してほしい。伝える事の意味が分かっているんじゃないんですか。

平成23年度窓口アンケート結果(自由意見)

No.	日付	用件先	自由意見
64	8/30	図書館本館	待たせすぎ。最近待ち行列で5分以上待つことが多い。今日も3分。他に職員の方がいらっしやるのにすぐ対応されていない。
65	未記載	図書館本館	図書館カウンターでの窓口対応の悪い人がいる。カウンターで渡す貸出カードは必ず裏返して置いてほしい。そのまま表の方に向けたままどこかに行かされると、他の人に名前が分かってしまう。あと、カードを返す時、乱暴に渡される。ベテランにも関わらず対応の遅い人がいる。
66	未記載	図書館本館	朝の挨拶が少ない。嫌な感じ。 次の方こちらへと誘導する時の声が小さいので、もっとハッキリとキビキビしてほしい。
67	未記載	図書館本館	以前乾電池が箱からあふれ出て周りに落ちているのに、何も感じないのか。気付かないのか、見て見ぬふりをされているのか信じられません。
68	未記載	図書館本館	図書館の書架返却、態度悪い。
69	未記載	図書館本館	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年の6月のある日、返却時に「予約がなければこの本を借りたい」と伝えたところ、「出来ません」と言われた。今日迄返却日だったので、次の日からしか貸してもらえないのかと思い、次回返却日の次の日にわざわざ行って「予約がなければ借りたい」と言うと、「返却日を過ぎていて貸せません」と言われた。それで前回の事を話したら、「そうですか？」とのこと。「今回は期日を過ぎていてから貸してもらえないんですか？ペナルティなんですね」と言うと「そうです」と言われた。</li> <li>・7月に1ヶ月程休館されるとのことで、限度の15冊を借りました。何日かして予約の本が2冊来たとのことで2冊返却分を持って連絡後3日程過ぎて行きました。そしたらもう1冊予約の本が届いていて1冊分が借りられる限度を超えました。「1度連絡したら次の予約の本が入っても連絡はしてもらえないんですか？」と聞いたら、「はい。」だって。普通の時ならともかく、今回は自分が1ヶ月近くも休むくせに…。誰でも限度数いっぱいまで借りるでしょう。ちょっとパソコンを開けたら何冊借りてるか分かるし、予約の本入ったと連絡する前に確認できるでしょうが。「3冊目の予約の本は、1冊返却して借りに来てくれ」とのこと。読みたかったら何度でも足を運べということなんですね。この厳しいご時世に結構な仕事ですね。でもサービス業でしょう？</li> <li>・棚に収めてある本をどうしてあれ程までにキューキューに詰めるか。取り出すのに難儀しています。何を考えて仕事をしてはるんでしょう。この事にしても、予約の本、また返却時の一貫しない説明にしても、要するに利用者の事は全く考えてないんですね。2つも3つも先を読めとはいわないが、せめて1つ先位は考えてほしい。本当に気がきかない。私はいつも午前10時に行きますが、いつ見てもパソコンの画面が埃が汚れている。多分人が多いので静電気でどうしても埃が付きやすいと弁解されると思いますが、何ととっても、私は朝一番に行ってるんですよ。仕事の始め、終りの掃除もできないのも、先の件を見ても、そんなもんだらうと妙に納得しています。</li> <li>・館長さんに電話しようか…。でも「勝手にほざけ」と改善してもらえないかも？ならば市長への手紙を出そうかと思っていました。しかし先ずははじめから順番を追って様子を見て次の手を考えようと思いました。</li> <li>・借りるときの順番待ちのテープ、あれは良いことですね。</li> </ul>
70	未記載	図書館本館	図書館は勉強をするところ。自習を許可しなさい。
71	8/16	南草津図書館	こちらの図書館はいつ来ても本当に過ごしやすくすばらしいです。いつもありがとうございます。
72	8/20	南草津図書館	南草津図書館は利用者の立場に立った丁寧な対応で、気持ち良い職員もいるが、対応が遅く、融通もきかない職員がおり、雲泥の差です。向上して頂きたい。 例:貸出処理のスピード(マニュアル通りすぎて遅すぎイライラする)。貸出カード本人がいないとダメと言われる(幼児で親が借りているのに)。
73	8/26	南草津図書館	南草津図書館をいつも利用しています。ここの職員の方は、いつも礼儀正しく、何か尋ねた時には親切に丁寧に対応して下さいます。