

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	お褒め ・苦情	項目別	自由意見	関係部局
1	8月20日	全般	2.5	2	2	今日はお客さんが少なくて、ヒマで対応も普通ですが、忙しい時は雑である。もっと市民のために優しさを大切に。どんな人にも心掛けてください。	全般
2	8月17日	市民課	1.3	2	7	市役所は何を言っても財政がないと言って、何もしてくれませんね。	全般
3	9月7日	市民課	3.6	2	7	各課の対応はともかく、展示物・掲示物に注意を払ってもらいたい。押しピンが外れているのに職員が気が付かないのはおかしいです。次に自転車置き場にごみが散乱したままになっている。きちんと掃除をしてほしいです。	全般
4	8月20日	環境政策課	4.1	2	7	市役所から近隣駐車場の間で職員が歩きながら煙草を吸った後、道に捨てる姿を2～3度見かけた。マナーとしてはあってはならないと思う。	総合政策部
5	8月14日	市民課	3.0	2	7	2階の会議室前で、職員の名札をした人が椅子で爆睡している。いかななものか。	総合政策部
6	8月24日	保険年金課	3.5	2	7	新型コロナウイルス感染防止用の吊らされているシートが不衛生です。	総合政策部 総務部
7	8月19日	保険年金課	4.1	2	5	都内の課はテレビがあるが、国保にはないので、待ち時間が長い。	総務部
8	9月25日	障害福祉課	2.8	2	7	南玄関から来庁したところ手指用の消毒液が設置されてましたが、足ふみ型でした。車いす使用者や足に障害がある人は利用できません。足ふみ型は衛生的だと思いますが、別にポンプ式の消毒液も設置するなど配慮してほしいです。	総務部
9	8月19日	未記載	2.6	2	7	総合案内って暇そうに下向いて何をするのですか。必要ないのではないですか。無駄です。しかもあの制服は何のつもりでしょうか。	総務部
10	9月6日	市民課	未記載	2	7	フリーWiFiをロビーに入れてほしい。待ち時間が長いから。	総務部
11	未記載	未記載	未記載	2	7	Biwako-Free-Wi-Fiがない。	総務部
12	8月18日	納税課	5.0	1	2	いつも笑顔で説明してくれるのが嬉しいです。	総務部
13	9月8日	税務課	1.0	2	2	新型コロナウイルス感染症で国保税の減免申請に来ましたが、窓口で分からないと言われました。窓口担当者が分からないので、申請のみして下さいと言われて書類を後日郵送したが、結局却下されました。窓口担当者は制度がわからないならば、誰かよく知っている人に聞いて、確実に回答すべきです。	総務部
14	9月8日	税務課	3.0	2	2	4月に他市で知人が行方不明になった件で電話で税務課に問い合わせをしました。回答は年金は停止になっても、市民税は発生することでありました。基礎となる数字がないのに、どうして課税するのか理解できません。他市の市会議員に訴えて解決しましたが、回答が難しい時には上司に判断を仰ぎ、問い合わせに答えるべきではないでしょうか。職員の教育をしっかりとしてほしいです。	総務部
15	8月11日	市民課	4.0	2	7	電子掲示板の数を増やしてほしいです。	総務部
16	8月20日	市民課	未記載	2	7	受付が分かりづらいです。	総務部
17	8月3日	市民課、障害福祉課	5.0	1	2	とても分かりやすく、丁寧に対応していただきました。	まちづくり協働部 健康福祉部

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	お褒め ・苦情	項目別	自由意見	関係部局
18	8月6日	市民課	5.0	1	2	戸籍の事でこちらに来るまでいろいろ不安でしたが、戸籍担当の〇〇さんが大変親切に説明していただき、本当に親身になってもらい、涙が出るほど嬉しかったです。大事な用事が済んで、気持ちが楽になりました。	まちづくり協働部
19	8月26日	市民課	2.8	2	5	マイナンバーカード更新で来庁。窓口を増やしてほしい旨を係の人に伝えました。	まちづくり協働部
20	8月26日	市民課	3.0	2	5	マイナンバーカード渡すまで時間がかかりすぎです。	まちづくり協働部
21	8月12日	市民課	2.5	2	2	マイナンバーカード更新の郵便発送が遅いため、更新の日程が切迫している。そのため窓口が混乱し、服務態度にも悪影響を与えていると思います。	まちづくり協働部
22	8月11日	市民課	2.3	2	7	マイナンバーカードの更新案内が来たので市民課に来たが、2時間以上待たされました。国の施策で国民に普及させ活用しようとしているのに、こんな不満を抱かせる制度は長続きしない。早急な旧態依然の古い対応からの改善を望みます。	まちづくり協働部
23	8月21日	市民課	2.1	2	2	窓口が忙しいのか、とても荒れていて、職員はみんな高圧的です。大津市、京都市から引っ越してきて何度か窓口を利用しましたが、草津市の窓口は明らかに他市と差異があります。今ではなるべく窓口を避けるようにしています。高圧的な態度を改善してほしいです。	まちづくり協働部
24	9月23日	市民課	3.2	2	2	市民課の受付の背が高く髪が長い女性ですが、対応の仕方が威圧的でとても不快でした。番号でお客様を呼び出す際にも怒っているような感じです。気持ちよく仕事をした方が自分のためにも良いと思います。	まちづくり協働部
25	9月17日	市民課	3.0	2	2	本日マイナンバーを受取にきました。最初私は郵送交付を申し出ていたが、対応したオジサン職員が勝手に郵送申請・窓口交付の手続きをされました。オジサン職員は「はい、はい」と軽くあしらって、勝手に手続きすることに唾然となりました。今後はこのような事がないようお願いします。	まちづくり協働部
26	未記載	市民課	未記載	2	2	マイナンバーカードの申請に長女が来庁しましたが、本人確認書類がないと申請できないと言われ、発行はできないと拒否されました。国民全員に権利があるものではないですか。	まちづくり協働部
27	9月24日	市民課	2.0	2	5	マイナンバーカードの電子証明書の更新手続きにきましたが、1時間待ちました。職場に休みを取って来ますが、時間がかかりすぎです。市のホームページにすいている時間を紹介するとか、待ち時間を通知するとか工夫が必要です。	まちづくり協働部
28	9月23日	市民課	2.1	2	5	待っている人が数人ならばよいが、廊下まで並んでいる人がいても椅子もなく立たせたままです。高齢者が多い中、時間短縮の工夫を考えてほしいです。	まちづくり協働部
29	9月6日	市民課	2.6	2	5	休日開庁はありがたいが、マイナンバーカードの受取に時間がかかりすぎです。休日に来る来庁者を予想して、窓口対応の人員を調整してほしいです。	まちづくり協働部
30	9月30日	市民課	3.1	2	5	電子証明書の有効期限通知書が届き、更新の手続きで来庁しました。マイナンバーカードを発行してもらいましたが、その際の写真代は自己負担でした。また、5年経過後の更新手続きは、必ず来庁して窓口で暗証番号を入力するのみですが、今回の手続きに1時間以上かかりました。別の窓口を設けるなど方法を検討してください。	まちづくり協働部

No.	来庁日	用件先	評価 (※)	お褒め ・苦情	項目別	自由意見	関係部局
31	8月4日	クリーンセンター	3.5	2	7	クリーンセンター内駐車場に「902」号車の中でいつも喫煙している職員がいます。	環境経済部
32	9月29日	環境政策課	2.1	2	2	ゴミ袋をもらうのに、何度も同じことを聞かれた。	環境経済部
33	未記載	子育て相談センター	3.5	2	7	不妊治療の助成で来ました。母子手帳発行の場所が近くて辛いです。死産や不妊治療など辛い思いがあるので、母子手帳の説明をしている所を見ると、ここに来たくなくなります。せめてスペースをもっと分けてほしいです。(不妊治療助成金の提出窓口が、母子手帳発行窓口の横にあるため)	子ども未来部
34	9月2日	幼児課	3.0	1	2	久しぶりに市役所に来て、4年前の幼児課の対応と比べて電話対応や窓口対応がすごく良くなったのに驚きました。	子ども未来部
35	8月14日	市民課	4.0	2	7	窓口サービスではありませんが、他市より所用で来庁しました。市役所へのアクセスの件ですが、JR草津駅よりまめバスが出ていると事前に聞きました。バス停を探しましたが、なかなか案内板が見つからなかったのが不便です。	都市計画部
36	未記載	未記載	未記載	2	7	草津市の道路のごみ、雑草、樹木の落葉、歩道の雑草を定期的に清掃してほしい。排水の穴に落葉が詰まっていて困っている。	建設部
37	9月8日	生活支援課	未記載	2	7	自転車でコーナン付近を走っていますが、フレンドマート側の歩道橋の柱が邪魔になっています。歩道脇の背の高い草を刈ってほしいです。	建設部
38	未記載	給排水課	1.0	2	2	偉そうにしている職員がいた。	上下水道部
39	8月13日	図書館	5.0	2	2	本の場所を探していて、係の人に「カウンターで聞いてください」と言われたのでカウンターで聞いたら怒られました。非常に不愉快です。ほとんどの人は良い人なのに。	教育委員会事務局
40	8月5日	図書館	4.6	2	7	物理系、数学系の問題集や基礎本を置いて、もっと充実させてほしい。	教育委員会事務局
41	9月19日	図書館	4.0	2	2	図書館で大声を出している子供を注意しない親を図書館側で注意してほしいです。	教育委員会事務局

お褒め ・苦情	1.お褒めの言葉等	4件
	2.苦情・改善提案	37件

項目別	②窓口対応(③説明の仕方等を含む)	16件
	⑤待ち時間	7件
	⑦その他	18件