

令和5年度 窓口対応等実態調査における自由意見一覧

通し No	記入場所	調査日	調査時間	意見・要望等
1	加須	10/2	9:07	市民課の手続きで、曜日によっては30～40分待つことがあるので、改善してくれるとありがたい。
2	加須	10/2	9:42	待合スペースの座席を増やしてほしい。
3	加須	10/2	10:39	不満があるわけではないが、特段良いというわけでもない。
4	加須	10/2	10:54	待合スペースの座席を増やしてほしい。総合案内がときどき長時間不在の時がある。
5	加須	10/2	13:35	窓口調査をやっているとき以外にも、今日のような丁寧な対応を続けていってほしい。
6	加須	10/2	13:50	案内表示がごちゃごちゃしている。
7	加須	10/2	14:25	目が合ってもすぐに対応してくれない。 割り込みがあったから、どの課でも番号札があると良いと思う。
8	加須	10/2	14:40	案内表示がもう少し大きいと見やすいと思う。
9	加須	10/3	13:35	介護関係の書類の窓口が分かりにくい (どこに出せばよいかわかりにくい)
10	加須	10/3	14:25	待合スペースを増やしてほしい トイレが狭い、汚い
11	加須	10/3	14:25	職員の対応(すぐ来ないで話している。すぐお客様の方に来るべき)
12	加須	10/3	15:17	掲示物を大きく見やすくしてほしい
13	加須	10/3	15:17	市役所入り口の防犯対策をもっと強化してほしい(かばんのひったくりなど)
14	加須	10/3	15:45	運動公園の球場に暑さ対策の屋根が欲しい。ネットなどで飛んできたボールのけがを防止してほしい。
15	加須	10/3	AM	事務的な対応だと感じた。笑顔が欲しい。
16	加須	10/3	AM	ホームページ上で、趣味の場の募集が知りたい。以前、書類提出方法の関係で二度手間になったことがあるので、融通をきかせてほしい。
17	加須	10/3	AM	防災マップをネットで見たいが、よくわからない。
18	加須	10/3	AM	以前来庁した際、質問したいことがあったが、聞きづらいと感じたことがあった。
19	加須	10/4	13:50	案内表示が重なってて見にくい
20	加須	10/4	13:50	加須市はほかの市町村に比べて対応が良くない(うわさ)。
21	加須	10/4	14:30	ガイドブック等の内容が細かいため、分かりやすく。字を大きくしてほしい
22	加須	10/4	15:15	子育て支援課について 県内の手続きは窓口支払はないが、県外の手続きは来庁しなければならないので、なくしてほしい。

令和5年度 窓口対応等実態調査における自由意見一覧

通し No	記入場所	調査日	調査時間	意見・要望等
23	加須	10/4	15:15	子育て支援課の5階は遠い。車の出入りがしづらい。
24	加須	10/4	15:30	椅子がなくて立つことがある。
25	加須	10/4	15:30	駐車場がせまい。
26	加須	10/4	15:35	全体的に案内を見やすく。何課があるかわからない。
27	加須	10/5	10:31	いつもいいと思います。
28	加須	10/5	13:40	落ち着いていて良かったです（雰囲気など）
29	加須	10/5	14:00	北川辺支所より対応が良かった。個人情報の扱いも慎重で安心した。
30	加須	10/5	14:20	郵便でも対応するとのことだが、説明がやや分かりにくく毎回来庁している。
31	加須	10/5	14:20	土日でも対応できる課が増えてほしい。
32	加須	10/6	9:03	対応が良かった
33	加須	10/6	9:15	特になし。しかし、以前のお話として座って待っていたのに要件の伺いがなかったとお話を伺った。
34	加須	10/6	9:15	今回は特になし。 ←以前の経験から職員は冷たいとの印象があるとのこと。
35	加須	10/6	9:20	申請用紙のマイナンバー記載欄が分かりにくかった。
36	加須	10/6	11:14	待合スペースを増やす。
37	加須	10/6	13:50	案内表示がやや分かりづらい
38	加須	10/6	13:55	質問にも丁寧に答えいただけただけ、大変助かりました
39	加須	10/6	15:40	暑い
40	加須	10/10	10:00	ガイドブックを大きくしてほしい
41	加須	10/10	10:00	時々言葉に対してきついことがありました。
42	加須	10/10	10:15	今のままでいいです
43	加須	10/10	10:55	明るい挨拶、親切的な接遇を望みます。
44	加須	10/10	13:30	特になし。普通。

令和5年度 窓口対応等実態調査における自由意見一覧

通し No	記入場所	調査日	調査時間	意見・要望等
45	加須	10/10	13:35	対応がスピーディーで、気持ちよく過ごせた。庁舎案内の職員の対応が丁寧で良かった。
46	加須	10/10	14:50	市役所は敷居が高いイメージだが、職員が低姿勢で接してくれるので良い。
47	加須	10/10	14:50	駐車場が混んでいて停めることができなかったのので外に停めた。
48	加須	10/10	15:00	暑かった。
49	加須	10/10	15:15	待ち時間が長かった。待っている人は大勢いて、窓口は5つもあるのに呼ばれないのはいかがと思う。
50	加須	10/10	15:50	受け取るだけなのに待ち時間が長すぎる。待っている人がいてもすぐに窓口に来てくれない。
51	加須	10/10	15:50	地域福祉課の担当の人は対応が良かった。庁舎内の照明が暗く、雰囲気も暗い。もっと明るく頑張してほしい。
52	加須	10/10	15:55	市役所の人は対応が良く、相談も真剣に聞いてくれた。(カードのことについて)
53	加須	10/11	9:45	以前、同じ課で男性職員が対応した時はプライベートな話を他人がいる前でされ、嫌な思いをした。また、話をする時の態度も体を正面に向けておらず、不快だった。今日は女性の職員が対応してくれ、すごくよかった。
54	加須	10/11	10:08	全館案内をもう少し大きくしても良いと思う。 待ち時間が長かった。
55	加須	10/11	10:08	・正面玄関の絵のバリエーションを増やした方がいい。 →外から見ると暗く、いつも同じなので、目につきやすいところの展示を変えてほしい。 ・こいのぼりのPRをもっとしてほしい。 →バイクのナンバープレートや、駅の装飾はすごく良いと思うため、町の色々なところにこいのぼりがあるといい。
56	加須	10/11	10:15	市の放送(防災無線等)が聞きにくい。頻度も多く、迷惑だと感じる。本当に大事な情報を聞き逃してしまう。
57	加須	10/11	10:25	どこに何課があるのかわからない。
58	加須	10/11	10:25	エレベーターの乗り場がわかりにくい。(奥まっけていて見えない)
59	加須	10/11	10:33	案内表示や書類については意識したことがなかった
60	加須	10/11	10:48	わかりやすかった。対応が行き届いていると思う。
61	加須	10/11	11:03	特に不満はない
62	加須	10/11	11:13	選挙の際など、待合スペース(フリースペース)が使えなくなるため、もう少し使えるところが増えると良いと思う。
63	加須	10/11	13:50	積極的な声掛けがあると年配者は嬉しい。
64	加須	10/11	14:15	総合案内は職員による差が極端 あいさつの徹底が必要
65	加須	10/11	14:15	設備面で本庁と支所の差が激しい。担当者が変わると1から説明しなくてはならないことが不満。

令和5年度 窓口対応等実態調査における自由意見一覧

通し No	記入場所	調査日	調査時 間	意見・要望等
66	加須	10/11	14:30	窓口にて相談内容が他の市民に丸聞こえで不快である。
67	加須	10/11	15:05	玄関の階段がわかりづらくて危ない。
68	加須	10/11	15:10	案内表示の文字が小さい。
69	加須	10/11	15:20	年末に自宅にカモの死体があり、市に連絡したところ警備員に「自分でそのくらいやれ」と言われた。すでに解決済みだが不快だった。
70	加須	10/11	15:30	エレベーターにフロアマップをつけるとよい。
71	加須	10/11	15:30	市民課の待ち時間が長い。
72	加須	10/11	15:45	庁舎内の職員数が少なくて困る。
73	加須	10/11	16:01	案内が分かりやすくて良いと思う。
74	加須	10/12	9:50	元ボーリング場の敷地内の草が生い茂っていて、外来種等も繁殖しているから除去してほしい。
75	加須	10/12	9:55	燃えるゴミと燃えないゴミ袋の大きさをそろえてほしい、(燃えるごみの10Lサイズが欲しい。)
76	加須	10/12	10:00	市民課には窓口対応が好きな人を配置してほしい。オンライン交付をもっと広めるべき。
77	加須	10/12	11:15	もう少し内情を汲み取る努力をしてほしい。
78	加須	10/12	14:05	窓口が多い
79	加須	10/12	14:25	利用してないだけです
80	加須	10/13	10:25	市役所庁舎前の横断歩道に信号をつけて欲しい。
81	加須	10/16	10:22	席の配置,バリアフリーに配慮したつくり 対応が遅いときがある ぼーっとしている職員が気になるときがある
82	加須	10/16	10:22	市役所の工事はわからないが、連絡なく始まることもあり、工事前には連絡が欲しい。 駅前通りに自転車用レーンがあればよい。 朝、不動岡高校の生徒が道いっぱい歩いていた、だらだら歩いているのが気になる。先生に しっかり指導してほしい。 外国人の自転車のマナーが気になる。 子育てより、年寄りへの政策な気がする。未来を担う若者への政策に力を入れてほしい。
83	加須	10/16	10:30	本庁にふるさと納税コーナーがあったらよい。ふるさと納税にもっと力を入れてほしい。 節税対策コーナーがあったらよい
84	加須	10/16	10:44	待合椅子の方向

令和5年度 窓口対応等実態調査における自由意見一覧

通し No	記入場所	調査日	調査時 間	意見・要望等
85	加須	10/16	11:27	待合スペースがせまい
86	加須	10/16	13:30	庁舎前の横断歩道に信号が欲しい
87	加須	10/16	14:20	駅から遠い
88	加須	10/16	14:20	市長の動きがない
89	加須	10/16	14:40	庁舎奥が分かりづらい
90	加須	10/16	15:00	ごちゃごちゃしてる
91	加須	10/16	15:00	案内などのパネルを大きくしてほしい
92	加須	10/16	15:05	パネルを大きく
93	加須	10/16	16:00	ガイドブックが他市と比べて・・・
94	加須	10/17	8:55	看板が少し見づらい
95	加須	10/17	9:15	市民課の対応が良かった
96	加須	10/17	10:20	座れない時がある
97	加須	10/17	10:35	今回に限らず、窓口の職員がもう少し知識を持ってほしい。
98	加須	10/17	10:38	どこに何があるのかを矢印でもう少し案内してほしい
99	加須	10/17	10:50	看板が少し見づらい
100	加須	10/17	10:50	今回は大丈夫だったが、前は窓口が空いているのにそこはずっと空いているままで案内がされずに待たされたことがある。その時は後ろの方の職員がお茶を飲んでいた。もし、対応できる職員がいないのであれば、一言声をかけてほしい。
101	加須	10/17	10:55	少し待った感じがする。しょうがない気がするけど。
102	加須	10/17	10:55	自分のところ(羽生市)よりいいかんじ。対応もはやかった。
103	加須	10/17	11:10	看板を気にしたことがないけれど、見えづらくはないと思う。
104	加須	10/17	13:40	案内板が分かりづらい 受付の位置が悪い 入ってすぐ見れるようになれば良い
105	加須	10/17	13:40	あいさつ、声掛け、案内係を増やす。
106	加須	10/17	14:10	案内板や書類の文字を もっと大きくしてほしい

令和5年度 窓口対応等実態調査における自由意見一覧

通し No	記入場所	調査日	調査時 間	意見・要望等
107	加須	10/17	14:25	声掛け、案内係を増やす
108	加須	10/17	15:07	室温が暑かった
109	加須	10/17	15:30	土日も働け
110	加須	10/17	15:55	午前中は混み合う
111	加須	10/17	15:55	玄関先がさみしいので花などを植えてほしい
112	騎西	10/10	9:22	自分がどこに行くべきかわからない時がある
113	騎西	10/10	9:30	公園等施設の管理が行き届いていない時がある
114	騎西	10/10	10:18	領収書をもう少し大きくしてほしい
115	騎西	10/10	11:19	もう少し書類を見やすくしてほしい
116	騎西	10/10	11:19	もう少し仕切りなどがあると個人的なことが話しやすい。
117	騎西	10/10	14:10	空調の使用量が多すぎる(騎西総合支所内)。設定温度を26度程度にしてほしい。
118	騎西	10/10	14:40	見る側はOから分からないことが多いので、案内等分かりやすくしてほしい。
119	騎西	10/10	15:10	床にも窓口案内表示を取り入れてほしい。(コロナ対策時のような床の誘導表示)
120	騎西	10/10	15:50	申請書類や案内も分かりづらいところがあるので、もう少しわかりやすい表記にしてほしい。
121	騎西	10/12	15:15	民生委員の提出物の提出先が、担当の中で分かれており、どこに提出していいか分かりにくい。一担当で済むと嬉しい。
122	騎西	10/16	9:28	(国に対する要望だとは思うが)マイナンバーカードをもっと窓口等で使えるようにしてほしい。
123	騎西	10/16	11:30	コピー機などの操作説明があるとありがたい
124	騎西	10/16	13:40	ATMがあれば便利
125	騎西	10/16	13:46	番号札などがあるといい
126	騎西	10/16	14:07	担当者が不在の際の対応ができないときがある
127	北川辺	10/18	9:25	以前、男性職員の態度・対応が悪く、本人にも伝えたことがある。
128	北川辺	10/18	10:00	今は改善されたが、以前に不親切な対応をされたことが何回もあり、非常に気分が悪かった。年配者に対しては、より優しく接してほしい。

令和5年度 窓口対応等実態調査における自由意見一覧

通し No	記入場所	調査日	調査時間	意見・要望等
129	北川辺	10/20	13:30	案内表示はもっと目立つようにしたほうが良い
130	北川辺	10/20	13:30	窓口に行った際に、こちらから声がけしないとなかなか気づいてもらえない時がある。
131	北川辺	10/20	14:20	ご自由にお取りくださいという箱が置いてあるが、カウンター下に置いてあっては見えにくいのではないかな。
132	北川辺	10/20	15:15	本庁舎のことだが、庁内が暗く感じる。(照明)
133	北川辺	10/20	15:40	支所は混雑をしていないからか、緊張感がない。若い職員もいるが、フレッシュさを感じない。言葉遣いも気になることが多い。職員ひとりひとりの意識改革が必要ではないかな。このようなアンケート調査はもっと頻繁にすべき。市民の声を直接聞く機会があったほうが良いと思う。
134	北川辺	10/23	9:05	書類はわかりやすいが、字が小さい。
135	北川辺	10/23	9:10	ガイドブックを見ない。
136	北川辺	10/23	9:30	混んでいる時に椅子がもっとあればいいと思う。
137	北川辺	10/23	9:45	書類の文字が小さく、間隔も狭い。
138	北川辺	10/23	10:00	案内の字が小さい。
139	北川辺	10/23	10:15	ガイドブックを見たことない。
140	北川辺	10/23	10:20	案内が見づらい。
141	北川辺	10/23	11:00	書類がわかりにくい
142	北川辺	10/23	11:05	椅子の配置が悪い
143	北川辺	10/23	13:45	すぐに窓口がわかった
144	北川辺	10/23	14:35	サービス精神があまりない。職員から声をかけてこない。
145	北川辺	10/23	15:00	窓口が壁で分かれててすこしわかりにくい。
146	北川辺	10/23	15:05	職員によっては対応に時間がかかるときがある。
147	大利根	10/25	9:30	案内表示がわかりづらい 職員から声をかけてほしい
148	大利根	10/25	10:10	申請の窓口がわかりづらい
149	大利根	10/25	11:00	スペースを広くしてほしい
150	大利根	10/25	15:30	役場のころより接遇がよかった

令和5年度 窓口対応等実態調査における自由意見一覧

通し No	記入場所	調査日	調査時 間	意見・要望等
151	大利根	10/27	10:00	エレベーターがあったらよい。
152	大利根	10/27	10:30	もう少しハイテクになったらよい。
153	大利根	10/27	10:40	職員の上から目線な態度が不満
154	大利根	10/27	10:40	部署間での情報共有ができていない。もう少し親身に話を聞いて欲しい。
155	大利根	10/27	14:13	(必要書類が足りず)本日2度目の来庁であり、電話一本で済んだり、スムーズな手続きができる とありがたい。
156	大利根	10/27	15:23	申請用紙の文字が小さい 大利根総合支所の駐車場入り口が(車で)出づらい。見通しも悪くスピードを出してくる車もいる 為危ない。
157	大利根	10/30	9:30	建物が古いのが心配。耐震工事はしてあるのか？
158	大利根	10/30	10:57	・停電時等に防災無線をもっと活用して欲しい(〇〇地区が停電している、〇時間で復旧する、な ど) ・防災メールを送るときは、「旧〇町の〇地域」と明記して欲しい。〇地域(番地名)だけでは地域 外の人のはどの場所か分からない。
159	大利根	10/30	11:24	チラシなどは文字を大きくしてほしい
160	電子回答	10/3		おむつ替えスペースが臨時の仕切りで区切られている 赤ちゃんに上の兄弟がいたら、倒されそうだし 受付の人の目に入らない場所にあるため、悪意を持った人が来た場合 防犯上の懸念がある
161	電子回答	10/3		職員の方の対応素晴らしいです 特にすくすく子育て相談室など子育て全般優しく手厚い相談ができるため、加須市の定住を決意 したほどです 熱中症を備えた水分補給、性的被害や非難中傷暴言の人がいた場合の警察への即時通報、な ど一般的にしづらいそうです 加須市もしづらい場合、職員の方が快適に安全にはたらくよう改善を市民として望みます