

Q8 その他、本庁舎における窓口案内に関して、改善してほしい点や提案(自由記述)

- 聴こえが悪くなっている高齢者に聴こえやすいようにお願いしたい。また 聞こえたとしても内容がよく理解できないことが多い。ただ淡々と説明書などを指しながら一方的に話していると感じる。問い返すと不快感を表しているように感じる 方がいる。咳が出ている職員さんは遠慮したい。
 - 来庁することはほぼないですが、窓口案内は丁寧に対応したされてたと思います。
 - フロアの窓口番号があるが、それが見にくく、ぱっと見つけれない。

県庁に、行くことはほとんどないです。住民票や、税金などは、駐車の関係で、支所に行きます。ふれあいパーキングのカードを、申請したときに、行きました。家族に難病のものがいて、始め、あんしんセンターで、相談していたのですが、認定されたので、窓口が、県になると言われました。簡単に駐車できる入口すぐの場所のほうが、よかったです。介護をしていると、時間がなくて、できるだけ、入り口近くをお願いします。
 - 1階の総合案内にききます。わかりやすく説明してくれるので助かります。又、わからないことはきこうと思いました。
 - ほぼ行く機会がないのでよく分からない
 - 入口すぐに受付係がいるのは案内を聞き取りやすいと思います。(マイナンバー申請者ももう少なくなったと思えるので案内も兼ねている?と思っています。)
 - 各課室に番号が付いているのは、確認方法のひとつとしてよいと思います。
 - 利用する機会がなかった(窓口センターで足りていた)ので困った点など今のところわかりません
 - 土日でも利用できるとうれしいです。

今年3月で、子供が卒園しますが、子供未来部保育支援課の窓口対応が、妙に職員さんの意識的に、保育に関しての対応は母親がの意識が高く、父親が対応する事も、この新時代には当たり前であっての意識を持つ事は必要だと考えます。日本の古い考え方、ジェンダーがまだまだ市役所職員さん、公務員の方には見られると思います。市民との対応力も、もっと新しい時代にあったサービス、倫理考え方を市長さんが中心になって、現場に生きるように改革して頂きたいです。
 - 一時的に休憩する場所がなかった。長居する気はないが子供が歩き疲れて一旦休みたかったが、各部署前にしか椅子がなく総合案内所周辺に座るところがなくて少し困った。
 - なに課に行くべきかわかっていないと、案内図を見てもわからないことがあります。

地下駐車場の導線が分かりにくかった気がする。
 - 総合案内で適切に対応してもらえれば十分だと思います。ただ人によって対応力に違いがあるので、アンケートなどを活用しサービスの向上に努めてほしいと思います。
 - 駐車場から建物に入った時、案内の場所がわかりづらい
 - 地下駐車場から庁舎に行く通路が分かりにくい
- 今、住民票などの簡易手続きはほとんど「支所」で間に合いますので、本庁舎にわざわざ出かけることは少なくなりました。このため、現状で十分だと思われそうですが、もし改善の余地があるとすれば次の3点を検討してください。
1. 混雑時について
年末年始、年度末、年度初め、さらに以前のワクチン接種のような混雑が予想される場合は、銀行や郵便局に設置されているような「自動受付機」のようなものを整備して、総合窓口にも多くの人が集まらないような工夫をされてはいかがでしょうか？
 2. メールでの問い合わせ機能について
わざわざ本庁舎に出かけるよりも電話やメールで問い合わせの方が便利だし、(バス代が大幅に値上げされた今)交通費も必要ありません。ただ電話の場合は「言葉でしか」説明出来ませんし、電話に出た職員だけの対応になります。その点、メールなら書類の添付も可能ですし、それぞれが、その資料を見ながら相談できます。さらに、課の職員全体が見ることが出来るというメリットがあります。が、イマイチメールでのやり取りが(過去に)うまく行かなかった経験があり、今一度、メールでのスムーズなやり取りができるかどうか、検討していただきたいと思います。
 3. チャット機能について
高知市はコールセンターを常時、又は臨時で設置しているようですが、特定の場合(ワクチンや給付など)は問い合わせ番号がすぐに見つかりますが、通常の業務で疑問～分からないこと～が出てきても担当課(係)が分からない場合があります。このため、大企業などに整備されている「チャット機能」を検討することも一考ではないかと思えます。ただし、「費用対効果」を十分考えることが必要だと思われしますので、一人のモニターの提案として受け止めていただければ幸いです。
- 1階のお手洗いがいつも混んでいます。職員の方もたくさん並んでいます、職員の方は他のお手洗いを使用される、または他のお手洗いの場所を示す案内などあればいいかと思えます。

窓口が混雑している時は、奥の席の人も対応してほしい。職場のお昼休みに利用したいが、職員数も少なくなり、待ち時間が長くなるので、もっとお昼時間にも職員を配置してほしい。週に何日かは、土日も開庁したり、7時くらいまで窓口対応してほしい。

職業柄、毎週のように庁舎を訪れ、使い慣れているので、さほど表示案内に違和感や、感じませんが、よく、ご年配の来庁者の方をご案内します。案内の職員がもっとフットワークが軽くても良いのかな？と感じます。特に、地下駐車場のエレベーターホールでは、お困りの様子の方が多く、一般の来庁者間で案内しありますが…悪くはないですが、職員が居てもいいのかな…車社会で、ほとんどの来庁者が地下駐車場エレベーターホールの案内板で行き先を見ている状況。1階エントランスの固定の案内スペースには常時お一人でじゅうぶん。究極の話、呼び鈴があれば、常駐者無しで、常に各フロア中、特に地下で足を動かし、お声がけをして案内を徹底するべきではないでしょうか？職員が動けば、動く音声ガイドとなり得ますよね。

私が本庁舎を利用した際は、説明もわかりやすく改善点はないのですが、窓口センターでの印鑑証明等取得の時に、マイナンバーカード持っていればコンビニ取得が100円お得ですよと伝えている職員と、そうでない職員がいました。教えてもらった人はコンビニ取得を選択して帰られてました。ちょっとした事ですが、マイナンバーカード利用促進(保険証含)にもつながるのではないのでしょうか。

- あまり行く機会がありませんが、丁寧に対応していただくと有り難く思います。

タッチパネルなどで手続きをしたい内容を探して、どこに行けばよいか教えてくれるといいなと思います。

- それぞれの課はどこにあるというのは見やすくしてくれていますが、手続きをしたくてもどの課へ行けばよいのかは分からない事もあるので、それが分かれば良いのにな…と思いました。でも多くの手続きがあると思うので全て書き出すのも膨大な量になるでしょうし、難しい所だとは思いますが。

- 管理課へ行ってすみませんと一声かけても、無視が多い。各課に窓口をおいてほしい。どの人に、言えばいいのか全く不明、不親切極まりない！！

- 何回か利用しましたが特に不自由はありませんでした。

- 入って、ちょっと聞けば、丁寧に対応して下さるので、問題ありません。

- マイナポータルでいろいろできるようになったので、窓口にあまり出向かなくなった。なので改善してほしいところがあるかどうかはわからないです。

- 一階以外の受付も番号を一階と同じ様に呼び出ししていただけたら近くにいらなくても安心できる

- AIアシストとかで、携帯などから館内マップでGPSで利用したい課の窓口に行けるといい

- 窓口は丁寧に対応してくれるのでありがたい。今後も継続して対応してほしい。

総合案内で尋ねると的確に教えていただけるので、特に不自由は感じません。いつも丁寧にお教えくださりまして、ありがとうございます。めったに手続に行かないので、どこに行けば良いのか、手続の取り扱い課がわからないのは、私自身の勉強不足だと思います。

- 私は案内板を見てまったく困ることなく行きたい課に行かせていただきました。明るくて開放感があってよかったです。

1.病院にあるように足元を色のついた線で案内したらわかりやすいのではないかな？

- 2.受付後の待ち時間がどのくらいかかるのか目安の時間表示をして欲しい。2階で収入に関わる証明書の発行をお願いしたが、待ち時間が長く、対応してくれているのか不安になった。

3.お昼休みを自機を利用している職員で外部から丸見えの人がいる。気の毒に思う。労基は問題ないのかな？

提出書類の添付がないと電話を頂きましたが、いつ郵送したかどの部署に郵送したか、探しても来てないと言われ添付なしなら電話確認となり、審査基準から査定は下がりますと言われました。結局電話で話してる間に、あ、ありました！との返答どこにあったんですかと聞けば他のところに挟まってました。それはないでしょうって思いましたが夕方忙しい時間で、伝えませんでした。追いついで、これは郵送で受けてないので窓口に出しに来てくださいと言われました。電話切った後にもやもやもの凄く嫌な気持ちになりました。そもそも、事前確認の時点で持参の話はされてませんし、届いた書類を紛らしたのはそちらだし。こちらに疑いの電話がかかってきたのも意味不明さらに個人情報に他に挟まってましたと言う話も信じられません。一言謝ることもできないのかと不信感を覚えました。思いの文を書きましたが、窓口での案内は統一して頂きたいですし、ヒューマンエラーは素直に詫言べるべきです。そう思いました。

- 案内は分かりやすいので改善案は特にありません。食品ロスを防ぐための、食品寄付受け付け時間を延ばしてほしい。5時に仕事が終わってから駆け込みで持ち込みをさせてほしい。

窓口案内はわかりやすく、改善してほしい点は見当たりません。別件でお伝えしたい点があります。先日手続きに出向いた際、来訪者で館内がとても混んでいました。その混雑の中、担当していただいた方の対応はとても良く大変お世話になりました。しかし残念ながら、隣の席にいた職員さん2人がずっとお喋りをしていました。どうやら自分が担当した件について不満があった様子で、しばらく愚痴を言っていました。しかも大きな声で。正職さんなのか会計年度職員さんなのかは分かりませんが、私は市役所で働いている方は全て同じ職員さんと思っております。市役所で働いているから窓口で愚痴っても良い、と言う訳ではないと思います。とても不愉快に感じました。せめて市民に聞こえない場所に移動して愚痴る、の配慮ができない方は市役所には向いてないと思います。市民に見られている自覚を持っていただきたいです。

- 書類等を受け取るまでの待機場所をもっと広くして欲しい。

- 駐車がとめにくかった

- 来庁した時にすぐに対応してもらえ、AIなどのロボットにすぐに案内してもらえような体制もこれからは考えていくべきなのかもしれません。

- 特にない、わかりやすいし、案内の方も非常に親切

- 一階の窓口は使いやすいが、保育関係の階は、声かけづらい。呼びボタンが以前はなかったが、この前あり、見落としていたので次から使おうと思います。話始めると皆さんとも対応はいいです
- 各窓口の表示番号が通路や椅子から見え辛いと思う事があります。上部にも表記できませんか？
正面入口を入ってすぐに総合案内があるのと、すぐ奥の待合の所に臨時の案内窓口みたいのがあるので1階においてはすぐ聞けたので迷うことはなかったです。階段を上がって保育などの申請をする時に、少し前の記憶で申し訳ないですが、右側の課なのか、左側の課なのかよく分からず、職員さんと目が合っても、対応する職員を決めてあるのかスルーされたりで困ったことはあります。
- 前に伺った時、駐輪場を探した記憶です。利用者は少ないかもしれませんが、検討頂ければ幸いです。
案内は分かりやすくなっていて良いと思う。自動車の利用案内がわからないので自転車を使っているが、駐輪場はほとんどが職員用になっていて、毎回、駐輪スペースを確保するのにイライラする。自動車の利用時の駐車案内パンフを作ってもらいたい。
- 不安に行動している人に気軽に声をかけて欲しい
- 駐車場からエレベーターを利用する場合、どこに行けばいいかがすぐにわかるシステムがあれば便利ですね！
時短になります。
- 職員が我が物顔で通路の真ん中を歩き邪魔で感じが悪かったです。法律などわかってないようで個人情報について軽く考えているので研修してほしいです。
- 難聴者なので、ポップとかあると助かります
- スマホやPCでwebを利用し、必要な確認をしてから赴くので、特にありません。また、必要に応じて電話で確認を取ることもあります。窓口の位置は総合案内を利用することも多々あります。
- 窓口案内で特に不満はありません。わかりやすく迷わず目的の課までいけました。ただ窓口の職員の方は(臨時さんか契約職員さんかな?)は感じが悪かったです
- 何か落ち着いた独特の雰囲気がある。いつも人が多い印象があり上手く機能してるか疑問。
- あまり利用していないので、窓口案内について提案することはありませんが、窓口に行った時にすぐに窓口の方が出てくれないことがあり、少し戸惑いました。窓口に常時いてもらい、担当者へ繋げてもらえると安心できます。
- わからなければ、総合案内で聞けば丁寧に答えていただけるので、わかりやすいです。家で調べてから行きたい時には、ホームページの検索で調べることができ、便利です。
- 特にない 16件
- (利用したことがないので)わからない 3件