

## Q6 利用して感じたこと・改善してほしいこと(記述)

- 利用時間を増やして欲しいです。土日祝日も開いているとすごく助かります。
- 自宅に近い場所にあり便利でした。
- 室内が余り広くないため、個人的な内容を他の人に聞かれるのではないかと気になった。
- 窓口は混雑もなく空いていてスムーズに処理してもらえ満足しています。売り場の奥の目立たない場所なので、初めて行った人は分かりづらいコーナーかと思います。
- 地域の窓口センターの存在は、親から教えてもらうまで知りませんでした。便利な仕組みだと思うので、スーパーにポスターを貼るなどでもっと情報を発信してほしいです。
- 特にありません。
- 助かっていますし、いつも優しく対応して下さいます。
- 増やしてほしい。イオンモールに窓口があればいいなと思います。
- 家で、インターネットでも、手続きできたらいいなと思います。
- 携帯アプリやパソコンなど電子で、書類予約しておいて、貰いに行くだけにしてもらえたら、用紙記載の手間がはぶける以前住んでいたところでは、このような窓口がなく役所まで行かないといけなかった。とてもいい制度だと思います。
- ただ、人から聞くまでは何をしているところが分からなかったのも、外観からでも何ができるところなのかが分かるものがあればいいと感じました。
- 狭いかも？
- 窓口担当者さんの対応も丁寧でした。
- マイナンバー関連の更新手続きが繁忙期でもできるようにしてほしいです。
- 同じ対応。できれば対応マニュアルを作ってほしい。また、各人の力量を底上げして少人数でも対応可能なセンターにしてほしい。
- 遅い時間帯や土日で対応してもらえるのはありがたいので継続してほしい。
- 私は、あまり利用しないが、窓口センターに付加価値を付けたいなら、市民が寛げたり、生活に直結するようなサービスを兼務して、行うのも、一安だ。
- 今のところ、事務処理の手続きもそんなに待たされたこともないので、不満足に感じたこともなく特に改善点は思い当たらない。
- 自宅から近いので利用しやすいです。市役所と同じ手続き等ができるとなお助かります。
- もっと窓口センターの数を増やして欲しいです。
- また、各窓口センターに於いて休日(土日祝)や準夜間帯にも証明書の発行が可能なシステムと、窓口業務の輪番制を検討していただきたいです。平日の昼間に行きにくい職種なので…
- 対応は良かった
- 土日でも利用ができるのでとても助かります。改善してほしい事については思いつかないです。
- 高須はセンター前の駐車場がスーパー客の使用が多いのかとめることができない
- 狭いのは仕方ないですが、どこで待てばいいのかわかりません。すぐ呼ばれますが
- 窓口対応も問題なく、特に改善点はありませんでした
- 駐在する職員が1人だけだったりするので、もう少し何人か配備させて、素早く対応できるようにしたり、利用者の各用件ごとにその分野に特化した職員が居てほしいかなと感じた。
- いつもありがとうございます。
- コンビニでも出来るようでしたが、同じ内容でも、コンビニと窓口とで料金が違う所が、どうしてだろうと思いました。
- 時と場合によるが、順番を誘導してくれるとき(要件を聞いて、用紙を先に書き込んで椅子で待つ)と、来た順番関係なくカウンターに行きその場で要件・記入を促す場合があって、混乱したり後回しになったりした事がある
- また、応対してくれた職員に質問すると、後の上司？に一つ一つ尋ねるので、上司が直接聞いてくれればいいのにと不快に思ったが、最後まで上司？はカウンターには来てくれなかったことがある
- もう少しプライバシーが守れる配慮があればなお嬉しいと、思います
- 仕方ないと思いますが、待ち時間が長く感じます。
- 窓口センターでは出来ない事があると思うのでなるべく窓口センターでも出来る事を増やして欲しい。
- 隣がフリースペースであったため、小さな子どもと一緒に安心して手続きの順番待ちができて助かった。小さな子やその親に対して、なかなかあたたかな眼差しでないご高齢の方もいらっしゃるの。
- 市役所と違い、各窓口に行かなくていいから便利です
- スタッフの方が感じが良かった。
- 営業時間を7時までにしてほしい。オーテピアみたいに土日隔週でも開いたらありがたい。
- すべてのセンターで、土日祝、開庁してほしい。
- 手数料の支払いが現金以外の選択肢があれば嬉しい。近年、現金を持ち歩かないことも多いので
- センターに入ったら「こんにちは」と目を合わせて言ってくれて、相談しやすい。
- とてもありがたいです。今のところ、特に改善してほしいと思うことはありません。
- 場所によって対応が違う。同じ役所なのである程度統一してほしい
- はいってすぐ対応してくれる方がおらず、いつもどうしよう、と立ってるかんじ。何かすぐに声をかけてほしい。順番にお呼びしますね！や、用紙を記入してお待ちください、や、何番目かなど。
- 現状で便利だから特になし。
- 接遇面を改善した方が良く思う。具体的には、表情や声の明るさ、あいさつ、愛嬌など。
- 特になし
- (高知市外戸籍関係書類の申込不可曜日、時間帯はホームページと窓口に明記があれば良かった)
- とにかくわかりやすく
- 結局窓口は、対人なので、人により対応が違うと思うが、市民のための仕事をしているので、この人は丁寧親切だが、あの人は教えてくれなかったなどは、あってはならない事！
- もう少し近所にあると嬉しい。電車を使って、歩いていけないといけなから。

- センター近くの駐車場で、停めてはいけないところにも車を止めたりして危ない。スーパーの利用者かもしれませんが。
- 市役所に行かなければ対応出来ない事もあるようなので、すべての書類等がこちらで対応出来れば、もっと便利だと思います。
- スペースが狭い
- 仕事が休みの日に利用でき、本当に助かっています。改善してほしいことは全くありません。
- 朝倉は待つ場所がすくない
- 職員の知識に差があるように感じた。仕方がないのかもしれないが、窓口に座るなら 他の職員に聞きながらではなく対応して欲しいと思った。ただ、サポートの方の私への対応も良く、2人で対応してくれたので、こうやって知識を習得するのだなとも感じた。
- 市役所の様に、もう少し詳しく業務出来る方を使ってほしい
- 分からないからと、他の方に聞いたり交代したりと、こちら側が不安になるような業務もしないでほしい
- 申し訳ないですが使える方が居ない
- とくにない。日も時間も問題ない
- 土日の対応やマイナンバーカードでの可能業務が増えればよいと思います。
- 朝の時間をもっと早く開けて欲しいです
- スタッフさんたちも感じがよく、スムーズに作業していただき早く用事が済みました。
- 窓口の場所の駐車スペースを充実させてほしい
- 親切でした
- 「現在何人待ち」など、どのくらい時間がかかりそうか分かればありがたい。
- 土日に開いていると助かります。礼節に欠ける方の教育を徹底して頂きたいです。(挨拶や言葉遣い等)
- 待ち時間も短く簡単に手続きが出来た。
- マイナンバー受け取りも指定したらその窓口へ持って行ってくれたりしたら助かります。
- 市役所より空いており、待ち時間もにき助かります。
- 別にありませんが、本庁舎でしかできない業務も可能になれば便利ではあると思います。
- 窓口業務の方の言葉づかいや態度を改善して欲しい
- 待っている間に様子を見ていたら、パワハラと感じる言い方があったので、職場環境も改善した方が良くと思う
- 土日も対応していただけたり、商業施設に併設していたり、十分なサービスだと思います
- 薊野が無くなってしまったことが残念。薊野があった頃は自分でもよく利用していたが、無くなってからは主人に仕事のついでに塚ノ原へ行ってもらうことが多くなった。
- これといってないですが、できれば店内の雰囲気です。もう少し明るく接していただけたら…とおもいます。
- 特にないです。
- もらいたい書類も、時間かからずすぐに受け取れるので便利です。市役所より空いてる。
- 場所がわかりにくいので、もう少しわかりやすく、目立つ看板をたてるなどしてほしいです。目立つ色をつかうなど。
- やる気のない職員がいる！
- スタッフの人数が少なく感じた。繁忙期にはスタッフを増員するなど工夫してもらいたい。
- 営業時間
- 待ち時間が長かった
- 待ち時間がどれくらいかかるのか分かれば、忙しくあまり時間がない時も、もっと利用しやすくなりそうだと感じた。
- 利用時間を早めて欲しい。
- 期日前選挙もできるようにして欲しい。
- 前述しました
- こちらで、何でもしてくれたら
- マイナンバーの更新もできたら嬉しい
- それほど混雑してはなかったが、案内が遅く感じた。愛想が悪い訳ではないが、受け答えの声小さい。
- 人によっては親切じゃない人もいますので聞いたことには答えて欲しい時もありますね。
- 特にない 34件