

令和2年度（2020年度）市民アンケート窓口調査 「改善を求める意見」と意見への対応方針一覧

No.	寄せられた意見	同様の意見	担当課等	意見への対応方針
1	手つづきに時間が少しかかりすぎるような感じがします(予約、本予約など)	-	吾妻交流センター	業務能力の向上に努めてまいります。
2	担当者によってルールがまちまち	-	大穂交流センター	業務ルールを明文化し（明文化してあればそれを）、徹底します。
3	とても良いと思うので毎回本庁舎に来ています。大穂市役所では不快な思いをしたので、あちらと同じイメージを他にもたれないよう心配です。これからもよろしくお願いします。	-	大穂窓口センター	職員の接遇の向上に努めてまいります。
4	体育館に熱中症対策のエアコンがあると夏場も子供達が遊びやすいと思います。	-	小田児童館	計画的に整備を進めてまいります。
5	土日も交流センター使用等の手続きができるようにして下さい。	-	小野川交流センター	平日夜間と土日祝日は、市が業務を委託している管理人が電話対応などを行っています。交流センター使用のための手続きは、市職員が対応することとなっているため、平日日中のみ受付とさせていただきます。利用者の皆様には、御不便をおかけしておりますが、御理解と御協力をお願いします。
6	エアコンのききが悪く、暑いです。新しいものに・・・と希望します。	-	春日交流センター	エアコンについては、省エネ効果が期待でき、性能も良い機器への更新を検討しております。また、冷暖房効率の改善を図るため、定期的にエアコン内部の洗浄清掃を行ってまいります。
7	学習スペースがあると助かります。	-	春日交流センター	交流センターは、市民の自主的な活動の促進を図るための施設として、サークル活動や会議等で多くの方に御利用いただいております。学習スペースの提供につきましては、利用団体の皆様の活動への影響が懸念されるため、現在、予定しておりません。御理解と御協力をお願いいたします。
8	ホール入り口のドアの調整をして欲しいボタンとしますので危ない	-	春日交流センター	修理を依頼し、ドアクローザーを交換いたしました。現在はゆっくりと閉まるようになり、安全な状態になりました。
9	気温が高い(暑い)	-	管財課	新型コロナウイルス感染症対策として、空調設備で外気取入れを最大限の状態で開催しております。そのため、外気温に影響され、適切な室温が保たれない場合があります。ご不快な思いをさせてしまい恐縮ですが、状況をご理解の上、来庁いただきますようお願いいたします。
10	電気自動車の充電場所の予備駐車場を隣に作って欲しい。充電してる方がいると、その方が来るまで待たなければならない。どこでも充電予備置き場は隣に作っております。社用車も電気車を使っているなら配慮は必要です。	-	管財課 環境政策課	速やかに急速充電駐車場所近くに、待機スペースを設けます。また、急速充電器付近に待機スペースの案内を掲示いたします。

令和2年度（2020年度）市民アンケート窓口調査 「改善を求める意見」と意見への対応方針一覧

11	職員用駐車場も一般が利用できるよう整備に欲しい(研究学園駅前地区のP不足)	-	管財課	土日祝日は職員駐車場2（セブイレブン前駐車場）を一般開放しております。また、お客様駐車場2カ所は、平日・休日共に、来庁者以外も御利用いただくことが可能です。
12	アンケートに出すかどうかまよいましたが…○○さん…？挨拶しても無視…って（問い合わせにも無視って）あいそまけとは言いませんが、他部署の皆様がきちんとされている中、5～6部署に参りましたが、皆様大変ていねいにご対応下さいました。しかし、1人の対応で満足度が下がるという残念。少しでも声がとどげばと思いアンケート回答しました。おつかれ様です。	-	下水道課	職員の接遇および能力の向上に努めてまいります。
13	アクリル板?とマスクがあるので声が聞こえにくいです。もう少し大きめの声で話してもらえると良いと思う。又、こちらは初めて、もしくは不慣れな事なのでもう少しゆっくり話して欲しい。	-	健康増進課	聞き取りやすい説明を意識してまいります。
14	受け答えの声が小さい方の場合、番号案内の音声と重なると聞き取りづらくなる時がある	-	国民健康保険課	番号案内の音声は、受付カウンター後ろの待合スペースにある天吊りモニターから出ております。その天吊りモニター付近のカウンターで受付業務を行っている際に、番号案内の音声の流れると来庁者、職員の互いの声が聞こえにくいことがあります。 また、感染防止対策でアクリルパネルを設置していることも、聞き取りにくい要因の一つと考えます。 日頃から心がけている大きな声でゆっくりと説明することに加え、モニターの音量を調整等の検討をいたします。
15	発券機が存在を知らず、窓口直接向って手前の机が空だった。皆知らんふり。（気づいてない）「ご利用の方はまず発券機へ」と大きく窓口においてであるとよい。知りませんでしたよー。目の前にこの書き物の台があって入ってから目に入らないし。呼ばれてからの対応はよかった。	-	こども育成課	発券機への案内について関係部署と協議し、よりわかりやすく標示するよう速やかに対応いたします。 また、当課は窓口から離れた位置にあることから、窓口付近の部署とより一層の連携を図り、対応の改善を図ってまいります。
16	駐車場の白線がうすく車がとめづらい	-	桜窓口センター	当該駐車場の管理主管部署と協議し、令和2年度（2020年度）中に補修いたします。
17	窓口センター内がせまく、待ち合い場が混雑してしまいそうなので、もう少し広いといいですね。	-	桜窓口センター	待合室の確保ができず、御迷惑をおかけしております。待合室のスペース確保は課題であり、解決方法について検討いたします。
18	エアコンを修理してもらいたいです。月に1回はスタパの会員で交流会をしたいです。	-	産業振興センター	空調設備改修工費を予算化し、令和3年（2021年）秋から冬にかけてエアコン設備を入れ替える予定です。 また、交流の場として月1回ランチ会を開催しておりますが、会員の方がより参加しやすくなるように、令和2年度（2020年度）中に実施方法や内容の見直しを行います。

令和2年度（2020年度）市民アンケート窓口調査 「改善を求める意見」と意見への対応方針一覧

19	会議室予約の自身の予約状況取消、変更がわかりにくい。	-	産業振興センター	他の会議室予約利用者の声も集め、利便性が高くなるように検討していきます。
20	市への広報活動(交流センターとしての)もお願いしたい。	-	島名交流センター	現在、各種サークル団体の活動について、市民への広報活動を行っておりますが、さらに、市に対する情報発信を行うことも検討いたします。
21	正職員の方や、夜間勤務の方のほとんどは良い対応をしてくださってます。※一部、最悪です。	-	島名交流センター	職員の接遇の向上に努めてまいります。
22	テニスコートの割れ目の補修お願いしたい。	-	島名交流センター	計画的に修繕、改修を行っていきます。
23	調理室を利用させていただきました。調理器具が入っている引き出しにゴミブリが2ひききました。消毒をお願いします。	-	島名交流センター	各部屋にゴミブリ駆除剤を設置し、対応しました。
24	予約を申し込むのに時間がかかる。	-	島名交流センター	通常の予約申し込みは短時間で処理を行っておりますが、2か月に一回の一斉予約時は先着順の対応となり、処理に時間を要しております。御迷惑をおかけしておりますが、御理解と御協力をお願いします。
25	日曜日の窓口対応男性がとても感じ悪いです。楽しくサークルして、良い気分で帰りたいのですが、最後にバインダーを返す時、窓口での対応が感じ悪く、いやな気分になります。人と接する仕事なので、もう少し感じの良い対応をお願いしたいです。	-	島名交流センター	委託業者への接遇を含めた指導を徹底いたします。
26	ホワイトボード用のペンを常設して欲しい。使いたい時に受付まで取りに行くのは時間の無駄	-	島名交流センター	各部屋にホワイトボード用の筆記具を設置いたしました。
27	特にないが、妻の非課税証明書も私のマイナンバーカードで取得できるようにして欲しい。	-	市民税課	マイナンバーは個人ごとに番号が振られており、世帯情報は持っていないため、同じ世帯の方であってもそれぞれのマイナンバーカードが必要となります。御理解と御協力をお願いいたします。
28	マスクをついたてで声が届きにくい。ワントーン高い声でお話しただけると聞きとりやすくなるのではないかと思います。	-	市民税課	聞き取りやすい説明を意識してまいります。

令和2年度（2020年度）市民アンケート窓口調査 「改善を求める意見」と意見への対応方針一覧

29	高齢になると、庁舎迄、行く迄大変なのでもっと、各センター内での内容が出来る様にしてほしい。又庁舎での待ち時間が長い。	-	市民窓口課	<p>市内6か所に設置している「窓口センター」では、市民窓口課で行う各種証明書の発行や住所異動届出、戸籍等の受付業務以外に、保健福祉に関する申請受付や市税の納付等を行う総合窓口業務を行っています。</p> <p>施設の規模や職員数に限りがあるため、すべての業務を窓口センターで対応することは難しいと考えておりますが、業務の内容によっては、書類のお預かり等窓口センターで、対応が可能な場合もありますので、提出先担当課へお問合せください。</p> <p>また、窓口待ち時間については、混在解消や待ち時間の短縮に向けた業務改善を全庁的に取り組んでいきます。</p>
30	できる限りオンラインでの申請や手続きができればありがたい。扶養家族の書類は、自身(世帯主)のマイナンバーでは、コンビニではプリントできないため不便である。	-	市民窓口課	<p>コンビニでマイナンバーカードを利用して、住民票の写し（住民票謄本・抄本）、印鑑登録証明書及び所得証明書、課税証明書、非課税証明書が取得できます。</p> <p>住民票については、本人以外の同一世帯家族分の住民票抄本も取得できますが、印鑑証明書や所得証明書、課税証明書、非課税証明書については、本人のみの証明書取得となっている現状です。</p> <p>オンラインでの申請や手続きについては、市役所に来庁することなく、証明書の申請や取得、転出の住所異動手続きをオンラインでできるシステムの導入を令和3年2月に予定しています。</p> <p>今後もマイナンバーカードの利便性の向上に向けた取組を進めていきます。</p>
31	ボールペン等を消毒できるもの、あったらいいなと思いました。	-	市民窓口課	<p>記載台に使用済みボールペンを入れる箱を設置し、フロア案内職員が適時に使用済みボールペンの消毒対応をしています。フロア案内職員にお声掛けいただければ、消毒いたします。</p>
32	夜間受付はいつもと違ってどこに行けばいいか迷った（番号ふだとる形式ではなかったの）	-	市民窓口課	<p>毎週木曜日(祝日、年末年始除く)17時15分から20時まで、木曜延長業務を正面玄関から入って左側の「休日対応窓口」にて行っております。</p> <p>受付につきましては、職員が番号札を直接お渡しする形式となっております。今後は、より分かりやすいご案内をしていきます。</p>
33	こちらが窓口の前にまだいるのに、職員の方が先に席に戻ってしまったため、対応が少し残念だと感じました。	-	市民窓口課	<p>職員の接遇の向上に努めてまいります。</p>
34	待ち時間がもっと短くなればありがたいです。	-	市民窓口課	<p>令和3年度（2022年度）中に新たなシステムの導入予定をしており、よりスムーズな窓口手続きに向け、取り組んでいきます。御理解と御協力をお願いいたします。</p>
35	クオリティと意識が低い	-	市民窓口課	<p>職員の接遇と能力の向上に努めてまいります。</p>
36	延長窓口を木曜日以外も設定いただけると嬉しいです。	-	市民窓口課	<p>延長窓口の拡大については、利用状況や市民の皆様からの御要望、窓口業務のあり方等を踏まえながら、検討いたします。</p>

令和2年度（2020年度）市民アンケート窓口調査 「改善を求める意見」と意見への対応方針一覧

37	青いベストを着ている方は職員さん？なのだろうか、中がとても忙しそうなので外で案内するよりも戻った方がいいのでは。	-	市民窓口課	窓口案内係は、令和元年（2019年）7月から市民窓口課フロアに職員を1名配置し、窓口における利用者への申請手続き等のご案内・サポートなどの利用者の負担軽減ため、ご案内を行っており、利用者への丁寧な案内が必要と考えております。
38	窓口の人手が足りないように見受けられます。怒鳴るような強い口調の職員の方もいらっしゃり、対応される職員の方々に余裕がない状態が市民からも見て取れます。会計年度任用職員も毎月のように募集していますが、人が足りない部署に配属はされていますか？マイナンバーの窓口も職員数とサービス内容が見合っていないから混雑しているのではないのでしょうか。市民窓口課で勤務される方々がかわいそうです。体調やメンタル面が心配です	-	市民窓口課	曜日や時間帯等によって混雑する状況が異なることから、担当する人員について、常に検証し、必要な人員確保に努めています。 マイナンバーカード交付事務については、その処理に時間を要するため、混雑の状況を考慮し、必要な人員の確保を含め、業務改善に取り組んでいきます。
39	他人事ではなく親身になって聞く耳を持って欲しいです	-	住宅政策課	職員の接遇および能力の向上に努めてまいります。
40	もし、万一の場合に緊急連絡系として手話通訳派遣のメール方法があると思いますが。	-	障害者地域支援室	手話通訳等の派遣については、窓口とファックスで申請を受け付けております。現在、ICTを活用した申請の導入を検討しております。
41	申請に必要な書類の必要性について、説明できなかった。具体的には、ETC障害者割引の更新に、“車検証”が必要となっていたが、又、セットマップ番号もひもづいているのに必要性が説明できなかった。市民にきちんと説明できるように国の制度を調べておいて下さい。	-	障害福祉課	定期的に窓口業務の勉強会を実施し、職員の共通の理解を図っています。今後も定期的に勉強会を実施し、内容の共通理解を図っていきます。
42	障害福祉課〇〇の対応悪すぎ。障害福祉課にふさわしくない。課内検討希望。近日中に弁護士対応検討中。	-	障害福祉課	職員の対応について不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。職員の対応について、御意見があったことを課内職員に周知し、丁寧な対応を心がけるよう指導いたしました。
43	私は、車に乗れないので、つくバスを利用しますが、みどりのでの乗り替えが、時間があわないので、不便です。市役所にのせてくれるバス（タクシーでもなんでも）があると便利だと思います。	-	総合交通政策課	バス結節点における乗換の改善に努めてまいります。
44	つくばセンターから市役所までつくバスが9時台にあるととてもありがたいのですが。	-	総合交通政策課	検討していきます。
45	市営バスについて(上郷シャトル)下りのバスの最終時刻がより早いのをやめてほしい。最終18:45だと使いづらいです。	-	総合交通政策課	最終便を遅らせることは認識している課題であり、ドライバー不足等の理由で実現しておりませんが、今後も運行事業者と継続して調整を図って参ります。
46	車に乗れない時期の対応がもう少しほしいです(つくバス、つくタク)	-	総合交通政策課	つくバス、つくタクのほか、筑波地区では令和3年度（2021年度）未まで筑波地区支線型バスの実証実験をしております。今後は実証実験の結果を踏まえて、検証を行います。

令和2年度（2020年度）市民アンケート窓口調査 「改善を求める意見」と意見への対応方針一覧

47	自転車の利用しやすい。道路に工夫が必要	-	総合交通政策課	自転車の安全利用のため、引き続き道路に路面サイン表示などの自転車通行空間の整備を進める予定です。
48	平日来れないから土日に行こうと思う方が多いとわからないのでしょうか？ 市民窓口課ではありません。休日窓口と市役所を開けるのであれば、申請受付は平日しかできないとしても必要な用紙、申込書は各担当課から休日窓口にお渡しして管理できませんか？ それが目的で市役所に行くことをもっと真剣に考えて土日業務をしてください。でなければ、意味が半減苦情も減らないと思います。切にお願い致します。	-	人事課 市民窓口課	土日の日直は総合案内業務のみを業者委託しております。業務内容は主に庁舎案内業務（来庁者の誘導、会議、イベント等の案内、情報提供等）及び電話対応となり、1名で対応しております。総合案内での申請書等の配布については、事前に担当課と調整して対応しております。つくば市ホームページでも各種申請書類のダウンロードが可能ですのでご活用ください。 御理解と御協力をお願いいたします。
49	土曜日にやっている課を増やしてほしい	-	総務課 人事課 市民窓口課	土日の行政サービスについては、市民窓口、税務、福祉の各部門について実施しておりますが、その他の部門についても、土日行政サービスのニーズを調査し、検討いたします。 また、土日の日直は総合案内業務のみを業者委託しております。業務内容は主に庁舎案内業務（来庁者の誘導、会議、イベント等の案内、情報提供等）及び電話対応となり、1名で対応しております。各課の業務の業務については、原則取り扱っておりません。
50	いつもここに来ると職員さんが声をかけてくださって、子育て中の母親としてはほっとでき、有り難いです。子どもとの生活に煮詰まったときも、同じ母親の方たちと会えて嬉しいです。もし可能なら、お弁当を食べることができたら、とても助かります。	-	竹園西児童館	乳児や幼児を含めた多数のお子様の利用が想定される児童館で飲食をした場合、床に落ちた食べ物をお子様が入れてしまう恐れがあることから、安全・衛生面での問題があるため、飲食を御遠慮いただいております。 御不便をお掛けいたしますが、御理解と御協力をお願いいたします。
51	イベントを当日も申し込めるようになると、より便利かと思えます。(数制限OK)	-	竹園西児童館	物品の購入等を必要とするイベントについては、事前準備のため、申込みの締切り日を設けさせていただいております。 今後も希望者が参加できるように十分な周知と余裕のある受付期間の設定を行ってまいります。御理解と御協力をお願いいたします。
52	トイレを広く、洋式を増やしてほしいです。	-	中央図書館	計画的に修繕、改修を行っていきます。
53	時々ですが貸出の際に対応が…と思う時がありました。ありがとうございます、の一言などあるとうれしいです。予約本の貸出しの際に慣れていらっしゃるのか待ち時間が長い時がありました。	-	中央図書館	職員の接遇および能力の向上に努めてまいります。
54	自習スペースが寒いです。	-	中央図書館	図書館の空調は集中冷暖房であり、場所ごとに個別設定を行うことができませんが、適切な温度管理に努めてまいります。
55	入館者カードは主旨を徹底するならば消毒アルコール(入口前の)の所に置き、入館者が記入するようすべきと思えます。	-	中央図書館	入館者カードは、図書館の利用者に新型コロナウイルス感染者が発生した場合に、近い日時に利用していた方で、そのこととの連絡を希望する方に御記入いただいております。動線等を考慮して設置場所を検討いたします。

令和2年度（2020年度）市民アンケート窓口調査 「改善を求める意見」と意見への対応方針一覧

56	3週間借りられるとよいです図書館も密になりにくくなります	-	中央図書館	特定の利用者が一つの図書等を長期間独占してしまうことは、好ましくないと考えられるため、図書等の貸出期間を2週間としております。ただし、その図書等に予約が入っていない場合に限り、貸出期間を1回（2週間）延長することができます。貸出期間の延長は、電話でも受け付けておりますので、期限内にお申し出ください。
57	休館日（金曜日）にまちがって来て駐車料金220円もとられてしまった。図書館までの短い時間だったのもう少し安くならないかたとえば20分まで無料とか・・・	-	中央図書館	駐車場については、図書館の利用者用に筑波都市交通センターの南2・北2駐車場を御利用いただき、2時間まで無料化処理をしております。 また、駐車場入口と駐車場から図書館へ向かう出口付近に図書館及び美術館の開館状況を表示する看板を設置しています。 御理解と御協力をお願いいたします。
58	大道から右脇道に下る看板も見おとしましたし、その道下って駐車場に案内が。もう少し詳しく書いたものがほしい(建物がみえないので不安)	-	筑波ふれあいの里	駐車場から実習館（受付）への案内表示を設置いたします。
59	9/4AM11:36エアコンでギンギンに冷えており、温度設定をもう少し上げた方がよろしいかと思いません。	-	筑波窓口センター	夏期のエアコンの温度設定は、通常28度にしてはいますが、エアコンの冷風の当たり具合により、より寒く感じたものと思われます。今後は、冷えすぎないように、適切な温度管理に努めてまいります。
60	赤ちゃん連れの方がいるので、授乳・オムツ替えの部屋があると便利だと思います。	-	つくばメモリアルホール	授乳場所の間合せがあった際、保健室を授乳の場として御案内しております。今後は利用案内についてをホームページ等で十分に周知してまいります。
61	豊里窓口センターの場所がわかりづらく、5分位さがしてしまいました。	-	豊里窓口センター	わかりやすい案内表示を検討いたします。
62	駐車場がないので困る	2件	並木交流センター	並木交流センター敷地内では、駐車場用地を確保するスペースがない状況です。そのため、並木ショッピングセンターと管理者である筑波都市整備株式会社と協議をし、交流センターと出張所の利用者に行きやすい乗り合わせで来館いただくとともに、並木ショッピングセンター南側駐車場（並木バスターミナル付近）に駐車いただくようお願いしております。 御利用の皆様にご不便をおかけしておりますが、御理解と御協力をお願いいたします。
63	飲食不可なので飲食スペースを設けてほしい。どうしても昼食をとり一度児童館外に出なければいけないので長居できない。	-	二の宮児童館	乳児や幼児を含めた多数のお子様の利用が想定される児童館で飲食をした場合、床に落ちた食べ物をお子様がお口にに入れてしまう恐れがあることから、安全・衛生面での問題があるため、飲食を御遠慮いただいております。 御不便をお掛けいたしますが、御理解と御協力をお願いいたします。
64	外玄関照明が暗いと思います。	-	広岡交流センター	11月に修繕を行い、LED照明灯に交換いたしました。
65	シリーズ物は出来るだけそろえてほしい。	-	広岡交流センター	利用者の皆様のリクエストに対応してまいります。

令和2年度（2020年度）市民アンケート窓口調査 「改善を求める意見」と意見への対応方針一覧

66	当会は毎月第2第4水曜日に施設していますが、センター主催の行事や教室が予定されると使用できなくなり不便です。他の施設を利用していますが不便で困難なので定期的に利用する団体を優先していただけたらと希望します。	-	谷田部交流センター	各団体の利用状況を踏まえながら、講座の日程を決めてまいります。
67	コロナ・インフルエンザ等（ノロウイルスも）の感染症予防に努めて欲しい。（消毒なども）アルコール消毒も各部屋に置くや、マスク着用の徹底など。子供を安心して預けられる場所にして欲しいです。	-	谷田部児童館	新型コロナウイルス感染症やインフルエンザ等の感染拡大防止を図るため、玄関と各部屋へのアルコール消毒の設置、手洗いや手指消毒の徹底、マスク着用、室内の除菌清掃などを引き続き実施していきます。
68	駐車場が狭い	-	谷田部児童館	送迎等で車を利用する際には、旧谷田部庁舎敷地内に駐車いただくよう周知し、駐車場のスペース確保に努めております。御理解と御協力をお願いいたします。
69	谷田部窓口センターはいつもひまそう。中央はいつもいそがしそうなので混んでいる。支所でできることをもっと広報してはどうか。	-	谷田部窓口センター	市のホームページにおいて、各窓口センターで取り扱う主な業務内容のご案内をしていますが、多くの皆様にご利用いただくため、周知の方法について、検討していきます。
70	玄関がややあつかった	-	吉沼交流センター	当センターでは各部屋にエアコンが設置されており、玄関や通路等の温度調整は難しい状況です。そのため、隣接する部屋のエアコンを入れるなどの対応を行っております。今後は、新たなエアコンの設置等の検討を行ってまいります。
71	3F以上のコロナ対策さくをお願いします。	-	ワークライフバランス推進課 感染症対策室	基本的な感染防止対策の徹底が大切だと考えます。 全てのフロアで、マスクの着用や手洗い、健康管理、カウンターや執務室などの消毒、密閉・密集・密接を避けるなどの感染予防策を徹底してまいります。