

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

市民からのご意見は、原文どおりの掲載を基本としておりますが、誤字脱字、固有名詞、不適切な表現等は加除修正させていただいております。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
1	R6.12	市民課	市民課	番号札の番号が呼ばれたのでその窓口に入ったのにもかかわらず、その窓口にいる担当は私に声をかけずに隣の職員と話をしながら私の後ろから来る人をみていた。番号が呼ばれて窓口に来ているのだから、まず、私に声をかけ対応すべきでは？ 又、通常から業務をこなして手続きをよくわかっているのかもしれないが、来る人はほぼ何も知らないということを確認すべき、説明が下手すぎるし対応も悪い！	×
			【回答】	この度は職員の不適切な対応により不愉快な思いをさせていただきましたこととお詫び申し上げます。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、市民に寄り添ったサービスが提供できるようより一層の接遇向上に努めてまいります。	
2	R6.12	障がい福祉課	障がい福祉課	8年間過ごしたうるま市から他の市町村に異動（引っ越し）します。うるま市役所の職員のみなさんのサービスの素晴らしさ、そして利用者にとり非常に利用しやすい市役所として、初日にとっても感動したことをおぼえています。 いまその気持ちは変わりません。 特に娘の件で障がい福祉課のみなさんには大変お世話になりました。心から感謝です。 今後も市民へのサービス向上へ増々ご活やくされて下さい。 ありがとうございました。	◎
			【回答】		
3	R6.12	石川体育館	スポーツ課	しょうめいがついていない。 ヤンキーがたむろっている（うざい） トイレがくさい おかしがたかすぎる（やすくしろ） なんかもんくばかりですんません	×
			回答	体育施設利用について、ご不便をおかけし申し訳ございません。照明が点灯していない箇所につきましては、原因が特定でき次第、速やかに修繕等行うなど機能回復に努めて参ります。 体育館は多くの方が利用する場所となっておりますので、迷惑行為等行う利用者を見かけた場合については、体育館職員へお声掛けください。 また、トイレの臭いについては、不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。悪臭を改善するため清掃作業を定期的実施し指定管理者とともに、利用者の方が気持ちよくご利用できるよう施設管理に努めてまいります。 お菓子の価格については、指定管理者の管理範囲でございますので、利用者からご意見があったこととお伝えいたします。	
4	R7.1	市民税課	市民税課	社会保険から協会けんぽへ健康保険を変更する際、扶養に入っている高校生2名（18才、17才）は16才以上のため所得確認が必要との事で所得証明を取ろうとした時に今年から不要に入っている者も確定申告が必要と市民税課へ案内され0申告を行い、協会けんぽの申請手続きを行ったが、データが反映されてからしか、協会けんぽでの登録はできないと。 再度、市民税課の窓口でデータにデータの反映を早める事はできないか相談したが、最短で2週間後との案内。その間無保険となるため他の方法についても協会けんぽにも電話連絡をするが、データが反映されないと手続きは進められないとの返答であった。 なぜ、申告をしたにも関わらず、データ反映にこれだけの時間を要するのか、その間市民が無保険の状態となるケースに該当する。市民の利益を優先するためにほかの方法がなければ、私と同様の方が多数存在することとなるため、窓口で申請した内容は速やかにデータに反映する様お願いしたい。	×

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

市民からのご意見は、原文どおりの掲載を基本としておりますが、誤字脱字、固有名詞、不適切な表現等は加除修正させていただいております。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
			回答	この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。 現在、申告期間外の申告受付に関しましては、限られた人数で順次処理しシステムへ反映させているため、税関係証明の取得が2週間後となっております。 今後は関係各課と調整し、より速やかに証明発行できるよう検討していきたいと思っております。 ご提言ありがとうございました。	
5	R7.1	障がい福祉課	障がい福祉課	自立支援診断書公費負担で、病院が変更になる為、手続きに来ました。 先週初めて手続きしたばかりで書類もまだ未入力にも関わらず、受付して下さった女性スタッフさんが、色々探して下さい、次回の外来で困らないように色々助言アドバイスしてくれて、とても助かりました。 本当に多忙な中、ごていねいな対応に感動しました。 ありがとうございました。	◎
			回答		
6	R7.1	市民課	市民課	忙しくてもお客さんに対する対応をしっかりと優しくおこなって欲しい。 ただ「わからない」だけでは、こちらは困る。 もっとしっかりと仕事をして欲しい。	×
			回答	この度は職員の対応において、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員の意識を高め丁寧な対応を心がけるよう取り組んでまいります。	
7	R7.1	障がい福祉課	障がい福祉課	平素、お世話になり有り難う御座います。 本日、自立支援医療の件で、来庁しました。 山内さん（西銘さん）という職員の方、とても親切に対応して下さい、まことに感謝申し上げます。 体調が芳しくない中、身体障がい手帳申請の説明等してくださいました。コロナサキノウツエ（知恵）で、気が楽に（軽く）になりました。 イPPERニフェーデービル。	◎
			回答		
9	R7.1	うるみん	健康支援課	いつも楽しくプール利用させていただきとても感謝していました。 去年11月から水道（シャワーがお湯が出なくなりプール出来なくなり約三カ月間すごくさびしくまた残念でなりません。私達はここで友人も出来、体も健康になっていましたが、今はすごくさびしく残念に思います。 ボイラーなおすのにすごく金がかかると聞いていますが市長さんどうか一日も早くプールが利用できますよう、節に節にお願い致します。	×
			回答	日頃からうるみんプールをご利用いただきありがとうございます。 ボイラー故障に伴い、長い間ご不便をお掛けしてしまい申し訳ございませんでした。ボイラーの交換作業は完了し、令和7年3月5日(水)より営業を再開させていただいております。	