

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（平成24年2月～4月）

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問 と記載しています。

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。また、個人が特定されるご意見や市民サービス以外のご意見等は掲載しておりませんが、関係部署での内部対応とさせていただいております。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
103	24. 1. 23	生涯スポーツ課関連 生涯スポーツ課	運動公園（管理事務所からドームへの通路）、平日に車が普通にとおりぬけできる状態になっている。土、日、祝日など何か大会とかイベントがある時はいいですが、普段の日に通行できるのはどうかと……。この間も、歩いている時、車とぶつかりそうになった。 回答）普段の日の通り抜けにつきましては、許可車両以外の通行を禁止していきたいと考えています。	□
104	24. 2. 1	職員課関連	沖縄県はメタボ日本、うるま市はメタボ沖縄一と。市役所職員にメタボの人がいないようにすべきでは！！禁煙が当たり前前の社会で、職場でタバコを吸う時間は支障があるものと思いますので、市職員はタバコは当たり前前に禁煙を！地下で吸っている人がいて煙が目にしみます。副流煙の害を忘れないように！	△
105	24. 2. 1	本庁舎	最近、市庁の方々をあいきょうの良さ、気配り、目配りが大変良くなって気持ちが良いですよ。	◎
106	24. 2. 6	児童家庭課関連	医療費控除について、3才まで無料ですが（通院）、年齢の引き上げを早めに検討していただきたいです。他市町村も引き上げがはじまっていますが、うるま市はまだ実施されていませんので、おねがいします。	△
107	24. 2. 8	市民税課関連	平成24年度市・県民税の申告について、申告日程及び会場の設定について、①2/7（火）は十六日にあたり、対象地域ではその行事のため忙しいので申告に行けない。②2/8（水）の屋慶名、饒辺、照間について、なぜ与那城庁舎ロビーできないの。屋慶名に住んでいて、車もなく、タクシーを利用する。こんな話はないのでは。	×□
108	24. 2. 8	市民税課関連 市民税課	与那城庁舎があるのに、わざわざ申告するのに勝連まで行かないといけないのか。屋慶名なら歩いていけるのに……。 回答）うるま市では、合併以来、市県民税申告受付業務が可能な限り快適な環境のなかで行えるように場所や期間等に変更を重ねながら行ってきたところです。申告受付業務は1日約800件の受付をするに当たり、市民税課の職員や関係課の応援、または臨時の補助員等で対応しております。与那城庁舎のロビーは他の受付会場に比べ面積が5分の1と狭いため職員の配置と待合場所の確保ができず、結果、狭い場所で長い時間お待ち頂くことになっています。今回の変更は、受付環境の改善を図るために必要な措置であることから行なったものであることをご理解いただきたいと思います。なお、与那城地区公民館では出来ないのかとのご意見もございますが、各地区公民館へは住民基本や課税データの個人情報に関するシステム整備が行われていないため申告受付会場には適していないことから使用してないことをご了承ください。また、伝統行事（十六日祭）との日程重複につきましては限られた期間の制約の中でありますことをご了解いただき、可能な限り調整を図っていききたいと思います。	□

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（平成24年2月～4月）

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問 と記載しています。

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。また、個人が特定されるご意見や市民サービス以外のご意見等は掲載しておりませんが、関係部署での内部対応とさせていただいております。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
109	24. 2. 4	生活福祉課関連 生活福祉課	うるみん施設の受付は、あいさつも無く無言でチケットを受け取っていました。来客者様に無言で対応するのが、どれほど無礼なことか分からないのでしょうか。民間で働く受付の人の丁寧な対応の仕方を見習ってほしい。役所関係の組織ほど、こんなにいい加減な組織はありません。 回答）チケット受け取りの際の対応について、うるみんの利用者に不愉快な思いをさせたことを深くお詫び致します。今後そのようなことがないように、接遇等の研修を実施してまいります。	×
110	24. 2. 24	勝連庁舎窓口 行政改革推進室	1 2時から1 3時も対応してほしい。 回答）うるま市役所においては、市民サービス向上のため、できるだけ、お昼時間（1 2時～1 時）であっても交代制等により窓口開設（昼窓）を実施しております。ただし、限られた職員での対応となるため、手続によっては時間がかかる場合や、1 時までお待ちいただく場合もございます。また、石川・勝連・与那城庁舎の支所専門窓口においては、業務ごとに担当職員を1 名ずつ配置しておりますことから交代制による昼窓開設ができません。できる限りの市民サービス向上に努めておりますことをご理解下さい。	△
111	24. 2. 29	石川庁舎専門窓口	1 2時過ぎて申告用（納付証明）を取りに来たら、本職員がいないので出せないとのこと。本庁は出せて支所は出来ない不公平な業務は絶対あってはならない。本庁では、私が電話したら可能とのこと。臨時職員に強く当たったのは気の毒な事をしたと思うが…。合併と同時に一般市民にとってマイナス面ばかり。こんなデタラメな行政は早急に解消すべき。精神衛生上最悪。	×△
112	24. 2. 15	市民生活課関連	役所回りの無料マイクロバスを利用しているのですが、それについてはとても助かっています。1 つ意見があるのですが、少し自分のわがままかもしれませんが、バスは役所だけの乗り降りになっていますが、乗ることは市役所で良いと思うのですが、降りる場所は、その区間内だとどこでもバスを止めて降りることが出来ればとても助かります。その分、時間は少しかかるかもしれませんが、その方が市民としてはとても利用していて助かります。乗る時は役所で、降りる時はどこでもいいとは都合がよすぎるのですが・・・。	◎△
113	24. 2. 22	障がい福祉課	年に1 回手続きがあり来庁しますが、今年の担当の方はとても対応が良く親切でした。精神的に来るのも難しいので窓口の対応が良いと安心します。ありがとうございます。ちなみに昨日は、役所の方2 人が窓口で話をしていたので声かけをしたら「少しお待ちください。」と言われ、1 0分以上放置され、結局、他の方が気づいて対処してくれました。役所の方（これも昨日）が対応しましたが、質問すると担当ではないから分からないと言われながら、書類の手続きを進めたのでとても不安になりました。	◎×
114	24. 2. 16	用件先不明・職員課関連	市民のサービス業ですね。男性職員の接客態度、口調にすごくこわれて恐怖でした。直して欲しいです。	×

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（平成24年2月～4月）

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問 と記載しています。

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。また、個人が特定されるご意見や市民サービス以外のご意見等は掲載しておりませんが、関係部署での内部対応とさせていただいております。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
115	24. 2. 10	市民課	パスポート申請について、写真の規定が厳しくなっているの で、専用の機械で撮るよう言われ、撮ってきましたが、それ でも分からないような事を言われました。パスポート受付の 人も対応に追われ、誰に聞いたらいいか誰が先に並んでいた のか分かりませんでした。前は職場の昼休み中に来たら、 こちらで昼休みで受け付けてもらえず、今回2回目でした。 番号などもなく、2、3人待っているようでしたが順番は不 明。あまり要領が良くないと思いました。写真機もあるとい います。他にも用途はあると思います。パスポート申 請書受付箱も分かりにくいです。	×△
116	24. 2. 27	保育課	今年度保育園の申し込みをしましたが、入所できず困ってい ます。（母親が病気のため）診断書提出。何を基準に可、不 可を決めているんですか？新庁舎の建設を予定しているみた いですが、ムダなお金をそれに使うより、保育園の数を増や した方がいいと思います。もっと子育てがやりやすいように 市民のことを考えてほしいです。市長や職員のことばかり考 えないで。	×□△
117	24. 2. 13	石川地区公民館	学習室は図書室が集中できる。	◎
118	24. 2. 19	生涯スポーツ課 生涯スポーツ課	①テニスコート（喜屋武マープ公園）、夜間使用等、一般の 使用に支障をきたしています。（コート面がすべる。足をと られる。）計画的に予算を確保し、バスケットコートの次の 整備をお願いしたい。②生涯学習フェスティバル期間の市民 テニスコートの許可を！いろいろ理由はあると思うが、生涯 スポーツの面から、当日テニスコートの開放もお願いした い。 回答）①喜屋武マープのテニスコートの整備につきまして は、公園事業を担当しています都市計画課へ要望していき たいと考えています。②テニスコートの開放につきましては、 生涯スポーツ課としては、開放の方向で、生涯学習フェス ティバル事務局と調整を行っていききたいと考えています。	×△
119	24. 2. 17	市民税課 市民税課	確定申告は順番で休憩をとること。お客様をお待たせしては いけません。今日は帰ります。 回答）ご要望のように休憩を順番で取り申告受け付けをする 場合、1グループあたり6～8名の3グループでの対応が想定さ れます。そうすると、1つのグループが休憩している間、配置 職員数が手薄になることから、申告受付処理人員が減少し、 結果的に、待ち時間が長くなる恐れがあります。また、対応 職員全員が配置できるのが午後2時となり、最も多い申告者の 時間帯の午後1～2時に訪れる申告者の受付待ち時間が長くな ることが予想されます。そのため、休憩時間を一同一斉に取 る方が効率的であるとの判断から現在の方式を取っておりま す。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。	△
120	24. 3. 1	都市計画課関連	石川の公園、だいたい電気つかないし、トイレトペーパー がない。困った。	×
121	24. 3. 1	土木課関連	道が狭い！（石川の）	×

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（平成24年2月～4月）

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問 と記載しています。

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。また、個人が特定されるご意見や市民サービス以外のご意見等は掲載しておりませんが、関係部署での内部対応とさせていただいております。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
122	24. 3. 15	国民健康保険課関連	保険料未納分の相談に来た時、悪いと思う気持ちいっぱいでは十分に小さくなって来ているのに・・・。大きな声でおこりながら、客全員に聞こえるぐらいの大きな声で言わなくてもいいと思います。恥ずかしくて怖くてたまりませんでした。相談窓口にはもう少し、相談しやすい方をお願いします。・・・。	× △
		国民健康保険課	回答）未納保険税の相談に見えられたことと思います。充分な対応ができずに不快な思いをさせたことを深くお詫び申し上げます。もう少し納税者の身になって親切に対応していたらと思っております。今回ご指摘を真摯に受け止めて納税者の方の気持ちになって親切、丁寧な市民サービスに努めてまいります。	
123	24. 3. 23	都市計画課・土木課関連	市役所前の市道やみどり町3丁目わんぱく公園の植栽の管理について、ひどい剪定をされており立ち枯れしているものもある。住民にとって、市道や公園の木陰は必要であり、住民からの要望であるように剪定しているとは思えない。利用者のことを考えているとは思えない。公園の木陰は子ども達、そこに憩う市民にも必要なもの。何度も都市計画課や土木課に訴えているが改善してもらえない。これから夏場に向けて木陰が必要なのに、前の剪定から間もないのにまた剪定している。市役所前の通りは数年前に3分の1ほどに減ってしまっている。枯らして別の木を植えるためにしているのか。業者に仕事を与えるため行政と業者が癒着しているのではないのか。財政面からもムダなことをしている。改善してもらいたい。この意見に対してきちんと回答してもらいたい。	×△□
		都市計画課	回答）公園について、ご指摘のように公園内の樹木が作り出す夏場の木陰は、市民の憩いの場を提供する大切な役割があります。一方、樹木により公園内の透視性が低下し、特に夜間の灯りが遮られ不安を感じるなど、防犯や安全面からの苦情も多く寄せられています。わんぱく公園につきましては、公園内の樹木により車両通行の妨げになったとの苦情や、近くの民家にハブが出たとの情報が寄せられたことから、安全面や衛生面を考慮して剪定作業を行ったものです。今後とも公園の安全性を高めるとともに、景観や利便性にも配慮した適正な公園管理に努めて参りますので、ご理解をいただきたいと思います。	
		土木課	市道についての今回の御意見は、本庁前のハウオウボク及び赤野向けのソウシジュと思われます。本庁前のハウオウボク及びソウシジュは、みどり町の区画整理事業に植栽された樹木で約20年経過し、大木へと成長し夏場の緑陰の役割も担っていましたが、大木へと成長し道路樹木の隣接住民より日照の件で剪定依頼があったことや、平成23年5月（台風2号）8月（台風9号）、9月（台風14号）の影響により、樹木の幹や枝が折れ市として剪定を行いました。その後ハウオウボクに体長4～6センチのガの幼虫「ハウオウボククチバ」が異常発生し又、立ち枯れている樹木もあり剪定を委託している状況です。ソウシジュも同様であります。今後、高木が枯れているものについては、街路等乗入で移設が必要な樹木を利用して植え付けを行っていきたいと考えております。	

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（平成24年2月～4月）

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問 と記載しています。

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。また、個人が特定されるご意見や市民サービス以外のご意見等は掲載しておりませんが、関係部署での内部対応とさせていただいております。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
124	24. 3. 25	石川体育館	トイレが汚い	×
125	24. 3. 22	国民健康保険課・市民課	用紙の無駄が多すぎる。対応は愛嬌よくしてほしい。	×△
126	24. 3. 28	市民課	対応が凄く良かったです。ありがとうございます。	◎
127	24. 3. 5	障がい福祉課・市民課	突然身内が倒れ、途方にくれる中、病院の方から色々教えてもらい、役所で申請手続きしながら相談や聞きたいこと…と考えながら窓口へ行ったところ、窓口で対応してくれたのですが、『様式に名前・住所を書いてください、写真は』と貼り終えると話を聞くこともなく、終了でした。私は『色々聞きたいことがあります』と伝えたとこ、『今聞いても障害手帳はまだ発行されていないから、それに認定されるかどうかもわからないですよ…』と言って、迷惑そうな態度。私達市民は各課の保険や年金等支払いはしていても、なかなか詳しく制度の理解をすることは難しく、そういう時にしか質問は出来ないし、理解も出来ないと思うのです。職員は忙しいとは思いますが、もう少し耳を傾けて1人1人市民の声を聞いて、どういった事で困っているのか、親身になってほしいと思います。1人がそういう態度で対応すると、全部の課もそうなのか、相談に行くのが怖い…。一週間後、年金課へまた手続きに行きましたが、年金係の皆様は親切で手順や今後の手続きの仕方まで教えてくれました。少しほっとしましたが、よけいに思い出し障がい福祉課の対応が頭に来了！	×◎
		障がい福祉課	回答) 窓口に手続きに来られる方の心の不安は計り知れないものがあるかと察いたします。障害手帳の交付については役所において認定するものではありませんが、申請業務は障がい福祉課で行います。おひとり、おひとりに満足のいく説明を要する時間も限られておりますが、丁寧な対応が充分できるよう努めます。	
128	24. 3. 9	障がい福祉課	窓口で座って待っていたのですが、誰も対応に来ず2～3分して、自分から『すみません!!』と声をかけて、やっと職員の方が来て、『声をかけないと対応してくれないのですか?』とたずねると、『当番が席をはずしていて…』と言っていました。当番が席をはずしている時は、他の職員は市民が来ても声をかけない限り対応しないのですか?	×
		障がい福祉課	回答) 窓口対応での気づき配慮に欠けることが無いよう、今後職員一同気をひきしめ意識の改善を図っていきます。	
129	24. 3. 30	納税課・市民税課・児童家庭課	すべての課において、接客がびっくりするほど良かったです。久しぶりに役所に来たのですが、みなさんとても感じが良く、ていねいに教えていただきました。ありがとうございます。	◎
130	24. 3. 30	うるみん	3階のエレベーター入口に移動式掲示板をおいてほしい。催物がホールなのか視聴覚室なのかわからないで困ることがあります。	△
		生活福祉課	回答) 不特定多数の来所者が対象になるような、催し物の場合は、主催者側が会場案内について、各入口やうるみん内に張り紙等で案内しているところですが、ご指摘の移動式掲示板等の活用も検討し、スムーズな案内ができるよう対応したいと思います。 ※施設の各フロア案内版については、エレベータ入口付近の点字ブロックにて進んだ先の柱に設置しております。	

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（平成24年2月～4月）

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問 と記載しています。

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。また、個人が特定されるご意見や市民サービス以外のご意見等は掲載しておりませんが、関係部署での内部対応とさせていただいております。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
131	24. 3. 14	具志川体育館	男子シャワー室の電気が切れて、2か月あまりになります。気づいてないですか？早めに交換をお願いします。	△
132	24. 3. 23	与那城庁舎（納税課） 納税課	固定資産税等、税金の納付に来ているのに、待ち時間が長く、帰ったことがある。他のサービスもあると思うが、せっかく遠くから納付に来ているのに、客を待たせてはだめ。 回答）納税課窓口業務におきましては、迅速で丁寧な行政サービスの提供に努めておりますが、この度、待ち時間が長く帰られたとの事に対しお詫び申し上げます。今後は、来所者が多く待ち時間が長くなる際の周知方法を検討させていただきたいと存じます。今後とも、お気づきの点がございましたら、ご意見をお寄せください。	×
133	24. 2. 24	与那城庁舎（屋慶名児童館）	児童館前道路の違法駐車について。付近に住み、児童館も利用する者ですが、当館沿いの違法駐車をなくして頂きたい。来館者でない車が常に駐車され（夜間は特にひどい）、車がやっと1台通過できる状況です。道路幅が3.5m未満になる場合は道路交通法では駐車が禁止されるはずであり、軽自動車以外は法的に車庫が必要なはずである。子供の飛び出し事故や救急車・消防車などの緊急車両が通れないなどの生活不安もあります。公共施設の前なのだから法律違反になる様な車両は自治会とタイアップするなど警察へ通報し、毅然とした対応をしてほしい。	△
134	24. 3. 21	勝連庁舎 行政改革推進室	13時前にはひとり程は対応できるようにしてほしい。 回答）No. 110と同様になります。	△
135	24. 3.	勝連庁舎（納税課） 納税課	支払（分割納付）済でしたので、なぜ届いたかを問い合わせた所、催告状の発送時期は決まっておらず、いつ送付されるかわからないとの説明でした。これって無意味な通知ではないのでしょうか？計画がないことをやっているのでは？と疑問に思いました。 回答）納税課においては、公平で公正な市税の徴収業務に努めておりますが、今回、支払済（分割納付）なのに、催告状が送付されたとのことですが、お客様の納付を本市において確認するまでに1週間程度かかる場合があります、行き違いによるものではないかと推測しており、ご理解を賜りたいと存じます。また、ご意見の中に、催告状がいつ送付されるかわからないとの職員の説明があり、無意味な通知と誤解されかねない説明があったことに対し、お詫び申し上げます。今後は催告状の目的や時期について、職員の教育に努めて参りたいと存じます。今後とも、お気づきの点がございましたら、ご意見をお寄せください。	×
136	24. 4. 20	市民課	市民課での手続きはスピーディーで、丁寧で大変良かった。	◎
137	24. 4. 20	国民健康保険課	人が窓口に来てもしらんぷり。対応も遅い。しかも声が大きくて、デリカシーがない（後ろの人にも聞こえる。最低、こんな人達に税金を支払いたくない）。	×
138	24. 4. 6	市民課	市民課での手続きはスピーディーだった。	◎

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（平成24年2月～4月）

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問 と記載しています。

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。また、個人が特定されるご意見や市民サービス以外のご意見等は掲載しておりませんが、関係部署での内部対応とさせていただいております。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
139	24. 4. 6	国民健康保険課 国民健康保険課	相談中の手続きで30分以上待たされた。引越手続き後に住民票発行の時間より倍の時間がかかるのはどうなのか？スピード向上に努力していただいた方が良いのでは？職員の皆さん、市民の皆の為に… 回答）引越をしたので市民課で転入或いは転出の手続きを済ませ国保の被保険者だった為、市民課から保険証の切替で案内されたものだと思いますが、長い時間お待たせをしまして申し訳ありませんでした。毎年度ではありますが3月の下旬から4月の中旬にかけては転入・転出、就職及び退職による手続きに加え保険証の切り替えと更新で混雑しておりました。ご指摘のとおり市民の利便性向上のためにその対応策を検討し待ち時間の短縮に努めてまいりたいと思います。	×
140	24. 4. 10	職員課関連	職員のジーパンはやめてほしいです。	×
141	24. 4. 13	市民課 市民課	死亡届にきました。待ち時間が長くなるようであれば（人によって捉え方は違うと思いますが）、事前に一言いただけると人は待てるものです。おおよそでいいので連絡していただけるとありがたいです。 回答）課内会議にて窓口での届出等の際、お客様へ待ち時間のお伝え漏れのないよう職員への周知を実施しました。これからはお客様へ待ち時間のお伝え漏れのないよう徹底してまいります。	△
142	24. 4. 16	市民課	先に並んでいた人よりあとに来た人に、番号を先に渡していた。その理由もなかった。人によって、態度を変えるのはどうなのか？	×
143	24. 4. 16	教育委員会 生涯学習振興課	自由に使える、自習室が欲しいです。北谷などはかなり充実している。 （回答）自習室については市民の要望も多く、与那城地区公民館と石川地区公民館に自習室をもうけていますが、具志川地区に新たに建設する生涯学習センター内にも設置できるよう検討を進めています。	△
144	24. 4. 18	市民課	窓口の案内係がすばらしい。てきぱき、笑顔もすてき。	◎

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（平成24年2月～4月）

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問 と記載しています。

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。また、個人が特定されるご意見や市民サービス以外のご意見等は掲載しておりませんが、関係部署での内部対応とさせていただいております。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
145	24. 4. 20	納税課・国民健康保険課	昨日、納税課へ車の税金の問い合わせの為にいったら、”悪質な滞納者”と書かれたプリントがカウンター上にあった。たしかに税金遅れている者の一人だが、それでも税金を払いに来ているのに、”悪質”という表現はいやな気持ちになった。不景気の中、滞納者はいっぱいいる。役所の方々は一人もいないと思うが、滞納者に対して、まるでヤミ金融や犯罪者と同じ表現あつかいは良くない。以前も法人の職員を退職し、無職になり、健康保険手続きにきた時、毎月数十万ずつ健康保険料を支払いに来ているような方（妊婦だった）に対して、大きな声で職員が対応しており、『もっと多めに支払いできませんか。このままでは納めきれない（支払金額が少なすぎる、滞納されたら困る）』ような声をまわりの人にも聞こえる声で言っていた。うるま市の職員の対応はとても悪いと思う。	△×
		納税課	回答）納税課では、税の公平・公正を確保するために、沖縄県とも連携して徴収強化に努めているところです。納税課に來所された際に目にされたプリントは、県税・市町村税滞納整理月間において県内市町村で使用された広報用チラシではないかと推測しております。そのチラシには、「あなたは悪質滞納者になっていませんか？」との文言のほか、「県税・市町村税の納め忘れはありませんか？」「沖縄県と県内41市町村は、税の公平を確保するため、連携して全県一斉に徴収強化しております。滞納者に対し財産の差押など滞納処分を集中的に行います」等の文言も記されております。そのチラシの文言に不愉快な思いをいだかれたことはことは、沖縄県にも報告のうえ、次回チラシ作成時の参考にさせていただきたいと思ひます。今後とも、お気づきの点がございましたら、ご意見をお寄せください。	
		国民健康保険課	国民健康保険税については、滞納額が大きい納税者であったと思われまふ。滞納整理を担当している職員にとっては高額の滞納者に少しでも早く滞納額を減らしてもらいたい為に、納税者に対し声が大きくなったと思ひます。その他の相談等に訪れる周りのお客様に対しても、もう少し気配りが必要だったと考えまふ。今後このようなことがないよう、職員の指導を徹底し、周りのことにも気をつかい言葉づかいや態度につきましても、市民の皆様には不快な思いを与えないよう、市民サービスの提供に努めてまいりたいと思ひます。	
146	24. 4. 20	うるみん	何ヶ月か前のことですが、職員がパソコンでゲームのようなものをしていました。時間は5時前なので勤務中です。市民の税金で働いているという自覚が足りないと思ひます。	×
147	24. 4. 20	中央図書館	障害者用駐車が停めにくい。	△
		中央図書館	回答）中央図書館では、これまで障害者用駐車場は5台分確保しておりましたが、車イスへの乗り降りの際に、雨天時には雨に濡れるとのことで、市民からの要望により屋根付きのカーポート2台分を設置いたしました。カーポートに柱があるため駐車の際には気を遣うこともあるかと思ひますが、これまでの駐車スペース5台分を3台分にし、一台当たりの駐車スペースを広げて利便性を図ったところでありまふので、ご理解をいただきたいと思ひます。	

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（平成24年2月～4月）

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問 と記載しています。

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。また、個人が特定されるご意見や市民サービス以外のご意見等は掲載しておりませんが、関係部署での内部対応とさせていただきます。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
148	24. 4. 1	石川庁舎（生活福祉課）	新年度で窓口が忙しい中でも、新人等の対応がとても良い。指導をなさる方は大変かと思います。	◎
149	24. 4. 19	石川庁舎（管財課）	石川庁舎にはよく来るが、いつも駐車場がいっぱいである。こんなに来訪者がいるとも思えない。近くの市民或いは職員が常駐させているのではないか。改善してほしい。	△
150	24. 4. 6	石川公民館	がたがたする机がある。	×
151	24. 4. 16	与那城庁舎	どうして、名札している人としていない人がいるのか？あいさつなし、すみませんもなし、もう少し気づかいの心がないのか？！	×