

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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
304	H25. 3	市民課	戸籍抄本を住民抄本とまちがえてしまい、二度手間かけてしまいました。丁寧に対応していただき感謝です。ありがとうございます。	◎
305	H25. 4	市民課 国民健康保険課	市民課での手続きに2時間以上かかった。 国民健康保険課で手続きしようとしたら市民課の手続きがすんでいないと言われた。	×
306	H25. 3	市民課	親切・ていねい・早い対応で気持ちが良かったです。 別の市町村に住んでいましたが、対応のちがいにびっくりしました。	◎
307	H25. 3	市民課	住民票について本庁に電話をすると、市民課へまわされました。 こちらが電話を切ってから、切るのが筋じゃないのか？もっと丁寧な電話対応をしてください。	× △
308	H25. 4	市民課	市民課・税務課での市民サービスに多いに満足しています。	◎
309	H25. 3	市民課	証明書自動交付機の導入を各支所に置いてほしい。 市民カードを推進し、サービス向上をうたうのであれば、なおさら設置すべきではないですか？	△
310	H25. 4	国民健康保険課	態度が悪い。	×
311	H25. 3	国民健康保険課	個人情報と預かっている業務であるのに、名札を裏にして市民対応をしている。いざというときの責任逃れにしか見えない。 あと窓口対応業務の有無にかかわらず、服装や髪色などだらしなさ過ぎる。 これを書いて投書しても反映されるかさえ疑問。	×
		国民健康保険課 (回答)	窓口での対応として、市民の皆様は氏名がわかるように名札を着用しているところですが、裏返しになっても名前の確認ができるように対策をしていきます。また、服装や身だしなみについて点検し注意をしていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございます。	
312	H25. 3	保育課	保育所の申し込みをしたところ、待機となる旨の連絡があった。待機となった理由を尋ね、認可外施設の紹介をお願いしたにも関わらず、詳しい理由は教えてもらえず、施設の案内すらしてもらえませんでした。私が失礼な物言いをしたのかもしれませんが、もう少し、子どもを預けられなくなるかもしれないという不安をもっている者の気持ちを汲んで対応していただきたかったです。	×

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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
313	H25. 3	職員課 職員課 （回答）	なぜ正職員にだけ通勤手当がつくのでしょうか。また、同じように1時間の昼休みをとっているのに、なぜ正職員は、そのうち15分間が勤務時間扱いとなっているのでしょうか。 同じ庁舎で働いている人たちは、これらの事柄ぐらひは正職員と同じく処遇してあげてください。 ご質問のありました昼休みの15分の勤務時間扱いにつきましては既に廃止となっており、現在はずべての職員が1時間の休憩時間の取り扱いとなっております。 通勤手当に関しましては、今後の検討課題にしていきたいと考えますのでご理解のほどお願いいたします。	□ △
314	H25. 3	市民税課 職員課 市民税課 （回答）	申告会場のホールで対応していた職員の態度が横柄していた。若い来客者に対しては、タメ口で話していたりとか。職員と来客者の間には上下関係はない。そういうことわかっているのか。いったい何様のつもりなのか。 こういう職員を市で働かせるな。 市はどんな教育を職員にしているのか。改善をどのようにおこなうのか回答を！ このたびは職員の対応においてご不快な思いをさせたことを、謹んでお詫び申し上げます。 職員教育に関しては日頃より力を傾けておりましたが、今回のご指摘を受け、さらに職員への指導する必要性を痛感しております。 今後更なる教育及び研修を実施し、改善してまいります。	×
315	H25. 4	市民税課	税金が高すぎる。	□

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。

3

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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
318	H25. 4	管財課	市民課・東側ドアを開放して！ 駐車場から上がってきて、やっとたどりついたらドアが重くて、遠回りして正面玄関まで戻らないといけない。階段もドアもあり、自分たち職員のことのみを考えないでください。	△
319	H25. 4	管財課	市役所の自販機 1 5 0 円はおかしくないですか？ リゾート価格ですね。 ちょっと歩けば 1 0 0 円の自販機もありますが… どうして市民の利用する市役所には安い自販機を設置できないのですか？	△
320	H25. 4	行政改革推進室	書いても改善されると思えない。 サービス評価って何に対しての？ 改善しないといけないのはいっぱいあると思う。 こういうのをする前に自分たちで考えてやればいいと思います。	× □
		行政改革推進室 （回答）	市民サービスご意見箱は、市が提供するお客様に対するサービスについて、お客様からのご意見を受け、職員の接遇に対する意識向上を図り、市民サービスの改善と向上を目指していく制度です。 ご指摘のように、お客様からのご意見を受けてからの改善だけでなく、職員自ら考えて市民サービス向上のために取り組む必要があります。 実際の取り組みとして、平成24年度には国民健康保険課等は、必要に応じて期間を定め、時間外に窓口を延長しております。 今後ともよりよい市民サービス向上のため努めてまいりますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。	
321	H25. 4	不明	市役所へ行ったり、うるみんへ行ったり。 場所がバラバラですごく困ります。	×
322	H25. 3	不明	役所の仕事で書類に印鑑の押し忘れ。 その為に電話が来て、「印鑑の押し忘れ」だと話して、「郵送するから印鑑を押してポストに入れてください。」それはおかしい話だと思います。 仕事が慣れ、丁寧に相手に対応していないと思います。 緊張感をもって、仕事してほしいです。	×
323	H25. 3	生涯スポーツ課 （具志川体育館）	バレーボール&トランポリンで使わせていただいています。 なので、いつもありがとう。	◎

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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きます。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
324	H25. 3	生涯スポーツ課（具志川体育館）	良いです。	◎
325	H25. 3	生涯スポーツ課（石川体育館）	トイレのスリッパが汚い。かえたらどうですか。	×
		生涯スポーツ課（回答）	確認して、早急に対応させていただきました。	
326	H25. 3	生涯スポーツ課（石川体育館）	トレーニング施設内（ウェイトトレーニング）のマットが、あまりにも汚くて使用できない。早急に取りかえてもらいたい。	× △
		生涯スポーツ課（回答）	学校統廃合により廃校になった小学校からスポーツマットを譲って頂きましたので、再利用によりトレーニング施設内のマット取り替えの対応をさせていただきました。	
327	H25. 3	生涯スポーツ課（石川体育館）	体育館整備、もうちょっと障がいのある人のことを考えた方がいいと思う。	△
328	H25. 3	生涯スポーツ課（石川体育館）	トイレについて、年配の方々が使用する機会が多いので、切り換えた方が好いと思います。	△
329	H25. 3	生涯スポーツ課（石川体育館）	トイレ洋式がありませんね。驚きです。ひざの悪い人が大変困っています。ものの考え方が遅れていませんか。公共施設は誰のためのものでしょうか。よく考えることです。	×
330	H25. 3	中央図書館	挨拶がなく、感じが悪いと思います。せめて挨拶くらいはしてほしいです。	× △
331	H25. 3	中央図書館	身障者や準身障者にとって駐車場からカウンター受付までの距離が遠すぎるため、ピロティーへのベンチシートの設置があれば、瞬時の息継ぎ、骨休みが可能となると思います。ご検討の程よろしく。	× △
332	H25. 3	石川図書館	うるま市石川図書館内で学習ができるようにしてほしい。	△