

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 | R2.5.20 | 職員対応 | 国民健康保険課 | <p>令和2年5月20日に、一般的な国保税の課税についての簡易的な積算方法と、限度額認定証の申請のため国民健康保険課をたずねました。その前まで手続きをしていた障がい福祉課の職員から、私が2級身体障がい者(糖尿病患者)であることと、本日必要としている申請などの情報の申し送りを受けた国保税の課税相談の職員は「積算方法を確認します」と述べ、何度も窓口を行ったり来たりしていました。一度席につき、離席したかと思うと1回あたり10分以上窓口を離れ、それを計3～4回も繰り返していました。身体障がい者(糖尿病患者)は、コロナ感染リスクが高いことは事実であり、知識不足によって40分以上待たされたことに憤慨しています。コロナによる緊急事態宣言が発表されていたこれまでの期間も、感染リスクが高いかどうかに関わらず、このように業務がなされていたのであれば、問題だと思えます。</p> <p>また、私は、うるま市に転入したばかりだったので、申請に来る前、あらかじめ転出先で取得した「所得課税証明書が必要か」と問い合わせたのですが、その際は「不要です」と言われました。しかし本日「やはり所得課税証明書が必要です」と違うことを言われたことに関しても憤っています。</p> <p>さらに、対応した職員は、国保税職員として基本的な知識を身に付けておらず、再三の指摘にも関わらず「収入」と「所得」を何度も誤っていました。税を扱う職員としていかなるものかと思えます。</p> <p>その後、限度額申請の手続きに移りました。あらかじめ必要な手続きと私が身体障がい者(糖尿病患者)であることは、障がい福祉課の職員から伝えられていたのですから、申請にかかる準備や私の個人情報など、同時に処理できたのではないかと思います。そのあたりの工夫がなされておらず、配慮が足りないと感じました。それどころか、限度額の相談職員には、「入院する予定が無いのであれば限度額認定証は不要と思えます」と言われました。日帰り手術などもあるので、一概に入院の有無により限度額認定証の必要性は判断できないのに、ここでも間違った案内をされました。私が職員に対して、間違った案内を注意しているところに、別のお客さんを対応中の上司が同席しました。しばらく対応していたのですが、「対応中のお客さんのところに戻る」との理由で、途中で離席し行ったり来たりしていました。そういうことであれば、最初からこちらへ同席する必要がなかったのではないかとさえ思いました。どちらに対しても中途半端で失礼な対応ではないでしょうか。上司の対応時の態度にも納得がいきません。</p> <p>このように、職員の業務に対する知識不足と、正しい申し送りがなされていないこと、そして感染リスクが高い市民への対応(複数手続きがある場合は同時進行で、時間短縮をするなど)に配慮がなされていないことが原因で、通常よりも対応に時間がかかったことに非常に不満を感じています。一連のやりとりが11時40分から13時30分で、おおよそ2時間も国保税に滞在したことになります。コロナ感染症に細心の注意が必要なこの時期に、身体障がい者(糖尿病患者)への対応として、これでいいとは思えません。</p> <p>実際、最初に対応した課税相談の職員は、私が2級身体障がい者(糖尿病患者)であることと、本日必要としている申請などの情報を、障がい福祉課職員からあらかじめ聞いており、また限度額相談の職員には、私自身が、身体障がい手帳を提示しました。それにも関わらず、速やかな引き継ぎがなされていませんでした。</p> <p>対応当日は、沖縄県では緊急事態宣言が解除になっていたとはいえ、コロナ感染への不安が残る期間においては、感染リスクが高い市民に対して、できる手続きを同時進行で進めるなど、配慮するべきではないでしょうか。職員としての意識が全然足りません。</p> | × |
| | | | 【回答】 国民健康保険課 | <p>今回、基礎疾患をお持ちで、新型コロナウイルス感染に対する不安が強い中、担当しました職員の確認・説明不足が重なり、手続きに長時間かかりましたところ、誠にお詫び致します。</p> <p>本来、丁寧にお話し・ご要望をお聞きすれば、より迅速にお手続きできる部分も多々あったかと思われまますので、今後はご指摘の件も真摯に受け止めるとともに、国保税職員としての基本的な知識習得も進めつつ、係間の事務連携の再確認や、担当全職員の市民に対する接遇の向上に向け研修などに努めてまいりたいと考えております。</p> <p>改めてお詫び申しあげるとともに、今後も、ご意見や気になる点、また、お気づきになった点などがございましたら、どうぞ、忌憚なくお申し出下さいますようお願い致します。</p> | × |

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 |
|-----|-----------------|------------------|---------------|---|----|
| 2 | R2.4 | | 秘書広報課 | <p>最近うれしいことがあります。</p> <p>毎朝県道8号線の安慶名から田場の間を、草刈り作業を男性5～6人で行っています。田場の部落の道路沿いは、いつも雑草が生い茂り車で通る度に嫌な気持ちになりました。今朝も小雨の中作業を行いました。作業をしている中に、市議や県議がいることには、感激しました。</p> <p>市議や県議が先頭に立って地域をきれいにしようと頑張っていることは、住民の手本になり、とても良い活動だと思います。このような活動が地域に広がっていくことを望みます。うるま市の広報でも取り上げたらどうでしょうか。</p> <p>うるま市民一人一人が、自分たちの住む街をきれいにしていきたいと思います。</p> | ◎ |
| | | | 【回答】 秘書広報課 | <p>市民の皆様ならびに議員の皆様による美化作業やボランティア活動に対し、感謝を申し上げますとともに、今後も市の環境美化にご協力いただけるようお願い申し上げます。</p> <p>さて、ご意見にあります広報紙への掲載ではありますが、本紙は限られたページ数の中で多くの行政情報を提供しており、個々の美化作業やボランティア活動の掲載は大変厳しい状況がありますので、今後検討させていただきたいと思っております。</p> <p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p> | |
| 3 | | 職員 | 職員課 | <p>忙しいのは理解しますが、すべての部署の方があいさつも出来ない。こちらがあいさつしても無視。もしかして、日本がわからない？</p> | × |
| | | | 【回答】 職員課 | <p>この度は、職員の対応により不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫び申し上げます。すべての職員に対して、あいさつなどの基本的な対応を徹底するよう、全庁的に周知してまいります。</p> | |
| 4 | R2.4 | 教育委員会 | 指導課 | <p>苦情ではなく、意見です。</p> <p>いつもなら気にならない、夕方17:30の帰宅を促す放送について。2～3日前、久しぶりに耳に入ってきました。平常なら心にスッと入ってくる放送ですが、現在、コロナウイルス感染予防対策で子供たちが学校に行けない状況、だけでなく外出の自粛が求められている昨今。</p> <p>「楽しい遊び・・・家へ帰りましょう!!」等の内容は、子供たちの心に”平常ではないんだ”という自覚を促すことはできないのではないかと!!?</p> <p>今しばらくは内容を検討して放送したほうが、子供たちに「大変なことなんだ!!」と、社会全体のことが伝わるのではないかと感じています。</p> <p>・・・とって、緊張させばなしということではなく。</p> <p>”今だから出来ること、挑戦できること！明日に希望をもたせ 現在(いま)は がんばろう”と思える内容のアナウンスが流れていたらいいのでは?!と考えています。乱筆乱文でスママセン。</p> <p>※コロナウイルスを乗り越えるには大人も子供も一緒だと思っています。</p> | △ |
| | | | 【回答】 指導課 | <p>夕方の放送については、青少年健全育成の観点から早めの帰宅を促すことを目的に実施しております。</p> <p>このような中で新型コロナの影響により、社会全体として新たな生活様式が求められており、子どもたちにその意識づけを図るためにも、現在行っている「お家へ帰りましょう」の放送内容について検討して行きたいと考えております。</p> | |

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 |
|-----|-----------------|------------------|---------|--|----|
| 5 | R2.4 | 市民課窓口 | 市民課 | 対応して頂いた市民課受付の女性の方が、とても高圧的な態度で不快でした。(上から目線での言い方) 受付窓口は市民が一番初めに接する場所なので、他人を嫌な気分させる人は配置しないで下さい。 思いあたる方は、二度と窓口にいない事を祈ります！ | × |
| | | | 【回答】市民課 | 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しまいましたことを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。 | |
| 6 | R2.5 | 保護課 | 保護課 | 保護課で、利用者の代わりに医療券をよく取りにくる、施設事業所の者ですが、医療券受付の職員の態度が悪いです。 児童家庭課、保育課、子ども健康課、障がい福祉課、市民課などは接客態度がしっかりしていて素晴らしいが、保護課の医療券受付は極端に態度が悪くトレーニングされていないのが分かります。 きっと生活保護受給者をバカにしているのでしょう。 役所には利用者だけでなく、利用者を支えている事業所や施設関係者も多く利用します。もっと態度を改めてほしいです。 保護課は医療事務の囑託が同じ人が何年も雇用されているからだと噂にもなっています。本来囑託職員は3年～5年ときいています。コネかなにかわかりませんが長期間雇用されている職員が居座ることで怠慢が発生し市民サービスが低下していると言わざるを得ません。 やる気のある市民を平等に雇用すべきです。特に医療券受付は雇用の長い人がいるようです。現在は別の席に座り市民の目を騙しているようですが やり方がきたないですね。 ホームページに募集は出しているが出来レースだと聞いてあきれています。市民をバカにしているのでしょうか。 もし出来レースでしたら今後いっさい募集は出されないほうが良いかと思えます。古い体質を改善し市民サービスを向上させるべきです。 このような職員を放置することは正職員の怠慢です。 市民課を見習って下さい。研修でもうけさせてみてはどうですか？ | × |
| | | | 【回答】保護課 | この度は職員の対応により不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今後の接客対応については丁寧かつ適切に行うように指導を徹底してまいります。 また会計年度任用職員(囑託職員)の採用にあたっては選考基準に基づいた適切な選考をしております。これからも市民の皆様からの信頼を損なうことがないよう努めてまいります。研修受講のご意見についても接遇研修を活用し資質の向上に努めてまいります。 | |
| 7 | R2.5 | 本庁舎渡り廊下について | 管財課 | 東棟から西棟まで距離があるので、お年寄や足の悪い方には不便に思う。 空港とかにあるような動く通路みたいなのを設置希望 | △ |
| | | | 【回答】管財課 | 高齢者等の視点に立ったご提案をいただき、ありがとうございます。 ご提案の動く通路につきましては、誰もが利用しやすいユニバーサルデザインの考え方として大変有意義なご提案ですが、構造上及び費用対効果などの観点から設置が難しい状況であります。ご理解くださるようお願いいたします。 なお、うるま市役所本庁舎は、アプローチしやすい庁舎とするため、西棟と東棟の1階を渡り廊下でつなげることで、できうる限り、市民のアクセス性に配慮したつくりとしています。 | |

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 |
|-----|-----------------|------------------|--------------------------|--|----|
| 8 | R2.6 | | こども未来課 維持管理課 | <p>・平安座島に児童館をつくって欲しい。 ・与那城総合公園、平安座西公園の遊具を早く治して欲しい。 《ずっと立入禁止のままで遊ぶことができず、こまっています。危険だと思う。》</p> | |
| | | | 【回答】 こども未来課 維持管理課 | <p>こども未来課:児童館について 平安座島への児童館の整備について回答します。 児童館は、児童の健全な遊び場の確保、健康増進、情操を高めることを目的とした施設でありますので、各地域に必要性があると考えております。 限られた財源でありますので、本市では中学校区ごとに整備等を行う事を目標に取り組んでおり、未整備中学校区を先に整備する必要があります。 今後も、平安座島の子育て支援の充実のため児童館整備に限らず、地域とも連携して参りたいと考えております。</p> <p>維持管理課:与那城総合公園、平安座西公園の遊具について 近隣の住民の方にはご不便な思いをさせて申し訳ございません。 与那城総合公園の遊具につきましては、令和2年度に遊具の更新に向けて設計を行う予定です、また平安座西公園に置かれましても同様に遊具の更新に向けて計画を行ってまいります。都市公園について貴重なご意見ありがとうございます。</p> | △ |
| 9 | R2.6 | | 保育幼稚園課 こども未来課 | <p>保育園の駐車場に、災害時用にも使える立体駐車場を作って欲しいです。 保育園への助成金など 特別に建物の高さの基準を緩和する措置なども考えて欲しいです。</p> | |
| | | | 【回答】 保育幼稚園課 こども未来課 | <p>災害時におきましては、基本的に地域で示されております避難施設等への避難をお願いします。ご質問は、緊急的な避難場所として保育所の駐車場を整備して頂きたいとの事と思われそうですが、現在国におきましても整備に対する補助等がなく、保育所独自で整備を行う事も厳しい状況であります。ご理解をよろしくお願いいたします。</p> | △ |
| 10 | R2.6 | 本庁舎東棟 | 管財課 | <p>A T M横に消毒用の何かを置いて欲しい。</p> | |
| | | | 【回答】 管財課 | <p>感染症対策の視点からご提案をいただき、ありがとうございます。 消毒薬については、A T M機の横のみならず、様々な箇所への設置要望がございますが、庁舎入口や窓口カウンターなどに設置しておりますので、そちらをご利用いただくようお願いいたします。 なお、アルコールが欠品のため、代用として次亜塩素水を設置しております。薬剤に敏感な方は手洗いを推奨いたします。</p> | △ |
| 11 | R2.6 | 本庁舎 | 管財課 | <p>駐車場がないです。</p> | |
| | | | 【回答】 管財課 | <p>うるま市役所本庁舎には、東棟地下に約90台、東棟北側に約120台、西棟南側に約30台、合計約240台分の市民駐車場があります。しかし、時期や時間帯によっては、利用者が多く駐車が難しい状況となり、大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。 西棟北側には約130台分の公用車駐車場がありますが、公用車台数の削減により、市民駐車場が拡大できるよう検討してまいります。ご理解のほどお願いいたします。</p> | × |

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 |
|-----|-----------------|------------------|----------------|--|----|
| 12 | R2.6 | 税務申告 | 市民税課 | 毎年の申告で思うこと！ 市民の申告者を待たせた状態でお昼時間をとっているのは、いかがなものでしょうか。 沖縄市役所では、お昼の間中も、申告手続は出来ます。 待つこともなく、スムーズに出来ます。 | × |
| | | | 【回答】 市民税課 | 申告期間中における受付時間について、ご不便をお掛けして申し訳ございません。 以前にも同様な内容でご指摘を受けておりますが、改めてご説明いたします。うるま市におきましても、これまで昼時間の受付交代制を検討いたしましたが、交代制にした場合、休憩をとっている間、配置職員数が手薄になることから、申告受付処理人数が減少し、結果的に待ち時間が長くなることが予想されます。そのため、お昼の休憩時間は職員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とっております。なお、待ち時間を少しでも短くするために、他市より2週間早めに受付の開始を行いまして、受付人数を分散させて待ち時間の解消へつながる取組等も行ってまいりますので、ご理解とご協力の程、お願い申し上げます。 | |
| 13 | R2.4 | 保育幼稚園課 | 保育幼稚園課 | 窓口対応が悪い。確認して連絡すると言っても何日経っても連絡が来なくて、不安になる。連絡が遅れるなら、遅れると連絡が欲しい。待たされている側からしたらぜんぜん良い気分ではない。 保育園入所の手続きについても、空きがないと言われたが、別の担当の方が対応した時には空き確保されていると言われた。担当によって対応が変わる意味がわからない。 | × |
| | | | 【回答】 保育幼稚園課 | この度は職員の窓口対応や、手続きについて異なる回答を行い不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫び申し上げます。 日頃より親切・丁寧な対応を心がけておりますが、今回のご指摘を受け職員の指導徹底及び窓口対応の改善を図り、適切な入所案内ができるよう努めてまいります。 | |
| 14 | R2.2 回収は7月 | 勝連B&G 海洋センター | 観光振興課 | ハトのフン掃除大変です。(職員の方は毎日大変そうですよ。) 早く修繕して下さい いつまでに修繕しますか、いらぬ仕事ですよ | × |
| | | | 【回答】 観光振興課 | ご意見いただき有難うございます。 令和2年3月に指定管理者においてハトが侵入する原因となる天板を修繕しており、状況は改善されております。 | |