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	H29.3	窓口サービス課	窓口サービス課	市外より転入手続きで来ました。マイナンバーカードの表面の住所印字が全くちがう住所になっていました。「すみませんでした。ハイハイ」と言うものの、大切な身分証明書となるカードなので、ミスのないようにするのが当然だと思います。印字された間違った住所は訂正線がひかれ、正しい住所が下に小さな文字で書かれていました。不満であり残念です。	×
			【回答】 窓口サービス課	この度は、窓口対応時の不手際で大事なマイナンバーカードに誤記載があり、お客様に不快感を与えたことに対し、お詫び申し上げます。対応の際、カード記載時の画面確認作業が十分ではなかったことが原因です。今後の改善策といたしまして、入力時の画面確認作業の二重チェックを行う等、確認体制を強化してまいります。今後このような間違いが起こることがないように、職員一同さらなる業務改善を図ってまいります。誠に申し訳ございませんでした。	
2	H29.3	窓口サービス課	窓口サービス課	パスポート申請でお願いをしたら、態度の悪いスタッフがいました。要注意して下さい。	×
			【回答】 窓口サービス課	今回は、職員の不適切な対応で、不愉快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。日頃より、職員の接遇に関しましては、各種研修を行っているところですが、今回ご指摘いただきましたことをふまえ、より一層の接遇向上に努めます。	
3	H29.1	庁舎東棟	総務課	役所内、タバコのおいが気になります。以前からですが、まだにおいます。	×
			【回答】 総務課	今回の指摘につきましては、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。東棟庁舎の喫煙所は、4階屋上のみを指定しております。その他、西棟地下環境課近く駐輪場横と1階正面玄関右側（東棟側）のみを指定しております。今後は、職員への喫煙場所の周知徹底と来庁者の方で喫煙者への喫煙場所の案内張り紙等を行い、タバコによる不快感の軽減に努めて参ります。	
4	H29.1	市役所駐車場	総務課	駐車場内の車止めが高い所がありますので、工夫してください。大丈夫だと思って前進したら車にキズをつけるはめになりました。	△
			【回答】 総務課	ご指摘ありがとうございます。駐車場車輪止めの高さについて調べたところコンクリート製は基本的に高さの基準は定めはなく、またこの高さは近年多発のブレーキとアクセルの踏み間違による飛び越しや重大事故防止に役立っているものと考えます。大変申し訳ございませんが、今後の駐車場利用の際は、前からではなく出来る限りバックでの駐車にご協力頂き、車種によっては前後に関わらず駐車の場合は十分にご注意をお願い致します。	

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
5	H29.3	国民健康保険課	国民健康保険課	私は、限度額適用認定証をもらいにきましたが、未納のためにももらえないと言われ文句をいって上司に相談するから呼んで来いと言いました。私は、日ごろ保険も使わないのに、こんな時に使えないのなら無意味だと言ったら、「貸し付け制度があるがいつ支払いできますか？それを使って支払いができなければ財産の差し押さえにもなる」と言われました。金を徴収することのみで病人は大丈夫なのかの気遣いもなく、がっかりしました。 28年度の健康保険税の金額も納得がいかず、前年度との差額があるから上がっているとの事でしたが、生活も厳しい中、ほかの支払いも待たせていて年金や固定資産税も支払う約束でしたので、少し支払ったら健康保険まで支払いできません。そのままでは無年金になります。国が決めたか市が決めたか知りませんが、弱者はいつまでたっても立ち上がることはできません。お金があればすぐにでも支払います。それができないから頼んでいるのであって、必要な時に使えなければ何の意味もありません。認定証をもらうためにまた、お金を借りて借金が増えるわけですから。	×
			【回答】国民健康保険課	今回、窓口での配慮を欠いた対応及び説明不足に対し、お詫び申し上げます。 今回必要とされた限度額適用認定証とは、医療費が高額となる場合、限度額を超えた医療費を医療機関が直接国保連合会へ請求する事を認める証明書で、国保税に滞納が無い方を対象とした制度となっております。このとき医療機関に支払う金額を国保では高額療養費と呼びます。 限度額適用認定証を利用出来ない方の救済として、当市では高額貸付制度を用意しております。国保税の滞納解消を相談・誓約し履行して頂ける方を対象とし、国保課が高額療養費を医療機関へ支払う制度です。 どうしても誓約を行えない方は、加入者が医療機関へ医療費をお支払い後、国保課へ払戻の申請をして頂くことも可能です。 次に国保税についてですが、国保税は、前年度申告の世帯総収入及び加入者数に対し課税（所得割・均等割・平等割）する制度となっております。また、国保税には天災や失業等により急激な収入減少が生じた場合に減額措置できる場合や生活困窮等の事情で納付期限内納付が困難な方は納付方法の相談も行っていますので是非ご相談ください。 国民健康保険は、加入者の保険税収入等により運営しており、ご健康な方も病気の方も互いに負担し支えあう相互扶助制度であります。ご理解のほど、よろしくお願いたします。	
6	H29.2	東棟北口前の駐車場	総務課	東棟北口前の駐車場の曲がり角に目立つポールをたててほしい。いろんな車が、タイヤを乗り上げたり、バンパーをぶつけたりしているので角が見えやすいようにして下さい。急ぎで	△
			【回答】総務課	ご指摘ありがとうございます。 確認したところ縁石に黒いタイヤ痕や車による傷跡がありましたので、早急に運転者の視覚に入るように各コーナーに蛍光色の黄色ペンキ等を塗り、ポール設置が可能な場所には設置のうえ注意喚起をして参ります。	
7	H29.2	納税課	納税課	接客態度考えた方がいいと思います。上から目線。生活が厳しく、わざわざ足を運んで相談に来てるんです。払わないと言っていないので、もっと対応考えて下さい。気分悪いです。	×
			【回答】納税課	納税課での対応に不快な思いをさせたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。 税金は納期限内に一括納付が原則であり、納税課職員は納税者の公平性を保つため適正な対応に努めており、生活困窮等で一括納付が困難な方に対してはご相談をお受けし、税法に基づいて厳正に対応しております。 今回のご指摘につきましては、納税課職員としての職責の重要性を自覚し、納税者の信頼と協力が確保できる窓口の確立に向けて、なお一層の努力を重ねてまいりたいと思っております。 今後とも市税の納期内納付にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。	

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	H29.2	市民税課	市民税課	確定申告の受付の方の対応が悪すぎます。言葉づかいの悪さ、威張った話し方、冷たい対応にカチンときました。お年寄りや障がい者などにももっと丁寧な対応を求めます。あまりにひどいので、いますぐ変えてほしいと思います。	×
			【回答】 市民税課	今回は、来庁者に対する配慮が至らず、応対時の言動によりお客様に不快感を与えた事に対し、お詫び申し上げます。今回ご指摘頂いたことを踏まえ、市民の方々へのご配慮と丁寧な言動について、より一層職員の接遇向上に努めてまいります。今後とも、うるま市の市税業務に対し、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。	
9	H29.2	窓口サービス課	窓口サービス課	駐車場に行くと、ライトが付きっぱなしの車がなかったので、わざわざ戻って窓口の人に伝えました。すると、「案内の所に行く、放送してくれます。」とのこと。びっくり。市民へのサービス、私がするの！？駐車場に戻ってTELしました。親切じゃないね。せめて、「ありがとうございます。私は手が離せないで・・・」と言ってくれたら、行ったかも。はあ～	×
			【回答】 窓口サービス課	今回の案内では、職員の対応が不十分であったために不愉快な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。お客様のご要望を親身に把握し、対応できるよう職員一人ひとり心がけておりますが、今回は、基本的な対応が不十分であったことを痛感しております。改めて、接遇研修、指導の充実を図り、日々のサービス向上に努めます。	
10	H29.2	窓口サービス課	窓口サービス課	本日、転入届を提出させて頂きました。窓口で対応下さった職員のご説明がとても親切で分かりやすく御礼申し上げます。時間外の対応になってしまい申し訳ありませんでした。	◎
11	H29.3	窓口サービス課	窓口サービス課	列に並んで前の人に対応した後に、声をかけたが返事をせず、後から来た年配の男性の対応をした。失礼にも程がある。	×
			【回答】 窓口サービス課	この度は、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。通常、お客様のお並びしている順番で対応しておりますが、手違いにより、順番が前後したと思われまます。今後、このようなことがないように、しっかりと対応していきます。	
12	H29.3	窓口サービス課	窓口サービス課	対応がひどい。お年寄りに対しても怒鳴っている。耳が聞こえにくいという面を差し引いたとしても対応が良くない。昨日、今日どちらも役所を伺った時に目にしたが、これまでは、市民に対して悪い印象しか与えない。私も2日連続来て嫌な思いをした。	×
			【回答】 窓口サービス課	今回の窓口対応で、職員の至らない点があり、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。高齢者の方にも、丁寧でより分かりやすいご案内ができるよう、改めて接遇研修を強化していきたいと思っております。いただきましたご意見を真摯に受け止め、市民一人ひとりに寄り添った対応ができるよう、改めて職員へ研修を図ってまいります。	
13	H29.3	窓口サービス課	窓口サービス課	住民票等申請時に、記載台が暗くて字が書きづらい。記載台を明るくすれば、良いと思います。	△
			【回答】 窓口サービス課	ご指摘いただきました件でご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。ご意見の中にあります「暗い」場所が、天井吹き抜けの真下部分と想定されます。繁忙時期に多くの記載台を必要とするため、天井吹き抜け部分の下にも記載台を設置している状況でございます。現状としましては、照明設置が難しくなっておりますが、今後は、簡易的なスタンドライトを設置するなど、可能な限り明るい環境の中で、申請書等を記入できるよう整えていきたいと思っておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。	

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
14	H29.3	児童家庭課	児童家庭課	こども医療費助成の受付をしました。担当した方の対応がそっけなく説明もあまりなく、手続きを待っている間、ほかの人が隣で受付している話を聞いてなんとなく仕組みがわかりました。担当した方はもっと話（内容）がわかるように指導してほしいです。今後も受付する方が増えると思います。宜しくお願いします。	×
			【回答】 児童家庭課	窓口対応において不快感、不信感を与えてしまいましたことをお詫び申し上げます。ご提言のありました窓口受付での対応につきまして、今一度内部研修を行い、業務の習得を図るとともに丁寧で分かりやすい対応を心掛けるなど接遇向上に努めてまいります。ご提言ありがとうございます。	
15	H29.3	介護長寿課	介護長寿課	父が死亡し、いろいろ苦しい中、手続きに来ているのに担当の女性は、半ズボンにタイツ、レースの上着、ピカピカマニキュア。一階の方は制服で親切なのに、おかしいと思いました。せめて、来る人の気持ちを考えた服にしてほしい。	×
			【回答】 介護長寿課	職員の服装で不快な思いをさせたことについて、お詫び申し上げます。 職員の服装につきましては、これまで職員課を中心として各種研修会等を通して注意喚起をしていたところでありますが、今回ご指摘いただいたことを踏まえ、ご来庁の方々が多く手続き等ができるよう、公務員として適切な服装の徹底等、職員の接遇マナーの向上に努めてまいります。 職員の服装で不快な思いをさせたことについて、重ねてお詫び申し上げますとともに、改善に対する貴重なご意見を賜り感謝申し上げます。	
16	H29.3	庁舎東棟	総務課	新しい建物の1階ロビーの奥にした時計がなくて、お年寄りの方に時間を聞かれました。見やすい場所に時計を設置してほしいと思いました。よろしくお願いします。	△
			【回答】 総務課	ご指摘ありがとうございます。早速、現場を確認し、来庁者から時間確認が出来る最適な場所を選定し、時計を設置いたします。	
17	H29.3	健康福祉センター うるみん	健康支援課	うるみんから帰る途中、杖をついた高齢の方がタクシーを呼んでほしいと、うるみんの職員に声かけしているところに居合わせた。すると、「〇〇〇に公衆電話はありますよ」と案内していた。歩きづらい方に、タクシーを呼ぶくらいのサービスはやってあげてほしい。 それと、公衆電話を高齢者の方や、困っている方が使用できるシステムみたいなものを作ってほしい。	△
			【回答】 健康支援課	今後、ご要望のシステム構築について、健康福祉センターうるみんの施設管理者と検討・協議を行ってまいります。この度は、ご意見ありがとうございます。	
18	H29.3	市内巡回バス	市民協働課	市内の巡回バスも、どこでも乗り降りできる様にしてほしい。そうしたら、高齢の方も早めに免許証も返せるのでは。	△
			【回答】 市民協働課	公共施設間連絡バスは、一般のバス路線がない交通空白地域の公共施設（公民館）や庁舎など主要な公共施設を経由するバスとして運行されており、民間のバス事業者などの運営に影響を及ぼさない事を前提としております。 また、どこでも乗り降りできるようないわゆるデマンド型タクシーでの形態の運行は現時点では厳しいものと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。	

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
19	H29.3	国民健康保険課	国民健康保険課	後期高齢者用の健康被保険者証を一般の保険者証と同サイズ（名刺版）で作成してもらいたい。財布やポケットに収納できて便利。	△
			【回答】 国民健康保険課	後期高齢者医療保険は、沖縄県後期高齢者医療広域連合が保険者となっており、沖縄県内の41市町村が共通の被保険者証を使用しております。 ご提案の件につきまして、沖縄県後期高齢者医療広域連合へ問い合わせたところ、 「沖縄県後期高齢者医療広域連合では、後期高齢者医療制度施行当時の各市町村からの要望や被保険者がみやすい文字サイズとする点などを考慮し、被保険者証、限度額認定証、特定疾病療養受療証など、全ての証について現在のサイズを採用しております。現在、被保険者証のサイズ変更の予定はなく、ご希望に沿うことができず申し訳ありません。ご意見としていただきましたサイズ変更による携帯性向上など、より利便性の高い被保険者証をご提供できるよう引き続き情報収集に努めます。今後とも後期高齢者医療制度へのご理解・ご協力をよろしくお願い申し上げます。」との回答がありました。 ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。	
20	H29.3	団地	建築工事課	団地の申し込みの件で電話問い合わせをしたが、対応の仕方が不満です。教育が必要では？	×
			【回答】 建築工事課	市営団地への入居希望の問合せに対し、不快な思いをさせた事をお詫び申し上げます。 電話での問い合わせにつきましては、まず、県営団地、市営団地の入居申し込み時期をお知らせし、詳細はその時に配布する「募集のしおり」で確認頂くようお願いしているところですが、説明が不足であったと反省しております。 今後は、より丁寧な電話対応の向上に努めてまいります。	
21	H29.2	窓口サービス課	窓口サービス課	受付の人の私語がひどかったです。慣れた業務でもちゃんと仕事してほしいです。	×
			【回答】 窓口サービス課	この度は、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 今回、ご指摘がありましたことをふまえ、職員への指導を徹底し、さらなるサービス向上に努めます。	
22	H29.1	国民健康保険課	国民健康保険課	窓口に来ているのにも関わらず少し離れたところに突っ立っていて素早い対応で接してほしいです。	×
			【回答】 国民健康保険課	今回、窓口対応が遅れ、ご迷惑をお掛けしましたことに対し、お詫び申し上げます。 今後は、素早い窓口対応の指導を再徹底してまいります。	
23	H29.3	図書館	中央図書館	図書館を与那城屋慶名に作って下さい。勝連、石川、具志川はありますが、ここにはないですから。	△
			【回答】 中央図書館	ご指摘のとおり市立図書館は、中央図書館、石川図書館、勝連図書館の3館で運営しており、ご提案の与那城地区への分館設置については現在のところ計画はございません。 与那城地区、特に島しょ地域へお住まいの方には大変ご不便をおかけしますが、これまでどおり上記3館をご利用くださる様お願い致します。 要望にお応えできないことを心苦しく思いますが、今後も、図書館サービスの向上に努めて参りますので、ご理解・ご協力をよろしくお願い致します。	
24	H29.1	石川出張所	障がい福祉課	④番休憩中ですか？おかしを食べたり、携帯見たりおしゃべりが目につきました。	×
			【回答】 障がい福祉課	出張所窓口にてご気分を害されたことをお詫び申し上げます。 出張所④番専門窓口では、業務ごとの担当職員が1名ずつ配置となっておりますので、お客様がいらっしやらない時間帯でも席を離れず休憩をとることもございました。今回ご指摘いただいたことについて改善を図るとともに、今後も窓口職員の接遇マナーの向上に努めてまいります。	

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
25	H28.10	B&G	生涯スポーツ課	ボールを貸してくれたり、台やネットが揃っていないが、受付時間なのに受付ができなかったり、受付員がいないことが多い。	◎ ×
			【回答】生涯スポーツ課	施設ご利用の皆様へご迷惑をおかけして申し訳ございません。現在、B&Gセンターでは、プールのオープンに向けて準備を進めており、その作業で一時事務所を離れる場合がございます。その際には、窓口にて「〇〇に居ますますので、申し訳ありませんが、〇〇にてお声かけください」等といった周知の貼り紙をしております。また、電話の対応については、子機を持ち歩き対応しておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。	
26	H29.3	市民税課	市民税課	ボールペン使えませんよ。確認してますか？申告時、順番を待っている際、高齢者やお子様連れの方が多くいらっしやいました。立って待っていました。もう少し、椅子があれば待つのも苦痛ではないと思います。心配りを！！ また、申告はスムーズでしたので、良かったのですが、プライバシーゼロでした。他人に聞かれないよう配慮が欲しいと思いました。	△ ◎
			【回答】市民税課	平素より、うるま市市税業務にご理解、ご協力を頂き感謝いたします。 例年、職員もミーティングを重ね、対応に漏れが無いように注意しているところでしたが、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。 プライバシーについてのご指摘は、次回に向け改善が図れるよう内部で検討してまいります。 今回は、ご助言及びご指摘を頂きありがとうございます。	
27	H29.2	中央図書館	中央図書館	大通りからの入り口が非常にわかりにくい。看板も家の角へ隠れて見えない。 駐車場が大変混雑している。職員の方はできれば、第2駐車場へお願いしたい。	× △
			【回答】中央図書館	図書館の入口が分かりづらいため、利用者へご不便をおかけしていることとお詫びいたします。ご指摘のとおり、県道75号線から図書館へ入る道路は幅がせまいため、わかりづらくなっております。そのため、県道の案内標識とは別に図書館入口を示す看板を設置しておりますが、南側から図書館へ来館する利用者にとっては緩やかな左カーブの左側に図書館が位置していることから、遠方から看板を確認することは厳しい状況です。しかしながら、付近に新たな看板を設置する適当な場所がないことから、早急な対応は厳しい状況ですので、ご理解・ご協力よろしくお願い致します。	
28	H29.2	中央図書館	中央図書館	図書のリクエスト（他館から取り寄せ）について電話、メール、インターネットでできるようにしてほしい。いちいち来館して、紙（申込書）を一枚書くのは手間。特に高齢者、体の不自由な方は大変と察する。 また、大学図書館から原則、取り寄せできないと言われるができるようにしてほしい。他の公共図書館（内地）ではできることが多い。	△
			【回答】中央図書館	他館から資料を借り受ける場合、県内公共図書館へは相互貸借制度が浸透しており依頼しやすいが、特に県外の公共図書館や大学図書館については都合により借受ができない場合があります。電話等でリクエストを受け付け、借受ができなかった場合に利用者（依頼人）とのトラブルになることも予想されます。図書館としては電話やメールではなく直接カウンターにて詳しい聞き取りや説明を行い、慎重な対応に心掛けていますので、ご協力頂きたいと思っております。	

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
29	H29.3	中央図書館	中央図書館	子供さんの声がとてもうるさく感じ、親御さんも注意しようとしません。私が「静かにして下さいますか？お願いします。」と言うと、少し静かになりましたが、しばらくすると、また聞こえてきます。他県では、ほとんど見られない事です。スタッフの方も大変かと思いますが、きちんと対応して下さいを望みます。（毅然とした） また、大人の方（利用者）に対しても。	△
			【回答】 中央図書館	図書館利用者の方へ不快な思いをさせてしまったことをお詫びいたします。 図書館は老若男女さまざまな方が利用する公共施設であることから、図書館職員はもちろんのこと、利用者におかれましてもお互いに不快な思いをしないよう配慮する必要があると考えております。今後も職員への適切な指導を行うとともに、利用者への声かけを行うなど、図書館の良好な環境確保に努めて参りますので、ご理解・ご協力よろしく申し上げます。	
30	H29.4	与那城地区公民館	生涯学習文化振興センター	老眼鏡を置いてくれたら助かります。	△
			【回答】 生涯学習文化振興センター	ご意見ありがとうございます。 窓口にて用意しました。どうぞご利用ください。	