

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
483	H26. 7	職員課 全職員	職員の中には、笑顔で挨拶をされ、とても感じの良い方もたくさんいらっしゃいますが、すれちがっても挨拶なし、にらみつけている感じまでします。どのように思いますか。	◎ × □
		職員課【回答】	このたび、職員の不適切な対応により、不愉快な思いをさせたことに対し、深くお詫び申し上げます。 職員の接遇につきましては、これまでも各種研修を行っているところですが、今回ご指摘頂いたことを踏まえ、より一層接遇の向上に努めてまいります。	
484	H26. 7	市民課	証明書を発行する機械に英語表記をしてほしいです。	△
		市民課【回答】	現在の自動交付機は、日本語しか表記できない仕様になっており、新たに自動交付機を設置する際には検討したいと思っております。	
485	H26. 7	市民課	（お礼）障害年金を受給しているものの親ですが、毎年引き続き年金を受ける手続きが7月31日までに出不さいといけないということで、今日、その連絡をもらい、親が代わりに来ました。連絡していただかないと切られるところでした。忙しい中、本当にありがとうございました。	◎
486	H26. 9	市民課	年金がだんだんと減り、老後が心配です。	□
487	H26. 7	国民健康保険課	国民健康保険税の対応に怒りが抑えることが出きず書きます。保険の分割支払いの相談に行ったところ、長時間待たされ、何の進展もなく無駄な一日でした。そんなに時間がかかるのはなぜですか？しかもやり方が最悪です。 他人の分割払いの用紙を（左手にかかげ）「このようにします？」と言われ、金額（8,000円くらい）と書いてあるのを見せられ、自分のものだと思い、喜んで「お願いします。」と印鑑、署名をしました。最後に「用紙ください」と言ったら「これは他人のものなので、あなたは、役所から届いた用紙で支払ってください」とのこと。何のために長時間待って、何のための相談だったのか、役所の方の人間性を疑いたくなります。 保険税の窓口の方、上司の方、いつもこのようなやり方ですか！！今まで、役所には何度も行きましたが、こんなやり方されたのは、初めてで、とても残念です。絶対にやってはいけないことだと思います。 支払いが困難のため、仕方なく役所まで行くのにこんなやり方、心ないと思います。国民健康保険の方、今一度考えてほしい。	× □
		国民健康保険課【回答】	国民健康保険税の平成26年納付書を発送した7月の窓口が混雑していた頃だと思われます。お客様に分りやすく説明しようとしていたようですが、説明していた納付書が別人のものだと判り、お客様にはご迷惑をおかけしました。今後このようなことが起らないよう職員の指導を徹底し市民サービスの向上に努めてまいります。 また、ご指摘にありましたように利便性向上のため待ち時間の短縮にも努めてまいります。	

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
488	H26. 8	市民生活課	庁舎間バスが指定時刻より、早く出発している！！急ブレーキ、急発車。十字路でスピードで曲がったので、非常に傾いて危険を感じた。 また、うるみんから本庁まで、若者が携帯でずっと会話をしており、うるさいが、運転手は「知らない」と全く注意をしなかった。だいぶ、うるさくて、たいへんだった。注意を促す張り紙でもしてほしい。危ないので困る。	× △
		市民生活課 【回答】	バスには時刻が自動修正される電波時計を設置し予定時刻を守るよう努めているところではありますが、ご迷惑をかけたこととお詫び申し上げます。今後とも乗車いたします皆さまへ、ご迷惑がかからないよう努めてまいります。 なお、運転につきましても、当然のことながら一層の安全運転に心がけ、また、バスご利用の皆様のマナーについても注意を促す掲示物を考えてまいりたいと思います。	
489	H26. 8	市民生活課	広報誌に区の区費徴収当番の名前が載るのですが、女性だけの世帯もフルネームで当番の名前が掲載されます。プライバシーの問題や安全の面も不安になります。フルネームの掲載は考えていただきたい。	× △
		市民生活課 【回答】	うるま広報での区費の徴収に関する掲載はおこなっておりません。 おそらく、自治会からの「お便り」が差し込まれているものと思われます。区費の徴収方法につきましては、自治会それぞれ工夫なされているようですが、ご指摘のことも踏まえた上で、慎重な方法をすべきと思われますので、このような意見がありましたことを各自治会へ連絡したいと思います。	
490	H26. 8	児童家庭課	児童扶養手当受給中で、とても助かっています。しかし、生活苦で、病院に行かずに無理して仕事を頑張ると、一部カットになりました。仕事は生活（子ども）の為ですが・・・生きるのは辛いですね。	◎ □
		児童家庭課 【回答】	児童扶養手当は、母子家庭等の生活の安定と自立の為に支給される事となっており、制度上、所得制限がございます。 所得が低い方は手当額が満額に近くなり、その一方で所得が高い方は手当額が一部減額もしくは停止となります。 そのため、今回のケースでは貴殿の所得額が法律で定める所得制限額を上回ったため手当額が一部減額になったと考えられます。何卒ご理解のほど宜しくお願いします。 また、児童家庭課においては、「母子及び父子家庭等医療費助成制度」という医療費の払い戻しを行う制度がございます。本制度も一部、所得制限はありますが、是非ご利用いただきますようご案内申し上げます。	

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
491	H26. 8	生活福祉課（うるみん）	（1階施設管理室）窓口の方は、訪ねても嫌そうな顔をして、話し方も不親切で、聞いている方はとても不愉快になりました。他の市民からも問い合わせ等が多くあると思うのに、言葉づかいや態度に問題があると思います。中には、二度とうるみんの施設を使用したくないと思う方もいると思います。ぜひ、改善をお願いします。	×
		生活福祉課【回答】	今回の対応について、不愉快な思いをさせてしまい深くお詫び申し上げます。今後、窓口・電話対応等については親切・丁寧な対応を心がけ、サービス向上に努めてまいります。	
492	H26. 9	環境課	（具志川ビーチについて）台風の跡から、ゴミがものすごいです。具志川小学校の子どもたちが良く泳いでいますが、ガラス等あり、とても危ないので、きれいにしていきたいです。せっかくのきれいな海がかわいそうです。	× △
		環境課【回答】	具志川ビーチの不法投棄ゴミについては、人目につきにくい場所であることから、ポイ捨てゴミや様々なゴミが捨てられている状況です。環境課では、不法投棄監視パトロールを行いながら不法投棄ゴミについては回収をしております。 しかしながら、不法投棄は後を絶たない状況であり、対応に苦慮しているところであります。 今後は、地元自治会やボランティア団体等と連携を図りながら対応し、美しい海岸に行きたいと考えております。 また、台風後に海藻等が漂着しておりますが、海岸管理者である沖縄県中部土木事務所に対策をお願いしながら、協力して対応して行きたいと考えております。	
493	H26. 8	専門窓口（石川支所） 国民健康保険課 納税課	お客さんの目の前であぐらをかいた座り方。目にあまるし、とても不快です。即刻やめるべき。お客さんはみえますよ。もっと仕事とプライベートの切り替えをし、社会人としての自覚も持ちなさい。本庁へも伝えます。	×
		国民健康保険課 納税課【回答】	お客様へ不愉快な思いをさせたことを深くお詫び申し上げます。今回のご指摘を真摯に受け止めて今後このようなことが起きないように指導を徹底し市民サービスの向上に努めてまいります。	
494	H26. 7	生涯学習振興課（石川地区公民館）	私はそろばんの試験を毎回ここで行っています。これからもよろしくお願いします。	◎
495	H26. 8	生涯学習振興課（石川地区公民館）	楽しかったです。	◎
496	H26. 7	生涯学習振興課（石川地区公民館）	学習室はクーラーや扇風機がついて、とても涼しく、静かで勉強しやすいです。また、図書室もあるのでいいです。	◎

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
497	H26. 7	生涯学習振興課 （石川地区公民館）	学習室はクーラーがついて、とても勉強しやすいです。	◎
498	H26. 8	生涯スポーツ課 （石川運動場）	石川市民グラウンドが、夜暗くて安全に運動できません。照明設備の整備をお願いします。	× △
		生涯スポーツ課 【回答】	石川運動場については、ナイター照明の設置はしていませんが、ジョギングやウォーキングができる程度の照明を野球場側から午後10時まで点灯しております。ご理解をお願い致します。	
		都市計画課 【回答】	石川公園のご利用ありがとうございます。 石川公園内の遊歩道に設定されております外灯は、都市計画課にて管理しております。 公園内遊歩道（グラウンド周辺）の外灯を確認したところ、4灯が点灯していない状況でした。そのうち3灯は修繕いたしました。残り1灯につきましても、今後、修繕してまいりたいと思いますので、ご理解のほどよろしくお願いします。	
499	H26. 7	生涯スポーツ課 （勝連B & G）	プールの中の虫やごみをちゃんととってほしい。	× △
500	H26. 8	生涯スポーツ課 （勝連B & G）	プールをきれいにしてほしい。	× △
		生涯スポーツ課 【回答】	プール管理については、定期で水質検査の実施、ろ過機によるプール水の浄化、施設の利用開始前に職員による手作業での清掃作業を行っている状況にありますが、今回ご指摘いただいたことを踏まえ、より一層管理の向上に努めていきたいと思っております。	
501	H26. 8	生涯スポーツ課 （勝連B & G）	とてもおもしろい。	◎