

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
625	H27. 9	市民課	市民課の窓口で対応していただいた職員がとても良かったです。 市役所に足を運ぶ機会は度々ありますが、仕事やる気あるのか？と思うほど、身なりがだらだらしていたり、態度が悪かったりと、気分よく帰ったことはありませんでした。 今回、その職員に丁寧に対応していただき、私の中で市役所のイメージが変わったと感じています。 これから、その職員のような職員・スタッフが増えてくれることを期待します。	◎
626	H27. 8	市民課	市民課の窓口へ今月も何度か来ていますが、男性の職員がとても親切で親身に対応してくれました。 ほかの女性の職員よりも丁寧で言葉使いも優しく無事に手続きを済ませることが出来ました。 市民の方に対して誠意をもってお仕事をされている方だと思いました。	◎
627	H27. 10	農政課	今日、浦添市から本庁納税課へ用があってきました。 その後、石川庁舎の農政課へ農振地域の証明書をもらいに行きました。 びっくりしたのは、そこでは市長の公印がなく本庁まで行かなければならないとのこと。後日郵送もできると言っていましたが、急いでいたので担当の方と一緒にまた本庁に行きました。そこでやっと証明書をもらいました。 このような特に重要でもない書類に本庁以外で公印を押せないなんてナンセンスです。	×
		農政課 【回答】	ご指摘の公印の件につきましては、公印規程に基づき紛失、不正使用等がないよう適正に管理することが義務付けられていることから、本庁舎のみでの使用となっていることをご理解いただきたいと思います。 公印を捺印した証明書として発行をご希望の際には、事前に申請いただくことで迅速な対応が可能と考えておりますので、ご理解のほど宜しくお願いいたします。	
628	H27. 10	庁舎建設室	駐車場への案内標識等がなく、工事現場の駐車場に迷い込んでしまった。 案内標識等の改善やガードマンの配置等を検討願いたい。	△
		庁舎建設室 【回答】	ご迷惑おかけしまして申し訳ありません。庁舎利用者用駐車場出入り口に看板を設置しておりますが、見え難かったり、仮囲いゲートが開いたままの状況があったかと思われます。今後、このようなことがないように、現場への周知及び改善に努めてまいります。	
629	H27. 10	国民健康保険課	国保保険証の形式について、検討していただきたい。 現在手元にある保険証で、年度途中で退職該当と転居などで変更になった場合、新たに発行された保険証では、該当年月日が4月10日以降になり、人間ドック受診の際に病院の方で人間ドックに該当するかどうか判断できず、業務開始の8時30分まで確認するのに時間がかかります。その間、人間ドックを受診する方は、1時間ほど待たされることになり、精神的肉体的に大きな負担です。保険証に国保加入年月日を記入するなど改善してほしいです。	△

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
		国民健康保険課 【回答】	このたびは人間ドックの受診に際し、お待たせいたしましたことに対し、お詫び申し上げます。 今回のご意見を受けまして、病院等で保険証を一目見て確認できるよう特定健診受診券の受診期間の部分を本来の該当日で表示できるように改善しております。 今後とも国保行政へのご理解とご協力をお願いいたします。	
630	H27. 10	税関連部署	不親切です。 税金のことが分からず質問しているにもかかわらず、「だから」「確認してみてください」など上から目線のものの言い方です。 どういう教育をしているのでしょうか。 言葉使いや礼節などどうなっているのでしょうか。 サービス向上のために何をすればいいのか考えてください。 今回対応してくれた人の名前は書きませんが、今後このようなことがあれば名前も書きます。	×
	H27. 10	企画課	うるま市役所本庁に各庁舎から移転することになっています。そこで、是非沖縄市のように中心市街地循環バスを創設してもらいたいです。沖縄市では、40分置きに循環バスを発車しているそうです。うるま市でも参考にして作ってもらいたい。	△
631		企画課 【回答】	各庁舎の統合に伴い、現在、本庁舎と各庁舎の間に運行している庁舎間連絡バスを拡充する方向で調整しています。 現在は、具志川地区を起点として、2台のバスを石川向けと与勝向けにそれぞれ運行しておりますが、これを4台体制とし、約60分間隔での運行を検討しております。 また、運行経路につきましては、各庁舎以外に公民館などの公共施設を新たに乗降場所として設定する予定です。 なお、市で実施する連絡バスは、運賃無料形態としており、民間バス事業者の経営を圧迫しないよう路線バスが運行していない地域を運行経路の対象としております。 そのようなことから、地域によっては、市が実施する連絡バスの運行経路の対象外となることにご理解をお願いいたします。 新たな連絡バスの実施時期につきましては、平成28年5月までに実施することを目指しており、運行経路などの詳細は、事前に市広報紙や市ホームページでお知らせしたいと考えております。	
632	H27. 10	市民税課	市県民税の還付金の手続きに来たが、なぜ還付金が発生しないように正確に計算をして通知しないのか。 通帳番号、住所その他必要事項を記入し、役所に送付したら済むことかもしれません。 でも今の世の中信用できないので、役所まで来ざるを得ません。次年度から還付金が発生しないようにしてください。	× △
		市民税課 【回答】	詳細が不明であるため、還付が発生した経緯をご説明することができませんが、税の還付金が発生した理由については、国の制度によるものや申告等、様々な理由により当初の税額から変更となります。 お手数ですが窓口にてお問い合わせいただきますようお願い致します。	

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
633	H27. 10	保育課	仕事を始めるため保育所の申込みをしたところ認可も認可外もいっぱい、一時保育も条件が厳しく利用しにくい。 もう仕事を始めるのをあきらめるしかないですか？	×
		保育課 【回答】	保育所の利用しにくい状況があり大変ご迷惑をお掛けしております。子ども子育て支援事業計画を今年策定しました。 待機児童解消に向け保育所の施設整備を計画に沿って進めている状況です。 また、一時保育につきましては、利用する保護者の状況に合わせて利用日数を設けており、保護者のご要望にお応えできない場合もありますので、ご理解下さい。	
634	H27. 10	保育課	ファミリーサポートが充実・機能しておらず、委託しても投げっぱなし。子育てでとても助けて欲しいときに使えず不満がある。	×
		保育課 【回答】	ファミリーサポートセンター事業への貴重なご意見、ありがとうございます。 ご承知のとおりファミリーサポートセンターは会員登録された会員同士を結び付けることを中心に活動している事業を基本としておりますが、一方では保育施設等とは異なり会員同士の相互理解に基づいた有償ボランティア契約で成りたっております。 以上の事から、利用者と援助者との事前打ち合わせなどいくつかの手続きを行うことは、利用者と援助者間のトラブルを避けるために必要となります事をご理解ください。	
635	H27. 10	児童家庭課	対応がとても悪い。 名前も名乗らず、知識もない。	×
		児童家庭課 【回答】	このたびは、職員の不適切な対応で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。 今回ご指摘いただいたことを踏まえ、名札着用の徹底や丁寧な言葉遣いなど一層接客向上に努めて参ります。	
636	H27. 9	生涯学習振興課	具志川にも与那城・石川のような学習室を設けてほしいです。（うるみんなど）	△
		生涯学習振興課 【回答】	ご意見ありがとうございます。 平成29年度の開館に向け、市民芸術劇場に隣接し「生涯学習・文化振興センター（仮称）」を建設中です。センター内に学習室を設けておりますので、具志川地区にも学習室が設置されることになります。もうしばらくお待ちください。	
637	H27. 10	生活福祉課（うるみん）	飲み物の値段を安くしてください。	△
638	H27. 10	石川庁舎内	とても対応が良かった。	◎
639	H27. 9	商工観光課	エイサーまつり「天願青年会」すばらしかった。 感動をありがとう。	◎

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
640	H27. 9	図書館 （中央図書館）	久しぶり来館したのに、小学校の運動会のせいか車が止められません。利用者のための図書館だと思いますので、駐車禁止にしてもらいたい。（運動会などでの駐車はできないように。）	× △
		図書館 【回答】	うるま市立中央図書館では、47台分（内身障者用3台）の駐車スペースを用意しておりますが、十分なスペースとはいえず、図書館利用者に不便をおかけしたことをお詫び申し上げます。 今後も定期的な巡回を実施するとともに近隣の学校や事業所或いは住民と連携し、適切な駐車場運営に努めていきたいと思っておりますのでご理解・ご協力をお願いいたします。	
641	H27. 10	図書館 （中央図書館）	人数を多くした方がいいと思います。	△
642	H27. 9	学務課	今年から幼稚園の保育料が変わり、うちは実際のところは第4子なのに上の子と年が離れているということで第1子計算で7,800円になりました。実際には、上の子たちにもお金がかかります。友達のところは、小学生2、3年に兄弟がいるということで0円だそうです。 とても不公平に思います。 兄弟割があるなら、小学生や中学生がいても保育園や幼稚園の保育料と同等に割引してほしいです。	△
		学務課【回答】	幼稚園保育料の減免につきまして、うるま市の規則によって定められています。小学校3年生以下のきょうだいを利用する場合、最年長のお子様から順に2人目は半額、3人目以降は無料となります。 この減免につきましては、国が定めた「子ども・子育て支援法施行令」に基づき、うるま市においても規定しています。今後、国や他市等の動向を見据えまして、必要に応じて、見直しを検討していきたいと思っております。 どうか制度のご理解をお願い申し上げます。	
643	H27. 9	石川体育館	アリーナにクーラーを設けてほしいです。 試合中、暑くてたまりません。	× △
644		石川体育館	卓球の試合中、暑くてたまりません。 母がバテてしまい、大変だったのでクーラーを設置できませんでしょうか。	× △
645		石川体育館	とても暑かったです。 クーラーや扇風機があればとても良い場所になると思います。	×
643 ・ 644 ・ 645		石川体育館 【回答】	夏場に体育館等の屋内で運動をされることは予想以上に暑く、大変だと理解しております。空調設備の導入については設置費用や維持管理等を考えると大変厳しいものとなっております。しかし、熱中症対策の一つとして、大型扇風機を数機導入いたしましたので、ご理解のほど、よろしくをお願いいたします。	
646	H27. 9	石川体育館	施設がきたない。設備も最悪です。	×

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
647	H27. 9	勝連B&G海洋センター	時計の数字が見えない。	×
		勝連B&G海洋センター 【回答】	ご不便をお掛けして申し訳ございません。ご指摘の時計については、新しい時計と取替えいたしました。 今後ともお気づきの点がございましたらご提言をお願いいたします。	