

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
1	H23.5	うるみん運動室（生活福祉課関連）	うるみんの1階の運動室をよく利用させてもらっています。スタッフの方々は、いつも笑顔を絶やさず、また、誰が見ているわけでもないに黙々と真面目に業務をこなしている姿に感銘をうけます。どのスタッフもイイ仕事しているなあと感じます。もちろん中には、笑顔が苦手そうだったり、シャイな方もいらっしゃいますが、本質的に全員がホスピタリティにあふれている印象を常に感じます。本当にいつもありがとうございます。	◎
2	H23.5	B&G勝連海洋センター	体育館の中でも飲み物が買えるのでうれしいです。	◎
3	H23.5	B&G勝連海洋センター	武道場の予約が入っていなかったら使いたい。	△
4	H23.8	B&G勝連海洋センター	プールのポンプが故障のため一時休止と書いてあったが、いつまで休止するのか具体的に期間が書かれていないことに疑問を感じた。与勝地区から来る人だったらまだしも、具志川とか石川から来る人にとってはその場に来てプールが使えないと分かったら遠くから何のために来たのかというふうになってしまっても大迷惑になってしまう。そういうことを避けるために利用者のことも考えて責任ある表示をしてほしい。	×
5	H23.8	石川地区公民館	学習室のテーブルを増やしてほしい。いつもいっぱいです。	△
6	H23.9	石川地区公民館	いつも学習室を利用させてもらっています。ありがとうございます。学習室を利用する人がたいへん多く、席が空いておらず帰る人をよく見かけます。もっと席を増やしたり、教室を開けていただけないでしょうか。よろしく願い致します。 回答) 現在、学習室として使用している第2研修室には、机10台・イス20脚が常備していて、常時20名が利用出来る状態にありますが、特に、学生が集中して利用する期間（中・期末試験前後、夏休み期間中）や社会人の受験（資格・採用）時に増加する傾向にあり、日頃から、有効活用を図るよう利用者には相席の協力を掲示し、周知をしています。 本館の現状として、年々サークル団体が増加する傾向にあり、各部屋の使用頻度が増加することが見込まれます。この様な状況の中、登録団体・サークル団体の利用及び市立公民館主催講座等を確認し、可能な限り対応しています。ご理解ください。	△
7	H23.3	石川庁舎（商工観光課関連）	EMをもらいに行きました。1人にしか「おはよう」は言われませんでした。入ってきても無視、会議中で無視、私がきよろきよろしても声もかけない。ペンもよくつかない。「勝手にもらっていいの？」と聞いたら「いいはずですよ」という不安ぎみな対応。確認しておいてほしい。探し回っている時間がおしかった。	×

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
8	H23.5	石川庁舎専門窓口（国民健康保険関連）	入院費等負担額について、申請、相談。「今日は担当がいない。本庁ならいるけど・・・」と言われましたが、どこでも出来る様に対応すべきだと思います。 回答) 日頃は国保業務にご理解、ご協力を頂きありがとうございます。窓口業務を担っている課として常に適切な対応を心がけている所ですが、今回、石川支所において不愉快な思いをされた市民の方がおられるとのこととお詫び申し上げます。ご指摘のありました支所窓口につきましては、限られた職員数での対応を余儀なくされており、現在、給付係では石川庁舎、与那城庁舎へ週に1日ずつ担当職員を待機させておりますが常駐させることは困難な状況にあります。今後の対応につきましては、担当者がいない場合にはすぐに本庁に問い合わせてもらい、お配りできる説明書類を作成するなどを含め改善に努めてまいります。ご理解下さるようお願いいたします。	△
9	H23.5	石川歴史民俗資料館	私は足が悪く身障者用のトイレを利用しています。2階のトイレのカギが壊されているのは知っていますか？この間、1階のトイレが使用中で2階を利用したのですが、ドアを開けられ大変はずかしい思いをしました。早急に修理して下さい！！ 回答) 利用者の方々には、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。トイレの鍵は、5月25日に修理を完了しております。今後はこのようなことがないように、定期的に点検し、修理箇所等施設に不備がありましたら早急に対応するように致します。	×
10	H23.6	うるみん（部署未記入）	仕事をしながらの市民サービスなのに、9：30からですとか、待ちますの一言もない。こっちも生活がかかっているにもかかわらずの送り迎えです。9：00からのスタートならば全てにおいてちゃんとやってほしいものです。説明ぜんぜんない。40分待ち。	×
11	H23.5	勝連図書館	勝連図書館の閉館時間が早いと思う。 回答) 勝連図書館は子ども向け資料の収集館としています。利用者の防犯の面も考慮し閉館時間を1時間早くしています。お手数ですが、6時以降のご利用は中央館・石川館をご利用ください。また予約や資料検索はWEB（インターネット・ホームページ）からも可能ですので、ご利用ください。	△
12	H23.8	管財課	役所入口がとても汚い。ポスターとか。玄関、もっときれいにできないですか。入口ですよ！	×
13	H23.6	管財課関連	入口の案内表示が1階のみの表示なので多少不親切に思う。	△
14	H23.7	管財課関連	業務中にヤクルトの販売が行われていますが、石川庁舎では物品の販売をゆるしているのでしょうか？	□

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
15	H23.7	管財課関連	初めて本庁に来ただけで、駐車スペースにうんざり。あまりにも狭い。利用者の利便性を考えて駐車場の確保をしてくれなかったのか？	×
16	H23.8	行政改革推進室	意見箱の前に車イス。意見は書いてはダメですか。	×
17	H23.7	行政改革推進室 関連	職員の多さに驚いた。こんなに必要なのかと思うくらい。人員整理、削減に力を入れないとダメなんじゃない。 回答) うるま市においては、健全な行財政の確立をめざして、合併前の職員数（正規職員）1,130人を10年間で300人削減する計画（定員適正化計画）を策定し、これに基づいて職員削減を進めております。平成23年4月現在の職員数は924人で、これまでに203人の削減となっております。全国比較で見ると、人口や産業構造が似通っている市（類似団体）の平均値と比べて68人少ない状況となっております。部署によっては、事務室の広さや臨時・嘱託職員等の配置状況から、職員数が多いと感じる場合もあるかと思いますが、適正な職員配置に努めておりますことをご理解下さい。	□△
18	H23.8	行政改革推進室 関連	仕事している人、様々な人がいますが、どうしてお昼時間に役所で働く人たちはほとんどの方がランチに出て席をはずしているのですか？お客様に対して役所職員が足りず時間がかかっています。これも市民の手元から払われるお給料ですよね？ランチ時間をずらすなどの工夫をしてほしいです！！ 回答) うるま市役所においては、市民サービス向上のため、できるだけ、お昼時間（12時～1時）であっても交代制等により窓口開設（昼窓）を実施しております。ただし、限られた職員での対応となるため、手続によっては時間がかかる場合や、1時までお待ちいただく場合もございます。また、石川・勝連・与那城庁舎の支所専門窓口においては、業務ごとに担当職員を1名ずつ配置しておりますことから交代制による昼窓開設ができません。できる限りの市民サービス向上に努めておりますことをご理解下さい。	△
19	H23.9	全職員、職員課 関連	12時前、昼食前から売店、弁当売り場に並んでいるのを見ると、何時からお昼ですか？と聞きたくなりました。交代制ですか？	□

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
20	H23.9	行政改革推進室 関連	<p>1～3月分の市民サービス評価の回答を見たけれど、うるま市はクレームを減らそうとする努力がないというようにしか思えない。昨年の10～12月分の回答も見たんだけど、クレームの件数が1～3月分見てもあまり変わっていないように思えた。行政改革推進室はクレームをもとに、該当する部署の職員を呼び出して叱責をしたりしていないのか？教育がなっていないからクレームが減らないんじゃないのか。行政機関は努力なしにお金が入るからっていい加減な対応をしまっているじゃない？民間企業なんてお客様への対応を親切かつ丁寧にしてくれているんだから、市は民間企業を見習いなさい。そして、市民の皆さまへの対応をもっと向上させていかんといけない。職員の採用試験にマナーに関する出題したら？</p> <p>回答) うるま市においては、「市民の視点に立った行政サービスの推進」を掲げ、形式的な押印の廃止や全庁昼窓開設など市民サービスの向上に向けた取り組みを進めてきております。市民サービス評価もその一環で、これまで市民のご意見を受け「お年寄り・妊婦・子ども連れ優先駐車場」を設置するなど改善に取り組んできました。ご指摘のとおり市民からのクレームは継続的に寄せられている状況ですが、これらの声を受け、襟を正したり、可能な改善を図る気風が定着しつつあるものと考えております。今後も継続して「市民の声」を意識しながら市民サービスの向上に取り組んでいきたいと思っております。</p>	×
21	H23.9	健康支援課	<p>駐車場入口にでも、どこで何をしているのか案内があると分かりやすいです。集団健診は、受付は3階で、子宮がん健診も3階なのかと思ったら1階だった。分かっていたら駐車場も近場に止められるかな？中に入らないとどこで何をしているのかさっぱり分からない。</p>	△
22	H23.4	国民健康保険課	<p>手続きのため3回国保課へ行きました。「退職者医療制度」について、最初の方は説明が分かりやすかったが、その次の方は説明に困っている様子がこちらにも伝わってきた。任意継続から国民健康保険へ変更するためこの間4回市役所に足を運びました。4月1日電話した際に手続きに必要な書類がきちんと知らされていたらあとの2回は省けたのかなと思えました。職員もその分業務に時間を費やさなくてすむ。合併し地域が広がったため何度も足を運ぶのは大変な人もいます。本来なら試算に行った際に知らされておけば更にいいかと思っております。例えば手続きに必要なマニュアル様式を準備しておき配布するなど。以前、年金課に行った際には上記のような様式を配布され助かりました。</p> <p>回答) 国民健康保険への変更手続きにつきまして、職員の説明不足のためお忙しい中何度も足を運んで頂く結果となり、ご迷惑をおかけ致しました事をお詫び申し上げます。ご意見いただきました申請手続きに必要な書類の案内につきましては、今後国保窓口で常設させて頂き市民の皆様への周知に努めます。今後、この様なことのないよう職員の教育を徹底し、市民サービスの向上に努めていきます。</p>	×△

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
23	H23.5	国民健康保険課	歯も痛いし体調も悪くきついです。でもお金がないので、窓口での保険料支払いが限界です。子供とインスタントラーメン食べています。でも簡単に催促されると辛いのです。私たちがギリギリまで頑張っています。	△
24	H23.5	資産税課	窓口の方は声かけるまで誰も対応してくれませんでした。こちらを見ても知らぬふり。課によって対応のやり方、態度違いすぎます。資産税課の態度は不愉快。窓口に利用者がいるのに知らぬふりですか。	×
25	H23.2	市民課	待ち時間、長すぎます。この間も40分でした。	×
26	H23.4	市民課	あまりのサービスの良さに驚嘆しました。某市役所始めあちらこちら行政の窓口に行っても身だしなみ対応の悪さに唖然とすることがあまりにも多すぎます。委託を取り入れたうるま市に拍手！	◎
27	H23.5	市民課	窓口対応の方がすごく良かったです。	◎
28	H23.6	市民課	印鑑証明を取りに来た。本人が来ていて、カードも持っているのに申請書に氏名を2回も書かなくてはいけない。時間のムダ。もっと簡素化すべきだ。自動交付機を支所へ設置してほしい。市民の声をもっと聞くべきだ。	△
29	H23.6	市民課	本人なのに、身分証も持っているのに、住基カード、申請書を2度も氏名を書かないといけない理由が分からない。急いでいるのに簡素化してほしい。	□△
30	H23.7	市民課	できるだけ、あいさつをしてほしい。説明や言い方を詳しく説明してほしい。	△
31	H23.8	市民課	市民課の受付でしょうか？業者からの採用と聞きました。受付とはいえ、個人情報に関わることなので、職員で対応してほしい！！多少、待ち時間を要してもそれなりの責任感を持つての対応、重要性を任せるうえでも、今の体制はどうか？と思える。	□
32	H23.9	市民課	市民課とか、窓口の女子の制服が毎回きれいです。曜日によって変わるのでですか？清潔でとても気持ちいいです。	◎
33	H23.7	市民課（石川庁舎）	誤解がないようにあらかじめお断りしておきます。派遣の方ではありません。あくまでも職員の向上の為に記載させてもらっています。疲れているのか、怒っているようでした。笑顔がありません。あげくのはては専門用語での説明です。とても残念でした。他の庁舎で発行してもらおうと思ったくらい。1人で大変とは思いますが、一応職員です。もっと相手の立場に立った説明を分かりやすく！そしたら納得もしやすいと思います。	×△

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
34	H23.6	市民課（国民年金関連）	<p>仕事人としての意識変換を求めます。昼休み中とのことで待たされた。失業者が大勢いる中で、職員の数が少ないと、昼休みをとっている。公務員は市民へのサービス業です。給与をもらって事務所に居る以上、交代で昼食を取るなりの対応をして下さい。暇で来所しているわけではありませぬ。私も時間のやりくりで来ています。特別意識を無くして下さい。</p> <p>回答) うるま市年金係(本庁)では、12時から1時までのお昼休みを含めた、その日一日の窓口当番を2人一組で配置しておりますが、このたびお客さまに対して大変不愉快な思いをさせたことを心から深くお詫び申し上げます。年金係としても、お客様のご指摘を真摯に受け止め、今後このようなことがないように、より一層の市民サービスの向上に努めていきたいと考えております。</p>	×△
35	H23.9	市民課（年金関連）	〇〇様、とても丁寧で良かったです。年金の事もいろいろ勉強になりました。ありがとうございます。	◎
36	H23.9	市民課（年金関連）	見下された。早く終わらそうとする。	×
37	H22.12	市民課（与那城庁舎）	あいさつがなかった。どうした？と最初に聞いてきた。偉そうにため口。しかも「君」づけで呼んでいた。私は対応した職員の部下なのか？この職員はいったい何様のつもり？ブスッとしていました。住民票を申請しに来ただけで、申請用紙に使用目的を書いていたにも関わらず、口頭で確認された。あいさつ、言葉遣い、態度といった基本が全然なっていなかったのでも市民課だけでなく、市の機関全体をあげて徹底して改善に取り組みなさい。改善できなかつたら、その部署の職員の給料を減らすとか厳しいペナルティを職員に課したら。というか、やって当然です。	×
38	H23.6	市民税課	市民税課の〇〇さんに大変分かりやすく、丁寧に説明して頂きました。質問するのをためらっていましたが良かったです。ありがとうございます。	◎
39	H23.9	市民税課	あいさつは、すぐにあかるい笑顔でよかった。言葉づかいは好感が持てた。久しぶりに市役所に来たら、すごくよくなっており、びっくりした。かりゆしウェアなどの統一感も良かったし、一人一人の対応の仕方がすごく丁寧になっていた。	◎
40	H23.3	市民税課関連	e-TAXを自宅で習って、税務署で申告したいが手順をお願いしたいです。	△

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
			<p>e-TAXは、国税庁の国税電子申告納税システムとなっております。国税庁では、e-TAXの利用開始のための手続及びその利用のためのパソコン操作などに関する問い合わせに電話で対応する専門窓口として、e-TAX・作成コーナーヘルプデスクを設置しています。お手数ですが、e-TAX・作成コーナーヘルプデスク、もしくは、最寄りの税務署にてお問い合わせ頂きますようよろしくお願いいたします。</p> <p>○e-TAX・作成コーナーヘルプデスク 全国一律市内通話料 0570-015901 IP電話等ご利用の場合 03-5638-5171通常通話料金</p> <p>○沖縄税務署 〒904-2193 沖縄市字美里1235番地 電話番号098-938-0031（自動音声でご案内いたします）</p>	
41	H23.4	市民生活課関連	<p>4月22日、バスのことです。今日10時5分の役所のバスに乗ろうと思えば東恩納から歩いて向かいました。足が悪いのでつえをついて約1時間かかるのです。家から早めに出るのですが、途中途中足が痛み10時5分のバスに1分遅れて役所前まで来ましたが、5mほどの道路です。手をあげて止まると合図をしたのですが、いくら合図をしても止めてもらえませんでした。1、2分遅れた自分が悪いのは分かりますが、どうか係の皆様、役所付近の道でしたら止めてもらえるようにしてもらえませんか。東恩納から1時間かけてくるのです。お願いします。</p>	△
42	H23.4	市民生活課関連	<p>本庁市役所屋慶名行午後3時出発、「雨降りでもあるので与那城農協前で降ろしてくれ」と運転手に頼んだができなかった。障害者の場合、改善して下さい。</p>	△
43	H23.5	生涯学習振興課	<p>公民館の閉館時間は10時ですが、ガードマンに早めに帰らされる。しっかり仕事してもらいたい。</p>	×△
44	H23.8	生涯スポーツ課	<p>石川テニスコートが、整備が、いつも遅いので利用者が大変困っています。Aコート、ネット、整備、全ての電気の整備、早めに対応お願いします。夜も全然できません。</p>	△
45	H23.7	障がい福祉課	<p>障がい福祉課の〇〇さんがとても丁寧に対応して下さい、笑顔や質問への受け答え等、〇〇さんの優しさや人柄あふれる接客にとっても心が嬉しく感じ、このような方が障がい福祉課の担当におられて、安心していろいろ相談や質問などができ、大変満足して帰路につくことができます。改めまして〇〇さん、大変すばらしい対応、接客、笑顔、お気遣いのこもったお言葉ありがとうございます。うるま市から転出しますが、また機会がありましたらお会いして対応して頂きたいです。</p>	◎

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
46	H23.8	障がい福祉課	質問に対して詳しく教えてくれました。ありがとうございました。前回、申請がスムーズにいかず大変でしたが、その後とても丁寧な対応をして下さり、今回も丁寧に対応してくれました。安心しました。ありがとうございます。	◎
47	H23.6	職員課・管財課 関連	職員の喫煙場所は市民の見えないところにして下さい。地下1階入り口はタバコくさくて息苦しいです。	×△
48	H23.9	生活福祉課	職員は何を考えているのか知りません。態度といい言葉の悪さにはおどろきの一言です。	×
49	H23.9	生活福祉課	不安を抱えながら相談に来ているので、きつい言葉づかいをされると相談したいのと言えない状態になってしまった。	×
50	H23.9	生活福祉課	うるまの駐車場入口、表のくさりにはカードを取らず入れとあるが、時々来る人は、わざわざ降りて本体のカードを探す人がいる。私もその一人、本体の所にも張り紙して下さい。	△
			回答) 直ぐに（平成23年12月9日）本体の所にも張り紙をしました。	
51	H23.2	中央図書館	観光客ですが、少し長めに沖縄を楽しんでいます。各名所を訪れ、各市町村で図書館のAV（CDやDVD等）を館内で視聴（例：ちゅらさんのビデオ等）しますが、住所が無い者はダメと言われたのはうるま市だけです。ビックリ。情けなく残念！是非、他市町村並みに開放を願う。恥ずかしいですよ。	×△
			回答) 図書館内には、映像等の視聴専用ブースもありませんので、試聴としての利用限定としています。（1回10分程度）また、音楽視聴は機器の故障等も多く現在は図書館利用カード保持者のみのご利用となっております。ご理解のほどよろしく申し上げます。	
52	H23.3	中央図書館	職員が大変親切です。	◎
53	H23.5	中央図書館	暗い職員の態度直してほしい！クーラーの温度が高くて本を読んでいると気持ち悪くなる。	△
			回答) 快適に図書館内で過ごせるように調整しますので、お気軽に図書館職員に申し出てください。	
54	H23.3	納税課関連	税金の支払いをコンビニでもできるようにお願いします。平日の銀行での支払いが時間がかかるので・・・。	△

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
			回答) 上記の件につきましては、平成23年4月から、軽自動車税のコンビニ納税を実施し、さらに、平成24年度から新たに市民税、固定資産税、国保税がコンビニ納税が可能となるよう準備を進めているところであります。	
55	H23.6	秘書広報課	広報をもらいに勝連庁舎へ行ったら、今月号（6月）は届いていないとの対応でしたが、図書館へ寄ったら置いてありました。配布先に変更があったのでしょうか？配布先の変更は広報に掲載されたのでしょうか？	□
56	H23.5	保育課	受付に行っても誰もこない！！目合ったのに来ない。相談員と行ったら全然態度が違う。保育課もっと気持ちの分かる人入れたら？	×
57	H23.5	保育課	自分の子どもの事じゃないからとつめたい。心がない。説明がわかりにくい。納得いかない。今年の2月3日に子どもを出産、育休がない為、臨月に入った1月7日まで10tダンプの運転手をしていて、育休がないので5月末までの職場復帰確認がとれないと現在園児のお兄ちゃんも退園になると聞き、前担当の人といろいろ相談して、5月職場に復帰確認がとれると、下の子ども入園出来る様にします。と言われ、4月に入り、下の子どもが入園できないと知り、担当もかわり、何を言っても聞いても納得いく説明をしてくれない。最初から入園できないと言われていれば、4月前に他の保育園をさがす事もできたのに、4月入園の子が多いのに今からの入園はどこも定員いっぱい断られて仕方がないので、3カ月のチビを10tトラックと一緒に乗せ職場復帰しています。周りに助けてくれる人もいなく、夜は夜泣きもひどくなり、ずっと日中ダンプの強い振動でミルクを飲んでも吐いてしまい。おむつをかえるのもせまい車内。園に上の子を送り迎えしに行けば、あきらかに仕事をしていない様なかつこうの親、育休で上の子は園に預けて、私の子より月齢の上の子をつれて家に戻る親。私は育休がなく臨月まで働き、3カ月で職場復帰、育休はないけど、育休をもらっているお母さん達と同じで復帰する職場はあるのに育休がないってだけで、差別だと思えます。最初から期待させる様な事を言わなければ、最初から他の保育園を探していれば、私もストレスがたまり、仕事をやめたくても生活があるので仕事をしなければいけない。税金を使って、仕事をしているのなら、もっと人の手が必要な人の役に立つ仕事をして下さい。子供をたくさん産んでも育てるのが大変な今の時代！！ちゃんと考えて下さい。	×
58	H23.6	保育課	年度途中の入園や入所が難しいため、一時預かりの件、待機児童でいる間に、一時預かりを1ヶ月か2ヶ月利用したことがありました。もし、措置が可能になるといいと思うことは、一時預かりの日額を月に20日以上利用した場合、所得金額に応じて保育料を補ってくれると待機児童である時も、とても助かります。	△
59	H23.6	保育課	今の認可園でトラブルがたて続きにおきて、子供のケガが続き、とても不安で転園希望の相談に来たが、通常の何のトラブルもない入園希望と同じ扱いになるとの一点張り。これでは何のための認可！？何のために役所が間に入っているのか！？	×□

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
60	H23.5	本庁舎（管財課関連）	トイレの場所が悪い。玄関から遠い。ペーパーホルダーも置いてほしい。	△
61	H23.6	本庁舎・要件先不明	フロアの配置が変わっていたので戸惑いました。窓口のみなさんがきちんとあいさつしてくれたので好感が持てました。	◎
62	H23.7	本庁舎・要件先不明	少しお待ちくださいから60分後に声をかけられた。机の上の案内板が「対応中」だったので、誰にも声をかけなかった。業務の終了前にあわてて年配の人が声をかけてきた。最悪です。	×
63	H23.4	本庁舎・要件先不明	もっと分かりやすい言葉で説明してほしい。香水はひかえめというより、つけないでほしい。アレルギーの人もいるので。	△
64	H23.8	要件先不明（納税課、会計課関連）	納期内に納めきれなかった税金支払いの時、再度納付書を発行するのは紙のムダだと思う！元々の用紙に延滞金記入欄があるのだから、そこへの記入で充分だと思う。節約の時代に逆行している。銀行では別々に2人分の支払いしたつもりで、納付書と料金を分けて出したのに、おつりが一緒になって返ってきた。町中にある銀行はもっと丁寧！ 回答）納付書内に手書きで記入すると、延滞金額の計算と記入を別作業で行うため、時間を要することと間違いが起こる可能性が高くなります。また、再発行を行うことで、システムに履歴が残り、事務煩雑の防止と円滑な業務が運営できます。よって、これまでの手法がベストだと考えておりますのでご理解願います。	△
65	H23.7	与勝消防署	救急で向かった家庭の人にため口。運ばれている人には「さん」づけではなくて「おばあ」と呼んでいた。何を考えているんだろうね。普通、よその高齢者に「おじい」「おばあ」というのは失礼な呼び方だと思っていないのか。いったい何様のつもりなのか。消防隊も救急隊も市民に丁寧に話せるよう心掛けなさい。 回答）今回、ご指摘いただきました件につきまして、不愉快な思いをお掛けしました事をお詫び申し上げます。救急現場等での傷病者や関係者へは、常に誠意をもって対応が出来ますよう言葉づかいや態度を再度指導していきたいと考えております。	×
66	H23.4	与那城地区公民館	他のサークルと近すぎて・・・、静かな所で学習したかったです。	△
67	H23.6	与那城地区公民館	学習室のクーラーのききが悪く、なかなか冷えません。奥の部屋は1つしかクーラーがないので、もう1台つけてほしいです。扇風機回せば少し涼しくなるかもしれないです。	△

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
68	H23.6	与那城地区公民館	<p>警備員のおじさんたちはとっても優しい。高校生や中学生が勉強できる場所、他にないですか？消しゴムのカスが机にそのままだったり、下に大量に捨てたり、お菓子（しかもかなり臭いがお菓子）食べて臭いがプンプンしたり、おしゃべりして全然勉強できません。中には一生懸命勉強している人もいるので迷惑です。我慢できません。ぜひ別室をお願いします。</p> <p>回答) 学習室については、以前から別室を造ってほしい等、ご意見がありますが、前回は回答したように、学習室内の空スペースを修繕して増6名程は利用できるようにしました。公民館としては現状を維持することで精一杯です。利用者の皆さまはしっかりモラルを守りながら協力しあってお互い迷惑にならないよう利用していただきたいと思っております。他の利用者に迷惑になるような利用者がありましたら公民館事務室までお声か下さるようお願いいたします。</p>	×△
69	H23.7	与那城地区公民館	<p>教員採用試験の勉強のために学習室を利用させて頂きました。無料で、しかもクーラーも設置されていて快適に過ごすことができました。うるま市の社会教育施設の充実した環境に感謝いたします。ありがとうございます。</p>	◎
70	H23.7	与那城地区公民館	<p>今年の4月から本格的に採用試験に向けて勉強をスタートした者です。この公民館のおかげで充実した学習生活を送ることが出来ました。地元の先輩に出会い、また教員という同じ夢を持つ様々な人達に出会うことができました。この施設を管理してくれている皆さんに心から感謝します。明日の試験！！とても不安ですが自分を信じ頑張ってきます。本当にありがとうございました。</p>	◎
71	H23.7	与那城地区公民館	<p>4月2日から、ほぼ毎日ここの学習室を利用しました。朝の9時から夜の9時半頃まで・・・自宅にいるよりも学習室にいる時間の方が長いのではないかと思います。ここの公民館は、人も温かく親切で、私にとってとても居心地のいい場所です。この様な温かい場所で毎日勉強することができる私はとても幸せだと思います。明日が試験本番です。ここの学習室で得た知識を試してきます。受かっても、ダメでも、これからも勉強を、学ぶことを続けていきたいと思っております。こういう気持ちを私に与えてくれた場所です。本当に感謝しています。ありがとうございます。</p>	◎
72	H23.9	与那城地区公民館	<p>館長さん、その他職員のみなさんへ。暑い日も寒い日もきれいで快適な学習環境を提供して下さいありがとうございます。明日の本番ではこれまでの努力の成果を出し切れるように頑張ります！ここの学習室があって本当に良かったです。</p>	◎

うるま市役所市民サービスへのご意見および回答（～平成23年9月分）

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。必要に応じて担当部署からの回答を掲載しております。

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
73	H23.6	与那城地区公民館・学務課	<p>与那城小学校では校内へ車乗入れ禁止の文書が各家庭へ通知されています。公民館駐車場を利用する様指示もありますが、公民館職員又は利用者（学習室）？の駐車が多く、（前面）〇〇〇近くに縦列駐車しており、子供達が危険です。夕方に通っても（7時位）車は減っていません。学校側も利用指定した所のチェックをして頂きたいと同時に、どうか、子供達の迎えがスムーズに行えるよう、その時間帯だけでも、駐車場を空けて頂けないでしょうか。長時間、公民館を利用する方は給食センター側へ駐車する様ご協力頂けないでしょうか。先生方は校内を優先利用されているのですから考えて頂きたいです。学校乗入れが出来る様、校門を作り変える等が無ければ対策願います。</p> <p>回答）与那城地区公民館の駐車場は、原則として公民館を利用する人が駐車するためのものです。利用者が多く駐車スペースに余裕がない場合もあります。それぞれの利用者が社会常識に基づいて、安全に注意して利用していただくものと考えております。</p>	△
74	H23.4	与那城庁舎	役所の中のお客さんは少ないのに、どうして駐車場はいっぱいな。車を止める所がない。市役所の人も前の方に車を止めているの？	×□
75	H23.5	与那城庁舎（全職員、職員課関連）	市民課窓口及び専門窓口に着があり、与那城庁舎に行きましたが、玄関入口前でとんでもない光景を見かけました。堂々とタバコをスパSPA吸っているのです。ネームプレートも首から紐で下げていることから役所の関係の人か？（まさか職員だとは思いたくない）2、3人でユンタクしている様子。みんなネームプレートを首から下げています。タバコをみんなでスパSPA吸ってました。公の場（しかも玄関の前！）でタバコを吸っているのはとてもとても嫌な気分になりました。そんな人は私達の税金での仕事、働かせないでください。すごく嫌な思いをしました。他に懸命に働いている人たちがかわいそうです。私の他に玄関の方でやはり同じ気持ちだとは思いますが、女性の方が怪訝そうな表情でその人達を見ていました。本庁ではそんな光景はないと思います。役所で働く人は常に市民に見られているという事を忘れないでほしいです。	×
76	H23.6	与那城庁舎（全職員、職員課関連）	いつも来るたびに、2階の外（渡り廊下）で職員がタバコを吸って休憩している姿が見られますが、どういうことでしょうか？	×