

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10月～平成24年1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
78	H23. 10	市民課	旧具志川市の時以前の配置より分かりにくく、時間もかかり手順にムダや難しさ（複雑）を感じた。	×
79	H23. 10	管財課・行政改革推進室関連	案内の標示や分かり易さ、配置をもっとシンプルに効率的な方法を検討してほしい。	△
80	H23. 11	職員課関連	11時頃に本庁舎地下1Fトイレでハミガキをしている職員がいる。大変ふゆかいです。用をたして手が洗えませんでした。どこか市民が見えない場所でハミガキはやるべきです。職員のモラルを疑います。	×
81	H23. 11	秘書広報課関連	郵送案内等の改善。うるま広報が解りかねる点が多々あり、困っております。	×
82	H23. 11	管財課関連	庁舎内は11月からクーラーを作動させないとのことですが、本庁舎を含め各支所共に暑くて大変です。汗をかいています。なんとかありませんか。市民サービスを考慮して下さい。職員の能率も上がらないのではないですか。	△
83	H23. 9	与那城庁舎（管財課関連）	東京→移住して5年10カ月。郵便局のATMが少ないので困ります。ぜひ当館にあるとありがたい。よろしく。	△
84	H23. 11	与那城地区公民館	小学生がうるさい（自習室にて）。	×
85	H23. 11	石川庁舎（管財課関連）	生命保険会社の勧誘に度々困っています。構内でのビラ配りは良くないのではないかと思います。	×□
86	H23. 11	石川庁舎（管財課関連）	最近、何度来ても保険会社の勧誘が目につく。他の役所ではありえない光景だが、構内での堂々とした勧誘には（接客態度もあまり良くないので）いい感じはしない。公認なのでしょうか？	×□
87	H23. 11	石川庁舎（用件先不明・行政改革推進室関連）	昼休み時間とかなくせ。待つ時間がイライラするから。以上。 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。	×
88	H23. 11	土木課関連	道路が汚い。道路が壊れている。看板が倒されていた。道路の砂がじゃま。汚いから道路を直してほしい。	×

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10月～平成24年1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
89	H23. 11	うるみん（生活福祉課関連）	うるみんプールの利用についてお願い。膝痛のため、当プールを利用しています。リハビリのために。要望①駐車場の設置（身障者専用）②場所、うるみんの玄関前に。今の駐車場はプールまでかなり距離があり、歩行が困難です。特に雨天等の時は一層困難です。どうか以上の件よろしくご配慮し実現を期待しています。 回答）うるみん玄関前に身障者専用の駐車場を設置してもらいたいとの要望ですが、玄関前の広場（空間）は、市民の皆様の憩いの場として造られたものであり、明るいピンク色等のタイルが全面に敷き詰められています。そこに車を乗り入れますとタイルが剥がれたり割れたりしますし、また、うるみん建設にあたっては補助金が投入されていることから、形状を変える（駐車スペースを新たに設置する）ことは容易ではありません。貴方様の切実な要望はわかりますが、何卒ご理解を頂きたいと思います。なお、雨天等でプールまでの歩行が困難なときには、ご面倒ですが、各階に配置している車椅子をご利用頂きたいと思います。	△
90	H23. 11	うるみん（生活福祉課関連）	・室料はらっているのに対応が悪かった。残念です。・クーラーの温度が下げられないなど・・・机、いすの料金も追加したのに自分達が運ぶ意味が分かりません。 回答）うるみんでは、エアコンの温度を概ね27℃で設定しています。夏場ですと外気と室内の温度差-5℃～-6℃、冬場ですと20℃以下を目安にしています。（※夏場、外の温度平均が32℃～33℃だと、室内エアコン設定温度は26℃～28℃になる）これは、市民の健康増進を目的に設置された健康福祉センターうるみんとして、利用者の健康面にも気を配った温度であり、人間の体は5℃～6℃までの温度差ですとその温度差に適応出来ますが、それ以上ですと体への負担も大きく、健康面からも冷やし過ぎはよくありませんので、出来得る限り27℃の設定を変えないよう協力をお願いしています。各部屋に備えている机といすの数量には限りがありますので、足りない分については、利用者の皆様が収納場所（別の部屋）から運んで頂くよう協力をお願いしています。	×□
91	H23. 8	中央図書館	本の番号のある所が表示されていればなお良いと思います。	△
91	H23. 8	中央図書館	あいさつ、なんかすれちがってもしなかった。	×
92	H23. 10	中央図書館	とても親切で思いやりのあるサービスを受けたものの一人です。ありがとうございました。こうした思いやりのある接し方はやっぱりウチナーンチュの心だと、また今日も感激しました。ありがとう。	◎
93	H23. 10	中央図書館	返却された本を戻す際に、利用者が本を探すわきから元の位置に本を戻すのをやめてほしい。本屋が立ち読みをする人のわきからはたきかける（古い・・・）んじゃないんだから。そこを後回しにして後から戻すくらいの心遣いがほしい。	×

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10月～平成24年1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。

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
94	H23. 8	中央図書館	カウンターの職員はいつ行っても、怒っているかのように怖い。図書館はみんなのいやしの空間であるべきだと思う。1人1人の対応は大きな図書館の看板になるのでは??絵本コーナーの方はとても親切です。	×◎
95	H23. 11	市民生活課関連	相談コーナー伺いましたが（3回目）いつも、「もういっぱいです」と言われ、早く行っても気を遣うし、12時過ぎに行くと遅いと言われる。受付13時、開始14時とあるが、回数を増やすか整理券を当日待っている人に渡すとか、いろいろ工夫があると思う。大至急何とかしてほしい。	×△
96	24. 1. 20	管財課関連	本庁舎（具志川庁舎）の駐車場の車止めの高さが車体より高いため、市役所に来るたびに車体を傷つけています。今日は、私の車の隣に駐車した方が案の定、車体をこすって怒っていました。駐車場の車止めを見れば、たくさんの擦れた跡があるので分かると思います。大事な車を傷つけられて憤っています。車体より低く削り取るなど対策をしていただきたい。職員は毎日駐車するので気を付けているから気づかないだろうけど、市民はたまにしか来庁しないので来庁のたびに車に傷をつけて嫌な思いをしています。対処していただきたい。	×△
97	23. 12	中央図書館	先日（23年11月15日）中央図書館へ本を借りに行った際に、「1冊返されていない本がありますね。」と言われ、私は「3冊一緒に返しましたけど・・・」と話したら、書架の方まで確認に行きました。やはり見つからなかったのでお互いにもう一度さがしてみましようという事に・・・翌週、本の借用に行きましたら、また同じようなことを言われました。実際には返したのに未返本状態になっているのは単純にバーコードの押し忘れ?それを防ぐためにはお互いに目の前で確認するしかないのかなと・・・（ポストへの返本はしない方がいい?）そして、見つかった場合は見つかった旨の連絡をした方がいいと思いました。市立図書館のホームページQ&Aによると図書の紛失は「原則として弁償していただくことになる」とあり、上記の場合弁償もありうるのかなと思いました。	×□
98	24. 1. 17	市民課	親切、丁寧に対応して下さりありがとうございました。気持ち良く転入手続きができました。その他、市民課の対応は良かったです。	◎
99	24. 1. 12	本庁舎用件先不明（職員課関連）	職員がガムをかんで対応するのはありえない。もっと分かりやすく説明すべき!!あと、上から目線での説明にはおどろきます。	×
100	23. 12. 3	土木課関連	かいせんこまちの近くの下水のあなが大きすぎるのでコンクリートでかためてください。 ※【かいせんこまち】：（海鮮小町）石川プール向かいか?	△
101	24. 1	管財課関連（勝連庁舎）	正面玄関のドアが重たい。（はさまれそうになる）外側は常時、あけておいた方がよいのでは?	△
102	24. 1. 10	保育課関連、市民生活課関連	某認可外保育園の保護者の車が送迎の際、道に止めていたりしてとても迷惑です。車の脇から子供が出てきたり、大変危険。ちゃんと駐車場に止めるよう指導して下さい。この周辺は、外灯もないため、外灯の設置も検討してほしい。	△