

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いませんが、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
152	H24. 2	障がい福祉課	手続きに手間取っていたら、舌打ちされ、イライラした様子でした。19歳の未成年者だから軽く対応された感じ。親の時とは大きな違いの対応。わからないものにこそ、細やかな配慮が必要でしょう。人事を考えてください。	
153	H24. 5	障がい福祉課	職員の対応が不親切で不愉快でした。悪意がないのはわかりますが、ハンデをもった立場（状況）をもう少し勉強してほしいと思います。（何度も書類を提出させる→確認をすれば一度ですむこと）それから、気配り、言葉づかひも至らないと思います。ほかの市町村の対応はもっと良好です。	×
		障がい福祉課	回答）当課職員の窓口対応で不愉快な思いをおかけし、お詫び申しあげます。日頃より、職員には言葉遣いを含め、丁寧に分かりやすい対応を指導しておりますが、徹底されていなかったことは、大変申し訳ございませんでした。ご指摘の内容は係会議などで職員に周知し、職員一同窓口サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。	
154	H24. 6	納税課他	高齢者にとって大きな声で対応していただければありがたい。声が小さく聞きづらい。お願いします。	△
155	H24. 6	保育課	今まで受けてきたどの行政サービスよりも素晴らしかったです。こちらへ来る方の立場になってくださって、とてもとても親切丁寧に分かりやすく説明・対応して頂き、心から感謝しています。ぜひ、この謝意をお伝え頂きたいと思います。本当にありがとうございました。	◎
156	H24. 6	職員課関連	合併当初よりすごく職員の対応がやさしく丁寧になっているととても感心しました。島袋市長、みなさんありがとう。今後もよろしく。	◎
157	H24. 6	行政改革推進室	各種証明書や住民票など手数料がかかるものの支払方法を電子マネーやクレジット支払でできるようになるといいな。ポイントがたまってお得だし。対応できるかわかりませんが。	△
		行政改革推進室	回答）住民票等の各種証明書を発行する際に生ずる手数料について、電子マネーやクレジットカードでの支払いが対応可能かどうか、市民サービス向上のため、今後検討していきます。	
158	H24. 6	国民健康保険課	国民健康保険課の席の扇風機は取り外して洗ってほしいです。見苦しいですよ。	×

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
159	H24.5	国民健康保険課	待ち時間に他の市民が窓口に来ていて、ほかの職員は気づかず対応中の職員が「窓口お願いします」とほかの職員に声をかけたが、その声に反応し、すばやく対応するかと思うと、「免除か」と言っていたことを聞いてとても腹がたちました。お前ら何様かといいたいです。そんな職員はいてほしくありません。最低、最悪でした。	×
		国民健康保険課	回答) 国保税の支払いが厳しくて減免の申請にみえられたのだと思いますが、不愉快な思いをさせたことを深くお詫び申しあげます。今後、市民の方の気持ちになって親切、丁寧な言葉づかいで市民サービスに努めてまいります。	
160	H24.5	国民健康保険課	国民健康保険課の丁寧な対応にとっても感動しました。今後も市民サービスにつながっていくといいですね。	◎
161	H24.4	市民課	接客時の職員の対応に不愉快な思いをしました。今まで、このような市役所職員を見たことがありません。	×
162	H24.6	市民課	職員の制服はいらぬ。今どき税金の無駄です。かりゆしウェアか私服にすべきです。(エコの観点からクールビズ等)	△

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
163	H24.5	管財課	先日、地下のトイレに入ろうとしたら、0歳児の子を連れていて、トイレの中にベビー用イスがなく困りました。たまたま、隣に売店があり、そこの方に子どもを抱いてもらい、用を済ませました。売店のお姉さんにお礼と、地下のトイレにチャイルドイスを設置していただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。私と同じ方がきついていると思い、このように意見を書きました。	× △
		管財課	回答) 本庁舎では、1階及び2階への来庁者が特に多く利用者サービスと利便性を図るため1階女性用トイレ2箇所にベビーチェアと2階トイレ出入口にベビーシート1台、女性用トイレ3箇所にベビーチェアを設置しております。ご要望の地下トイレは、市民の利用頻度が少なく、トイレのスペースを再確認しましたが、スペースに限りがあり設置は非常に難しく思われます。これからも出来る限り市民サービス向上に努めますので、今後のトイレ利用については1階及び2階のご利用への理解とご協力をお願いします。	
164	H24.6	管財課	授乳室をちゃんとした部屋にしてください。外からみられ、カーテン一枚では困ります。	× △
		管財課	回答) 本庁授乳室については、設置後利用者からは大変喜ばれております。今回のご指摘については真摯に受け止め、早急に外から見られる心配が無いように、ガラス全面に内部が見えない目隠しフィルムを貼り、安心してご利用頂けるように改善を図ってまいります。今後とも出来る限り市民サービス向上に努めて参りますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。	
165	H24.6	管財課	本庁、玄関広場、駐車場（障がい者、高齢者専用）があるのに、スロープや階段近くに駐車している方がいます。とても危ないです。駐車できないよう対策してください。（鉄柵やポール等）。また、何か表示をしてください。	× △
		管財課	回答) 今回のご指摘につきましては、大変ありがとうございます。早速立て看板等を作成し、庁舎利用者の安全確保のためにもスロープや階段近くでの駐車をしないよう注意を呼びかける看板を設置いたします。今後とも出来る限り市民サービス向上に努めて参りますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。	

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いませんが、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
166	H24.7	土木課	狭い道なのですが、車の往来がかなりあり、特にスピードをだす車が目立つので、ご近所の方で子どもさんのいらっしゃる方などは、子どもを道路で遊ばせることができない、道路に出せないとおっしゃっていました。私もとても気になっていましたが、とても怖い思いをしたこともあります。どうか、その道にスピードをダウンさせるような施工ができないものかと思っています。かまぼこみたいなものを設置するなど。旧わんぱく保育園の通りです。よろしくお願いします。	△
167	H24.5	都市計画課	転居（入）に係る申請について、都市計画課での申請しかできないという不合理さに悲痛を感じています。もう少し、市民のために動いてください。残念でなりません。	×
168	H24.6	市民芸術劇場 文化課	市民芸術劇場のスタッフの対応が悪すぎる。無知である。 回答）不快な思いをさせたことについては、大変失礼いたしました。職員、委託業者共に受付業務、ホール運営など利用者への対応する際は、出演者、裏方、観客に最高の舞台芸術を提供し、利用者が不快な思いをしないよう心を配り、十分な対応を指導して来ているところであります。また、舞台芸術、運営の事など芸術劇場に関することについては常日頃より最新舞台技術、情報の入手等、日頃より研鑽し、利用者には十分対応できるよう合わせて指導しております。	×
169	H24.6	生涯学習振興課 他 図書館	自習室の設置をぜひ希望します。週末や長期の休みに受験勉強をしたいがうるま市ではなかなかない。（北谷町は図書館に併設です。）できたら、図書館やじんぶん館、その他を開放してほしい（強く要望する）。 回答）市立図書館は市民の生涯学習のすべての時期に対応して、資料を提供するのが本来の任務であります。図書館の各席は、読書や調べものなどの図書館の資料を必要とする市民のために用意され、特定の者に限らずさまざまな人たちに公平に提供できるように配慮しております。自習席を設置した場合、長時間限られた利用者によって席が占領されること、駐車場に余裕が無いため本来の図書館利用者の駐車場が確保できなくなることなど、図書館利用に支障を来すことから、市立図書館での自習はご遠慮いただいております。	× △
170	H24.6	図書館	うるま市にあるすべての図書館は税金の無駄なのでなくしてください。	△

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いませんが、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
171	H24.5	中央図書館	W i - F i設置希望。	△
172	H24.4	うるみんな 生活福祉課	うるみんで行われている教室等があったらその情報がほしい。ウクレレ教室とかギター教室、赤ちゃんマッサージなどチラシとか掲示板があったら申し込みしやすいと思います。 回答）うるみんな施設内には、各出入口付近及びエレベータ付近に掲示版の設置があり、各種の情報を掲示するようになっていますが、任意団体が行う各教室等については、各自で案内・宣伝をお願いしています。チラシラックも1階に配置しているため、チラシの設置を希望する団体については、内容を検討したうえで設置を許可しています。 当施設をご利用の際に、ご意見にあるような案内が見当たらない又はその情報を確認したい場合は、1階のうるみんな管理室への問い合わせをお勧めいたします。	△
173	H24.4	うるみんな	夢・希望をありがとう	◎
174	H24.4	うるみんな	プール、いい水温で気持ちがいいです。近くにプールがなかったのが大変でした。こちらができてから、休日毎週通っています。おかげで25m泳げるようになりました。息つきもうまくなり、何メートルでも泳げます。ありがとうございます。	◎
175	H24.5	石川庁舎（職員課、管財課） 管財課	石川庁舎周辺ジョギングしているものですが、職員の残業が多い感じがします。0時すぎても電気がついてます。外灯も夜中もついており、無駄な感じがします。タイマーで調整して夜中は消した方がよいと思います。経費節減のためにも考えてください。 回答）今回のご指摘、大変ありがとうございます。残業による執務室の照明は、各業務形態から一部の担当課ではどうしても残業等で処理する必要があります。多くの課ではご指摘のことはないと思いますが注意喚起を図って参ります。外灯については、庁舎敷地の状況から四方から敷地内に入ることができるため市民・庁舎敷地内の安全と防犯対策の観点からも夜間の外灯照明は必要です。光熱費の経費節減は、各職員が意識し節減に努めていますが、更に今後も経費節減に努めて参ります。	△
176	H24.5	石川庁舎（健康支援課関連）	子どもが使う食器類は大人と同じもの（大人が口にしたものを洗わずそのまま使う事）を使用しない方がいいと検診等で指導されています。虫歯やピロリ菌など感染してしまうからようです。親は充分注意していますが、年配の人には考えすぎといわれ、なかなか聞き入れてもらえません。広報等で現代の子どもに対する健康・食事等掲載してもらえないでしょうか。	△

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
177	H24.5	石川庁舎（国民健康保険課関連） 国民健康保険課	国民健康保険証の切り替えにきました。何名かスタッフがいるにも関わらず、対応できるのは一人。席を外しているときは対応できないってどういうことですか。 回答）石川庁舎の国民健康保険課の窓口を訪れる市民の方々にはいつもご不便をおかけしています。常時1～2名の納税指導嘱託員を配置していますが、他のスタッフというのは徴収嘱託員のことと思われます。徴収嘱託員では対応できない部分もありますことをご理解下さい。	×
178	H24.6	石川庁舎（職員課関連）	以前にくらべてすごくサービスが良くなっています。ありがとうございました。	◎
179	H24.6	石川庁舎（納税課） 納税課	市民税とか税金を支払う窓口が女の子ひとりでは待ち時間が長い！証明発行の係と納付係を別にして欲しい。時間がかかりすぎ。 回答）納税課、窓口業務におきましては、迅速で丁寧な行政サービスの提供に努めさせて頂いておりますが、待ち時間が長く、証明発行の係と納付係を別にしてはどうか、との、ご指摘ですが、繁忙期には2名体制をとるなどの対策を講じて参りたいと考えております。また、証明書発行業務と納付窓口の業務については、迅速で丁寧な行政サービスの実現に向け、本市総合窓口業務として検討させていただきたいと存じます。今後とも、お気付きの点が御座いましたら、ご意見をお寄せ下さい。	×
180	H24.6	石川庁舎（生涯スポーツ課）	庁舎横グラウンドの芝生の手入れをお願いします。	△
181	H24.6	石川地区公民館（生涯学習振興課）	学習室を広くして欲しい。図書館を勉強できるスペースにしてほしい。	△
182	H24.4	石川体育館	せっかくトイレを作ったのであれば、きちんと閉められるようにしてください。特に女子トイレ。あと、女子トイレ臭いです。	×

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いませんが、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
183	H24. 4	与那城地区公民館（生涯学習振興課）	うるま市の中央図書館には、学習室がなく、この施設はとても貴重で有意義に使用させて頂いています。管理してくださっている職員にはただ感謝の心でいっぱいです。そして、このような意見書にも耳を傾けて頂き、以前にも比べて、私語や室内での食事等が減っていると感じます（高校生以下は例外ですが…）。しかし、最近気になることがあります。サービス向上に頑張っているのだから、あまり書きたくはなかったのですが… ・パソコン使用者のキーボードを打つ音やマウスのクリック音 ・電卓を打つ音 特に電卓を打つ音はかなりうるさいです。何か良い方法はないですか？ クーラーの使用はいつからですか？クーラーをつける人がいますけど…	◎ △
184	H24. 5	与那城庁舎（管財課関連） 管財課	公衆電話をとりつけてほしい。 回答）今回のご要望の公衆電話について、念のため与那城庁舎敷地内を確認したところ、庁舎敷地出入口の銀行ATM隣に公衆電話BOXが設置されております。今後とも庁舎ご利用の際は、お気軽にご利用ください。	△
185	H24. 6	与那城庁舎（市民生活課関連）	バスを利用しましたが、（定時）出発の時間前に、バスが出ていました。そのため次のバスを1時間待ちましたので、次は気を付けて欲しいです。	×