

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
186	H24. 9	市民課	親切でとても丁寧な対応でした。ありがとうございます。説明もすごく理解しやすくお年寄りの方もわかりやすいと思います！	◎
187	H24. 8	市民課	住民票交付時の受付について、スタッフの方に「受付ファイルはこちらで良いですか？」と確認したにも関わらず、番号札も渡されず15分待ちました。途中で気づきもう一度受付の確認をした所、「すみません、お昼時に混雑しています」と番号札をやっと渡されました。私の隣でずっと待っていた方も同じようなパターンで待たされていました。混雑しているのは仕方ないと待っていますが、せめてスムーズに流れるようにそれぞれの役割をしっかりとした方がいいのではないのでしょうか。	×
188	H24. 9	市民課	証明書自動交付機の設置場所をもっと分かりやすい場所にし、使用者が増えるようにした方が良いと思います。	△
189	H24. 8	市民課	対応が今まで受けてきたサービスの中で最高に素晴らしく、忙しい中でいねいに親切にしてくれてとてもいい気分になりました。私も日頃、お客様を相手にする仕事をしているので、同じように明日からまた頑張ろうという気持ちになりました。こういう気持ちに市役所であるとは思ってもいませんでした。大変素晴らしいです。どうもありがとうございました。これからも頑張ってください！	◎
190	H24. 7	市民課	個々に応じた親切で適切な心のこもった対応でした。とても素晴らしいです。ありがとうございました。今後もよろしくお願いします。	◎

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
191	H24. 7	市民課	父の書類をとるために読谷から来ました。うるま市役所のみなさんの対応のよさに感激です。接客がていねいでありがたかったです。仕事の休みをとって来るので、何回も通わずに助かりました。ありがとうございます！！	◎
192	H24. 8	市民課・納税課	証明書申請の際の委任状記載の件だが市民課と納税課（税務証明）の対応が違うがなぜでしょうか。 ①市民課窓口では、依頼されたと記載すれば『OK』です。 ②納税課では必ず本人が記載でなければ『だめ』なのはなぜか。	□
		納税課	（回答）役所には各種証明書がございます。公開制度がとられている証明情報にあっては、何人でも申請することができますが、個人情報に関する証明書にあっては、原則本人から申請がないと証明書を発行することができません。ただし、本人からの委任状を持参している場合や、必要な方との関係が確認できる場合には代理人として申請することができる場合がございます。 お客様のご意見にあります「市民課窓口との違い」ですが、納税課では戸籍に関する情報がございません、税務関係の諸証明書に関し、ご案内できない場合がございますのでご理解ください。 《必要な方との関係》 ※同一世帯員であることが確認できる場合 ※夫・妻・子・孫・父母・祖父母の関係が確認できる場合（納税課において確認できない場合、確認できる資料の添付が必要になります。） 追記、同じ役所の職員であっても、戸籍情報を自由に閲覧することは、法律で禁止されています。 なお、代理に似た制度で、使者という制度がございます。本人が申請書に署名することができない場合や、委任状を作成することができない特別の理由がございましたら窓口の職員に申し付けください。	
193	H24. 7	納税課	育休中のため、市県民税支払いの通知（2～4期）を頂き、一括支払の手続きをしようと思ったのですが、1期目に間に合わない場合は期別と言われ、また銀行に戻されました。鏡文にはその旨の説明はなく、一度に支払いを済ませることを希望した方としては何度も行き来をせざるを得ない事がすごく不親切・不便（子供を預けて支払いを済ませようとしているため）だと思いました。一括の支払いの選択も納付書にのせるのであれば、そこまで（出来ない時もある／その条件等）注意書きをするべきではありませんか？	× △
		納税課	（回答）一括払（口座振替）をご希望の際でも、1期目の引落日に間に合わない場合は、期別の口座振替となります。 （一括払と1期目の口座引落日は同日のため）こちらは金融機関と調整した上での対応となっておりますのでご理解ください。 今後、当初送付する納税通知書へ、口座振替手続きの条件等、注意書きの追加についても検討していきます。紙面の関係上、詳細の表記に限りがありますので、その他、ご不明な点についてはお手数ですが納税課までお問い合わせください。 手続きに必要なもの（銀行印等）を持参していたにもかかわらず、納税課窓口から金融機関へ案内することのないよう、職員へ周知徹底していきます。	

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
194	H24. 8	納税課	支払い済んだのにまた呼ばれて、督促が付くので納付書を作ってもらい100円追加で支払うように言われました。9時頃来たのに、ハガキも届いていないのに、なぜ今日から100円支払いしないといけないのか…100円でもとっても不愉快です。	×
		納税課	（回答）市税につきましては、納税の通知がされますと納期限までに納税者の皆様が自主的に市税を納めることになっています。 納期限までに市税を納めていただけない場合には、納期限後の20日を経過しますと役所から督促状が送付され、納税を督促するきまりとなっています。 今回督促手数料100円が付くことに納得がいかないとのことですが、督促状発送後は1通につき100円の督促手数料を納めていただくこととなりますのでご理解ください。 今後とも税の制度をご理解いただき、納期限内納付を遵守されますことをおすすめします。	
195	H24. 9	納税課	納税期限が近づいた際には、1か月前に通知（再通知）等金額入りの葉書を出してほしい。督促料金は100円でももっていないですから…働いている人たちはとても忙しくて大変です。	△
		納税課	（回答）市税は、所得や資産の状況に応じて、公平に負担いただくものであり、それぞれの税ごとに納期限が定められており、その納期限までに納付いただくことになっております。 ご意見の納期限一ヶ月前に再通知書をして頂きたいとのことですが、再通知には相当の費用が発生することや、納期限内に納付されている方との公平性を考えますと再通知は適当でないと考えています。 税の制度をご理解いただき、納期限内納付の遵守をおすすめします。 （追記）なお、うるま市では、平成25年度から納め忘れによる滞納防止を目的に電話催告センターの導入も計画しております。今後とも、お気付きの点がございましたら、ご意見をお寄せください。	
196	H24. 8	納税課	職員の対応・応対がすばらしかった！！	◎
197	H24. 9	国民健康保険課	みどり町の国民健康保険課の人は、手続きをして書類を発行するのに、こんなに手間と時間ばかりかかって迷惑しています。何度も来庁してもまだもらえません。	×

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
198	H24. 7	障がい福祉課・中央図書館	うるま市に大人・成人発達障がい者の窓口を作ってください。うるま中央図書館に行くと成人・大人の発達障がいの本もないです。おいて下さい。	△
		障がい福祉課	（回答）障害者自立支援法の改正により、障害福祉サービスをより受けやすくする観点から、平成24年4月1日より発達障がい者が障がい者の範囲に含まれるようになりました。就労にむけての訓練や居宅サービス等の障害福祉サービスの申請について障がい福祉課が相談窓口となっております。周知がされてないことへの課題については講演会やパンフレット配布などで啓発を行っていききたいと思います。ご指摘ありがとうございます。	
		中央図書館	（回答）市立図書館では幅広いジャンルの資料をそろえ、市民に提供することに努めております。ご指摘の大人・成人の発達障害に関する本も所蔵しておりますが十分ではないかもしれません。図書館の資料は、選書会議において選定し購入しておりますので、ご意見を会議に反映させていきたいと思っております。また、リクエストサービスもありますので、ご要望の資料がありましたらお気軽にご利用ください。	
199	H24. 7	教育委員会指導課・障がい福祉課	地域の小学校・中学校で障がい者の人とのふれあい教室を設けてほしい。身近に、障がいをもった子がいないから、みんなが不思議そうに見るから。障がいをもった子を理解してほしい。	△
		教育委員会指導課	（回答）現在、うるま市内の小中学校では、平成19年4月1日に改正された学校教育法の施行に伴って、それまでの「特殊教育」から「特別支援教育」として、特別に支援を要する児童生徒へ適切な指導及び支援を行っているところです。 各学校の特別支援教育に関する教育課程の内容の一つには、学校全体の教育活動全般を通して特別支援学級在籍の児童生徒と通常学級の児童生徒との交流及び共同学習や地域の人々と活動を共にする交流及び共同学習を推進すると位置づけ、各学校の地域の特色や児童生徒の実態に応じて活動しているところです。 その中で例を挙げると、県立の特別支援学校へ通学するお子さんが地域の学校に体験学習として一定期間通学したり、障がいを持っている地域の方を招いて講演会等を実施したりしている学校もあります。 今回ご質問いただいた中で「～（前略）障がい者の人とのふれあい教室を設けてほしい。（後略）～」について、前段で回答させていただいたとおり、各小中学校の教育課程の推進を図ることで障がいを持つ方々への理解の深化をはかっていること、また、学校施設内において特に特別支援教室が施設的な役割を果たしていることを御理解いただき、今後も障がいの有無やその他の個々の違いを認識し、様々な人々が生き生きと活躍できる共生社会の形成の基礎づくりを目指した教育を推進していくことに対しまして、ご理解ご協力を賜りたいと思っております。	
		障がい福祉課	（回答）障がい児（者）への周囲の理解についての取り組みについて、障がい福祉課にて講演会やパンフレット等による知識の普及や啓発活動を通し理解を深めていただくよう努めてまいりたいと思っております。	
200	H24. 7	全職員	スタッフ同士（1F市民課以外、銀行窓口含む）の私語は、客をよそ目にめざわりです。	×

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
201	H24. 7	全職員	うるま市役所の車、駐車場で徐行もせずに運転していた。	×
202	H24. 7	石川庁舎（管財課）	石川に時々来るが、施設内の表示がとてもわかりづらい。各窓口の上にある番号は、順番に並んでおらずバラバラである。番号のない窓口もある。わかりやすくしてほしい。	× △
203	H24. 8	石川庁舎	最近はとても親切でうれしいです。	◎
204	H24. 7	うるみん	自動販売機のジュースのお金が高いため、安くしてほしい。漢字に読み仮名をつけてほしい。	△
205	H24. 9	うるみん	クーラーが冷えていない。サービスが足りない	×
206	H24. 7	うるみん（障がい福祉課・生活福祉課）	うるみに、もっと障がい者のためにもっと何かをしてほしい（マッサージ）。障がい者の人でも使いやすいようにしてほしい。	△
207	H24. 9	商工観光課	石川にある施設、闘牛場が立派すぎます。税金のムダ使いです。何かに利用して欲しいです。	△
208	H24. 9	都市計画課・教育委員会	石川前原区にあるメロン公園（みかん公園でも良い）にあるバスケットリングの高さを小学生用の高さ（2m60 c m）にしてもらえたら、うれしいです。伊波小学校の体育館は、建て替えのため、10月くらいには取り壊されるので、バスケの練習ができなくなるからです。よろしくお願いします。	△
209	H24. 9	農業委員会	とても対応が横柄に感じる。なにも愛想をふりまけというつもりはない！でもきちんと対応してほしい。毎度、不愉快になる。	×
210	H24. 9	教育委員会指導課	キッズケータイ（防犯ブザー・居場所が分かる機能つき）の学校への持ち込みを許可してほしい。	△
		教育委員会指導課	（回答） 現在学校では、平成21年1月30日 20文科初第1156号 学校における携帯電話の取扱い等について（通知）により学校における携帯電話の取扱いについて規定を設けています。その内容は、 ①携帯電話は、学校における教育活動に直接必要のないものであることから、小・中学校においては、学校への児童生徒の携帯電話の持ち込みについては、原則禁止とすべきであること。 ②携帯電話を緊急の連絡手段とせざるを得ない場合その他やむを得ない事情も想定されることから、そのような場合には、保護者から学校長に対し、児童生徒による携帯電話の学校への持ち込みの許可を申請させるなど、例外的に持ち込みを認めることも考えられること。このような場合には、校内での使用を禁止したり、登校後に学校で一時的に預かり下校時に返却したりするなど、学校での教育活動に支障がないよう配慮すること。 となっております。	

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
211	H24. 9	勝連庁舎（管財課）全職員	シビックセンター・図書館の方の駐車場ですが、職員の方の個人の車はそこへ停めるのはいかがなものでしょうか？市民が駐車できるスペースをいつも空けてほしいものです。（停めるには便利な場所です）何度か建物のすぐ近くの方に職員であろう人の車が停められており、常識で考えるとわかりそうなものなのだと思います。図書館やホールを利用する人や専門窓口へ行く人のために駐車場はあると思いますが…本庁のように職員用と来客用ははっきりさせたらどうですか？	× △
212	H24. 7	石川体育館	トイレがよごれていて汚い。ゴミがたくさん落ちている。	×
213	H24. 7	石川体育館	バスケットボールをおいていないので、おいた方がいい。大切。	△
214	H24. 7	石川プール	石川プールのことですが、いつになったらメンテナンスを始めるのでしょうか。毎年、今年こそはと期待するのですが、毎年がっかりしています。ペンキはまだらで、網戸はぼろぼろ、雨漏りはするし、天井からは鉄さびが落ちてくる。合併しなければ今頃はピカピカになっていたはずだ。合併して良かったことはひとつもない。私のまわりの4人に3人はそう思っている。	×
215	H24. 7	都市計画課・建築指導課	家を建てる為に教えてほしい事があったが、対応はとても雑だった。	×
216	H24. 9	勝連B & G 海洋センター	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。	×
217	H24. 9	勝連B & G 海洋センター	B Gのプールを利用したのですがうるみに比べて、監視員がきつくなく、利用しやすく、また利用したいと思います。	◎
218	H24. 8	与那城地区公民館	平素から、自習室を提供していただきましてありがとうございます。受験勉強や就職活動の際に利用させていただき、大変助かりました。最近、利用している際に気になる点があり、改善をお願いしたく筆をとった次第です。自習室入口のドアについてですが、開閉の際の音が大きく、気が散ってしまいます。提案といたしましては、古い蝶番等の交換、ドアの開閉の際にはゆっくり行ってもらい、旨の目立つ形での掲示、あるいは、抜本的にドア設備全ての交換を行っていただけたらと思っております。多忙な中、大変なことは存じますが、善処していただきますよう、お願い致します。	◎ △
219	H24. 8	与那城地区公民館	学習室を利用した者ですが、こんなすばらしい環境を提供していただき、感謝しています。勉強も集中して行うことができました。本当にありがとうございます。	◎
220	H24. 7	与那城地区公民館	教員採用試験の勉強のために、2階の学習室を利用させて頂きました。ほとんど毎日、長い時間、使わせて頂きました。その中で、たくさんの方がこの公民館を利用していることに驚きました。時間帯ごとに、小学生～地域の高齢者まで！学校帰りに宿題をしにくる子ども、パソコンや習字のサークル（三線等含め）に参加するため地域の方々がたくさん利用していました。昭和の沖縄っぽさがあって、とても心があたかく感じました。建物が古いおかげ？か、お年寄りの皆さんも入りやすい雰囲気です。職員の方も気さくで、いつも快く利用できます。沖縄らしさがたくさんの方のこのような公共施設を大切にしていきたいと思っています。ありがとうございました！	◎

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
221	H24. 7	与那城地区公民館	毎日、利用しています。建物は古いけど、キレイにそうじがされていて、勉強をするのにとっても貴重な場所です。うるま市内にもっとこの様な施設が増えたらいいと思います。公民館の方々へいつもあたたかい声かけ、ありがとうございます。	◎
222	H24. 7	石川地区公民館（生涯学習振興課・資産税課）	私は、うるま市（旧具志川市）に住む者です。市民サービスへの要望を挙げればキリがないのですが、中でも特に、不満があるのは、具志川区域に公共の学習スペースがないことです。与那城や石川では公民館に学習スペースが設けてあります。しかし…、具志川区域にはない。こんな不公平なことはないと思います。非常に不便です。早急に改善して頂けると助かります。提案としては、中央図書館の2階を提供するというのはどうでしょう？あと、固定資産税が高すぎる。街灯の数が地区によって差が激しい。もっと市民の為に税金を使って！	△
223	H24. 9	中央図書館	図書館（うるま中央）に自習室（勉強できる場所）を設けてほしい。図書館の機能として本を借りる、読むということと、同じレベルで自習室というのはあるべきだと思います。他の自治体では設けている所も多いと思います。また、うるま市中央図書館では勉強する（自習）を禁じている傾向にあると思います。そのことに関しては、いささか疑問に思います。私自身学生ですが、周りでもうるま市には勉強する場がないという声をよく聞きます。勉強する場を提供することは必要なことではないでしょうか？図書館に設置できないのなら、「じんぶん館」や「うるみん」など施設は多くあるのでぜひ設置してください。	△
224	H24. 8	中央図書館	本をいっぱいかりれてうれしいです。わたしは本が好きなのもっとかりたいです。感謝します。うれしいです。	◎
225	H24. 8	中央図書館	初めて来てスバラシイと思った。残念なのは、与勝地区に無いこと。市民に平等に学習できるようにしてほしい。	◎ △
		中央図書館	回答）うるま市には、石川地区に石川図書館、具志川地区に中央図書館、与勝地区に勝連図書館と3館の図書館があります。図書館の広さや蔵書数には差がありますが、どの地区の図書館からでも3館の資料（本やA V）を借りることができ、返却も3館どちらからでも可能であります。多くの市民の皆さまのご利用をお待ちしております。	
226	H24. 8	石川図書館	図書館をなくして税金のムダ。近所の人、よろこんでいない。	△ ×
227	H24. 8	石川図書館	本がちゃんとならべられている。きれいなこと。	◎
228	H24. 7	勝連図書館	あいさつがまったくない。中央との差があります。中央は笑顔あり、あいさつもありますよ。どうしたんですか？子どもたちのお手本は大人です。子どもたちの後、私（親）があいさつしても無視でした。	×
229	H24. 8	勝連図書館	とっても整理をされていてサービス満点でした。とてもいいです！！がんばってください。	◎