

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 / 回答・改善が必要と思われる場合は✓を記載しています。

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
230	H24. 10	市民課 市民課	<p>本籍は一緒なのに、住所がちがうだけで親の住民票がとれないのはおかしい。委任状を持って帰って、また来るのも大変です。 離島から来たから、船のこととか考えてほしい。</p> <p>回答）住民基本台帳法第12条の3第6項に基づき請求者と申請者が異なる場合は委任状の提出をお願いしております。 （同じ世帯の方は不要。） 同じ住所でも1階と2階などで世帯が異なる場合は委任状が必要となります。 ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>	× △
231	H24. 10	市民課	<p>パスポートを発行するために、うるま市役所でいろいろ手続きをしたとき、丁寧に教えてくれました。初めてだったので、とても不安だったのですが、わかりやすくとても親切で助かりました。本当に感謝します。</p>	◎
232	H24. 10	市民課	<p>笑顔で明るいあいさつがいちばん良かったです。</p>	◎
233	H24. 11	不明	<p>昼休み時（12時～1時）の待たされ方は異常。この間は臨時運行許可制度（臨番）で1時間待たされた。なに考えてんだ。他の役所は早い。</p>	×
234	H24. 11	国民健康保険課	<p>健康保険の件で電話したら、できるとのはっきりした返答。来たら、見れないだの、ペンは貸さないのがっかりした。</p>	×
235	H24. 11	納税課	<p>市役所は、事務的で笑顔がないイメージがありますが、うるま市役所は対応がとても良く、親切でした。</p>	◎

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 / 回答・改善が必要と思われる場合は✓を記載しています。

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
236	H24. 11	納税課 (石川庁舎)	時間がないなか、やっとの思いで納税に来たのに、昼休み時間とは交代で、1名いることはできないのか。	×
237	H24. 10	納税課 (石川庁舎)	納税課が12:00～13:00まで昼休みとのことですが、仕事の合間（昼休み）で納付に来た際に大変困ります。1人位は窓口にて、納付など受け付けたらどうですか。そんなに忙しい訳でもないんだし、休憩は交代で取ったら済むことですよ？普段の会社の窓口なら当然しているころをしていないのはどうかと思います。銀行でも窓口は開いていますよ！常識的に考えて仕事してほしいです。	×△
		納税課	<p>回答）納税課、窓口業務におきましては、親切、丁寧な行政サービスの提供に努めておりますが、石川支所において昼間（休憩時間）お客様の要望にお答えすることができなかったことに対し、お詫び申し上げます。</p> <p>市といたしましては、できる限り、市民サービス向上のため、職員の休憩時間であっても交代制による窓口開設を心がけておりますが、各支所（石川・勝連・与那城支所）においては、納税課から派遣された職員1名での対応となっており、昼窓口の対応が厳しい状況にありますことをご理解いただきたいと存じます。</p> <p>今後は、納付環境の改善として、平成23年度に導入した『いつでも、どこでも』納付が可能なコンビニ納付の拡充や、各支所における昼窓業務の課題解決に向け取り組んで参りたいと存じます。</p> <p>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。</p>	
238	H24. 12	福祉部 市民部 関連部署	<p>職員の皆様 市民へのサービス業務お疲れ様です。今年の健康福祉まつりに子や孫と出向き、とても楽しい日を過ごさせていただきました。小児からお年寄りまでの福祉活動、また障がいをもっているも生き生きと活動している方々、参加しているみんなの顔が笑顔であふれていました。例年とはちがった趣向をこらしているなあと感じました。</p> <p>ただ、雨天時の対策を考えてもらったら、さらに良かったかなと思いました。勉強にもなり楽しくふれあえて良かったです。</p>	◎
239	H24. 10	障がい福祉課	手帳を返す際、書類に目を通しながら何も言わず返すのはどうかと思います。「お返しします」等声かけがあってもいいのでは。自立支援医療費受給者証がどこに届くのか説明してくれる人とそうでない人がいる。説明してもわからないと思っているのかなあ？	×

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 / 回答・改善が必要と思われる場合は✓を記載しています。

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
240	H24. 10	生活福祉課 児童家庭課	<p>・今回、身内の者が病気のため生活保護を受給させていただくことになったが、母子家庭のため子どもの手当を受給していたため、その調整が必要となった。</p> <p>・両課の調整が円滑にできなかったことから、何度も両課へ足を運んで、手続きをしたが、その際の職員の対応に納得がいかない。</p> <p>・丁寧な説明をすることが当然かと思うが、とおりにいっぺんの説明やマニュアルどおりの説明で本人はほとんど理解できていなかった。</p> <p>・当方から改めて説明を求めたところ、法律や規則を持ち出してきて、対応の正当性を主張することに終始した。</p> <p>・そもそも市役所はサービス業であって、特に福祉担当者は、来庁者一人一人の状況に応じた対応等市民への配慮が不可欠だと思います。</p> <p>・市のホームページを拝見すると、これまでも同様の苦情が寄せられていて、あまり改善されていないように感じます。納得できる回答をお願いします。</p>	×
		生活福祉課 児童家庭課	<p>回答) 生活保護費や児童扶養手当等は、法律に基づき適正に、公平公正支給される制度であり、制度の内容については、説明に漏れがないようマニュアルに沿った説明を行っております。</p> <p>今回の対応に関しましては、生活福祉課及び児童家庭課では、本人の要望に応じ再三にわたり説明を行いました。理解を得られなかったことから、身内の方の同席を求めたものであります。また訴えの内容が「理解できていなかった」ということであったため、業務の手順も含めた説明になったものであります。</p> <p>今回も含めまして、説明したことについて、理解したとの返答を得た場合、表情などから本当に本人が理解しているかについての確認につきましては厳しいものがありますが、今後についても、懇切丁寧な制度の説明を行い、制度について理解していただくよう努めていきたいと思っております。</p>	
241	H24. 11	保育課	<p>育児休暇中の場合、保育所に入園する際、仕事復帰前1か月の猶予は必要だと思います。どうしても慣らし保育の期間は、すぐ呼び出されたりと職場にも迷惑がかかるし、お母さんの精神的ダメージも大きいと思います。他の市は1か月猶予があるようなのですが、うるま市はなぜそういうシステムなのか疑問です。ご検討よろしくをお願いします。</p>	△
		保育課	<p>回答) 保育所への入所については、家庭内保育と園での集団保育とは、どうしても、環境が異なりますので、園に慣れるまでの間は、どのお子さんも時間を要する事と思っております。</p> <p>入所要件と致しましては、1日の勤務時間が4時間以上、または月の勤務日数が16日以上の最低基準を満たしたうえでの入所案内を致しております。また、保育サービスにつきましては、各市町村異なり、ご希望にお応え出来ないこともありますが、出来るだけ要望にお応えできるよう検討を行っていきたく考えておりますので、ご理解をお願い致します。</p>	

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 / 回答・改善が必要と思われる場合は✓を記載しています。

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
242	H24. 12	環境課	資源ごみ（中古家具類）を直接いずみ病院の裏手にあるという所へ持っていきこうと思い、手続きを電話で尋ねたら、「直接役所にきて”用紙”をもらってください」と言われたので来ましたら、搬入するものを持って来てもらわないといけないと言われました。電話では、「来て用紙だけ…云々」だったので、無駄足になってしまいました。同じ課でいうことが人によって違うのは教育ができていないのでは、せっかく何かの役に立てるかと思っていた気分がすごくいやな感じになってしまいました。役所の仕事として、お粗末です。	×
		環境課	回答) ごみ処理工場へ直接ごみを搬入（自己搬入）する場合は、ごみを車へ積んだ状態で環境課へ来ていただき、現物の確認及び工場へ入るための搬入許可申請手続きを行なった後にごみ処理工場へ搬入し処理する流れとなっておりますが、電話での説明並びに窓口での対応等が不十分で不快な思いを与えたことに対し、深くお詫び申し上げます。今後の対応としまして、十分な説明が行えるよう全職員に徹底し、満足度の高い市民サービスの提供が行えるよう努めて参ります。	
243	H24. 12	環境課	うるま市のゴミ袋が高いです！！	×
		環境課	回答) ゴミ袋料金の設定については、循環型社会の形成のため、排出者に処理料金の一部をご負担(受益者負担)して頂く制度として導入をしております。以前の計算上では、ゴミ1kgの処理費が12円となっており、そのままを袋価格に反映すると燃やせるゴミ袋（大）1枚が120円程度となり、それでは市民の負担が大きいこと、現価格が最もごみ減量化につながるものとして設定しております。なお、ゴミ袋の売上げは、ゴミ袋の製造、ごみ収集業務、中部北環境施設組合の運営費などの一部に使われておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。	
244	H24. 10	管財課	市民の利用できる駐車場が遠い。公用車が屋根つきを利用するのは、市民のためではない。	×
245	H24. 10	管財課 (与那城庁舎)	雨降りの日に来庁したが、外も暗く、お客を迎える玄関、市民課までの通路がとても暗すぎると思います。エコで所々電気を消しているとは思いますが、お客を迎える・見送る玄関は明るくするべきではないでしょうか？市民としては、良い気持ちではないです。	×
246	H24. 11	管財課 (与那城庁舎)	トイレの段差が気になりました。手洗いとトイレの所に目印を（色をぬるなり）した方がいいと思います。全体に同じ平面に見えてころびそうになりました。	× △

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 / 回答・改善が必要と思われる場合は✓を記載しています。

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
247	H24. 12	環境課 健康支援課	<p>平安座の原油流出でベンゼンが高濃度で検出されているのが連日報道されている件で、平安座島と目と鼻の先といえる（近い）屋慶名でも測定すべきだと思います。 ベンゼンは、飲んでも吸っても、皮膚に塗っても、毒性が強く、発ガン性も高いと言われてます。ただ、臭いだけの問題ではないので、地元与那城支所にもそれに対応できる部署を設置してほしいと思います。</p> <p>回答）ベンゼンに関しましては、屋慶名近くの与那城庁舎においても、11月10日以降、大気汚染防止法に基づき、測定が行われております。測定の結果、これまでに基準値であります3.0μg/m³（年平均）を越えた値は測定されていません。</p> <p>回答）沖縄石油ターミナル（株）では、フリーダイヤル（0120-005074）を開設し、住民の健康不安等の問い合わせに応じております。 市では、定例の健康相談や随時の電話相談により、上記の相談窓口を紹介したり、市民からの健康に関する相談に応じておりますので、ご理解のほど宜しくお願いいたします。</p>	△
248	H24. 10	総務課	<p>宮前区の川沿いに住んでいるが、石川の向こうまで市役所のスピーカーで言っている声がなかなか聞こえにくいです。金物屋さん(?)のところに1つスピーカーを取り付けてください。</p>	△
249	H24. 11	職員課 (うるみん)	<p>勤務中にタバコを外で吸っている職員の姿が見えました。税金を払っている自分たちはとても胸が苦しいです。</p>	×
250	H24. 11	商工観光課	<p>服装について 商工観光課にいる職員が、なぜトレパンで対応しているのか、お客に対して失礼ではないですか。 とにかく、祭りでもないのに祭りのTシャツを着ている人もいます。 きちんとえりを正すべきではないですか。</p> <p>回答）商工観光課においては、4月のあやはし海中ロードレースから始まり、8月のエイサーまつり、10月のうるま祭り、12月の産業まつりやその他関連イベントがあり、準備期間を含め、1年間を通して、屋内外での作業がございます。そういった関連もあり他課に比べると、軽装になりがちではありますが、当然通常業務の場合もありますので、今後はご指摘のとおり、服装については通常業務と作業時のメリハリをつけ、襟を正していきたいと思っております。</p>	×

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 / 回答・改善が必要と思われる場合は✔を記載しています。

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
251	H24.10	商工観光課	海中道路の女子トイレのドアがこわれていました。電気もまきれているので直してほしいです。	× △
		商工観光課	回答) 女子トイレ等の破損は平成24年9月の台風16号によって破損しており、現在、海中道路を管轄する沖縄県中部土木事務所に対応を依頼しているところであります。中部土木事務所を確認したところ、女子トイレ内部ドア修繕と身障者用トイレ修繕を平成25年1月下旬頃予定しているということです。市民並びに観光客の皆様には大変ご迷惑をおかけしておりますが、修繕までの間今しばらくお待ち頂きたいと思っております。	
252	H24.11	商工観光課	宇堅ビーチ3か所（海）あるが、1か所しか使用していないので、もったいない。税金のムダなので利用させてください。	△
		商工観光課	回答) 宇堅ビーチについては、沖縄県の管理区域となっており、指定管理を受けた事業者が一括管理を行っています。上記事業者から聞き取りを行った内容について下記のとおり回答します。 三か所のうち、海に向かって一番左側の区域は、ハブクラゲ防止ネットを張り、遊泳専用区域に指定し、真ん中と一番右側（火力発電所側）については、ジェットスキーやバナナボードなどのマリニアトラクション区域に指定しています。区域分けは、遊泳者の安全確保、事故防止の為に必要な措置であると確認しております。ただし、遊泳者数の状況によっては、遊泳区域を広げるなどの対応策は可能ということです。	
253	H24.12	教育委員会 施設課	平成24年10月14日（日）田場小学校の運動会が具志川東中学校をお借りして行われました。校舎改築により運動場が使用できないためです。 具志川東中学校の関係者に、感謝いたします。 しかし、校舎のトイレに、愕然としました。2学年棟1階の女子トイレを使用しましたが、床が抜け落ちていました。子どもが落ちてしまわないか心配になりました。また、2つあるトイレのうち1つのドアがなく丸見えの状態でした。 東中学校の生徒が不憫に思いました。 しかるべき関係者にこの声が届き、早急に改修されることを希望します。	× △
		教育委員会 施設課	回答) 学校確認の上、改修済みです。 ご意見、ありがとうございます。	
254	H24.10	生涯スポーツ課	飲み物があるからいい。	◎

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 / 回答・改善が必要と思われる場合は✓を記載しています。

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
255	H24. 11	生涯スポーツ課	態度の悪さはかんきわまりない。	×
256	H24. 11	生涯スポーツ課	石川のサブグラウンドのトイレがひどすぎます。市民だけではなく、他の地域の方たちにも迷惑をかけていると思います。早めの対応をお願いします。	×
257	H24. 11	生涯スポーツ課	プロや大会でもよく使用される石川球場をもっと設備を良くしてほしい。	×
258	H24. 11	生涯スポーツ課	全体的に安くしてください。	×
259	H24. 11	図書館	図書館をなくして税金のムダをなくしてください。石川の役所の食事時間を変えて。	×
260	H24. 11	図書館	図書館をなくして税金のムダをへらして。市の税金を減らして、生活できません。	×
261	H24. 11	図書館 (中央図書館)	最近、東京から越してきましたが本の古さと汚さにごっかりしております。本の中に落書きやシミ、どうぞ新しい物へとりにかえてください。	×
		図書館 (中央図書館)	回答) 図書館のご利用ありがとうございます。図書資料については、新刊購入と併せて古い本や汚損の激しい資料は順次入替を行っております。限られた予算での本(資料)の購入であり、利用者の皆さまには十分に満足いただけないかと思いますが、ご理解の程よろしくお願い致します。	
262	H24. 10	図書館 (中央図書館)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場からの入り口（向かって左側「駐輪場」の看板があり、植木鉢を置いてある所）を通れるようにしてほしい。← 重い本を持ち、特に第2駐車場から来るとき遠いため。 ・ 駐車場から玄関までのアプローチをもう少し広げて、滑りにくくしてほしい。玄関から直角に滑りにくい道が敷かれているが距離があるため、横切って近い方を歩くと、雨の日島ぞうりサンダルで走って転ぶ子どもが多く大変危険。 ・ 玄関前のスペースは、日差しや雨もしのげ、風も気持ちよいので、ベンチやテーブルなどおいて頂けるとうれしい。ひと休みや読書ができると思う。 ・ 子どものためのはきものをぬいで上がれるスペースがあると良いと思う。リラックスして本に親しめるし、幼い子に読み聞かせをしたりできるため。 	× △

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 / 回答・改善が必要と思われる場合は✓を記載しています。

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
263	H24.10	図書館 (中央図書館)	久しぶりに利用しました。外がくもりのせいでしょうか。中の電気が暗く感じたが、いかがでしょうか？	□
264	H24.10	図書館 (中央図書館)	学校にはない本があったので、うれしかった。	◎
265	H24.10	図書館	職員の対応のまずさには大変気分を害しました。小さい子を連れての図書館でしたが、あまりの対応の悪さに不信感をいただきました。もう少し考えて、行動していただきたいです。	×
266	H24.10	図書館 (石川図書館)	乳幼児連れで図書館を利用したら、ずっと監視されているようで、大変気分が悪かった。確かに、小さな子どもが本を破損させることはあるし、他の利用者に「声がうるさい」といわれることもあるかもしれないが、ずっと「迷惑だ」といった顔で職員が対応するのはおかしいのでは？ いっそのこと、乳児向けの本を置かなければいいし、いさぎよく「大人向けの本以外ありませんので乳幼児は児童館を利用してください」としてはどうか？うるま市の児童育成に関して疑念が大きくなるのを承知でそのようにすればいいと思います。	× △