

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
333	H25. 5	市民課	パスポート更新の際、時間内に届けを出したにも関わらず、受け取りの際、届けが時間外だったと言われ、ウソの言い訳をして、受け取れないと言われました。 はじめから届けが出せなかったのが、更新が遅れたと言ってくれば良いのに。こっちのせいにして。	×
334	H25. 5	市民課	とても親切でスピーディでした。皆さん、頑張ってください！	◎
335	H25. 7	市民課	転入届で、1時間待ちました。 先週も別の人の転入届に同行しましたが、同様に1時間近く待ちました。特に窓口は混んでいる様子もなかったので、改善を望みます。	× △
		市民課	回答) 長時間お待たせして、申し訳ございませんでした。 転入届の処理は、転居届や転出届に比べ、新住所及び方書、続柄等の確認事項が多く、転入者の氏名や生年月日等の入力作業があり、確認及び入力には時間を要します。 特に、昼食時間（12時～13時）には、住所異動処理担当職員を配置しておりますが、住所異動届のお客様が複数名いらっしゃる際には、時間を要しますので、お待ちになって頂くこともございます。ご了承下さい。 今後とも、迅速かつ正確な事務を行えるよう努力していきます。	
336	H25. 7	市民課	住民票受付の職員対応が、前回も今回も素晴らしかったです。 今後とも活躍を期待しています。 他の職員の方もお手本にしたら良いと思いました。	◎
337	H25. 6	市民課 (与那城支所)	いつもロビーに飾ってあります『生け花』、ありがとう。 来庁するたびに気持ちがいいです。	◎
338	H25. 5	市民課 (与那城支所)	久しぶりに来た庁舎ですが、気持ちよくお花で大変癒されました。素晴らしいハイビスカスの花やラン、大変ありがとうございます。 これからも私たち市民のために、がんばってください。	◎

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
339	H25. 6	管財課	本庁2階、非常に暑い。	×
		管財課	回答) 本市では、E S C O事業によりCO2排出抑制と光熱水費削減に取り組んでいるため、本庁の各階設置の空調をシステム制御により交互運転を実施しております。2階フロアの暑さ対策についてはこれまで色々行ってきましたが大きな改善に繋がっていないことから今年度より業務の効率化と更なる市民サービス向上のため、運用を見直し、2階のみ全空調を稼働させ快適空間を提供しております。	
340	H25. 7	管財課	2階の課案内は、1階でも表示して欲しい。	△
341	H25. 6	納税課	12時45分頃、分割納付の件で、仕事の昼休みを利用して来ましたが、12時～13時まで相談する人が全員昼食に出ているので、その間はできないと言われ、再度13時から相談員がいるときに来るよう言われた。 12時～13時に来たら、相談できないのはおかしいのでは？ 交代で職員を置いてほしい！	× △
		納税課	回答) 納税課、窓口業務につきましては、親切、丁寧な行政サービスの提供に努めておりますが、昼休（休憩時間）お客様の要望にお応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。 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、職員の昼休憩時間であっても午後の勤務に影響がないよう、交代制による『収納業務や証明書等の発行業務』（本庁のみ実施：収納業務、電話対応、証明発行を各1名）に努めております。 しかしながら、来所されるお客様は多く、すべての業務に対応することが厳しい状況にあることをご理解いただきたいと思います。 なお、昼休憩時間であっても、事前の連絡があれば納税相談も対応可能ですので、事前の連絡をお願いいたします。 今後とも、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ので、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。	
342	H25. 5	障がい福祉課	○市のHP上で障害福祉手帳から県HPへリンクするものがあるが、リンク切れをしている。 ○障害者の就労支援施設の案内（住所、連絡先）を各庁舎に置いてほしい。	× △

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
343	H25. 6	保育課	産後3か月での仕事復帰は早い！	×
		保育課	<p>回答) 本市においては、児童を保育所（園）で保育する場合には、産後であれば3ヶ月、それ以降も入所の継続を希望する場合には、保護者が就労していることを入所の要件としております。</p> <p>また、勤務先により雇用条件は異なると思いますが、育児休業法に基づく育児休業が活用できる場合には、一定期間の入所継続が可能となっております。</p>	
344	H25. 7	職員課 全職員	<p>5月に用事で朝いちで役所に向かっていたところ、前の車の人が携帯電話を使用していました。さらにタバコのポイ捨ても…。そのまま職員駐車場にとめていたので、職員かと思いますが、基本的なマナーがあまりにも悪かったです。ナンバーも覚えているけど書きません。</p> <p>別件で、今日も役所に来たら、窓口で服装にびっくりしました。</p> <p>ラフ・スカート丈が短い…とにかく仕事をしに来ているとは思えないようでした。待っている間、不快に感じました。特に制服の人がきちんとしていたので、目立ちます。</p> <p>1階だけでなく、3階も…TPOを考えた方が良いのでは？と感じる人がいました。</p> <p>もう少し職員として見られているという意識を持ってください。</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

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
345	H25. 7	市民生活課	うるま市では、自治会に加入していないと、広報誌は配布されないのでしょうか。私は自治会未加入です。ちなみに、那覇市では、全戸配布です。 自治会加入の有無で市の行政サービス情報提供に差が生じるのは不平等ではないでしょうか？ 広報誌の全戸配布を検討なさるのか、ご回答願います。	□ △
		市民生活課	回答) 配布は各市町村によって異なりますが、うるま市では、現在、自治会の代表者へ委託し、自治会加入に関わらず、全世帯配布するよう努めています。 遅配、未配の情報が寄せられた際には、受託者へ、毎月2回ある会議の度に、直ちに連絡し、配布するよう即時指導してきたところです。 自治会長や配布者（班長）などの変更で配布先を間違ったり、広報誌へ「自治会便り」等を折り込み配布することで、自治会加入の世帯だけと勘違いしてはいないか、また、自治会と自治会の境界付近へ新規に居住となった世帯への未配がないか等、今後も指導していきます。 今回の受託者の会議においても再度指導したところですが、もし、ご連絡くだされば、自治会（受託者）へ伝える等すぐに対応させていただきます。	
346	H25. 5	情報課 商工観光課	沖縄市は、公衆無線LANサービスを中央パークアベニュー等で開始したと聞きました。 うるま市でも、市民が使用する体育館・プール・地区公民館・図書館等でサービスを開始し、市民サービスの向上を図っていただきたい。	△
347	H25. 6	全職員	愛想がなさすぎ、話しかけてもていねいではない。	×
348	H25. 7	建築工事課	市営団地の申込みの件で伺ったところ、誰もおらず、対応してくれなかった。 市民が急に来ても誰もいなかったらどうするのですか？ これは普通のことですか？	× △

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
349	H25. 4	建築工事課	川原団地の木がとても成長しすぎて、道を走るときに、枝などがあたり、迷惑しています。 ハブもよく出るそうで、ゴミも多いです。	×
		建築工事課	回答)川原団地については、沖縄県の管轄になっております。ご指摘の件については、県営団地管理会社の沖縄県住宅供給公社へ連絡を致しました。今後、川原団地内で修繕などの依頼があれば、沖縄県住宅供給公社（858-1400）への連絡をお願いします。	
350	H25. 5	生活福祉課	私は主治医のすすめで、週2～3回うるまの運動室へ筋トレに行っている。4月から大音響でエアロビクスを始めた。フローリングでスニーカーを履き、ドタバタやっている。耳は痛くなるし、頭はがんがんするので、少し音を下げてくださいと言ったら、必要だと言う。 運動室もプールも市民の健康維持・増進のためにあるのではないか。貸切優先で一般人はかたすみに追いやられ、体調を崩してしまう。これは本末転倒ではないか。せめて人数制限をするべきでは？	× △
351	H25. 6	支所専門窓口 行政改革推進室	昼食時間は交代できないのでしょうか。	△
		行政改革推進室	回答) 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ておりません。 現在、支所専門窓口での昼窓開設に向けて各担当課と調整を進めているところでございます。 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ください。	
352	H25. 6	不明	他の市は優遇もいろいろあり、私のような母子家庭の人にも生活しやすいと聞きました。 うるま市はいちばん、いろんなことに厳しそうです。 どうか市民が生活しやすいように歩み寄ってほしいです。 他の市と比べて改善してください。	△

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
353	H25. 6	農業委員会	<p>職員の対応が毎回上から目線の横柄な態度で、不愉快です！当方だけがそう感じているのかと思っていたら、親族間でも同じ評価で、皆同じ思いでした。</p> <p>いつ行っても暇そうにしているのだから、ビジネスマナー研修にでも行かせてください！改善して欲しいです。</p> <p>改善しなければ、次回は氏名も書きます。</p>	× △
		農業委員会	<p>回答) 日頃から窓口対応には適切な対応を心がけていますが、今回ご指導を受けたことに対して市民の方へ不愉快な思いをさせたこととお詫び申し上げます。今後そのようなことがないよう市民サービスに努めて参りますのでご理解下さい。</p>	
354	H25. 6	行政改革推進室	<p>何度か意見を書いています、何の変化もなく何の変わりもありません。うるま市へのホームページなどへ回答を載せてほしいです。</p>	× △
		行政改革推進室	<p>回答) お客様からの要望にお応えできなかったことに対し、お詫び申し上げます。</p> <p>市民サービスご意見箱は、各庁舎など市の主要な施設に設置しております。そこから回収しましたご意見と市役所担当部署からの回答・改善策を整理し、掲示板やホームページにて掲載しております。</p> <p>今後も市民サービスの改善・向上に取り組んで参りますので、ご理解・ご協力をお願いします。</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

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
355	H25. 6	学務課	私は働く3児の母ですが、今年2番目が幼稚園へ入園しました。 1番目の時は週1の弁当が去年から週2になっています。保護者の意見を聞かず、週2回になった理由も言わず、どういう意味で2回になったのか聞きたいです。親としては負担にもなり、生活費にも影響します。どうせならまだ給食の方が経済的な負担が減ります。どうぞ改善の方よろしく願います。他の父兄も同じ意見が多いです。	× △
		学務課	回答) 幼稚園のお弁当の回数が週2回（火・木）に増えたことについてお答えします。 平成22年3月に策定された『うるま市幼児教育振興アクションプログラム』の具体的方策の一つとして、充実した幼児教育を提供する意味から「幼稚園教育時間の延長」が打ち出され、週2回教育時間の終了を14時としたことに伴い、弁当の日を火曜日・木曜日の週2日にすることとなりました。保護者の皆様には、週2回の弁当の意義をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。	
356	H25. 4	生涯学習振興課 (石川地区公民館)	いつも石川公民館を利用させて頂いています。 気になることとして、1階の男子トイレ・女子トイレのドアがいつも開いています。廊下を通るときに、トイレの中が見えてしまうことや、トイレを使用する人にも音等が気になるので、トイレのドアを特に女子トイレのドアに関しては、きちんと閉めるように張り紙などを貼ってほしいです。 よろしく願います。	× △
357	H25. 5	生涯学習振興課 (石川地区公民館)	電話がない人のために、公衆電話をつけてください。 願います。	△

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
358	H25. 5	生涯学習振興課 （石川地区公民館）	年間を通して、土日祝日の学習室利用者は多いので、学習室をもう一室増やしてほしい。早期の改善を求めます！！改善が認められないようであれば、その理由をうるま市のホームページに明示ください。何度も学習室を利用できない経験に遭遇し、不快感を抱いています。	△
	H25. 6	生涯学習振興課 （石川地区公民館） 石川図書館	学習室を利用させて頂いて感謝しています。ドアの開け閉めや、席の二人掛けに関する掲示物のおかげで、学習室利用者のマナーに関する意識も変わってきているように感じます。座席に関して二人掛けにしていますが、やはり利用者の数に対して少ないと思います。特に公務員試験、大学受験、教員採用試験等々が間近な日は、すぐに席が埋まってしまう、5～6時間後に来ても席が見当たらないという状況に多々遭遇しております。 せめて、土日だけでも空いている部屋は多数あるのですから、開放していただけないでしょうか？それか、石川図書館での学習を許可すべきだと思います。 図書館に関していえば、いつ行っても座席はほとんど空席なので、効率よく活用すべきだと思います。 よろしくお願いします。	◎ △
		生涯学習振興課 （石川地区公民館）	回答）現在、学習室として使用している視聴覚室には、机10台・イス20脚が常備していて、常時20名が利用できる状態にありますが、特に、学生が集中して利用する期間（中間・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願いを掲示し、周知しています。 本館では、利用者の学習形態（試験・受験以外の利用）に対応できるよう、7月初旬よりラウンジに学習スペースを設置し、要望に応えられるよう努めています。 本館の現状として、年々サークル団体等施設を利用する団体は増加傾向にあり、各部屋の使用頻度が増加することが見込まれますので、学習施設として部屋を増やすことが厳しいことをご理解いただければと思います。なお、時期によっては、施設の使用頻度（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）を確認しながら、時間設定を設けての使用が可能かどうかの検討を考えていきたいと思っています。	
		石川図書館	回答）石川図書館では、図書館資料を使って調査・研究する方々のために閲覧席や読書席を用意し、個人の持ち込み資料による学習等は遠慮して頂いています。しかし、上記のように他施設において学習室（席）が不足している状況を考慮し、石川図書館においても「学習席」が確保できるかどうか、検討していきたいと思っています。	

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、不適切な表現等は削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
359	H25. 6	生涯学習振興課 （石川地区公民館） 図書館	自習室がすばらしい！ 他のうるま市にもこんな場所があったら良いと思います。 本当にありがたいです。 図書館での自習はダメで、自習する場所がなくてとても困っています。 こちらは、いつも自習できるのでとてもすばらしいと思います。 うるま市の図書館ももっと考えていただきたいと思います。	◎ △
360	H25. 4	生涯学習振興課 （石川地区公民館）	要望) 学習室として使用できる部屋数を増やしてほしい。 理由) ・学習室は使用者に対して、座席数が不足しており、勉強したくても座席が空いていないため帰らざるを得ない人達がいること。 ・他の市町村の図書館は、図書館内で学習することを（参考書等を持ち込んで）認めているところが多いが、石川図書館は館内での学習を禁止しており、公民館で学習するようにとの指示があるにも関わらず、学習室が1か所のみというのは、あまりに少なすぎると考える。 ・サークル等が利用していない時間帯は、使用されていない部屋が多数存在している。数年前まで、学習室として利用できる部屋は少なくとも2つはあった。その中には、サークル等が利用していない時間帯を学習室として、開放している部屋もあった。 ・市税を支払っているため、公民館を利用できない状況があってはならない。まして、生涯学習を推進している時代において、学習室がたった1か所というのは矛盾している。 数年前、警備員の方が石川の公民館で勉強する人は、公務員試験や大学受験に合格している人が多いというお話を聞きました。家でなかなか勉強できない人々にとって、学習室の存在は本当にありがたい場所です。夢を叶えるための場所でもあります。ですから、どうぞ学習室の増設をご検討くださいますよう、よろしくお願いいたします。	△
361	H25. 5	生涯学習振興課 （石川地区公民館）	・週末や祝日は学習室の利用者が多数いるため、学習室の部屋数を増やしてほしい。受付カウンターに名前を記入せずに利用している方もいるので、名簿から利用者数を考慮して、学習室を割り当てているのならば、改めてもらいたい。 ・学習室のじゅうたんの清掃がきちんとされているのか気になる。→くしゃみをする人や鼻がムズムズさせている人が多い。 市民の方が気持ちよく学習できる環境づくりに期待しています！	△
362	H25. 4	生涯学習振興課 （石川地区公民館）	ダンス講座をひらいてください。	△

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、不適切な表現等は削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
363	H25. 7	生涯スポーツ課 （具志川体育館）	行事日程表は、常に表示するよう時々空欄の部分があります。きちんと表示お願いいたします。	△
364	H25. 5	生涯スポーツ課 （具志川体育館）	バドミントンのラインがはっきり見えないので、くっきりした色で引いてほしい。よろしく願います。	△
365	H25. 5	生涯スポーツ課 （具志川体育館）	トレーニングルームを無料にし、高校生も入れるようにしてほしい。	△
366	H25. 7	生涯スポーツ課 （具志川体育館）	バスケットコートネットを新しくしてほしい！	△
367	H25. 7	生涯スポーツ課	石川のプールは今年も何も変わっていない。網戸はぼろぼろで、更衣室の床はビチョビチョである。たくさんの水分を吸いこんだスポンジの上に立つと、じわーっと濡れてきて気持ちが悪い。	×
368	H25. 5	生涯スポーツ課 （石川体育館）	毎週金曜日の夜にバドミントンで使用しておりますが、隣のコートからバレーボールが飛んできて、試合が中断されたことがあります。体育館の中央に、ネットなどで仕切りを入れる等の改善をお願いします。	△
369	H25. 5	生涯スポーツ課 （石川体育館）	イスが少ない。テーブルもあると良い。	△
370	H25. 3	生涯スポーツ課 （石川体育館）	市民の健康増進のためにも、テニスコートを全天候型に改修してほしいです。	△
371	H25. 3	生涯スポーツ課 （石川体育館）	石川のテニスコートの照明を早く直してください。全面コートをオムニに変更してください。コートがでこぼこで、転んでしまい、ズボンが破れました。大変危険です！	× △
372	H25. 3	生涯スポーツ課 （石川体育館）	石川球場をドームにしてください。	△

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
373	H25. 4	生涯スポーツ課 (勝連B & G)	アリーナのカーテンをすべてちゃんと閉めれるよう直してほしい。	△
374	H25. 5	中央図書館	本日、図書館を初利用しました。 雨の日でもあり、右半身不全マヒの母は、ゆっくり杖歩行で入館しました。どうしてもすべり止めの上を歩くので、歩行がゆっくりになってしまいます。できればすべり止めスペースが短い距離であれば、利用しやすいと思いましたが、改善していただければと思います。	△
375	H25. 4	中央図書館	とても親切に本のある場所を説明して、案内してくださり助かりました。 あと本の返却が遅くなり申し訳ありませんでした。 いつも快く本を借りることができます。ありがとうございました。	◎
376	H25. 6	中央図書館	・近年話題のスマートフォン&タブレットの使用に関する本もあってよいのでは？ ・情報関係（コンピュータ）の本は、最新の本がない。 ・パソコンで、NHK等の教養番組等の視聴ができませんか？	△
377	H25. 7	中央図書館	子どもたちが学習する場所の提供もしないで、何が「学力向上」と言っているのかわからない。場所の提供をしているというなら「形」だけだ。改善するべき。	× △
378	H25. 6	石川図書館	BGMをかけて、雰囲気をもくした方がよい。	△