

## 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
379	H25. 10	管財課	<p>節電は、理解しているが、暑いところで待っているのに、扇風機は職員のみにししかあたっていない。職員のみ涼しく仕事して、待たされる方は暑い思いをしている。 1台でも扇風機を待合所に向けてほしい。 このようなクレームが起こる前に、市民の立場になって、どうしたらよいのか対策等考えるべきではないか。 役所に来て待っているときにみんなが感じたことを伝えているので、ぜひ回答していただきたい。</p> <p style="color: red;">回答) 本市では、11月から電力の経費節減等のため空調運転を停止しており、節電取り組みへのご理解には大変感謝いたします。停止中は各階の窓をできる限り開放させ、庁舎内の風の循環を行い市民の窓口手続きの不快感を緩和し、かつ職員の業務効率を維持できるよう努力しています。しかし昨今の地球温暖化の影響等で気温が高く庁舎内が暑い場合は、各階が扇風機等を利用し業務を行っているのが現状です。ご指摘の件については、日々の天候や来庁者の状況等を見ながら緊急的な空調稼働や各課にある大型扇風機の市民向け活用を今後検討していきたいと思っております。</p>	×
380	H25. 10	市民課	<p>死亡届の提出に8時20分頃来所しました。 死亡届は24時間受け付けてくれると伺っていました。 「時間外ですが、よろしいですか。」と尋ねると、課の方も「受付は大丈夫です。」と返答がありました。 しかし、「ラジオ体操が終わってから。」と続けられ、本当にびっくりしました。 職員の方の健康維持はもちろん大切なことだとは思いますが、死亡届を出しに来た市民を待たせてまでする必要があるので疑問です。</p> <p style="color: red;">回答) このたびは、職員の対応においてご不快な思いをさせたことを深くお詫び申し上げます。 死亡届は、平日・土日祝祭日午前8時30分～午後5時15分まで受領しております。 その他、戸籍の届出（出生届・婚姻届等）については、平日・土日祝祭日午前8時30分～午後5時15分まで受領しておりますが、それ以外の時間帯については、警備室にて警備員が受領している状況ですので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</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
381	H25. 8	市民課	必要書類を提出するために来たが、受付番号を発行しているとは知らず、他人の番号が呼ばれたので、もしかして番号札を発行しているのかと思った。見渡しても発行機械らしきものが見当たらず、職員に聞いた。機械の画面も客側ではなく、職員側に向いているので、よくわからない。客が来ても、「番号札は取りましたか。」との声かけもないので、よくわからない。 銀行の様によく見えるところに置けば、良いのではないか。	×
382	H25. 10	市民課	親切で良い対応でした。ありがとうございます。	◎
383	H25. 10	市民課	本日、戸籍謄本をいただきに来ました。職員の方が窓口でも丁寧に、にこやかに対応してくれて、とても嬉しく、助かりました。朝からラッキーです。 書面にてお礼を述べさせていただきます。 どうもありがとうございました。 そしてこれからも末永くよろしく申し上げます。	◎
384	H25. 9	市民課	住民票・印鑑証明の発行に来ましたが、職員の方の対応がとても良く、スムーズに交付してもらいました。	◎
385	H25. 9	専門業務窓口 （勝連庁舎） 行政改革推進室	昼休み休憩に来たのに、他の窓口は対応しているのに、この窓口だけ対応していない。	×
386	H25. 8	専門業務窓口 （石川庁舎） 行政改革推進室	ランチタイムも対応してほしいです。 いまどき珍しいです。	×

## 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
387	H25. 9	専門業務窓口 （石川庁舎：国民健康保険課） 行政改革推進室	<p>高額療養費の手続きについて石川支所に電話で問い合わせをしたら、本庁へ案内されました。</p> <p>そこで本庁まで赴き手続きをしたのですが、後から「火曜日は石川支所の窓口でも高額医療費の手続きができる」と本庁の職員からお聞きしました。</p> <p>問い合わせをしたのが水曜日だったので本庁へ案内されたのだと思うのですが、もし火曜日にできることを事前に知っていたら、翌週まで待って石川支所で手続きしたかったです。</p> <p>今日は別件で石川支所に伺ったのですが、それぞれの窓口はあるものの支所でいつ、どんな手続きができるのか外見ではわかりません。</p> <p>例えば、出入り口前に掲示板を置き、「火曜日は高額医療費、○曜日は△△．．．」等、各曜日ごとに支所の専門窓口でできる手続きやお知らせを掲示してあれば事前にすることもできたと思いますが、そういったものも一切ありません。</p> <p>もっと支所でいつ、どういった手続きができるのか。また、どういう場合は本庁でしかできないのかを各支所ごとに市民にわかりやすく知らせるように改善をお願いします。</p>	× △
388	H25. 10	全体	<p>堂々と携帯を使って、何かをしていますが、仕事と何か関係があるんですか？</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
389	H25. 10	介護長寿課	<p>なぜ、口座振替の人まで納付書を送るムダ（労力、紙代、郵送代）をするのか不思議です。間違っって納付してしまいそうになりました。これがお年寄りだと、絶対、2重払いになります。後の事務処理を考えたら、検討すべきです。</p> <p>ある人は市役所の職員にまでお願いをしたそうですが、「うるま市はこういう仕組みだから…」と全然らちがあかなかったそうです。</p> <p>回答) 市は、介護保険料の額を決定したときはお支払いただく方に、保険料額や納期限等を納入通知書で通知しなければなりません。口座振替の場合、期別納付書は使えないようになっており二重納付のご心配はありません。多数（約3千5百通）の納入通知書の中から口座振替分の期別納付書を切り取る作業はかなりの労力を要します。法令に基づき、効率化のため現状の方法となっておりますことをご理解ください。また、本件について、適切なお説明ができていなかったようです。申し訳ございませんでした。</p>	× △
390	H25. 10	障がい福祉課	<p>障がい福祉課に手続きに来ましたが、職員の言葉に傷つきました。もう少しやさしい言葉をかけてください。</p>	×
391	H25. 10	保育課	<p>公立保育所 合同うんどう会について ・知り合いの保護者の方々と話をし、意見をまとめました。</p> <p>合同うんどう会の開催は反対です。 公立保育所を選んだ理由は素朴さです。 認可保育園のようにハデさはありませんが、子どもが見せものにならない、無理させない所が好きです。 うんどう会でも、1人ひとり、うんどうが苦手な子でも主役になれるありのままの姿が見られました。 合同になると数百名の子の中で、そういう子たちは隠れてしまわないでしょうか。 流れ作業になってしまわないでしょうか。 「今年ダメだったら、来年は元に戻そう」という考えなら、今年年長の子どもたちは、ダメなうんどう会が最後になるのでしょうか。 今回、なぜ保護者にアンケートをとらなかったのですか。 今からでも遅くはないと思います。アンケートをとり、合同運動会の開催の意見を保護者から聞くべきだと思います。 ”うんどう会”ではなく”合同レクリエーション大会”などであれば、親と一緒になので、安全面などでも不安・不満が解消されるのではないかと思います。 もう一度、合同うんどう会について、考えていただくことを切に願っています。</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
392	H25.9	保育課	<p>市立保育所合同運動会について、事前の説明なしに決定しているのが残念です。メリットがわかりません。子1人ひとりの様子が見られれば良いのに、なぜ合同にしたのでしょうか。</p> <p>回答) 公立保育所合同運動会につきましては、ご説明及び周知不足により不快な思いをさせていただきました。合同運動会という初の試みに楽しみだとのお声もありましたが、ご意見のようなお考えもあり、考え方は多種多様だと思います。次年度以降につきましては、アンケートも含め、保護者の皆様のご意見を頂きながら、再度検討していきたいと思っております。</p>	□
393	H25.10	管財課	<p>うるま市庁舎内禁煙と書かれておりますが、駐車場から子連れで入庁するときに臭く、調べてみたら喫煙場所となっていました。健康上好ましくないなので、大変怒っております。</p>	×
394	H25.8	管財課	<p>暑すぎる。役所内はクーラーを取り付けて。</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いませんが、関係部署での内部対応とさせていただいております。

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
395	H25.9	総務課	<p>毎日夕方5時半の防災放送の必要性はありますか。内容は、小・中学校で行っていることでしょうか。防災放送は、各自治体で違った放送内容が合っても良いのではないのでしょうか。緊急性、必要性は各地域で違うはずで す。 また、うるま市防災マップは何年ごとの更新ですか。</p> <p>回答) 防災行政無線から夕方5時30分に放送される「お家へ帰りましょう」の件ですが、子どもたちに日が暮れるまでの帰宅を促すと同時に、社会全体で青少年の健全育成に取り組むという観点から、放送を実施しております。 この放送で子どもたちに帰宅するよう指導しているご家庭もあると伺っており、市民生活に深く定着しているものと理解しております。 また、防災行政無線を活用しての緊急放送や通常の行政放送については、全体一括放送や地域別、行政区別など、必要に応じて地域を指定し放送を実施しています。</p> <p>最後に、うるま市防災マップの更新についてですが、特に定期的な更新を行っておらず、社会情勢等の変化に応じて更新を行っております。 現行のマップは、東日本大震災以前の平成22年に作成されたもので、次年度以降、更新に向けて調整をしているところでございます。</p>	□
396	H25.9	秘書広報課	<p>うるま市くらしの便利帳は何年ごとの更新ですか。</p> <p>回答) 前回発行は平成20年に発行しました。定期での更新は行ってはいませんが、新庁舎完成に合わせ発行を検討中です。</p>	□
397	H25.9	市民生活課	<p>行政掲示板の有効活用、期限切れのものがそのままである。中には、6か月過ぎたポスターがそのまま掲示されている。誰が維持管理しているのか。自治会長のみがするのか。</p> <p>回答) 自治会所有の「行政掲示板」の管理は、自治会が行うものですが、ご指摘の件は、各自治会へ連絡したいと思います。</p>	× □
398	H25.8	職員課	<p>役所の職員は、対応が良い人と悪い人の差が大きいと思います。 もう少し、市民の立場に立った対応はできないのでしょうか。 態度が悪く、とても嫌な気持ちになりました。 職員の指導をもっとしっかりしてください。</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
399	H25. 9	全体	お昼1～3分前にお昼休みに行くのは、納得がいかない。 顔を隠すマスクもダメ。 てもちぶさたやおしゃべりも多い。	×
400	H25. 10	全体	もっと市民のことを考えてほしい。	△
401	H25. 10	不明	とてもとても親切に教えてくださり、本当にありがとうございました。うるま市に引っ越したい気分です。	◎
402	H25. 10	不明	話を聞きに来たら、担当がいなくて、説明ができないと言われて、ショックでした。 もっと勉強してほしいです。	× △
403	H25. 8	健康支援課	注射をうつときに待ってられるイスをもっと増やしてもらいたいです。	△
404	H25. 10	水道局	番号札など配った方が良いのではないですか。 先に座って待っていたのですが、後から来た方がすぐ受付に座ってしまい、後回しになりました。 受付の人も誰が先に待っていたのか目配りした方が良いと思います。 改善をお願いします。	×
405	H25. 7	生涯学習振興課 （与那城地区公民館）	以前、学習室奥のクーラーの効きが悪いと意見した者ですが、早急な対応をしてくださいます、ありがとうございました。 窓に反射板が貼られていたり、すだれがかかっていたりしたので、少しクーラーの効きも、良くなったように思われます。 今日も試験勉強、夏休みの宿題等々、頑張っている市民が多くいました。 一日中クーラーを使用させていただき、電気代も高いかもしれませんが、私は友達数人と、1日に何百円か払っても良いから、学習室を使いたいねと話していました。小・中・高・大学生からは、とらなくても良いが、大人からは使用料をとっても良いのではないかと思います。それはそれで問題も出てくるかもしれませんが… 募金箱のように入り口に設置して、任意で料金をいれることも良いのではないかと思います。どうでしょう。 早急な対応ありがとうございました。	◎
406	H25. 8	生涯学習振興課 （与那城地区公民館）	パソコンの利用料・室料が高すぎます。 パソコンを教えて結果をだしてもらえよう、また責任をもって使用してもらって、利用料を安くしてほしいです。	× △

## 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
407	H25.8	生涯学習振興課 （石川地区公民館）	学習室を利用する小学生が増えています。学習をすることは良いことだと思いますが、平気でお友達と談笑したり等の私語が目立ちます。何度か注意をしましたが（私以外の方から注意を受けていました）、聞く耳を持たずです。家での学習環境が整っていないためこちらに来て勉強をしているのですが、学習室内でも集中できないとなると非常に困ります。当たり前のことができない小学生のために、私語禁止の張り紙or親（大人）同伴以外の小学生低学年の学習室禁止をしてもらいたいです。本当に迷惑していますので、早期の対応、どうかよろしく願いいたします。	× △
408	H25.8	生涯学習振興課 （石川地区公民館）	学習室を設置していただいて、感謝しております。学習室の窓側の前列（ホワイトボード側）の席頭上にある電灯が、夕方くらいになると点滅しております。おそらく、そろそろ交換の時期だと思いますので、対応の方をよろしくお願いします。電球の点滅で、学習に集中できないことが多々ありますので…	× △
409	H25.7	生涯学習振興課 （石川地区公民館）	テレビをつけてほしい。	△
410	H25.10	生涯スポーツ課 （石川体育館）	女子トイレの前にアリが多いので、掃除してほしい。	△
411	H25.9	生涯スポーツ課 （石川体育館）	楽しかったです。また来たいと思います。	◎
412	H25.8	中央図書館	友達で、お話し会をしたいです。	△
413	H25.8	石川図書館	絵本『みてよびかぴかランドセル』が読みたいです。	△
414	H25.10	不明	あちらこちらに建物をたてて、税金のムダ使いすることや、職員のおしゃべりやPCで遊ぶのが問題だと思います。知りえた情報を他者へ話すこともやめてほしい。	△