

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
415	H26. 1	市民課 （石川庁舎）	市民課へ訪ねました。 前回（去年12月初旬）もそうでしたが、今回も対応がすばらしかったです。 私は取りたい書類が3つありました。一つひとつ親切に教えてくれました。大変助かりました。笑顔で、親切とっても良い気持ちになりました。職員の皆さん、ありがとうございます。	◎
416	H25. 11	市民課	住民票・印鑑証明の申請にとっても時間がかかりました。制服とそうでない人たちの違いは、何ですか？ 私はずっと待たされているのに、前ではおしゃべりしている人たちがいました。みんな同じ制服を着ています。とても人がムダに見えました。税金のムダづかいです。 次回は石川で申請します。本庁が早いと思ってわざわざ来たのに、イライラしました。 次回は今回のようでないといいです。 保育課・国民健康保険課では、若い子たちでしたが、対応良かったです。	×
417	H25. 10	市民課	どこの課でも対応が随分良くなりました。 特に市民課の職員には親切にいただき、良く理解できました。	◎

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
418	H25. 11	管財課	早朝、仕事に行く前に役所へ行きました。市民駐車場となっているはずのスペースに車を止め、役所入口とは反対方向へ行く人たちがいます。 「市民」は手続きや用事などがある人のことだと思うのですが… 無料だからと言って誰でも止めていいのですか？役所隣の敷地が使えなくなり、スペースが限られてくる中、本当に用事がある人たちが止められなくなるのではないかと思います。 夜遅く砂利の駐車場前もよく通りますが、部外者と思われる人が結構止めていますよ。役所はこういうところ気づいていますか？ 新庁舎建てるなら、一層、敷地管理もちゃんとしていかないといけないんじゃないですか？ （契約料払って駐車している身なので、ものすごく気になりました。） 回答）ご指摘ありがとうございます。現時点では来庁の目的か周辺事業所へ行くための駐車目的かについて監視等できない状況です。対策として4月以降、来庁目的以外の駐車を禁止し、看板設置による周知を図って参ります。砂利の駐車場に関しては市の管轄外となっております。	× △
419	H25. 10	管財課	駐車場からEMの材料を受け取る前でタバコの煙がひどく、数名の喫煙者がいます。 施設内では禁煙のはずです！市職員がこのようでは困ります。 空気を汚していますよ。出入りしたくないですね。 肺ガンの原因にもなります。その横を通る子どもも煙を吸うことになります！ ガマンできませんので、是非止めさせてください！	×
	H25. 11	管財課	地下にまたタバコの灰皿が置かれ、EMの材料を受け取る前でタバコを吸っている人がいます。 副流煙は吸いたくありません。 乳幼児も通ります。 市としてもっと健康面に取り組んでもらいたいです。	

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
420	H25. 10	管財課	庁舎内トイレについて 1階で利用しようとしたところ、清掃中のため2階へ。 清掃員2名いるも、ペーパー交換とゴミ回収中であり、ちょうど中から出てくる人と入れ替わりで、トイレの使用はできませんでした。 しかし、出ようするとチェーンがされており、「清掃中」の札。 1階のトイレを再度見に行ったところ、近くで掃き掃除中の清掃員が追いかけてきて、「すみません、清掃中です」と声をかけられました。 キレイなトイレは気持ちが良いですが、近くのトイレを同時間に使用できなくするのはどうなのでしょう？ 回答）ご指摘ありがとうございます。今回のトイレ利用について不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今後は、トイレ出入り口へのチェーンは行わず、利用者へ配慮しながらいつでも気軽にお使い頂けるようにしてまいります。	□
421	H26. 1	管財課	トイレのトイレットペーパーホルダーから取り出しづらいので、別の方法に変えてほしい。	△
422	H25. 12	管財課	石川庁舎入口の自動ドアの所の段差につまずくことが多いです。杖をついている人や、お年寄りも足を引っかけているのを見かけます。 段差をなくすか、もしくは段差があることを目立つように表示していただけると助かります。	△
423	H25. 11	納税課	受付の職員が、受付中に後ろでおしゃべり（旅行がどうの、彼氏がどうの…）していた。 仕事に集中して欲しい。まわりも迷惑そうだった。 税金ドロボー、常識がない。	×

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
424	H26. 1	保育課	【認可外保育園入園児（2人目以降）への保育料軽減について】 現在、共働き等種々の事情で子どもを認可外保育園に預けています。今後、2人目を出産し、出産後も2人の子どもを保育園に預けて共働きしたいと考えていますが、2人目が認可保育園に入園した場合は保育料が半額、3人目以降は無料となるのに対し、認可外保育園に入園した場合は半額・無料とならないことについて大変不公平であると感じています。 一部の認可外園では独自で保育料軽減を実施していますが、それでも認可園には及びません。家計が厳しい中、同じように市民税・県民税等を納付しているのに、なぜ園の認可・認可外で行政サービスに違いが生じるのでしょうか。到底理解できません。「市の財政事情で軽減できない」「認可外園は対象外」では全く理由になりません。各々の認可外園に一任せず、今すぐにでも認可外園入園児に対して認可園入園児と同等の軽減を実施してください。 認可園入園の申請をしたが不承諾となった等でやむを得ず認可外園に入園させた親も多いのではないのでしょうか？共働きできないと生活できない、そのためには子どもを保育園に預けないといけない、なのに認可園に預けられない。認可・認可外、子育てをしている親にとって状況は同じではありませんか？みんな平等に支援・サービスを受けられないのですか？このままでは、家計困窮で2人目以降の子どもを望むことに躊躇してしまいます。 回答）認可外保育施設を利用する「保育に欠ける子」の保育料軽減については、本市としましても検討課題だと承知しております。しかしながら、認可保育園と認可外保育施設は根本的に設置形態が異なりますので、認可園同様の取り扱いは厳しいと考えております。 認可保育園は、利用にあたり要件が必要ですが、認可外保育施設は保護者の就労の有無に関わらず、どなたでも利用できる施設です。保育料も施設が独自に設定します。これに対し、認可園の保育料は、保護者の所得状況に応じて応能負担となり、うるま市内のどの認可施設を利用しても、保育料は一律に設定されております。制度の違いにより認可外入園児童を認可園同様に軽減するのは厳しいと考えますが、うるま市の認可保育園の入園要件を満たす、いわゆる待機児童にカウントされる児童については、今後、保育事業計画の中で検討させていただきたいと思っております。	△ □

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
425	H26. 2	介護長寿課 （専門窓口）	介護保険の区分変更の申請をできるにも関わらず、窓口担当者にはできないと言われました。 デイサービス等の利用を受けられなくなりますので、まちがった情報は迷惑です！ 回答）区分変更は本庁のみで受け付けております。 本庁担当者が、ご本人様の状態の変化をお伺いしながら、区分変更で対応したほうが望ましいのかを確認させていただいております。 知識不足、言葉足らずで、誤った返事をし、ご迷惑おかけしたことを深くお詫びいたします。	×
426	H25. 10	障がい福祉課	障がい福祉課に来ました。 担当された職員はとてもいいねいに扱い、研修中の名札を胸にされていたが、すごくてきぱきと対応していただきました。 一方、奥にいる職員の方は、10～13分の間に、両手を上にあくびを5回し、昼食の後だと思うが、あの態度は見えていて、決して良い感じはしません。 今公務員の給料、ボーナスが税金であるとの認識を充分心得て、どこで誰の目にその態度をさらされているか良く、注意してほしい。	× △
427	H25. 12	職員課	トイレで職員がハミガキをしている人がいるのが不愉快だ。 自分の家と勘違いをしているのではないか。 本庁でも石川支所でも見られる。 うるま市はどこもおかしい。	
428	H25. 10		伊波の石川団地、6号線にある中道の歩道があぶないので、整備してほしい。 事故がおきる前にお願いします。 場所が特定できませんので、次回は明確に示していただけますようお願いします。	△

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
429	H25. 11	総務課	前に来た時も、コピー機が使いませんでした。 2か月くらい経っていると思います。 コピーのサービスを早く直してもらいたいです。	△
	H25. 12	総務課	1階のコピー機がずっと故障中で使用できない。新庁舎を新築する予算があっても、コピー機1台直す予算はないのですか？ うるま市の市民へのサービス感覚は、おかしくないですか？	
	H25. 11	総務課	1階のコピー機がずっと故障で使いません。サービス低下。 回答）ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。 平成26年2月19日から新しいコイン式コピー機を本庁1階市民課横に設置いたしましたので、ご利用いただけるようになりました。 これからは、迅速な対応を心がけていきます。	
430	H25. 11	不明	いろいろな通知等には本庁以外の庁舎の場合、昼休みは不在ということ等、記してほしい。同じ庁舎で何回も帰されてイラつきます。 しかも曜日が決められている場合は特に、仕事等休んで行くのだから、ムダにならない様、もっと配慮してください。	× △
431	H25. 10	生涯学習振興課（与那城地区公民館）	地区公民館を平敷屋公民館みたいにしてほしい！ パソコン室を自由に使えるようにしてほしい。	△
432	H25. 11	生涯学習振興課（与那城地区公民館）	使用していない研修室も学習室として利用できたらいいと思います。 席が空いていない時は困りますので。	△

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
433	H25. 12	生涯学習振興課 （与那城地区公民館）	学習室はとても落ち着いた場所なので、気持ちよく利用できます。 ありがとうございます。 ただ1つ気になることがあります。 飲食禁止なのに、ペットボトルをかばんに入れずに机の上に出している人が多いということです。 注意されている人もいたのに、その人はかばんにおさめることもせず、そのまま机に出したままでした。 新たに利用する人は、ペットボトルを「持ち込んでもいいのだな」と勘違いしてしまうのではないのでしょうか。飲食品はかばんにおさめてほしいです。	◎ △
434	H25. 10	生涯スポーツ課	具志川ドームを休館日の火曜日以外は毎日朝から開放してほしいです。午後は、ほぼ毎日開いているのですが、午前中はスタッフが不足しているのか、問い合わせるとわざわざ体育館から来てドームを開け、利用時間が終わると閉めて、また体育館に戻ります。 ドーム専用のスタッフを常駐させた方が良いです。せっかくのすばらしい施設がもったいないです。	△
435	H25. 12	中央図書館	母が高齢で車や徒歩で図書館へ行けないため、代理で本を借りに行きましたが、今回職員の方に本人でないと貸出禁止と言われました。しかし、以前同図書館の別の方に事情説明をしたところ、承諾頂き、借りることができました。 対応する人により良心的な場合もあれば、「ルールで禁止」のみの説明なしの扱いもありなのではないのでしょうか。 公共施設である以上、相手の事情を聞くことや説明義務は大切なことと思うのですが、私には職員の怠慢としか思えません。 話は戻りますが、高齢者で積極的に図書館へ通うことが難しい場合、代理人の身分証を提示するなり、また、他の方法等で便宜をはかってもらいたいです。	× △
			回答）図書館資料の貸出は、利用者として登録されましたご本人に対して資料を貸出するのが原則です。しかしながら、図書館へ足を運べない高齢者や障がい者、長期入院者などの方々への貸出も十分考慮し、その代理人等への貸出についても特例的に対応しているところであります。 ただし、この場合は、さまざまなケースや状況がございます。また、過去においては代理人等への貸出でトラブルが生じている（高齢者や障がい者などの利用カードを使用し、代理人自身のための図書館資料が貸出されているなど）ことから、代理人への貸出につきましては慎重を期しているところであり、状況によっては代理人への貸出をお断りしているときもございます。あらためて中央図書館カウンターへご相談ください。	