

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

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。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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・ご要望/市からの回答	評価
1	H28. 5	全職員	旧庁舎（西棟）の来客駐車場に、臨時職員か、嘱託職員らしい方が何名か（数台）止めていますので、ちゃんと指導願います。市民に迷惑かけている状況です。	×
		職員課【回答】	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。 これまでも、職員（臨時・嘱託職員等）に対し、来客駐車場への通勤車両の駐車禁止や、所属長の管理徹底などについて、周知を行っております。 また、職員（臨時・嘱託職員等）の通勤車両ナンバーを把握し、迷惑車両を特定し指導も行っております。 今後も、引き続き周知していくとともに、庁舎管理警備員による巡回を強化し、対応してまいりたいと思います。	
2	H28. 4	全職員	各課の職員の皆様方には、お仕事ご苦労様でございます。各課の職員の方々、公僕として、市民の皆様に対して、市民サービスが行き届いていると思います。市民サービスを継続して行くためには、職員の全ての方々が、何よりも健康であられる事が大切であると思います。	◎
3	H28. 3	こども未来課	喜屋武にある市有地にハッピーネス保育園の仮園舎があって使い終わって解体したあと、また、あかな保育園の仮園舎が建ってそのまま使えば良かったのに、すごい税金のムダづかいだなと思いました。	□
		こども未来課【回答】	ご意見ありがとうございます。 保育園の仮設建築工事は、各保育園が行っている事業になり、必要に応じた内容でリース等により個別に建設しているものです。また、仮設建物の使用時期も2年程度期間が離れております。 ご指摘の内容で有効利用の観点からは保育園間での調整が必要になりますが、保育園ごとに仮設建物のプランや時期が異なるため調整は難しいものと思われます。ご理解いただけますようお願いいたします。	
4	H28. 4	庁舎	・庁舎内暑すぎます。 お客さんも、スタッフの人もみんな汗かいていて、サービス低下ではないですか？空調管理お願いします。 ・待っている間、座っているだけでも、暑すぎます。	×
		総務課【回答】	庁舎の冷房機作動は庁舎管理規則で5月～10月末となっております。ただし、気象状況に応じて高温時等には冷房機の期間外作動も行っております。また設定温度は、環境省の地球温暖化対策として推進している28℃を目途に設定しております。ご理解いただけますようお願いいたします。	
5	H28. 5	庁舎東棟	・トイレのドアについているフック（ハンドバック等をさげる）の位置が高すぎて使えない。 お年寄りはおそらく届かないと思います。使えないのは、なのと同じと思います。 ・トイレドアの荷物かけはもっと下につけてほしいです。 届かない人が多いと思います。	×
		総務課【回答】	ご指摘のフックは、荷物掛けではなくドアストッパー（戸当り金具）となっております。「荷物掛け」については、設置の方向で検討してまいります。	

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

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。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

6	H28. 5	全職員	職員なのか、臨時職員なのか分かりませんが、民間企業の駐車場に駐車している方がいます。 5月に入ってから、市役所近隣に駐車している車も多数あり住民の方々に迷惑がかかっています。 職員・臨時職員の方々への指導はちゃんとやっているのでしょうか。迷惑駐車が多いので、近隣の私たちが、非常に困っています。もっと厳しく指導して頂きたいと思います。	△ ×
		職員課【回答】	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。 これまで、職員（臨時・嘱託職員等）に対し、周辺店舗等への通勤車両の駐車禁止や、所属長の管理徹底などについて、周知を行っております。 また、職員（臨時・嘱託職員等）の通勤車両ナンバーを把握し、迷惑車両を特定し指導も行っております。 今後も、引き続き、周知の徹底を図るとともに、状況把握に努めて対応してまいります。	
7	H28. 4	庁舎東棟	新しい役所（庁舎）なのに、今時Wi-Fiが使えない！ 時代にあった市民サービスに徹してください。	× △
		情報課【回答】	ご提言ありがとうございます。 現在、公衆無線LAN(Wi-Fi)の導入に向けて準備をすすめており、準備が整い次第、早期に対応してまいります。	
8	H28. 3	具志川総合体育館	うるま市総合体育館、雨漏りしていてひどい。 他の市町村の人もきて、試合する時うるま市民として恥ずかしいです。	×
		生涯スポーツ課【回答】	雨天時における雨漏りで施設ご利用の際に、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。 体育館の雨漏りについては、これまで何度も防水工事を行っておりますが、完全な防水に至っておりません。 今後も継続して専門業者と調整を行い、雨漏り対策に努めて参ります。	
9	H28. 3	庁舎東棟	・ベビーカーおいてください。大変。 無駄な物に金使う前に、子供のためになる事して！ ・子どもを連れて回るのは大変・・・。 ベビーカーなどを置いて頂きたい。	× △
		総務課【回答】	現在、ベビーカーを、庁舎南棟の総合案内に2台設置しております。 今後は、設置場所等について、わかりやすく表示するとともに、各課職員への周知を行い、利用しやすい環境を提供して参ります。	
10	H28. 3	具志川総合体育館	体育館のギャラリー等の雨漏りがひどく、大きなスポーツ大会とかある時など市民としてあまりいい気分はしない。 沖縄市のようにきれいにしたいです！	× △
		生涯スポーツ課【回答】	雨天時における雨漏りで施設ご利用の際に、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。 体育館の雨漏りについては、これまで何度も防水工事を行っておりますが、完全な防水に至っておりません。 今後も継続して専門業者と調整を行い、雨漏り対策に努めて参ります。	

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

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。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

11	H28. 3	窓口サービス課	住民課（窓口サービス課）の窓口のみ制服を着用しています。 職員になぜか？と問うと、庁舎が新しくなったからと回答がありました。別の職員は、委託されているからの回答あり。業務内容も雑で、委託の際の基準（料金、業務知識など）はどのようなになっていますか？ 雇用不足なのに、うるま市外の人を雇用している委託業者に発注することは必要なのでしょうか。	□
		窓口サービス課【回答】	職員によって回答が異なり、きちんとお答えできなかったこととお詫び申し上げます。 委託業者では業務に適した服装として市職員と委託職員を分けるために制服を着用しております。また、委託業者の選定は公募により行われ、契約には各業務マニュアルを作成、業務を適切に履行できるよう研修体制を整え、業務に従事するよううたっております。また、うるま市民を積極的に雇用することも選定の条件としております。 今回のご意見をふまえ、管理体制に不備がないか再度検証させていただきます。今後とも、窓口業務にご理解、ご協力お願い申し上げます。	
12	H28. 2	児童家庭課	児童扶養手当申請にいったが、前の住人の住所が残っているので、申請受付してもらえませんでした。 ほかの市では別の方法で受付してもらえた。うるま市でできない理由を教えてください。	□
		児童家庭課【回答】	対応について誤解を招いてしまったこととお詫び申し上げます。 児童扶養手当は、ひとり親家庭を対象とした手当であり、支給要件に該当するかを審査するため、同住所に居住している人(住民票)の確認を必ず行っております。同住所に異性が同居している場合は、原則として事実婚であるため申請はできませんが、ご指摘のように前の住人であることの申立がある場合は、アパートの契約書の確認、不動産への確認及び実態調査をしたうえで申請を受付しております。 ただし、住民票というのは、その場所に居住していることの証明になりますので、認定する際には、前の住人の住所異動または住所の削除が必要となります。 申請者本人による問題でないにもかかわらず、複雑な手続きとなっているのは大変恐縮ですが、制度の趣旨をご理解くださるようお願い申し上げます。	
13	H28. 5	庁舎	クーラーの温度設定について クーラーの中で快適に仕事している様に思えるが、職員の中には、長そでを着ている人もいます。私も寒いと感じた。 節電のためにも、あと、1，2度温度を上げたらどうだろうか。 特に西棟は寒く思います。	△
		総務課【回答】	冷房機の作動においては、環境省が地球温暖化対策として推進している冷房時の室温28℃を目途に設定しておりますが、庁舎は広く吹き抜け部分もあることから部分的に室温の高低差が生じております。適切な室温設定に努めて参ります。	

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

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。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

14	H28. 4		市役所のパソコンは新しいようにみえます。 予算で全て用意されているのですか？ 学校では、職員が個人でパソコンを持ち込んで使用しているようですが、パソコンを購入する予算はつくれないのですか？ うるま市は、もっともっと教育現場をきちんと見直してきちんと環境整備して下さい。 子どもたちは未来をつくっていく「宝」です。 教育現場にももっと「力」をいれてください。	△
		指導課・学務課【回答】	学校現場においては、パソコン教室の整備、電子黒板の普通教室への設置、校務用パソコンの設置等、随時整備を進めているところであります。 今年度は、これまで各々整備をしてきた学校現場のICT環境を抜本的に見直すため、アンケートや現場の調査を実施し、「学習指導におけるきめ細かな指導の実現」「学校職員の公務の負担軽減」を目的に、次期教育情報基盤整備を実施していく予定であります。 ご提言、ありがとうございます。	
15	H28. 3	児童家庭課等	母子家庭で平日働き、土日は基本お休みを頂いているのですが、医療費の助成の手続きなどに来る時は、会社にお休みを貰わなくてはならなくて、そうすると給料が減るので医療費がせつかく戻ってきてもあまりプラスになりません・・・できたら土・日にも手続きできるようになると良いのですが・・・すみませんがご検討お願いします。	△
		児童家庭課【回答】	ご提言を賜り、ありがとうございます。 母子及び父子家庭等医療費助成の償還方法につきましては、こども医療費助成と同様に、役所窓口での手続きが不要となる自動償還払いを平成29年度において導入できるよう、ただいま沖縄県の担当者と一緒になって取り組んでいるところであります。 自動償還払いの実施まで今しばらくお時間を要しますが、ご理解のほどよろしく申し上げます。	
16	H28. 4	全職員	初めての市役所入りです。 エレベータを降りすぐに職員が声をかけて案内していただきありがとうございました。 これからも明るくあいさつ、お客様に対応して下さることを望みます。	◎
17	H28. 2	石川体育館	スタッフさんがやさしかった。	◎
18	H28. 2	健康福祉センターうるみん	うるみん館内で、高齢者を集めて、食品販売と称し高額商品を売りつけているようです。利用者が帰ろうとすると、担当者がおいかけてたりという光景があり、社会福祉施設内でこういう業者へ部屋を貸出して大丈夫なんでしょうか。	□
		健康支援課【回答】	このようなマルチ商法的な業者へのホール借用は原則的に使用許可しない方針ですが、申請書の使用内容と実態が異なるケースがあるため、ご指摘のようなケースが発生することがあります。今後ともマルチ商法などの借用の許可に際しては十分注意して参りたいと考えています。ご指摘いただき、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

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。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

19	H28. 2		小学生高学年、中高生が自学自習する施設がありません。以前、小学校では放課後、玄関ホールでお出迎えまで自発的に学習する姿がみられましたが、職員室に近く”うるさい”と中止になりました。家庭で静かに学習に取り組めない子どもも少なからずおります。中央図書館やどこか空き施設での子どもたちが自習できる環境づくりを早急に願います。	△
		生涯学習振興課【回答】	現在、うるま市においては学生や浪人生、または資格試験を控えた方々のために与那城地区公民館、石川地区公民館に学習室を設置して便宜を図っています。ご意見のありました具志川地区には公共の学習室がないために改善を求める意見が数多く寄せられていました。うるま市教育委員会ではこういった要望に応えるために現在市民芸術劇場隣接地に建設中の「生涯学習・文化振興センターゆらてく（仮称）」内に学習室やラーニングスペースを配置しています。開館は来年4月の見込みで、子どもたちからお年寄りにいたる幅広い学習環境ニーズに応えられると思っています。開館までもうしばらくお待ちください。	
20	H28. 5	健康福祉センターうるみん	うるみん西側のガラス壁は、夕方、強い西陽が入ります。そこに、カーテンを取り付ける予定はありませんか。	△
		健康支援課【回答】	うるみんのガラス壁については平成23年度に遮熱工事（ガラス窓・壁へ塗料を塗ることにより遮熱する工事）をして対応を図っているところです。現時点ではカーテン等を取り付ける予定はありませんが今後、市民の快適性、電気料金の低減、費用対効果などの観点から関係部署と検討して参りたいと考えています。	
21	H28. 3	生涯学習振興課	中央公民館（与那城庁舎前）のパソコンが古い。お金がないのなら、「Ecolinux」や、「PuppyLinux」を使うなどして、再生利用できるようにしてほしい。	△
		生涯学習振興課【回答】	ご意見ありがとうございます。現在与那城地区公民館にあるパソコンは古く、廃棄処分されたパソコンなので今後修理の予定はありません。利用者の要望により使用を継続していますが、うるま市立公民館のパソコンについては勝連地区公民館に集約しており、視聴覚室に使用可能な15台を設置しております。与那城地区公民館のパソコン室は現在インターネットも使用できます。使用時間は平日のみで午前9時から午後5時まで、本人持参のパソコン一台の持ち込みで3時間使用することができますのでご理解下さるようお願い申し上げます。	