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。

※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）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
1	H28. 6	庁舎東棟	保育課	赤ちゃん用のベット（柵、キャスターロック付き）を置いてほしい。	△
			保育課 【回答】	貴重なご意見ありがとうございます。 ご要望の内容について関係課へ確認した結果、ベビーベッド設置については、衛生管理や転落防止など様々な課題があります。 しかし、乳幼児などを抱えて各種申請手続きを行うのは、かなり負担となる事も把握しております。 今後は、これらを踏まえ関係各課と調整し、庁内専用ベビーカーなどの設置を検討致します。	
2	H28. 7	庁舎東棟	窓口サービス課 国民年金係	国民年金課へ来所したが、受付番号機がどこにあるのかわかりません。とてもわかりずらかった。案内の方もいなかった5分位まわりを探しました。	×
			窓口サービス課 国民年金係 【回答】	国民年金係使用の受付番号機は、混雑時にお待ち頂く際に利用しており、職員が受付番号を発券してお渡ししております。 御用の際は、直接、国民年金係③番窓口へお越しください。	
3	H28. 6	庁舎東棟	全職員	証明書が必要で来所しましたが、皆さんが親切で大変助かりました。これからも皆様のためにチバッテ下さい。笑顔がステキでしたよ。	◎
4	H28. 6 H28. 7	具志川総合体育館	生涯スポーツ課	<ul style="list-style-type: none"> 古くなりすぎて、雨が降ると屋根に穴がある所から雨もりしてくるため、大会が中断したくらいだった。トイレもものすごく汚い。他の市町村の体育館のように、建て替えて欲しいです。子供たちのスポーツができる素晴らしい環境をどうか整えてください。よろしくお願いします。 雨漏りひどいです。前に行った時より雨漏りの場所が増えていて、大会やっているのにバケツが6コ程置かれていました。屋根（天井）が崩れそうでこわいです。バケツで誰かケガするかもしれませんね 天井の水漏れが激しかったです。 	△ ×
			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。「雨漏りの原因については特定場所をみつけだすことが非常に難しく、天井の雨漏り以外に外壁からの雨漏りもあり、それが天井板、その他配管等をつたって雨漏りしている可能性もある」と業者からご教示いただいております。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。 また、トイレ衛生につきましては、清掃回数を増やす等の対応で、利用者が快くお使いいただけるように心がけて参ります。	
5	H28. 7	市民協働課	市民協働課	本日、連絡バスに久しぶりに乗りとても感動しました。以前、時間の都合が合わず離島循環バスにも乗れず困っていましたが、今日、新車で時間の乗り降りも便利で、いままで皆様の努力の上今回大満足です。心よりありがとうございます。ますますうるま市に移住して良かった	◎

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いませんが、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）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
6	H28. 7	あやはし道の駅	商工観光課	あやはし道の駅（女性用シャワー室）を利用しました。どのシャワールームも汚くて、ゴミ（シャンプーのゴミなど）がそのまま放置されており、シャワーカーテンはカビだらけ、排水溝には、髪の毛（大量に）がつまっていて、シャワーをすると水があふれて水が流れませんでした。あんなに汚いシャワールームみたことはありません。観光物産協会に問い合わせたら週3回掃除しているとのことですが、今のシーズン週3回で足りませんか。掃除していたら水が流れないなんてことにはならないはずです。観光客もたくさん利用するのに恥ずかしくないんですか？あんなに汚いと利用する人がいなくなりますよ！！キレイな海があるのにもったいないです！！	×
			商工観光課 【回答】	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。管理委託先の観光物産協会と状況を確認し、今後不快な思いをさせないよう対応してまいります。	
7	H28. 6	庁舎東棟	総務課	授乳室の電気が授乳時間が長いときれてしまう。授乳室で動いても電気はつかず真っ暗の中歩き危なかったため、ズーと電気がつくようにしてほしいです。	△
			総務課 【回答】	新庁舎は省エネ化を図るため、トル、通路は人感センサーにて点灯できるようになっています。今回の状況は設置されている器具の感度が悪い可能性がありますので、確認し、消灯しないよう調整したいと思います。	
8	H28. 8	庁舎東棟	総務課	ATM機横に荷物（バック）などを置く台を作ってほしい。	△
			総務課 【回答】	ご要望の荷物置き台については、ATM機自体、市の所有物でないことから勝手に設置ができません。また設置することでより忘れ物が増えることが考えられ、盗難や防犯上の観点からも設置の予定はしていません。	
9	H28. 8	庁舎東棟	総務課	庁舎内職員はずっといるのでいいのかもしれませんが、利用者は暑いです。もうちょっと冷やして下さい。	△
			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。	
10	H28. 8	公共施設連絡バス	市民協働課	公共施設間連絡バスの件。停留所をもっと増やしてほしい。家から停留所まで遠く利用できない。年寄りには歩けないよ！	△
			市民協働課 【回答】	現在、市が運行しております公共施設間連絡バスは、各庁舎に加え、一般のバス路線がない地域の公民館等を経由する形で無償運行させて頂いておりますが、一定の制約（公共施設周辺に限定、一般のバス路線と競合しない等）がございます。従いまして、停留所の増設もただちに実施できるものではありませんが、今後の利用状況や、今回の要望も踏まえ、停留所の設置箇所の見直しについても柔軟に検討してまいります。ご理解頂きますようお願い致します。	

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いております。

※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）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
11	H28. 8	庁舎東棟	総務課	トイレの荷物を掛けるフックが高すぎていつも入るたびに思います。ドアではなく、壁でも目の高さくらいでいいんじゃないかと思えます。	△
			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。	
12	H28. 8	庁舎東棟	情報課	Wi F iをつながるようにして欲しい。	△
			情報課 【回答】	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。	
13	H28. 7	障がい福祉課	障がい福祉課	障害福祉サービスの手続きのため、窓口に行くが、呼ばないと対応してくれない。事務担当が気を使い担当を呼んでくれるが、サービス担当は偉いのですか？パソコンに向かって見えないふり、関係ないふりしているように見える。窓口が優先ではないでしょうか？やらないのなら部屋を別にしてほしい。会議も多く午前中担当がいなくて多い。半日不在は問題ではないか？	×
			障がい福祉課 【回答】	このたびは、職員の不適切な対応で不快を与えましたことに対し、深くお詫び申し上げます。今後は、円滑な手続きができるよう、丁寧な対応を心がけていきたいと思えます。また、会議等については、困難事例も多くあり、その対応をしているところでありますのでご理解いただきたいと思えます。	
14	H28. 6	庁舎東棟	全職員	一人ひとりが親切で初めて来たのにも関わらず対応が素晴らしかったです。ありがとうございました。	◎
15	H28. 8	庁舎東棟	全職員	仕事上なかなか休みをとって諸々の手続き等ができず、今日は3つの証明やら申請やらでこちらへ参りました。入ってきてすぐに、担当ではない職員の方（男性）が仕事の書類を脇に抱えながらも「どちらへご用ですか」と声をかけて下さいました。その後の職員の方々の対応もやわらかく笑顔もそえられていました。来やすい場所になりましたね。うるま市民として自分たちの市役所がこういう場所であること、嬉しく思えます。感謝。	◎

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）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
16	H28. 6	窓口サービス課	窓口サービス課	児童手当用の所得証明をもらいに、子ども二人を連れ混雑の中、来訪したのですが、十分な説明もないまま、（申請書を書き間違った所得証明書をとってしまった。自分も悪いのですが）大変な思いで（子どもの病氣中）書類を取りにきたのに関わらず、これはお客様のミスなので、差し替えできないとクレームも受け付けられず悲しい思いで帰りました。せめて今後に役立ててほしいとの思いで（子育て中のママに・・・）発言したのですが、これが市民サービスですか？親身になって弱者の立場に立って、サービス行政を行ってほしいです。役所にくるので嫌になります。	×
			窓口サービス課 【回答】	証明書をお渡しする際に説明不足だったことに対し、お詫び申し上げます。 証明書発行に関しては、申請書に基づいての発行となり、お取りいただいた証明書の差し替えや返金は原則行っておりません。そのため、提出書類について不明確な場合は、提出先にご確認いただき、申請をお願いしているところです。 今後、証明書をお渡しの際は、十分な説明、確認作業を行いますので、ご理解のほどよろしくお願ひいたします。	
17	H28. 6	庁舎	総務課	食堂について 本庁にないとは非常に残念。 今時めずらしい・・・ぜひ用意してください。	△
			総務課 【回答】	食堂については新庁舎の基本設計時は計画されていましたが、周辺の飲食店への影響が大きいのではと懸念されたため、食堂の計画はなくなりました。その代わりとして売店を設置する予定をしており、現在出店に向けた手続きを進めております。	
18	H28. 6	市役所 職員	全職員	この市役所はとてもいいと思います。わからない事や知らない事などをすぐに教えてくれるので、とてもいいと思いました。	◎
19	H28. 6	庁舎東棟	総務課	車椅子が小さく利用できませんでした。大柄の人のためにも大きめの車いすの設置を希望します。	△
			総務課 【回答】	市役所には、一般的に利用されている標準サイズの車椅子を設置しております。ご要望サイズの車椅子については、お客様ご自身でご準備頂く必要があります。ご理解ご協力をお願いいたします。	

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いております。

※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）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
20	H28. 6	児童家庭課	児童家庭課	子どもの医療費の助成について自動償還とそうでないところがあります。また、窓口で領収書をもっていても、後から郵送で戻ってくる事もあります。返送したり振り込みする事務費がもったいないし無駄です。他府県のように、病院や薬局の窓口で払わなくてもいい制度にしたらいかがでしょうか。うるま市から始めてください。平日の昼間（開庁時間）になかなか出歩けないんですよ。	△
			児童家庭課 【回答】	ご提言ありがとうございます。「医療費自己負担金を窓口で払わなくてもいい制度」いわゆる現物給付につきましては、医療費の高騰につながることから国は、補助金の減額措置をとっており、そのことが市の多大な財政負担増になることから導入を見合わせる要因となっています。国においては、子育て支援の観点から年内に減額措置の見直しを含めた協議の結果を出す予定であり、今後の国の動向を踏まえた上で現物給付の導入を検討する必要があります。現在のところ自動償還払いを推奨し、受給者が払い戻しのために来所しなくて済むように未だ自動償還に対応していない医療機関に対しては、早めに対応するよう協力を求めています。	
21	H28. 6	石川出張所	窓口サービス課	仕事の都合上お昼休み時間にしか来庁できないのに、資産税課での書類取得や税の支払いが窓口でできず困っています。どうして民間が休み時間の時に人を配置できないのですか？交代制でできないのですか？時間をやりくりして来庁しているのに、本庁でしかできませんの返答しかできないって何なのですか？サービス向上を考えているのなら、まず行動を示して下さい。	△ ×
			窓口サービス課 【回答】	石川・勝連・与那城出張所の専門窓口（国民健康保険・福祉・納税関係）においては、業務ごとの担当職員が1名ずつしか配置されておらず、現在お昼時間の対応できておりません。市民の皆様にはご不便をおかけしていることに対し、お詫び申し上げます。現在、関連課においてお昼時間の窓口開設に向け、取り組んでいるところです。今しばらく時間を要しますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。	
22	H28. 6	庁舎間連絡バス	市民協働課	庁舎間バスを利用していますが、もっとわかりやすく助手席上部のガラスに「庁舎間バス」とわかりやすく表示してほしい。	△
			市民協働課 【回答】	公共施設間連絡バスの前面ガラス部分への表示につきましては、運転手の視界を遮ることになり、危険性防止の観点から控えさせて頂いておりますのでご理解下さいますようお願い致します。なお、表示につきましては、現在、車体両側側面に表示しており、又、一目で市の公共施設間連絡バスとわかるようなラッピングを施しておりますので、それでご確認下さいますよう併せてお願い致します。	
23	H28. 8	具志川総合体育館	生涯スポーツ課	ギャラリー窓も開かないし、カーテンも開かない。バスケットリングもよく壊れるので新調して下さい。出来れば建て替えて！！	△ ×
			生涯スポーツ課 【回答】	ギャラリーの窓は高窓になっていることから、少々不便ではありますが脚立を使って開けることとなります。また、カーテンについては、一部開けにくい場所もあることから、開けて使用する際に体育館職員へお声かけくださいますようお願いいたします。 また、バスケットリングにつきましては、電気系統に不具合がございましたが、修繕を加え、現在は問題なくご使用になれます。これまでご迷惑をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。	

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

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
24	H28. 8	窓口サービス課	窓口サービス課 国民年金係	うるま市役所の国民年金課は、すごく対応が悪かった。上から目線でした。丁寧な説明しなかった。雑でした。二度と行きません。やめてほしいです。返事をお願いします。	×
			窓口サービス課 国民年金係 【回答】	このたびは、職員の不適切な対応がありましたことに対し、深くお詫び申し上げます。 今回ご指摘があったことを、職員一同真摯に受けとめ、親切・丁寧な窓口対応に取り組んでまいります。	
25	H28. 6	うるみん	健康支援課	うるみん1、2階の飲水器について ここ2年間程飲水のため利用している重宝している現状です。時々、水の出しっぱなしがありますが「内部洗浄のため」と張り紙がしてありますが、頻度が多い様な気がします。それよりも排水口、給水管部の汚れの方が気になりますのでたまにはチェックして清掃をお願いします。	△
			健康支援課 【回答】	冷水器は、内部にたまっていた水を入れ替える作業（自動洗浄）のため水が出しっぱなしになる時間帯が1日1回あります。これは衛生管理上必要な作業のため、ご理解くださるようお願いいたします。 また、よごれ部分につきまして、気持ちよく利用して頂けるよう、冷水器の清掃などその対応を図って参ります。貴重なご意見ありがとうございました。	
26	H28. 6	うるみん	健康支援課	・うるみんの1、2階駐車場の喫煙所を撤去して下さい。健康支援課たるもの健康にならない喫煙所を置き、職員も忘れてタバコを吸ってますし、まず、乳幼児が行き来する場所で副流煙の害を考えてもらいたい！健康に害になるものわかりながら置いていることに疑問を感じます！ ・うるみん2階駐車場にタバコを吸う所があり、健康増進のための施設にふさわしくないのでは！いつになったら撤去するのでしょうか。副流煙の害を心配しています。	△
			健康支援課 【回答】	ご利用者に不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。うるみん周辺での無秩序な喫煙やポイ捨てを防ぐために、駐車場2階の一角を喫煙場所としておりますが、ご指摘のような苦情も多くあります。今後は、健康づくりの拠点施設として敷地内禁煙に向け、関係機関と調整を図って参りたいと考えております。	

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

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。

※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）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
27	H28. 6	中央図書館	生涯学習振興課	図書館に学習室を作ってください。沖縄は、大家族で小さな家で暮らしている人が多いです。子供も多く、一人一人に子供部屋を作ってあげる余裕はありません。近くに勉強ができる施設を1カ所でも多くつくってあげてください。今、うるま市内に自己学習ができる施設は、2カ所しかありません。とても遠くて子供だけではいけないのが現状です。共働きでそこまで送迎してあげられるだけの時間はとてもじゃないけどありません。夏休みや冬休みだけでも公共施設を勉強部屋のない子供たちの為に、解放してあげてください。	△
			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。	
28	H28. 7	中央図書館	中央図書館	屋外にベンチがほしいです。図書館に一日中いたけど、お腹がすきます。弁当をもってきても図書館ではもちろん食べませんが、屋外で食べられるスペースがなくて困っています。ほんの少しでもいいので屋外での飲料スペースを考えてほしいです。また、うるま市立中央図書館は机が少ないと思います。相席することが困難な時があるので調べ学習をする際に手間はかかりますが、2階の会議室などを開放してほしいです。	△
			中央図書館 【回答】	屋外での飲食に対応するにはベンチ等の設置が必要になりますが、快適な図書館環境を維持していくうえで現状では管理上厳しいと考えております。飲み物については今後検討していきたいと思っております。館内の座席については、座席が埋まっている場合は、増設できるスペースが限られておりますが、臨時、仮設的に座席を増やすよう検討しますので、職員へ一声おかけください。2階会議室については、定期的な読み聞かせ会やお話会、特別展示、講演会、英語読書会等の市民向けのイベント、あるいは選書会議や職員会議、入礼会場等として使用しており、館内に代替のスペースが確保できないことから、学習室としての開放は行っておりません。図書館利用者の方には不便をおかけしますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。	
29	H28. 8	石川図書館	石川図書館	資料館・図書館の案内板が道路（車路側）からわからないので見える所に付けてください。	△
			石川図書館 【回答】	ご指摘のとおり、石川図書館・歴史民俗資料館の案内板は特に北側から来館する利用者にとって非常に認識しづらい位置に設置されております。ご不便をおかけしたことをお詫びいたします。今後、案内版の位置変更や増設等について検討したいと思いますので、ご理解よろしくお願い致します。	
30	H28. 8	石川図書館	石川図書館	色々な種類の本があり、とてもいい所でした。初めて来たのですが、これからも時間がある時には、また利用したいと思いました。小さい子どもからお年寄りまでが楽しめると思います。	◎