

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

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。

※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. 12	庁舎東棟	全職員	市民サービスは素晴らしいです。 私は、糸満からきましたが、サービスは100%です。	◎
2	H28. 11	庁舎東棟	総務課	この日の最高気温29℃とでています。 また、来庁されている方も多く、1階ロビーはすごく暑いです。気分が悪くなるほどです。このような中で、待ち時間が長いと結構つらいです。 予算の関係もあるかと思いますが、多数の方が集まる場所なのでエアコンをつけて欲しいと思います。	△
			【回答】 総務課	庁舎の冷房機作動は庁舎管理規則において、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。	
3	H28. 12	窓口サービス課	窓口サービス課	父が亡くなり手続きに来たが、誰一人、「お悔やみ申し上げます」等のあいさつをしなかった。 書類を書いている間、横でペンをまわして説明不足。 私が元気な時は、感じのいい職員の方々だと思っていたが、今日はつらかった。	×
			【回答】 窓口サービス課	今回は、お客様への配慮がいたらなかったこと、また、応対時の行動によりお客様に不快感を与えたことに対し、お詫び申し上げます。 日頃より、お客様の立場・視点になり、対応するよう心がけておりますが、今回ご指摘いただいたことを踏まえ、市民の方々へ配慮と丁寧なサービスが提供できるよう、より一層、職員の接遇向上に努めてまいります。	
4	H28. 11	ごみ収集の方へ	環境課	栄野比給油所近く、安慶名向けにハザードランプを点滅させ停車していたゴミ収集車があり、停車している事を確認して右折したら、ゴミ収集車が前進してきてとてもヒヤリとしました。 ゴミ収集車の事故が多いと聞き、もっと注意して運転してほしいと思います。	△
			【回答】 環境課	ごみの収集運搬については、運転手のほか清掃員も帯同し収集運搬を行っているところであり、清掃車周辺、特に後方については、注意喚起をしているところでもあります。ご指摘につきましては、改めて清掃組合、許可事業者へ周知を図り、事故防止に努めて参りたいと考えております。ご指摘ありがとうございました。	
5	H28. 11		市民協働課	美原から役所に来るのが、大変不便ですので、バスは美原まで出してほしいです。	△
			【回答】 市民協働課	お客様からご要望のありましたバスについてですが、沖縄バスや琉球バスが運行している一般の路線バスを指しているのか、市が運行している公共施設間バスのことを指しているのか不明ではございますが、現在、市が運行しております公共施設間連絡バスの観点からご回答いたします。 公共施設間連絡バスは、一般のバス路線がない交通空白地域及び公共施設を経由するバスとなっており、平成28年7月より運行開始しています。停留所の増設は、既設停留所の廃止及びダイヤ変更等の影響があることから、ただちに増設できるものではありませんが、今後の利用状況もふまえ、美原への停留所設置の可否について検討してまいりたいと考えておりますので、ご理解いただけますようよろしくお願いいたします。	
6	H28. 12	庁舎東棟	総務課	女子トイレの入り口にある「のれん」を邪魔なので取ってほしい。理由は「のれん」自体が汚れており、洗った手で触れたくない、またはめんどくさいので定期的に交換などをしてもらったらうれしい。	△
			【回答】 総務課	ご指摘ありがとうございます。汚れについては、1月初旬に清掃員が洗濯し、清潔な物を設置しております。また、定期交換は費用の面から厳しいので、今後も定期的に洗濯し、清潔面に配慮しながら利用していきたいと考えております。ご理解をお願いします。	
7	H28. 12	窓口サービス課	窓口サービス課	・すごく丁寧に親切に接客対応していました。 ・国民年金係の方や証明等の受付の方へとても良くしてもらいました。ありがとうございます。	◎

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

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。

※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
8	H28. 12	環境課	環境課	電話対応が気持ちよくなかったので、もうちょっと丁寧にしてくれるといいかなと思います。顔がみえないからこそ、言葉使いや、最後に切る時は、「しつれいします」など言った方がいいかなと思います。	×
			【回答】 環境課	電話対応については、市民目線にたち、要望や苦情、粗大ごみ等の申し込みを受付しているところでございますが、この度の電話対応で不愉快な思いをさせたことについては、改めて職員に対し周知を図り、今後このような事がないよう注意をしてまいりたいと考えております。この度のご指摘ありがとうございました。	
9	H28. 12	都市政策課	都市政策課	思いつきで道路をつくらないでほしい。きちんと都市計画をして、区画整理をして下さい。県道との調整をきちんとして下さい。「市だからできない」じゃないくてそれを交渉するのが、あなた方の仕事では・・・。50年先、100年先を見据えて市政を行って下さい。	△
			【回答】 都市政策課	市における道路整備や区画整理などの都市計画事業につきましては、市の総合計画や都市計画マスタープランといった上位計画を基にして、各事業ごとに調査検討を重ね整備を進めております。今回ご指摘をいただきました件につきましては、事業箇所が特定できず具体的な回答は出来ませんが、今後も市民の皆様にご理解いただける事業の推進を心がけて参ります。	
10	H28. 12	環境課	環境課	新しくお墓をつくらせるな。墓地をつくってそこに入れるようにして下さい。むやみやたらとお墓をつくる許可をおろすな。	△
			【回答】 環境課	無秩序な個人墓地の散在化を防ぐため、墓地禁止区域の指定のほか構造設備・設置場所の基準を設け他法令の手続（規制）や隣接地主、所在自治会の意見等を総合的に判断し許可の可否の判断をしております。市営墓地整備につきましては、墓地立地の適正化を進める上で重要となってくると思いますので、今後、検討していきたいと考えております。	
11	H28. 12	児童家庭課	児童家庭課	子供の医療費をいいかげん自動償還して下さい。沖縄県だけなんじゃないですか。こんな時代遅れのことをしているのは、日本政府から県や市に3,000億円頂いているのだから、もう少しソフト面での充実としてほしいです。	△
			【回答】 児童家庭課	ご提言を賜り、ありがとうございます。本市のこども医療費助成は、平成25年11月から自動償還制度（受給者が医療機関等で医療費を一旦支払い、のちに口座へ振り込む仕組み）を導入しております。医療機関等で自己負担分の支払いも発生しない現物給付につきましては、現在平成30年度の導入に向け沖縄県と協議を行っているところであります。実施まで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致します。尚、母子及び父子家庭等医療費につきましては、役所窓口での償還手続きが必要でしたが、平成29年8月を目途に自動償還制度に移行する予定です。	
12	H28. 11	窓口サービス課	窓口サービス課	とてもいいねいで速くて助かりました。気持ちがいいです。ありがとうございます。	◎

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

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。

※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
13	H28. 12	保育課	保育課	保育園、待機児童問題についての早急な改善対策をお願いします。他市町村よりも厳しく、働きたくても働けません。同じように困っている母親もたくさん知っています。今回、保育課の対応にもとてもがっかりし、傷つく言葉も言われ、とても怒っています。 母親の集まりでは、いつもこの話題。いっそのこと、子どもへの手当が充実している北谷町やその他市町村へ引っ越そうかと本気で考えて人も多数います。認可外も入園が厳しく、認可はなおさら無理。ではどこに預ければいいのでしょうか。特に秋や冬に産まれる子どもは入園に不利です。子どもは産まれる時期まで考えてつくりたくないといけないのでしょうか？ 保育園を途中で退園させられたり、とても子どもがかわいそうです。生まれ育ったうるま市ですが、とてもイヤになり他市町村で子育てをしていこうと思うくらいです。早めの改善・検討をよろしくお願いします。	△
			【回答】 保育課	現在、保育所に入所できる要件があった場合でも、入所申請の時期やお子さんの年齢によっては、既に保育所の定員が満たされている等で入所のご希望に添えない場合もあり、市民の皆様にご不便をおかけしていることを大変申し訳なく思っております。また、職員の対応に気分を害されたことにつきましては、お詫び申し上げます。 待機児童につきましては、市といたしましても早急に解決しなければならない重要な課題であると認識しており、保育所入所希望者が年々増加している状況も踏まえ、今後も、保育園の新設や既存保育園の分園、増改築、また、待機児童の多い0歳から2歳までお子さんを受け入れるための小規模保育事業等の加速化に向け、取り組んでいるところでございます。ご要望のように、保護者の皆様が安心して子育てできる環境づくりを目指したいと考えております。	
14	H28. 10	海中道路ライトアップ	企画政策課	海中道路のライトアップがよく見える地元の高台に住んでいる者ですが、ライトアップに常々疑問を抱いております。平成26年の一括交付金を活用しての事業で地域の活性化に貢献しているとのことですが、そこに住む者のひとりとして、私はそうは思いません。 うるおっているのは、関連、関係企業とか一部の関係者ではありませんか。 あの照明に一括交付金をどれだけ使ったのか、また、これからの維持費がどれだけ使われるのか、私は知らないが、海の生物や環境への負荷を考えたことだろうか。 夜の街のネオンを思わせるケバイライトアップは正直言って無くてもいいと思います。	×
			【回答】 企画政策課	海中道路のライトアップについてのご意見ありがとうございます。 海中道路は、風光明媚であることから観光スポットとして評価が高く、年間約20万人以上の観光客が訪問しております。 しかし、日中の通過型観光が主であり、ライトアップすることで付加価値を高め、島しょ地域も含めた夜間の景観を楽しむ観光客の本市への誘客や宿泊のほか、周辺へのカフェなどが立地することによる地域活性化などを期待して総事業費約3億円（内一括交付金充当約2億4千万円）を活用して整備しました。 整備の内容としては、平安座海中大橋のライトアップと夕方から夜間にロードパーク（駐車場）を訪れる観光客の完全を確保するためフットライト・ポールライト（30基・4基）の設置、必要な電力を確保するための風力発電（2基）を設置しております。 照明については、専門のデザイナーによるハーリーやクリスマスなど季節のイベントなどに応じた照明デザイン（14パターン）を夕方から0時まで実施しております。 年間の維持費としては、LEDランプを使用することで省電力と長寿命化にも配慮しており、電気代が年間約45万円、維持管理費が約65万円となっております。 また、事業に着手する際には、事前に環境関係の専門家や周辺漁協へのヒアリングも行い、環境的に問題がないことも確認して工事に着手しています。 今後は、地域の自治会などと連携しながら地域活性化を図るためライトアップを活かしたイベント（ナイト・ウォーキング、屋台村）なども検討していきたいと考えておりますので、ご理解いただきたいと思います。	

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

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。

※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
15	H28. 10	全職員	職員課	私は、高齢（77才）の者ですが、本日（10/7）住民異動受付、高齢者保健受付、介護保険受付に行きましたが、皆さん声が小さくて聞きづらいです。ましてや、マスクをしての声はなおさらです。それなりの高齢者の場合は、意識的に声を大きくして対応していただけるとありがたい（高齢者すべてではないが）。 なお、窓口対応については、大変すばらしいです。	△ ◎
16	H28. 10	庁舎東棟	情報課	WiFiつないで下さい。 待ち時間長い間WiFiつながってないと、不便です。宜しくお願いします。	△
			【回答】 情報課	うるま市役所庁舎へのWi-Fi設置に関し、お待たせしてしまい申し訳ありません。平成28年12月22日よりうるま市FREESPOTが庁舎西棟及び東棟の1階～3階の待合室で利用が可能となっております。メール登録をしていただければ無料でインターネットの利用が可能ですので、お気軽にご利用ください。詳細については、うるま市ホームページ（ http://www.city.uruma.lg.jp/shisei/160/2303/2309/7307 ）をご確認ください。	
17	H28. 10	法律相談	市民協働課	法律相談について 相談時間が15分では短すぎてうまく相談ができません。せめて一人30分にしてほしい。	△
			【回答】 市民協働課	ご意見ありがとうございます。 現在、うるま市が実施している無料法律相談につきましては、月3回（木曜日：午後2時～午後4時）の実施となっております。できる限り多くの市民の皆さまにご利用いただくための対応といたしまして、お一人様につき15分という時間を設定させていただいております。 限られた相談時間を有効にご活用いただくため、予約を受付ける職員の対応として、関係資料の整理・ご相談内容の整理等について、適時アドバイスをさせていただいているところであります。 来年度、市では消費者生活センターを設立し、多種多様な消費者問題に関する相談業務について、更に積極的に取り組んでいくことを予定しているところでありますが、それと並行し、無料法律相談を含めた市民相談窓口のあり方について、検討を重ねて参りますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。	
18	H28. 12	うるみん	健康支援課	2階トイレの前の「のれん」はかえって不潔な感じがする。ない方がよい。	×
			【回答】 健康支援課	2階トイレ前の「のれん」は、一般トイレの手前にある障害者トイレの利用者からの要望（中が見えるため）により設置しております。設置した社会福祉協議会によりますと「のれん」は、衛生的な観点から定期的に洗濯しているとのこと。ご意見ありがとうございました。	
19	H28. 9	体育館	生涯スポーツ課	各体育館などの施設にトレーニングマシンがあるが、使い方がわからない。指導員がいた方がいい。せめて年に1～2回、各施設ごとにマシンの使用方法や運動時のポイント（どれくらいの重さを何回くらいからやればいい等）を指導する講座を開いてほしい。	△
			【回答】 生涯スポーツ課	各施設のトレーニングマシン等の取扱いにつきましては、専門指導員は配属しておりませんが、具体的な使用方法や鍛え上げる部位（筋肉）や運動頻度、運動時のポイント等のある程度のアドバイスは可能ですので、申し訳ございませんが、必要時に事務所職員へお問い合わせください。	
20	H28. 9	体育館	生涯スポーツ課	石川体育館を初めて使用し、事務所に誰もおらず20分ほど待った。しかたなく、名簿に記名して施設を使った。後でわかったが、事務所の奥のスクリーンの向こう側に職員は居た。	×
			【回答】 生涯スポーツ課	施設ご利用の際にご迷惑をお掛けしたことに對し、お詫び申し上げます。今後は、施設利用者の皆様が気持ちよく利用いただけるようにスムーズな受付・対応を努めて参ります。	

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

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。

※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
21	H28. 10	中央図書館	中央図書館	たびたび障がい者専用の駐車場に、健常者の方が駐車している。近いからということだとは思いますが、障がい者や妊婦さんなど以外が駐車できないようにして下さい。	△
			【回答】 中央図書館	障がい者専用駐車場の使用に際し利用者にご不便をおかけしたことをお詫び申し上げます。今後は職員による図書館敷地内の巡回を強化し、障がい者専用駐車場の利用者へ声かけを行うなどし、障がい者専用駐車場の適切な運用につとめていきたいと思っておりますので、ご理解・ご協力よろしくお願い致します。	
22	H28. 11	中央図書館	中央図書館	他館からの図書取り寄せ申し込みの際に、いちいち図書館へ出向かないとならなければならないのは、不便、手間である。リクエスト記入票の内容を電話ないしインターネットで申し込みできれば受け取りの時のみ出向くことができるだろう。	△
			【回答】 中央図書館	他館から資料を借り受ける場合、県内公共図書館へは相互貸借制度が浸透しており依頼しやすいが、特に県外の公共図書館や大学図書館については都合により借受ができない場合があります。電話等でリクエストを受け付け、借受ができなかった場合に利用者（依頼人）とのトラブルになることも予想されます。図書館としては電話やメールではなく直接カウンターにて詳しい聞き取りや説明を行い、慎重な対応に心掛けていますので、ご協力頂きたいと思っております。	
23	H28. 11	中央図書館	中央図書館	県道75号線から図書館へ入る道がわかりにくくて危ない。もっと標識をわかりやすくするべきだろう。	△
			【回答】 中央図書館	図書館の入口が分かりづらいため、利用者へご不便をおかけしていることをお詫びいたします。ご指摘のとおり、県道75号線から図書館へ入る道路は幅がせまいため、わかりづらくなっております。そのため、県道の案内標識とは別に図書館入口を示す看板を設置しておりますが、南側から図書館へ来館する利用者にとっては緩やかな左カーブの左側に図書館が位置していることから、遠方から看板を確認することは厳しい状況です。しかしながら、付近に新たな看板を設置する適当な場所がないことから、早急な対応は厳しい状況です。ご理解・ご協力よろしくお願い致します。	
24	H28. 12	窓口サービス課	窓口サービス課	先日、住所異動手続きをした方に、住民票謄本の提出を当社従業員に案内しました。住民票謄本と本人は言ったのに、対応された方は謄本も抄本も同じです。と断言したそうです。一人世帯であれば、確かに同じ内容ですが、本人が謄本と言ってるのになぜ抄本を案内するんですか？会社に提出された時に、本人は、又取り直しですか？とこちらに不満・・・と言うか役所側の対応も・・・今回は受理しましたが、今後、申請通りの書類を交付してください。困ります。	×
			【回答】 窓口サービス課	この度は、職員の案内が不十分であったため、誤った種類の住民票を取得されたお客様とご投稿者様にご迷惑をおかけしてしまい誠に申し訳ございませんでした。 通常窓口では、証明書種類は提出先や用途により違いがあることをお伝えし、手続きに必要な証明書が不明な場合はご提案しておりますが、最終的には提出先にご確認いただき、お客様の申請に基づいて受付を行っております。 しかしながら、ご指摘のとおり、今回、一人世帯のため住民票に記載される内容が同じであることから、ご説明に不足があったかと存じます。 今後、住民票や各証明書の説明に関しましては、証明書見本等を活用し、ご案内に細心の注意を払い対応させていただきます。	

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

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。

※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
25	H28. 12	窓口サービス課	窓口サービス課	11月連休明け、住民票を取りに母が本庁に行った時、若い男の人の対応がとても悪かったそうです。 住民票抄本を申請し、券売機で住民票のチケットを購入するように言われたそうですが、以前は、○番のチケットを○枚と言ってましたが、今はその案内はないんでしょうか？ 休み明けで混み合って券売機には列ができ、母は間違った戸籍のチケットを買ってしまい、窓口で出すとその男の人は「450円入れたでしょうか？」（この言葉（口調）もおかしい！）そんな頻繁に役所に来る訳じゃないから市民には分かりませんよ。もっと親切、丁寧な案内をして下さい。 だから、役所に行くのがイヤになるんですよ。	×
			【回答】 窓口サービス課	この度はご利用時に不愉快なお気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 券売機の案内に関しては、通常、申請受付時お渡ししている番号札に、購入する券の番号と枚数を記入し、口頭でもご案内を行っておりますが、その案内の中で至らない点があったと認識しております。 今回いただきましたご意見を真摯にうけとめ、市民の皆様にご不快な思いをさせないよう、明確・親切・丁寧な対応をするよう努めてまいります。	
26	H28. 11	石川体育館	生涯スポーツ課	野球場予約のとき、必ず窓口に行かないといけなのは何故ですか？ 具志川や与那城は月初め以外は電話予約できるのに！	□
			【回答】 生涯スポーツ課	予約受付の方法に一部手違いがあり、市民の皆様にはご迷惑をお掛けして申し訳ございません。石川野球場の予約につきましても、他施設同様に電話予約が可能となっておりますので、ご利用くださいますよう改めてご案内いたします。	
27	H28. 12	介護長寿課	介護長寿課	介護保険料の支払いが約1カ月遅れで受付けてもらえず、脚も痛いのに、役所まで来て支払いをした。年配や病人に対しての配慮を考えて欲しいです。支払う意志のある人のお互いの親切心をくんでもらえるとありがたいです。	△
			【回答】 介護長寿課	ご意見を頂きましてありがとうございます。 介護保険料につきましては、納付期限の過ぎた納付書又は督促状について、督促手数料及び延滞金が発生することから金融機関窓口で納付することはできません。 納付期限の過ぎた納付書及び督促状をお持ちの市民の方は、役所に連絡を頂ければ、再発行納付書の郵送等の対応を致しておりますので、お気軽に問合せ頂ければと思います。 今後とも介護保険事業にご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。	
28	H28. 9	石川出張所	総務課	毎回思うのですが、役場エントランスの宮森ジェットの写真展が気になります。歴史の記憶は非常に大切ですし、後世に伝えていく重要なものですが、毎回気持ちよくエントランスを通る事ができません。 空間がうったえる物、空間演出、市民、市民外の方も迎えるエントランスですのもっと考慮した方が良くと思います。 あのすさまじい事件を風化させない事は大切！でも日常、毎回、毎日というのはどうだろうか。 役場のみなさん考えて下さい。	□
			【回答】 総務課	石川庁舎のエントランスに展示されている、宮森小学校米軍機墜落事故の展示資料は、石川地域の「630会」という団体からの要請を受け展示を許可しております。 今回のご意見を受け、展示方法について同団体と協議し検討して参ります。	
29	H28. 10	石川体育館	生涯スポーツ課	石川体育館のトレーニング室を利用させてもらっています。奥のトレーニング室は、昼間から夕方にかけて入日がすごく、そこで運動するのは、すごく大変です。ですから、カーテン等あれば暑さもやわらぎ運動しやすくなると思いますが、考慮していただけないでしょうか。	△
			【回答】 生涯スポーツ課	ご提案ありがとうございます。遅くなりましたが、カーテンの設置を行いました。なお、ベランダへ出入りする窓部分につきましては、長いタイプのカーテンになることから現在は、薄幕で代用しておりますが、遮光用へ交換するまでの間、今しばらくお待ちくださいますようお願いいたします。	