

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	H29. 4	庁舎東棟	企画政策課	朝、お昼と混雑しているにも関わらず、職員がお昼に行き少なくて、時間も待たされています。お昼にいく職員の人数配置を改善して下さい。 市民は税金をちゃんと払っているのに、待たすのはおかしいんじゃないですか。	△
			企画政策課 【回答】	この度は、お待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。 本市では、市民の皆さんへの行政サービス向上のため、平成21年度より、お昼時間（正午から午後1時まで）の窓口対応を行っておりますが、今後は、よりスムーズな対応ができるよう各部署の窓口混雑状況を把握し、適切な職員配置に努めてまいります。	
2	H29. 4	窓口サービス課	窓口サービス課	住民票などの申請書を記入する台に明かりが少なく暗いです。	×
			窓口サービス課 【回答】	ご指摘いただきました件で、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 ご意見の中にあります「暗い」場所が、天井吹き抜けの真下部分と想定されます。現在、市民の皆様がスムーズに申請書を記入できるよう、吹き抜け部分の下にも記載台を設置している状況でございます。 現状としましては、照明をすぐに設置することは難しいため、簡易的なスタンドライトを記載台へ設置し、明るい環境の中で、申請書等を記入できるよう整えました。 貴重なご意見どうもありがとうございました。	
3	H29. 4	市民協働課	市民協働課	うるま市昆布など外人住居の多い所は防犯カメラの設置をお願いします。	△
			市民協働課 【回答】	防犯カメラの設置は、犯罪の抑止に効果的な手段の一つである一方、被撮影者のプライバシー保護への配慮のもと、撮影場所及び撮影範囲は明確な目的のもと定めていく必要があります。ご提案の「外人住居が多い地域」という理由のみでの防犯カメラ設置は、個人プライバシー保護の観点から、極めて困難と考えております。 今後、防犯カメラの設置場所の選定にあたっては、限られた予算の中でより効果的な整備事業を展開していくため、警察・防犯協会・地域自治会・教育委員会等の関係機関と連携しながら、進めて参りたいと考えております。	
4	H29. 4	庁舎東棟	総務課	イスに座って順番を待っていたら、清掃の方が掃除機で掃除をしていました。音もうるさく座っている人が気をつけて仕事の邪魔にならないか気にするほど、ガサガサ無言でやっていました。気持ちのいいものではありません。配慮しながら仕事をして頂きたい。	×
			総務課 【回答】	ご配慮が足らず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 ご指摘のありました件については、今後同様な事がないように、清掃員へ指導して参りますので、ご理解・ご協力をお願いします。	

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
5	H29. 5	介護長寿課	介護長寿課	相談に行ったのにも関わらず、上から目線の言い方にイラッとしてしました。人は言葉、人に対しての対応などで安心したり、傷つけたりするものだと思います。忙しい中時間を取って申し訳なかったですが、人は言い方だと思いました。	×
			介護長寿課 【回答】	介護長寿課窓口でのご相談の際、職員の対応にご気分を害されたことを深くお詫び申し上げます。 今回ご指摘いただいたことを踏まえ、職員一同、言葉遣いの大切さをより一層自覚し、市民の皆様が安心してご相談いただける窓口対応を心掛けてまいります。	
6	H29. 5	窓口サービス課	窓口サービス課	ギリギリで来たけど、5時5分で大丈夫ですかと声かけして、手続きしたのに、記入して出したら、上らしき女の人がある閉めるけどと冷たい態度で、下の人らしき人に言っていました。しかもお客さんの前で・・・。 券売機の案内も冷たい態度で、上らしき女の人に言われ最悪でした。	×
			窓口サービス課 【回答】	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、お客様の視点に立ち、対応するよう心がけております。しかし、今回ご指摘いただいたことを踏まえ、市民の方々への配慮と丁寧なサービスを提供できるよう、より一層、職員の接遇向上に努めてまいります。	
7	H29. 6	石川庁舎	資産管理課	石川市役所なくさないで下さい。	△
			資産管理課 【回答】	ご意見ありがとうございます。 石川庁舎の跡利用については、これまで行った地域・地区意見交換会（自治会長・市民等）や市民アンケート調査等で「地域の雇用を生む場や市民の暮らしを便利にする場」、「市外からも人を呼べる施設」等の意見が挙がっております。一方で、行政機能の移転により活気が失われることが懸念されており、庁舎跡利用には今以上の経済効果や雇用の創出が期待されています。 以上の意見を踏まえ、石川庁舎の跡利用につきましては、経済効果や雇用創出につながるような場を目指し、検討を行ってまいります。また市民サービスの低下を招くことがないよう各地区における出張所窓口のサービス向上に努めてまいります。	
8	H29. 6	体育施設	生涯スポーツ課	全然改善されていません。 去年に具志川の体育施設駐車場の照明はどうなっているのか？特に具志川ドームから多種目の周辺の照明が全く点いていない。今年になり点くだろうと思っていましたが、全く点かない。職員、警備にも話したが点けてくれない。新聞でもワイセツな行為ワースト2位に記載されていますが、防犯灯も兼ねていませんか。 体育施設の利用者は多くいます。新しい施設ですから老朽化ではないと思います。事件、事故があつてからでは遅いと思います。 これは、市民サービスの低下だと思います。納得のいくような回答を！	×
			生涯スポーツ課 【回答】	施設ご利用の皆様方へは、これまで大変なご不安とご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。 これまで夜間における管理事務所の利用がないことから当施設周辺駐車場の外灯は点灯させておりませんでした。しかし、ご指摘のとおり、防犯上の観点から施設利用者が安心して施設利用をできるよう現在は、ドーム及び野球場へ通じる管理道路の外灯もタイマー設定により点灯いたしました。 今後も良好な施設環境の提供に向けて改善に取り組んで参りますので、施設管理面等についてお気づきの点がございましたらご意見をよろしくお願いいたします。	

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
9	H29. 6	秘書広報課	秘書広報課	意見箱へ投函しましたが、6カ月過ぎてもまだ回答がなされていません。 意見箱は何カ月の割合で回収していますか？	×
			秘書広報課 【回答】	「ご意見箱」の回収頻度についてですが、現在、3ヶ月おきに回収しております。 市民の皆様からの「ご意見・ご要望」を回収し、ホームページ等に回答を掲載するまで、担当部署への振り分け作業や担当部署の回答文作成期間等も含め、約3～4週間程度の期間を要しております。 今後は、回収頻度を増やし、市民の皆様に対して、速やかに回答ができるよう努めてまいります。	
10	H29. 6	具志川体育施設	生涯スポーツ課	我慢の限界です。市の体育施設の街灯がテニスコート周辺以外全く点いていません。 口頭で言っても聞いてくれませんので、市民の声で意見させていただきました。 うるままつりの後から全く点灯されていません。保安灯、防犯灯は何の為にありますか？もし、この施設でワイセツな行為が発生した場合、暗い場所での発生率が高いと思われます。健康づくりの為に利用者にサービスですか。これは外灯はあたりまえだと思います。市民の為に施設では？	×
			生涯スポーツ課 【回答】	施設ご利用の皆様方へは、これまで大変なご不安とご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。 現在は、ドーム及び野球場へ通じる管理道路の外灯をタイマー設定により点灯いたしておりますので、今後も良好な施設環境の提供に向けて改善に取り組んで参りますので、施設管理面等についてお気づきの点がございましたらご意見をよろしくお願いいたします。	
11	H29. 6	庁舎東棟駐車スペース	資産管理課	新庁舎前（緑の芝生）の前の駐車スペースに、市役所の車が何台も止まっています。市民の駐車スペースとして確保してはどうですか？車の駐車場所がなく困ることもあると思います。旧庁舎側の駐車場へ移動お願いします。 以前にも、投函して、改善されて良かったと感じたのですが、残念です。 同じ間違いをしないように、改善策として考えて下さい。	△
			資産管理課 【回答】	前回も同様のご指摘があり、今回は同じようなことがないように車両配置に取り組みましたが、思いのほか期間がかかり、市民の皆様にご不便な思いをさせていただきました。申し訳ありませんでした。 今後、同様なことがないように、計画的に各課への配置はもちろんのこと納車スペースについても検討致します。	
12	H29. 6	窓口サービス課	窓口サービス課	「①受付」の対応・案内、いつも利用するたびにとても丁寧でやさしくしてくれてありがとうございます！ うるま市役所の「①受付」の対応は、他の市町村の中でも素晴らしいと思います。	◎
13	H29. 6	納税課	納税課	今日（6/28）の11：30頃、「⑥受付」にわからずに「納税証明書」を取りたいと行ったら、若い女性に「証明書等は全て①受付です」と冷たく言われた。忙しいのは分かりますが、受付の人は笑顔や優しさをもって対応してほしいです。 こちらは、ただ分からなかっただけに・・・、	×
			納税課 【回答】	このたびは、窓口対応でお客様に不愉快な思いをさせたことに対し、深くお詫び申し上げます。 今後、このようなことがないように職員の指導を徹底し、親切・丁寧な対応を心がけ、市民サービスの向上に努めてまいります。	

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
14	H29. 6	沖縄県後期高齢者医療広域連合	国民健康保険課	後期高齢者が自己負担割合（3割か1割）を1割負担の適用を受けるには、高齢者の医療の確保に関する法律施行令第7条によって「基準収入額適用申請書」をわざわざ市の担当窓口で申請しなければ1割負担が受けられない制度の改善をして下さい。 高齢者の中には歩けない人、病気の人、車のない人など申請に大変な負担がかかります。是非改善を！	△
			国民健康保険課 【回答】	ご意見・ご要望の件につきまして、後期高齢者医療保険の保険者である沖縄県後期高齢者医療広域連合へ問い合わせたところ、 「市町村や広域連合は、後期高齢者医療を運営するにあたり、法令等を遵守することが求められています。」との回答がございました。 自己負担割合（一部負担金）が3割で、所得の額が基準課税所得額（145万円）以上であっても被保険者の収入額が高齢者の医療の確保に関する法律施行令第7条第3項の各号に規定する額に満たない旨について、被保険者から申請があった場合には、自己負担割合は1割に相当する額と定められています。 制度の趣旨をご理解いただきますようよろしくお願いいたします。 うるま市では、該当していると思われる方（申請したら1割該当）へ、毎年、申請のお知らせを通知しております。ご本人様が来所できない場合は、代理人の申請も可能となっております。どうしても来所できない理由がある場合は、電話にてご相談下さい。	
15	H29. 6	児童家庭課	児童家庭課	こんにちは。いつもお世話になっております。私は数年前に、沖縄市から引っ越してきました。沖縄市の役所は、あまり対応が良くなく、毎回行く度に、嫌な思いをしておりました。しかし、うるま市役所に来て、あまりの対応の良さに感激し、周囲の友達にも自慢してました。 先日、児童家庭課に行った時、席がうまっていたため、待合席にて座って待っていました。その時、私が待っている事は職員と目が合っていたので気付いていると思います。やがてお客がみんな去った後でも、こちらに気付いているのにも関わらず、誰も来ませんでした。対応するのが、めんどくさい、という風に見えました。 窓口近くに座っている職員は、まるで家でくつろいでいるのか！というくらい横柄な姿勢でパソコンをいじっており、すごく態度が悪いなと思いました。 他の課の対応が物凄く良いだけに、この課の対応の悪さが目立ってしまいうごく残念です。	◎ ×
			児童家庭課 【回答】	このたびは、窓口受付にて配慮に欠いた対応で不快感、不快感を与えましたことに対し深くお詫び申し上げます。 ご指摘のありましたことを踏まえお客様への配慮について、今一度、内部研修を行うとともに、目配り気配りの行き届いた信頼される窓口対応が出来るようサービス向上に努めてまいります。	
16	H29. 6	与那城庁舎、多種目球戯場 周辺駐車場	総務課	与那城庁舎や隣の多種目球技場周辺の駐車場の白線を引いてもらいたい。白線が見えず駐車トラブルもありますので、早めの対応をお願いします。 与那城庁舎は入口の水たまりを直して引いた時に、一緒にできたと思います。	△
			総務課 【回答】	与那城庁舎及び多種目球技場周辺駐車場の白線が見えづらくなっていることにより、市民の皆様方へご迷惑とご不便をお掛けして申し訳ございません。 早急に施設所管課と連携をとりながら、改善を図りたいと思います。今しばらくお待ちくださいますようお願いいたします。	

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
17	H29. 4	庁舎東棟駐車場	資産管理課	うるま市役所（新しい建物側）の広場の前の駐車場について。 市役所庁舎を利用の時、駐車スペースがなく困りました。以前は、そこも利用できたと思うのですが・・・。 今は、市役所関係の車が止まって（ポール立ててあり）、一般の方の駐車ができないようになっています。職員が利用する車は、遠くの（旧庁舎）方でもいいのでは？ 駐車場所を探すのに、時間がかかりました。対策をお願いします。	△
			資産管理課 【回答】	資産管理課において、4月から5月までの期間、購入した公用車を各課へ配置する間の仮置き場所として使用しております。その間、市民の皆様に対して、不便な思いをさせたことに對しお詫びいたします。 現在は、市民の皆様が利用できる駐車スペースとなっております。 ご不便とご迷惑をお掛けし大変申し訳ありませんでした。	
18	H29. 6	屋慶名公園	維持管理課	屋慶名公園内にあるバスケットコートについて 長い間、バスケットボールコート及びバスケットゴールがボロボロで使用したくてもなかなかできません。 ゴム製のコートもボロボロでコンクリートが剥げてきていて子供たちと一緒に走ってバスケしている際に、剥けている部分が滑って擦り傷になってしまいました。何よりバスケのできる環境が欲しいので、早めに直してほしいです！！ネットもなく本当に困っています。	△
			維持管理課 【回答】	ご意見のある件について現在、市ではバスケットコートの改修工事を実施するため、既に設計業務を済ませ、年度内（H30年3月）の完成に向けて取り組んでおりますので、ご理解の程をお願いします。	
19	H29. 4	石川出張所	窓口サービス課	親切でとても感じも良い。ありがとうございます。	◎
20	H29. 5	石川プール	生涯スポーツ課	石川のプールを温水にしたら、年配の方のリハビリや健康維持や、若い方との交流の場も広がると思います。一年を通して人が集まれる様に、ジムなども併設できると全市民の健康維持にもつながると思うので、ご一考下さい。	△
			生涯スポーツ課 【回答】	市のプールを温水にするご提案はこれまで何度かございますが、設備費用が膨大にかかることから温水にすることは大変厳しいものがございます。また、ジムの併設につきましてもすぐ近くに石川体育館のトレーニングルームがございますので大変厳しいものと考えております。 市民皆様方のご理解をお願いいたします。	
21	H29. 6	石川庁舎	資産管理課	石川庁舎を残してほしい。	△
			資産管理課 【回答】	ご意見ありがとうございます。 石川庁舎の跡利用については、これまで行った地域・地区意見交換会（自治会長・市民等）や市民アンケート調査等で「地元の雇用を生む場や市民の暮らしを便利にする場」、「市外からも人を呼べる施設」等の意見が挙がっております。一方で、行政機能の移転により活気が失われることが懸念されており、庁舎跡利用には今以上の経済効果や雇用の創出が期待されています。 以上の意見を踏まえ、石川庁舎の跡利用につきましては、経済効果や雇用創出につながるような場を目指し、検討を行ってまいります。また市民サービスの低下を招くことがないよう各地区における出張所窓口のサービス向上に努めてまいります。	

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
22	H29. 5	うるみん	健康支援課	駐車場の2階に喫煙場所があり、常に嫌な思いをしてました。次の理由から禁煙を急いで欲しい。 ①副流煙は主流煙より発がん性がある。吸う人より他人が害を受ける。 ②副流煙の発がん性は特に子供に害が多く、駐車場は健診を受ける乳幼児が車で来る人々が多く、常に嫌な副流煙を吸わされ、健康支援課が全然、健康に配慮してないのは、仕事をしてない事と同じ。まずは自分たちの職場の健康支援をして欲しい。 2階にタバコを吸う人を見ました。人は仕事をしている間、タバコを吸う時間5～10分は仕事をしないで、給与に差をつけるべき！！	△
			健康支援課 【回答】	健康福祉センター（うるみん）駐車棟2階に設置してあった灰皿は、5月31日の世界禁煙デーに合わせて撤去しております。 また、タバコによる健康被害の防止のため、健康福祉センター（うるみん）は平成29年7月4日より、沖縄県から敷地内禁煙施設の認定を受け、現在は、完全禁煙施設となっております。	
23	H28. 6	エコボディーカード	健康支援課	エコボディーカードがわかりにくい。 もっとアピールするようにして下さい。知っている人だけ得するな。税金を返せ。	△
			健康支援課 【回答】	エコボディーカード事業については、広報誌や市のホームページ、各運動施設でのチラシや張り紙などでお知らせしています。 今後、エコボディーカード事業をお知らせする回数を増やすことを検討します。	
24	H29. 6	中央図書館	中央図書館	車椅子について 私は、当施設を利用する時は、常備された車椅子を使わせていただいております。 この車椅子を使用して、気になった点を申し上げます。 1. ブレーキ、タイヤ空気圧等の定期的なメンテナンスで安全、安心、快適な使用が出来るように、ご検討いただけるよう希望します。	△
			中央図書館 【回答】	図書館常備の車椅子の管理に至らない点があったこととお詫び申し上げます。 今後は、車椅子の状態のチェックを月例化（月初、月末等）することにより、利用者が常に安心して車椅子を使用できるよう取り組んで参りますので、ご理解・ご協力よろしくお願い致します。	
25	H29. 4	うるみん	生涯学習振興課・健康支援課	学生が気軽に無料で使える学習室の設置をしてほしい。たくさん部屋があるから、そうしてくれたら受験生にはありがたい。 学力も上がると思うよ！	△
			生涯学習振興課・健康支援課 【回答】	健康福祉センターうるみんは、学習を目的とした施設ではないため、自習室のような学習スペースを設けることはできません。 現在、『生涯学習・文化振興センター（ゆらてく）』、『石川地区公民館』、『与那城地区公民館』の3施設に、学習室を設置しておりますので、ご利用ください。	

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
26	H29. 6	庁舎東棟	総務課	スペイン語によるご意見 「私は日本語は分かりませんが、スペイン語と英語は話せません。 スペイン語でのサポートをお願いします。 市民登録、ハローワーク、電話対応、その他書類について。 有り難う。」	△
			総務課 【回答】	現在、うるま市役所では、行政手続きにおける外国語の表記や通訳等については、個別必要に応じて、限られた人材（英会話が出来る職員）を活用して、英語での対応を行っています。 ご要望のスペイン語でのサポート（表記や通訳等）は対応が難しい状況ですのでご理解下さい。 なお、ハローワークについては管轄の機関へご要望をお伝えいたします。 うるま市役所の行政手続きに関心を持ちご助言を頂いたことに感謝申し上げます。ありがとうございました。 【英語版回答】 As of now, we accommodate performing administrative procedures in English as required. However, we apologize for not being able to fulfill your request of supporting in Spanish because of the lack of personnel. About Public Employment Security Office, we convey what you requested to the department in charge. Thank you for your understanding.	