

## 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	H29.5	水道局	水道部工務課	以前にも電話で問い合わせてますが、改善が見られない為、確認いただければと思います。 うるま市石川伊波 水道局タンク 梅雨時期は特にカビ臭い点、雨どいの破損あり うるさい音 屋根にある黒いカビの粉 砂？ きれいに掃除してもらいたいです。	△
			【回答】 水道部工務課	ご指摘がありましたタンクは、石川第1配水池となると思われますが、平成29年9月30日までに清掃等を行っております。 対応が遅れ大変申し訳ありませんでした。	
2	H29.7	本庁舎東棟	総務課	妊婦には、イスをおいてほしい。 ない場所があります。	△
			【回答】 総務課	庁舎内には、来庁者への椅子、ソファを配置しております。 今回のご指摘の件は、具体的な場所や、どのような形状の椅子が良いのか分かりづらい点がございますが、関係課からの聞き取りを行い、今後検討していきたいと思います。	
3	H29.7	本庁舎東棟	総務課	公衆TEL 使用時の注意点とはり紙されていたので、何度もかけましたが使えなかった。よろしく願います。	△
			【回答】 総務課	公衆電話機については、度々お客様よりご指摘があり、その度に電話機設置者（NTT）へ故障対応してもらっておりますが故障の原因が特定できないため、可能性のある部品を取り替えてもらっております。 今後も同様な故障時には迅速に対応していきたく思いますので、ご理解・ご協力を願います。	
4	H29.7	受付、証明証発行、お受け取り口	窓口サービス課	・8時30分に受付に行った所、案内の方は、だれもいなくて私が「案内の方はいませんか？」と声掛けすると、奥のほうからきて、「お早うございます。お待ちせいたしました。」の言葉もなく、「いかがいたしましたか？」と最初の質問でした。業務が始まる前は、せめて5分前位には受付の窓口立つべきではないでしょうか？  ・証明証受付の方も、窓口が1人が対応していたら、後に待っている人がいるにもかかわらず、だれも対応せず待たせていました。朝は人手不足でしょうか？急いでいる方もいるので、待たせないのがサービスではないでしょうか？ ・受け取りの時も、番号の順番で受け取りだと思いましたが、後回しになっていたもので、注意してください。	△
			【回答】 窓口サービス課	市民の皆様へよりよいサービスが提供できるよう努めておりますが、臨機応変に対応できなかったことお詫び申し上げます。 日頃より始業時には、しっかりと職員を配置すること、また、朝の早い時間においても、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意見をふまえ、より一層、丁寧なサービスが提供できるよう、職員の接遇向上に努めてまいります。 受取の順番につきましては、受付番号が、旅券の申請は100番台、転居、転入届では200番台と手続き内容によって開始番号を設定しております。そのため、番号があとの方を先にお呼びすることもございます。 また、お客様の申請内容に応じて、交付や手続き完了までの所要時間が異なってきますので、交付準備ができ次第、番号呼び出しの体制をとっております。そのため、番号が前後することがございますので、ご理解のほど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
5	H29.7	本庁舎東棟	総務課	通帳の記帳を要求されるが、記帳できるATMがなく、非常に困っています。早急に対応をお願いします。	△
			【回答】 総務課	貴重なご意見ありがとうございます。 現在庁舎内に整備してあるATMは現金取扱いのみとなっているため、ご不便をおかけしております。 関係課にも聞き取りをしたところ、業務上の必要性を感じられましたので、設置業者と調整を行い記帳ができる機器を整備してもらえよう依頼したいと思います。 今後も市民サービスの向上に取り組んで参りますので、ご理解・ご協力をお願いします。	
6	H29.7	あげな中学校	教育施設課	クーラーなおせ。校舎たてかえしろ	△
			【回答】 教育施設課	ご意見がございました平成29年7月頃のクーラーの不調につきましては、同年8月中に不調箇所の修繕を行い、その後は順調に稼働しているところでございます。引き続き適切な保守管理に努めて参ります。 次に、校舎の建て替えについてですが、あげな中学校校舎は、新耐震基準で設計され、昭和60年から62年の3年間で建築されております。現在、学校施設の耐震化を最優先に、安全性や緊急度を勘案しながら計画的に施設整備に取り組んでいるところであり、当該校舎は新耐震基準による建築物で耐震性が確保されているため、当面、改築等の計画はございません。ご理解いただきますよう宜しくお願いいたします。	
7	H29.7	公園	都市政策課	アスレチック公園を作してほしい。	△
			【回答】 都市政策課	公園を整備する場合は、ワークショップ等により地域の意見も取入れ進めています、地域から要望等がございましたら検討してまいりたいと考えていますので、ご理解・ご協力をお願いします。	
8	H29.8	うるま市役所	全職員	・職員各課の対応 合格 ・庁舎管理 合格（いすの前のシールは素晴らしい） ・うるま市 現時点 1位 うるま市 2位 シーちゃん（八重瀬町）	◎
9	H29.8	全職員	職員課	うるま市庁舎は、8:30より業務開始とあるが、8:30直前の出勤者が多数確認できました。ギリギリの出勤で、8:30の業務開始は、ムリなのではないでしょうか？ 数分前のラジオ体操の放送は、無意味で誰一人参加する者はいない。やはり、8:30以前に朝礼的な業務開始前の全員参加で行う方がよいと思った。	×
			【回答】 職員課	業務開始時刻は、午前8時30分となっております。 ご指摘を踏まえ、職員各自が午前8時30分には「本来の業務を遂行し始める」よう、再確認し、適正な労働管理に努めてまいります。	
10	H29.8	窓口サービス課	窓口サービス課	市民課の方の対応がとても良くスムーズに手続きができました。とても笑顔で、わからないことも聞きやすく助かりました。ありがとうございました！	◎
11	H29.8	交付窓口	窓口サービス課・総務課	2週間ほど前にパスポートを申請しましたが、戸籍抄本が必要と言われ、本籍まで取りに行きました。その後戻って手続きの際、別のスタッフの方に抄本は必要ないと言われ、ムダになりました。事前の確認を皆さん、徹底して下さい。  あと、トイレ前のろうか、すぐにおいします。	×
			【回答】 窓口サービス課・総務課	この度は職員の説明が不十分でご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。 申請等の必要書類につきましては、再度職員に周知徹底するとともに、内容を十分お伺いし、ご案内するよう指導してまいります。  【トイレ前の臭いについて】 貴重なご意見ありがとうございます。 建物内は日常的に清掃を行っており、常に清潔な状態に保っていると認識しておりますが、トイレからの臭いについては、今後拭き取り清掃だけではなく、匂いについても配慮した取り組み（消臭スプレー等の活用）を行いたいと思っておりますので、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
12	H29.8	全課	全職員	職員の対応がどの課においても、とても素晴らしく、丁寧に教えてくれて、うれしかったです。 私は他の村から来たのですがうま市を見習ってほしいですね！！	◎
13	H29.8	本庁舎東棟	総務課	・納税課前の案内板のようなマップが欲しい。マップを見て自分でまわったりしたいので、わかりやすい地図が良い。 ・食事のできるカフェのような場所もあればよい。	△
			【回答】 総務課	ガイドブックやマップ等については、西棟庁舎1階に商工観光課にて配布を行っておりますが、今後は東棟庁舎にもパンフレットスタンド等を設置し、うま市の観光の魅力を発信していきたいと思っております。	
14	H29.8	本庁舎東棟地下駐車場	総務課	地下駐車場に職員・市役所関係者が駐車している！ 車中、昼寝している人有。	×
			【回答】 総務課	地下駐車場については、市民駐車スペースのため職員及び公用車は駐車しない旨の通知をしているところです。今後も警告し駐車させないよう取り組んでまいりたいと思っております。 また昼寝については、お昼休みの時間であれば個人の自由ではありますが、来庁者に不快な思いをさせないためにも、人目につかない場所で行う旨の周知を行いたいと思っておりますのでご理解・ご協力願います。	
15	H29.8	窓口サービス課	窓口サービス課	休日に死亡届を出しにきたが、担当者が奥にいて、だれに声をかけていいかわからなかった。わかりやすい場所で受付してほしい。	△
			【回答】 窓口サービス課	受付場所につきましては、案内等が不十分で、誠に申し訳ございません。 今回のご意見をふまえ、わかりやすい案内板の設置、職員席の変更等改善策を講じてまいります。	

## 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
16	H29.9	ゴミ袋の値段・証明発行・職員対応	環境課・窓口サービス課・市民税課	<p>①ゴミ袋の値段について                      沖縄市、うるま市とスーパーに並んで売っているのに、沖縄市（200円）、うるま市（300円）で100円の差は年間にと結構大きい負担です。どうにかありませんでしょうか。</p> <p>②印鑑証明等の発行について                      沖縄市は、郵便局でも発行出来るのに、うるま市は本庁まで来ないといけない。年齢が重なってくると近くの郵便局でとれるように出来ないものでしょうか？</p> <p>③年1回の申告書提出について                      番号をもって待つのはいいのですが、市民を待たせて食事中？                      今年、？月（3月？）に初めて、うるま市の窓口へ申告書を提出手続きに来たのですが、受付の方が、市民に対する言葉使いがあまりにもばかにしたような言い方をされ不快な思いをしました。</p>	△ ×
			【回答】 環境課・窓口サービス課・市民税課	<p><b>【ゴミの値段に関する回答】</b>                      ご意見のゴミ袋の値段については、住民皆様のゴミ減量化への意識の向上及び受益者負担の公平性の観点から、排出量に応じた指定ゴミ袋でもってゴミ処理費用の一部として負担していただいております。                      また、県内11市の指定ゴミ袋の値段を比較しますと、うるま市と同じ値段となっている市は本市を含め4市。最も安い値段となっている市が2市でゴミ袋大が200円、中が170円、小が100円。もっとも高い値段となっている市が1市で家庭用ゴミ袋大が540円、中が360円、小が240円となっており、うるま市が突出して高い値段ではないことをご理解下さいますようお願いいたします。                      本市のゴミ減量化等、環境行政について、今後ともご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p><b>【印鑑証明等の発行に関する回答】</b>                      うるま市では、平成28年10月より、住民票、印鑑証明等のコンビニ交付を行っております。マイナンバーカードを用いて、早朝、夜間、休日でも取得することができ、大変便利になっております。ぜひお近くのローソン、ファミリーマートをご利用ください。                      ※マイナンバーカードの申請については窓口サービス課までお問い合わせください。</p> <p><b>【申告書の提出に関する回答】</b>                      申告期間の約一月間(2月上旬～3月15日)は、多くの方が来場し会場が大変込み合います。整理番号を交付し、午前又は午後割振りして対応している現状です。休息(食事時間)等については、職員の健康管理上認められた必要な休息時間です。ご理解をお願いします。                      また、職員の言葉遣いにより不愉快な思いをさせたこととお詫び申し上げます。今後はこのようなことが無いよう職員に周知を図ってまいりたいと思っております。大変申し訳ございません。                      尚、申告期間の終盤は非常に混み合います。待ち時間が比較的少ない、早めのご来場による申告にご協力をお願いします。</p>	
17	H29.10	石川出張所	窓口サービス課	客がいなくても、私語は慎んだ方がいいかと思いました。対応はととてもいいでした！	△ ◎
			【回答】 窓口サービス課	この度は、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 今回、ご指摘がありましたことをふまえ、職員への指導を徹底し、市民の皆様へ配慮ができるよう、サービス向上に努めてまいります。	
18	H29.7	具志川総合体育館	生涯スポーツ課	体育館内暑すぎです。建て替えをお願いします。	△
			【回答】 生涯スポーツ課	施設ご利用の皆様にご不便をお掛けして申し訳ございません。 体育館建設につきましては、今後の大きな検討課題として捉え、公共施設マネジメント計画等により改築・修繕等を行い、一日でも早く良好な環境の提供ができるように調整・検討を行って参ります。	

## 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
19	H29.7	具志川総合体育館	生涯スポーツ課	道具の貸し出しをした方がよい。	△
			【回答】生涯スポーツ課	現在、グラウンド・ゴルフ用具をはじめ、各種レクリエーションの用具を随時貸し出ししておりますので、ご利用の際には各体育館、陸上競技場事務所へお問い合わせくださいますようお願いいたします。	
20	H29.7	具志川総合体育館	生涯スポーツ課	よかったです。	◎
21	H29.9	石川体育館	生涯スポーツ課	<p>高速も近く、利用しやすい体育館ですが、以下修繕希望です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・放送使用時のノイズ音</li> <li>・雨漏り・照明</li> <li>・机（老朽化）</li> </ul> <p>雨漏り等で大会運営に支障が出ており、終了時間が遅くなる。</p> <p>放送機器を外部から持ってくるなどで対応しているので、修繕していただければありがたいです。もしくは、使用料を安くしていただく等あればお願いします。</p>	△
			【回答】生涯スポーツ課	<p>施設ご利用の皆様にご迷惑をお掛けして申し訳ございません。放送設備のノイズ音、雨漏り、照明器具につきましては、専各門業者と修繕に向けて確認調整を行ってまいります。</p> <p>また、机につきましては、必要台数を調達できるように対応を行い、大会運営等に支障が生じないよう環境整備に努めてまいります。</p>	
22	H29.7	B & G	生涯スポーツ課	12：30からプールに入れるようにしてほしい。	△
			【回答】生涯スポーツ課	当施設をご利用いただきありがとうございます。ご要望があります時間帯のご利用につきましては、職員配置数やシフト時間の調整等で可能かどうか、今後の課題として検討を行ってまいります。	
23	H29.9	B & G	生涯スポーツ課	<p>・老朽化により、サビが目立ちます。（プール）職員が清掃しているのも、わかりませんが、職員のためにも、サビ止め等の対策とか検討してみてもどうでしょうか。</p> <p>・プールの水は入れ替えしているのですか？今年度はプールの水きれいで気持ち良く利用しています。昨年は虫も多く、サビもあり、口の中に虫が入ってたりもしました。</p> <p>これからもきれいに維持して欲しいと思います。</p>	△
			【回答】生涯スポーツ課	<p>施設ご利用の皆様にご迷惑をお掛けして申し訳ございません。ご指摘がありますサビにつきましては、プールシーズン終了後に鉄骨の防錆対策の調整を行ってまいります。</p> <p>プールの水質につきましては、毎朝の清掃を徹底しているほか、ろ過機も常時稼働しており、良好な水質を保っております。</p> <p>引き続き、皆様方が気持ちよくご利用できる環境づくりに努めてまいります。</p>	
24	H29.9	B & G	生涯スポーツ課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間利用してありますが、玄関の外灯がないのが気になります。駐車場も暗い。子供たちも利用しているので、防犯上早めの対応をお願いします。</li> <li>・B&amp;G施設はきれいになって、職員の対応も良くなっています。</li> <li>・武道場の天井の穴はなんですか？漏電→火事になるので修繕してほしいです。</li> </ul>	△◎
			【回答】生涯スポーツ課	<p>施設ご利用の皆様方にご迷惑とご不安を与え申し訳ございません。</p> <p>夜間照明のタイマー設定が夏季の時間帯設定となっております、点灯時間が遅くなっておりましてこと、お詫び申し上げます。</p> <p>また、武道場の天井につきましては、一部分の雨漏りが原因で穴が開いている状況になっておりますが、業者と調整を行い早めに対応を行って参ります。</p>	

## 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	H29.10	B&G（プール）	生涯スポーツ課	いつもキレイで利用しやすいです。ありがとうございます。	◎
26	H29.7	うるみん受付・プール室・トレーニング室	健康支援課	ことば使いが悪い。あいさつもできない。対応が悪いです。どうか改善してください。命令の言葉を使う！！	×
			【回答】健康支援課	今後そのような対応が無いよう業務調整を実施していきます。	
27	H29.8	プール	健康支援課	プールの値段が高すぎます。100円にしてください。	△
			【回答】健康支援課	条例上定められた利用料金設定ですのでご理解をお願いします。	
28	H29.10	うるみんプール	健康支援課	プールを出たあと、石けんを使いシャワーを浴びたいが転倒防止のため、利用できないとのことだった。プールの塩素など体に有害なものを落としたい。家にあわてて帰って、又、お風呂に入るもの二度手間である。転倒防止の理由で石けんが使えないのであれば、滑り止めマットをしくなり対応できるのではないか。健康づくりについてどれを優先するか考えて改善してもらいたい。	△
			【回答】健康支援課	うるみんプールは児童生徒からシルバー世代、また障がいをお持ちの市民なども利用する施設です。その方々に対する転倒事故未然防止策としての措置ですのでご理解をお願いします。	
29	H29.9	水道課	営業課 秘書広報課	料金の支払いに来ているのに、不愛想なのはどうかと思います。サービスという点で意識が低く感じます。 意見書のボールペンも書けないようなボールペンを置いています。管理がずさんです。	×
			【回答】営業課 秘書広報課	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。 今後は、このようなことがないよう親切・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。 また、意見書記載用のボールペンが使用できず、ご不便をおかけし大変申し訳ありませんでした。今回のご指摘を受け、全15カ所に設置しております「ご意見箱」のボールペンを新調するとともに、定期的な確認を行ってまいります。	
30	H29.7	与那城地区公民館	生涯学習・文化振興センター	自習室があついで。	×
			【回答】生涯学習・文化振興センター	ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありませんでした。 与那城地区公民館の2階自習室については、これまでクーラーの設置や扇風機の増設を行い対処してまいりましたが、コンクリート天井の輻射熱が予想以上に強く、十分な効果が得られませんでした。 そのため、平成29年9月22日より、快適な学習環境となるよう、自習室を2階から1階に移動しております。	
31	H29.7	与那城地区公民館	生涯学習・文化振興センター	自習室のクーラーがきいていない。もっと温度を下げてほしい！	× △
			【回答】生涯学習・文化振興センター	ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありませんでした。 与那城地区公民館の2階自習室については、これまでクーラーの設置や扇風機の増設を行い対処してまいりましたが、コンクリート天井の輻射熱が予想以上に強く、十分な効果が得られませんでした。 そのため、平成29年9月22日より、快適な学習環境となるよう、自習室を2階から1階に移動しております。	