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	H30.4	市民課	市民課	固定資産評価証明書の交付申請をした（4月2日 12：46）13：46現在まだ交付されない。 嘉手納町役場や宜野湾市役所では15分以内で交付される。私は与那原町在住のもので、うるま市民から苦情はでないのでしょうか？	×
			【回答】市民課	この度は、証明書交付に際し、長時間お待ちいたしましたことをお詫び申し上げます。 年度末及び年度始めは繁忙期となっており、前年度より休日窓口開設による混雑緩和に取り組んでおりますが、お待ちさせる事になってしまいました。 今回のご指摘を受けて、待ち時間の短縮につながる方法を検討し、今後の改善に努めます。	
2	H30.4	庁舎	管財課	市庁舎内に小さくてもいいから、職員・市民がくつろげる食堂を設置して下さい。	△
			【回答】管財課	食堂は、新庁舎の基本設計時に計画されていましたが、周辺の飲食店への影響が大きいことや、営業時間の制限、利用者が限られてくるため、運営が厳しくなることが懸念されたため、食堂建設の計画はなくなりました。そのかわり、本庁舎（西棟・東棟）には売店を設置しており、弁当、菓子類等を販売しております。ご理解とご協力をお願いします。	
3	H30.4	市民課	市民課	住民票の委任状のフォーマットも、ネット上で分かりやすいところにアップをお願い致します。	△
			【回答】市民課	ホームページ上で委任状様式の掲載場所がわかりづらかった点をお詫び申し上げます。 委任状の様式をページのトップにもってくる、太字で表示する等の対応をいたしました。 よりわかりやすいご案内ができるよう当該サイトの見直しを検討しております。貴重なご意見をありがとうございます。	
4	H30.4	東棟庁舎窓口	職員課	窓口の方はタバコ臭のない方がいいと思います。	△
			【回答】職員課	本庁舎は施設内完全禁煙でございますが、喫煙者のマナーについても再確認を行い、お客様に不快感を与えることのないよう、職員全体で取り組んでまいります。ご提言ありがとうございます。	
5	H30.4	うるま市全域	市民協働課	うるま市は駐車が多いので、沖縄市のように厳しく路上に車を止めさせないでほしい。	△
			【回答】市民協働課	市といたしましては、道路への違法駐車は、交通事故発生の要因ともなりますので、うるま警察署・石川警察署に道路駐車の現状の把握と取り締まりの強化に努めるよう、適時、要請してまいりたいと考えております。	
6	H30.5	国民健康保険課	国民健康保険課	役所から届いた書類内容説明のために来たが、国保の担当者の説明が攻撃的な対応であった。わからないので来たが、窓口であいそもない説明では気分を害した。 専門職なのでレベルに応じたわかりやすい説明をお願いします。	× △
			【回答】国民健康保険課	このたびは窓口対応で不快な思いをさせていただきましたことに対し、お詫びいたします。 職員へは、配慮ある対応と丁寧で分かりやすい説明を心がけるよう指導を再徹底してまいります。 ご意見ありがとうございます。	
7	H30.5	市民課戸籍係	市民課	戸籍係の方へ 5月21日（月）10時30分頃、来庁し戸籍を（2通）申請しました。次女のもので、生年月日が誤っているとのことで、書類が渡されませんでした。57年生まれですが、58年と書き月日はあたっていたのです。年度がちがったので……。きびしいですね。遠方の方だったら大変だと思いました。「教えることもできません」とのこときびしいですね。	□
			【回答】市民課	申請書の内容に誤りがあった場合は、お客様自身で確認及び訂正して頂いた後、証明書交付を行っておりますので、ご理解とご協力宜しくをお願いします。	

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
8	H30.5	障がい福祉課	障がい福祉課	障がい福祉課の女性の方の指つめのネイル（赤い色のマニキュア）が目にとまりました。目立っていましたが、良くないと思うのは私だけでしょうか。言葉づかいもどうか？	×
			【回答】 障がい福祉課	このたびは、配慮が足りずお客様に対して不快な思いをさせたことを、心からお詫び申し上げます。 今後とも、身だしなみや言葉づかいには気をつけるとともに、より一層職員の接遇向上に努めて参ります。	
9	H30.6	納税課	納税課	税金の分割支払いについて相談に行ったら、窓口の対応に対して大変不愉快である。担当は、●●と名乗っている。支払いが不可能なら、銀行から借りて支払えという。上目線で自分を何様だと思っているのか。役人だとえらいと勘違いしている。「公僕」という意識が無い。うるま市の市民であることが残念である。本当に不愉快。島袋市長、職員の教育をして下さい。	×
			【回答】 納税課	この度は、納税課での対応に不快な思いをさせたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。 税金は納期限内に一括納付が原則であり（地方税優先の原則）、納税課職員は納税者の公平性を保つため適正な対応に努めており、一括納付が困難な方に対してはご相談をお受けし、税法に基づいて早期に完納していただくべく対応しております。 今回のご指摘を受け、納税課職員としての職責の重要性を再認識し、納税者の信頼と協力が確保できる窓口対応の確立に向けてなお一層の努力を重ねるとともに、職員の指導を徹底し、市民サービスの向上に努めてまいります。 今後とも市税の納期内納付にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。	
10	H30.6	市民課 受付	市民課	たたみかけるような対応でイヤな気持ちになりました。若い女の子でした。	×
			【回答】 市民課	このたびは不快な思いをさせてしまいましたことをお詫び申し上げます。より一層職員の接遇向上に努めてまいります。	
11	H30.6	障がい福祉課	障がい福祉課	福祉サービス受給者証の更新に伺いました。窓口で最初に対応したAさんの態度は嫌な思いをしました。上から目線で記入させられた感じでした。（記入したいだけですか？とも無く）。 若い人から高齢の方まで字がうまく書ける人書けない人、いろいろな方がいる事を考えながら丁寧な対応をお願いします。説明等があればすんなり事務的な事に入っていけると思っています。 窓口対応をもう少し考えてもらいたいです。	×
			【回答】 障がい福祉課	このたびは、接客の際にサービス手続きの対応が悪く、不快な思いをさせたことに対し、心からお詫び申し上げます。今後は、このようなことが無いよう、マナー研修等も含め、より一層職員の接遇向上に努めて参ります。	
12	H30.5	石川体育館	生涯学習スポーツ振興課	石川体育館のトレーニング室を利用しているものです。最近トレ室の機具の配置を変えたようですが、ダンベルラックの配置について意見があります。 ダンベルラックを2基向かい合わせにし、その間でトレーニングをする形にありますが、ダンベルを使いたい時にそこを使っている人がいる時にスムーズにダンベルを取り出して使用できません。 ですから、再度、配置を見直していただけないでしょうか。	△
			【回答】 生涯学習スポーツ振興課	配置の件に関しまして、施設利用者の方からのご指摘を受け、利用しやすい配置に変更しております。 この度は、ご提言いただき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	H30.4	具志川体育館	生涯学習スポーツ振興課	①具志川体育館は閉館する10分前位から閉める案内をしてははずなのに、4月に入ってから22時45分、40分とだんだん早くなっているが、別に20分前とかに閉館の案内する必要はないかと思うが。 利用料をとる位なら、メンテナンスもしっかりしろ。 ②スケボーからも利用料とりなさい。特別はおかしい。	△
			【回答】 生涯学習スポーツ振興課	【①に関する回答】 閉館時間は10時となっておりますが、閉館時間のアナウンスを流しても片付けをしない利用者の方がおり、現在は、15分前に案内している状況です。この度のご指摘を受け、今後は閉館10分前の案内を徹底していきたいと思っております。 【②に関する回答】 市内3箇所スケボー場はございますが、公園の位置づけにより利用料については、徴収できないものと考えております。 体育館の施設利用料については、施設の維持管理などに活用させていただいております。 ご理解の程お願いいたします。	
14	H30.6	具志川体育館	生涯学習スポーツ振興課	西側ギャラリー 鳥の羽や草やゴミがあり、片づけた方がいいと思います。よろしく願います。	△ ×
			【回答】 生涯学習スポーツ振興課	体育館内に鳥が入り込むことで、羽などが落ちることがあり、利用者の方にはご迷惑をお掛けしており、大変申し訳ありませんでした。 現在、清掃委託業者が週4日のペースで清掃を行っておりますが、利用者の皆様が気持ちよく施設を利用していただくよう、清掃業者への指導を徹底してまいります。	
15	H30.6	具志川体育館ジム	生涯学習スポーツ振興課	すべり止めの粉入れて下さい。	△
			【回答】 生涯学習スポーツ振興課	この度は、ご不便をお掛けし大変申し訳ありませんでした。 今後は、トレーニング室にあるすべり止め用の粉を定期的に確認し、都度、補充していきたいと思っております。	
16	H30.4	市民体育館	生涯学習スポーツ振興課	そろそろ建て替えた方がいいと思います。	△
			【回答】 生涯学習スポーツ振興課	具志川体育館については、今年度より、建て替えに向けて、建替基本計画の策定業務を進めている状況でございますので、ご理解願います。	
17	H30.5	石川体育館	生涯学習スポーツ振興課	石川体育館の雨もりをなおしてほしいです。	△
			【回答】 生涯学習スポーツ振興課	ご利用に対してご不便をお掛けし申し訳ありません。 現在、改修工事を行っており、年内での工事完了を予定しております。しばらくの間、ご不便をお掛け致しますがご理解をお願い致します。	
18	H30.6	石川体育館	生涯学習スポーツ振興課	トレーニングルームのステップマシンこわれていませんか。もしそうだったら早めに修理願います。	△
			【回答】 生涯学習スポーツ振興課	ステップマシンにつきましては、現在、修理のため撤去しております。修繕が終了次第、利用を開始致します。 しばらくの間、ご不便をお掛け致しますが、ご理解の程宜しくお願い致します。	

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
19	H30.5	勝連海洋センターB&G	生涯学習スポーツ振興課	①勝小の体育館の雨漏り早めに直してほしいです。 ②外の駐車場広いので隅の方にもバスケットリングなど作ってほしいです。	△
			【回答】 生涯学習スポーツ振興課 学校施設課	【①に関する回答】 勝連小学校の体育館の雨漏りについて、情報提供ありがとうございました。早速手配して修繕をいたしました。今後も学校施設の維持管理に関し、気になる点がございましたら学校又は教育委員会の学校施設課まで連絡ください。 【②に関する回答】 駐車場については、平日は車両の利用台数は限られていますが、大会等の利用が多い為、満車状態でグラウンドの駐車場も使用している状況でありますので、バスケットリングの設置には厳しいと考えております。ご理解の程宜しくお願い致します。	
20	H30.4	図書館	中央図書館	お願いします。 開館時間を早めて下さい。9：00とかせめて9：30とか。10：00は遅すぎます。	△
			【回答】 中央図書館	平素より市立図書館をご利用いただきありがとうございます。 市立図書館の開館時間についてでございますが、図書館では毎日、利用者へのサービスにつきまして万全を期して開館に臨むため、開館前に相応の準備時間を必要としています。そのため開館時間が10時となっております。 なお、開館・閉館時間につきましては、平日（火～金）が午前10時から午後7時まで、休日（土、日）は、午前10時から午後5時までとなっております。 これからもより一層図書館サービスの向上に努めてまいりますのでご理解のほどよろしくお願い致します。	
21	H30.5	図書館	中央図書館	ここ2～3年間ずっと思っていた事が1～2件あります。図書館内でのマナーです。特に年配者によるセキをする際、口に手も当てず、本に直接そのしぶきがかかっている事です。 また、新聞、本などの頁をつばつけてめくっている様を再三目にしました。 図書館よりやさしい表現で何とかマナーを正す様取り組んで下さい。	△
			【回答】 中央図書館	長い間、利用者の方へは不快は思いをさせてしまい申し訳ありません。 他の利用者の事でお気づきの時は、職員へご連絡いただければ対応いたしますので、お気軽にカウンターへお声かけください。 図書館の資料は、大切な財産ですので、みなさまが互いに気持ち良く利用できるように、公共のマナーを守っていただけるように、努力してまいります。	