

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
526	H26. 12	企画課	庁舎間バスの時刻がわからない。とても不便。時間の見積もりができない。元に戻してほしい。	×
		企画課 【回答】	時刻表の変更につきましては、ご利用の皆様にご不便をおかけしまして申し訳ございません。 路線バスの利用が困難な地域を解消すること及び統合庁舎運用後の来庁者の利便性を確保することを目的として、庁舎間連絡バスに代えて、平成26年12月1日から平成27年2月28日までの3か月間、「公共施設間連絡バス」実証実験を行っております。 停車地が増えたことから時刻表の変更を行い、停車地付近には変更後の時刻表を貼り付け、また、各庁舎においては時刻表のチラシを設置しております。 平成27年3月からは「庁舎間連絡バス」に戻り、今回の実験結果にお客様のご意見なども考慮した上で、今後の方針を検討いたします。来庁者の利便性を高めるための取り組みですので、どうかご理解下さいますようお願い申し上げます。	
527	H27. 1	企画課	先日、以前に石川庁舎からうるみまで連絡バスをよく利用していた方に会いました。 その方がいうには、役所へ用事で行ったとき、職員に「運行時間が変更になったので、うるみに行けなくなった。」と言うと、「うるみに行く人のためにバスを運行しているのではない。」と言ったそうです。では誰のために運行しているのですか。係の方、次の広報で答えてください。	×
		企画課【回答】	時刻表の変更についてお問い合わせの際には、より広範囲の方々に利用していただくための実験である旨の説明を心がけて参りましたが、言葉足らずのため誤解を与えることになり申し訳ございません。 路線バスの利用が困難な地域を解消すること及び統合庁舎運用後の来庁者の利便性を確保することを目的として、平成26年12月1日から平成27年2月28日までの3か月間、「公共施設間連絡バス」実証実験を行っております。 お客様のご意見も今後の運行方針の参考にしたいと考えますので、どうかご理解の程宜しくようお願い申し上げます。	
528	H26. 12	管財課	【石川庁舎のトイレの洋式化への移行について】 現在、高齢者に対して、利便性が悪く改善が必要である。障がい者用のトイレ使用は気が重い。	× △
		管財課 【回答】	石川庁舎トイレは、平成24年度に1階～2階（男子各1箇所）3階（男子・女子各1箇所）を和式から洋式トイレに取替修繕を行い、洋式トイレを増やしております。ご利用に当たって空きが無い場合は、各階の洋式トイレ及び障がい者トイレも利用可能ですのでお気軽にお使い頂ければと思います。	

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
529	H26. 12	管財課 全職員	【駐車場の利用について（石川庁舎）】 雨が降っている場合に、職員が駐車しやすい状況で、お客さまである市民が遠い場所へ駐車しています。お客様専用の駐車場の確保をお願いします。	×
		管財課 【回答】	駐車場については、同庁舎勤務職員に対し市民駐車場へ駐車しないよう庁舎管理係より注意喚起をし、駐車場利用に対する意識改革を徹底して参ります。また来客専用駐車場の立て看板等の増設置等を行うとともに、更に来客者が利用しやすい駐車場となるよう対策して参ります。 市民駐車場の利用については、庁舎・会館・保健センター等諸行事が重なる場合がありご来客の皆様には大変ご迷惑をおかけしていることもあります。ご理解をお願い致します。	
530	H27. 1	職員課 全職員	先日、うるま市役所に行った際、担当者の横柄な態度や見下したような物言いに不愉快な思いをしました。市民は、問題があるから解決するために役所に相談に行くのです。相談を受けたら放置せず、適切なアドバイスをして解決に導こうとするのが職員の職務ではないでしょうか。 会話の中で「合併前は良かった」などという言葉を担当者から聞いた時、意識の低さに一市民として寂しい気持ちにもなりました。 丁寧で細やかな対応をしてくれる担当者もいる中、ごくわずかな人のために信頼を失わないよう、また、「相変わらずお役所仕事だね」と言われたいよう、各自が公の立場で市民のためにという自覚や自負を持って職務を遂行していただくことを切に願います。	×
		職員課 【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、お詫び申し上げます。 これまでも、職員への通知や研修等を行っておりますが、今回のご指摘を踏まえて、より一層職員の接遇向上に努めてまいります。	
531	H27. 1	職員課 全職員	以前から、電話をとったら「●●課の〇〇です。」と名乗るように言っているができていない。市民からすると電話の内容を誰が責任を持って聞いて対応するのは重要なこと。民間であれば当たり前に行っている。全職員に周知を図ってほしい。	×
		職員課 【回答】	職員の電話対応で至らない点がありましたこと、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、各種研修を行い、より一層職員の接遇向上に努めてまいります。	

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
532	H26. 11	庁舎建設室 商工観光課	新しい庁舎にＡＴＭ（郵貯も含めて）の設置や市の特産品などのショップなどもあったらよいと思います。	△
		庁舎建設室 【回答】	現本庁舎にあるＡＴＭ機器（琉銀・沖縄・海銀・コザ信・ＪＡ）は、新庁舎に移転する計画です。ゆうちょ銀行さまに新庁舎への導入予定があるか確認したところ、利用頻度等総合的に判断し検討する必要があるとのこと。ゆうちょ銀行さまが設置決定をした場合、新庁舎への場所提供は可能と考えております。	
		商工観光課 【回答】	貴重なご提言ありがとうございます。 市特産品のショップについては、現在本庁にある売店にて各種販売しております特産品等があります。特産品を取扱うよう依頼しており、販売できるものは販売しております。ですが、取引として、販売数が少ないもの等は、取引先の利益が出ず、継続販売できない場合があります。現状として厳しいものもありますが、引き続き協力依頼を行っていきたいと考えております。販売してほしい商品等がありましたら、ご意見を頂き、売店に販売依頼を行いたいと考えておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。	
533	H27. 1	納税課	窓口（特に納税課）は無愛想で対応がとても悪い。人のことを考えず、情がない。 税金の対応窓口の担当を指導してほしい。	×
		納税課 【回答】	窓口での対応にご気分を害されたことをお詫び申し上げます。納税課では毎年４月、新たに配属された職員を対象とした研修会を実施しておりますが、今回のご指摘を受けまして、納税課の全職員へ窓口対応に関する訓示を行いました。今後も納税課職員は、常に納税者の公平を旨としながら、適正かつ丁寧な窓口対応に取り組んで参ります。	
534	H26. 12	市民課	転出届を出すときに、待たされていたが、できたら名前でも呼んで確認をしてほしい。病院みたいに番号で呼ばれるのは寂しいです。	△
		市民課 【回答】	最近では個人情報保護のため、各種機関窓口において番号でお客様をお呼びすることが多くなっております。市民課窓口も来庁者が多く、番号での呼び出しを行っておりますが反応がない場合は、名前も併せて呼び出しを行ってまいります。 ご理解ご協力をお願い致します。	

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
535	H27. 1	市民課	本日、婚姻届を出しました。年末年始ですが対応ありがとうございました。 先日、勝連の市民課へ行ったとき、手前に座っていた人たちは、こちらへ背を向け、ずっとおしゃべり（笑いながら雑談）をしているように見え、私に気づきませんでした。隣から若い子が出てきて案内してくれました。おしゃべりをまったくするなどは言いませんが、仕事はしてほしいです。給料は税金ですよ。 年末年始、働いている人を見て、やはり先日の様子を市民の声として書くべきとおもいました。 今日の対応は本当にありがとうございます。	× ◎
		市民課 【回答】	今回、勝連庁舎に来庁された際に大変不愉快な思いをさせて申し訳ありません。 勝連庁舎の1階には、専門業務窓口（国保・納税・介護長寿・生活福祉・障がい福祉）と市民課が、市民のみなさんへの窓口業務を専門に行っております。 ご指摘のような態度・振る舞いは当然のことながら役所に勤務する者として、あってはならないことです。 大変申し訳ございませんでした。 このような指摘があったことを職員一同、真摯に受け止め、気持ちを引き締めてまいります。来庁者の方へ丁寧なサービスを提供できるよう改めて確認したいと思います。 ご意見ありがとうございました。	
536	H27. 2	市民課	パスポート申請で対応していただいた女性がとても丁寧でプロフェッショナルでした。 また、別の方も笑顔で気持ちのよい対応でした。さすがうるま市ですね。	◎
537	H27. 1	市民生活課	曙3丁目に住んでいます。広報紙ですが、毎月第3週に配布されるので、できれば、第1週までに配布してもらえると助かります。	△
		市民生活課 【回答】	広報紙の配布については、毎月10日頃までに配布するよう申し合わせしているところです。広報内容もその期日を想定して掲載するよう努めています。この件に関しまして、今一度、事務委託者へ10日頃までに配布するよう伝達いたします。	
538	H26. 11	健康支援課	住民健診のことで・・・。 本当の住民健診って何？二度と受診しないことにしました。	× □

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
539	H27. 1	環境課	ゴミ袋を北谷町のようにしてほしいです。買い物袋（Uパック）のようになっていて、結びやすく、運びやすい。また、処理がしやすいです。	△
		環境課【回答】	取っ手付きゴミ袋（Uパック）を製造できる業者は県内に1社のみであり適正な競争入札ができなくなることが予想され、また、タテ・ヨコのサイズをおおきくする事に伴い、製造コスト面においても10%から20%程度高くなるものと思われます。従いまして、本市においては県内の市町村を見据えながら検討していきたいと考えています。	
540	H27. 2	生活福祉課（うるみん）	うるみに置いてある、冷水器の側に背の低い小学生のための踏み台を置いたらどうでしょうか。	△
		生活福祉課（うるみん）【回答】	ご指摘ありがとうございます。早速対応させていただきました。また小学生未満のお子様のご利用の際には、保護者の方や近くの方の方が付き添っていただけると、より安全にご利用できると思います。ご協力の程、よろしくお願いします。	
541	H26. 12	生活福祉課（うるみん）	うるま市内に住んでいますが、買い物がてら、銀行からの帰り等10分～15分程度の休憩に利用させてもらっています。非常に助かります。	◎
542	H26. 12	生活福祉課（うるみん）	対応が素晴らしい職員もいるが、残念な対応の職員もいる。この一人の職員のために素晴らしい職員の対応が残念になってしまう。	×
		生活福祉課（うるみん）【回答】	当施設の利用にあたり、今後とも親切・丁寧な対応を心がけ、サービス向上に努めてまいります。ご理解の程、よろしくお願いします。	
543	H26. 11	保育課	認可保育園の受付がとても遅くて困りました。郵送ではいけないのですか。また、子ども連れで来る人の為、子ども用のスペース等があった方が良くと思います。TVを大画面で流しても見ている人は少なく、意味がないと思います。	× △
		保育課【回答】	11月から3月にかけて、次年度の保育所申込申請が集中するため、窓口での対応に時間を要することがあります。効率的な窓口対応を心掛けてはおりますが、ご理解のほどお願い致します。今後も、効率的な窓口対応ができるよう、事務改善を図っていきたくと存じます。 認可保育園の受付業務に関しては、受付会場において必要書類の確認や、保護者の方の希望範囲を確認をしていることから、保護者の方に会場にお越しいただき、申請していただいております。ご理解をお願い致します。 会場でのTV放映についてですが、保護者の皆様が会場でお待ちいただいている間、TVを見ながら時間をお過ごしいただきたいと考え、実施したものです。ご意見については、次回への実施に向け参考とさせていただきます。 なお、これまでの集合受付については、受付の方法を抜本的に見直し、保護者の負担が軽減できるようにしたいと考えており、改善に向け検討したいと考えています。	

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
544	H27. 1	障がい福祉課	課の人の対応がとてもよかった。ありがとうございます。	◎
545	H26. 12	土木課	県道75号線は市にとっては生活、産業面等から見て、果たしている役割は大きなものがある。ところが、最近歩行する機会が増えたこともあって、道路の劣悪さが目立って仕方がない。はっきり言って美しさがない。街路樹も貧弱、歩道は狭く歩きづらい、観光立県立市の視点から考えると恥ずかしい。75号線は戦後米軍によって建設されたものだが、旧態依然として改善がなされていない。県ともよく話し合っている。 また、宮城島には県道が一本もとおっていないのが不思議である。どうしたことか。ウォーキングしたくても怖くて歩けない。宮城島の人口減は加速度を増しているのを知っていますか。	× △
		土木課 【回答】	うるま市内をとおり県道75号線は沖縄市宮里とうるま市石川東恩納とを結ぶ総延長11.55kmの幹線道路で、住宅や商業施設、軍用施設など沿線は多様な景観を持つ道路であります。市としては本意見書がどの区間を指しているのか確認（現場調査等）したいことから、位置図等で示してくださるよう宜しくお願い致します。 ※全区間なのか要望する区間があるのか。 また、沖縄県中部土木事務所では、県道伊計平良川線「与那城伊計～平良川」までの延長23.4kmの内、与勝地域の道路整備を推進しております。宮城島地域においては、平成24年度より県道伊計平良川線（池味～桃原区間）約4.3km（幅員11.0m：片側歩道）の設計を終え、桃原地域から整備を進める計画で現在、桃原橋の架け替え工事に着手しているところであります。	
546	H27. 1	商工観光課 環境課 都市計画課	石川ビーチをきれいにし、観光客もこれるような活気のあるビーチへ。	△
547	H27. 1	図書館 （中央図書館）	館長が見回りすることは良いことですが、図書館内で2人の男性が大きな声で雑談したり、幼児が駆けずり回っている…。女性職員も見ているようですが、まったく注意せず。	×
		図書館 （中央図書館） 【回答】	図書館内では、周りの利用者に迷惑にならないようにマナーを守って頂くよう心掛けなければなりません。このことは職員にも周知させ、指導して参ります。	

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
548	H26. 12	図書館 （中央図書館）	絵本、本が好きでよく来ます。読み聞かせをしている親子をよく見ますが、声も大きくて・・・。読み聞かせをするコーナーを作ったらどうでしょうか。新聞のコーナーで読まれるとちょっと困ります。	× △
		図書館 （中央図書館） 【回答】	図書館は利用者が安心して読書活動が行えるよう、最善の読書環境に努めなければなりません。今回のご意見も真摯に受け止め、読み聞かせは児童コーナーで行うように案内したいと思います。	
549	H26. 12	生涯スポーツ課 （石川体育館）	週1回バドミントンのコートを利用しています。コートの使用申請に関して翌月の利用申請は当月の10日までに提出、支払は11日以降であると伺っていました。 しかし、12月10日に1月分の利用申請を行おうとしたところ、職員の方に「遅すぎます。よその団体さんはもう支払いまで済んでいます。」と注意を受けました。なぜ、そのように言われるのか理解できず、「では、何日までに申請すればいいのですか?」と尋ねても明言されず、「では私どもも本日で支払いまで済ませます。」と申し出ても「今日は支払わないでいい。」と言われました。 あまりにも腑におちないので翌週17日にいらした職員の方から利用規約のコピーをいただき確認しましたが、やはり10日までの申請で間違いありませんでした。同職員には私たちの利用申請及び利用料支払いに何ら問題はないと確認しました。ただ支払いに関しては支払が済まないことにはコート予約の確定はできないので、早めにお支払くださいとアドバイスを受けました。今回理不尽な対応をなさった方は私どもが体育館の利用最中もコートのプレイ状況などを監視しているのかと思うほど巡回してきます。何か問題行動があれば注意されても仕方がないと思いますが、気持ちよくスポーツをする上でこの方の行動は非常に不愉快です。 さらに、ご自分の知り合いには特別な配慮をしているような気がします。バドミントンのコートでほんとにダメだよと言いながらバレーの練習を黙認するというのを目の当たりにしたことがあります。 あまりにも一貫性がなく利用者としては非常に不愉快な思いです。市民の健康増進のための施設であり、この職員の私情によって左右されることはないと思います。厳重な注意を要求します。	×
		生涯スポーツ課 （石川体育館） 【回答】	施設利用申請及び利用料金について今回の対応は、ご指摘のありました職員の不手際があり、ご迷惑をお掛けしましたことを大変申し訳なく、お詫び申し上げます。対応した職員へは、今回のことを反省し、共通認識のもと施設利用者へ不快な思いや誤解を招くようなことがないように再確認させ、強く指導いたしました。市民の皆様に快く施設を利用いただくため、職員一同、サービスの向上へ真摯に取り組んで参ります。この度は、申し訳ございませんでした。	

うるま市役所市民サービスへのご意見集計表

評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

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。

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	部署・施設等	市民からのご意見/市からの回答・改善報告等	評価
550	H27. 1	生涯スポーツ課 （石川体育館）	トレーニングジムの器具のメンテナンスを浴してほしい。器具が古い。	× △
		生涯スポーツ課 （石川体育館） 【回答】	器具のメンテナンスが不十分で施設ご利用の皆様大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。メンテナンス不十分な器具は、出来る限り早目に対応し、古い器具の更新は財源の確保を図り、前向きに検討させていただきたいと思えます。	
551	H27. 1	生涯スポーツ課 （石川体育館）	トレーニング室、筋トレ器具の使用不能を早めに修理してください。	× △
		生涯スポーツ課 （石川体育館） 【回答】	器具のメンテナンスが不十分で施設ご利用の皆様大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。器具の修繕については、出来る限り早目に対応させていただきたいと思えます。	
552	H27. 1	生涯スポーツ課 （石川体育館）	トレーニングジムを去年から使用させていただいています。今までは、沖縄市コザ運動公園のトレーニングジムへ通っていました。コザ運動公園のジムは使用料、市民200円、市外300円、湯のでのシャワー100円で利用できます。利用前に体重、血圧を測って提出してから利用で、スタッフも常に1人はジム内にいるので、高齢者も安心して利用できます。 器具一台一台に使用後のふき取りタオルも常に置いてあるので利用者も自然と使用後に器具についた自らの汗を拭きとっています。いつもきれいに管理されているので、使ったダンベルなども自然と元の位置へ片付けています。初めて来た方も周りを見て自然とマナーを守るようになります。使用料を少し上げてでもよいと思います。気持ちよく利用できるトレーニング施設（体育館）をお願いします。	△
		生涯スポーツ課 （石川体育館） 【回答】	体育館では体育施設全般の利用申請手続、施設整備等の対応のため、午前8時から午後10時までの間、職員をシフト制で配置しております。それらの対応により、トレーニング室への職員常駐配置は厳しいと考えておりますが、施設利用にあたっては、器具の利用説明、運動中の補助等について対応は可能ですので、いつでもお気軽にお声かけください。 器具の管理等については、利用者が自然と気持ちよく利用できるよう、利用者への良好な施設環境の提供に取り組んでいきたいと思えますので、ご理解とご協力をお願いいたします。	