

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
553	H27. 3	市民課	パスポートの受け取りを昼休みも対応して下さい。	△
		市民課【回答】	ご指摘ありがとうございます。現在昼休みは交代制により業務を行っておりますが、パスポート業務に関しましては、書類のチェックやご本人様への確認事項も多く申請処理には時間と人員を要するため、昼休みの対応は厳しい状況にあります。しかしながらご指摘の交付（受け取り）業務に関しましては、それほど時間を要しないことから、今後交付業務に関しましては昼休み時間も対応していきたいと思っております。今後とも、昼窓業務の課題解決に向け取り組んで参りたいと存じますので、お気付きの点がございましたら、ご意見をお寄せください。	
554	H27. 2 H27. 3	総務課	石川庁舎内に、市民が証明等のコピーが出来るよう有料のコピー機を設置してほしい。	△
		総務課【回答】	ご不自由をお掛けし申し訳ございません。各支所への有料コピー機の設置は、費用対効果の面から難しいと考えております。他の方法でお客様のご不自由を解消できるよう検討いたします。しばらくは、お近くのコンビニ等を利用してコピーしていただくようお願い申し上げます。	
555	H27. 4	企画課	石川活性化のために、ビーチを活用したら良いと思いますが、現状はどのようになっていますか。	△
		企画課【回答】	海岸の管理は、海岸法により「海岸保全区域と一般公共海岸については、原則、都道府県」とされております。 現状として、石川地区のビーチを活用し市が主催するイベントや行事等は行っておりませんが、石川地区に限らず本市の有する自然環境等を活かし地域活性化を図っていくことは重要であると考えております。 今回ご指摘いただきました内容につきましては、貴重なご意見として賜りたいと思っております。	
556	H27. 4	行政改革推進室	仕事が役所の開庁時間と同じで、全然行けないため、月1回程度土曜日の午前中や、夜間等に窓口をあけていただきたい。	△
		行政改革推進室【回答】	貴重なご意見ありがとうございます。 現在、一部の窓口において、期間を限定し、夕窓（定時後）や土日の窓口開設を行っております。窓口開設の際には、広報誌等によりお知らせいたしておりますので、ご確認下さい。 今後も、市民サービスの向上を図るため、窓口開庁時間の延長等について調査・検討を行いながら、取組みを推進してまいります。	

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
557	H27.3	行政改革推進室	お昼休みに、石川庁舎に資産税を支払いに来たら、職員が食事に出ており、「1時にいらして下さい」と言われたが、他の部署はあいているのに、対応できないのはおかしい。 なぜ、資産税だけ、12時～1時は窓口があかないのか広報で回答しなさい。	×
		行政改革推進室 【回答】	石川・勝連・与那城庁舎の専門窓口（国民健康保険・納税関係）においては、業務ごとの担当職員が1名ずつしか配置されておらず、現在昼窓開設ができておりません。市民の皆様にはご不便をおかけしていることに対し、お詫び申し上げます。課題解決に向け、取り組んでおりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。	
558	H27.4	管財課	BGM音楽を流してはどうか。ストレス緩和で仕事の効率が向上します。	△
		管財課【回答】	貴重なご提言を賜り、ありがとうございます。 現在、うるま市の4庁舎ではBGM(音楽)を流しておりません。広告・行政モニターならびにテレビ(議会中継放映や行政業務周知等)機器もあるため、待ち時間をもてあますことなくご利用いただけることと考えております。 また、業務時間内におけるBGM音楽を流すことに関しましては、今後、職場内での議論が必要となることから、検討してまいります。ご理解の程よろしくお願いいたします。	
559	H27.3	納税課 市民税課 資産税課	本庁2階税務関係部署の職員の方、もう少しきばき仕事をしてほしい。	×
		納税課 市民税課 資産税課 【回答】	今回はお客様へ不快な思いをさせた事に対し、深くお詫びを申し上げます。 市では正確を期する為、数年分の資料を確認する場合がありますので、その事により時間がかかると感じる事もあると思います。 今後も適正かつ迅速な対応を心掛け、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いたします。	
560	H27.4	庁舎建設室	ホームページに掲載してある工程表において、新庁舎建設の工期は終了しています。 また、免震基礎の評価、東洋ゴムの使用の有無はどうなっていますか？	× □
		庁舎建設室 【回答】	ホームページに掲載しております庁舎建設工事の概要で示した工程表につきましては、ご指摘のとおり工期が3月末となっております。本工事の工期については、11月30日まで変更しており、修正、更新が遅れたことに対しお詫び申し上げます。 早速、工事概要の内容について修正し、ホームページを更新しておりますのでご確認ください。 また、本工事において採用しております免震装置につきましては、東洋ゴム工業社製の免震ゴムは使用しておりません。上記内容の修正と同様にホームページにて掲載しておりますので、併せてご確認ください。	

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
561	H27.3	介護長寿課	高額介護サービス料給付のお知らせ等に関する意味の説明を聞きましたら、2人の窓口担当者は「しばらくお待ち下さい。担当に聞いて来ますから」と言われて、こちらとしては書式の違いを聞いているだけで、何のための窓口担当でしょうか、研修をしっかりとって窓口担当者は誰でも対応出来る様にしてほしい。	×
		介護長寿課 【回答】	窓口担当職員が適切な対応ができていなかったことにつきまして、お詫び申し上げます。 今後は窓口担当職員に対して課内研修を充実させ、すべての職員が窓口で市民の皆様にご満足していただける対応ができるように努めて参ります。	
562	H27.2	児童家庭課	3Fの給付金係、市民の対応が出来てないです。教育が必要じゃないですか。	×
		児童家庭課 【回答】	詳細な記載がないため、どのような対応に対するご意見か不明ですが、窓口での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。 26年度に実施いたしました、臨時福祉給付金、子育て世帯臨時特例給付金の2つの給付金につきましては、本年の1月30日で受付が終了となりました。 本年度におきましても、2つの給付金を実施することが決定しております。今回ご指摘いただいたことを踏まえ、適正かつ丁寧な窓口対応に取り組んでまいります。	
563	H27.5	国民健康保険課	相談に来るよう連絡があり、健康保険料の相談に来ましたが、いきなり「全額を支払え、でないと財産差し押さえをする」と怒鳴られ、相談ではなく脅しとしか取れないような対応をされました。 相談しないと支払えない市民を、どうして上から脅すような事をするのでしょうか。	×
		国民健康保険課 【回答】	日頃より職員には、お客様への丁寧な対応を心がけるよう指導しておりますが、このような誤解を招いてしまいましたことに対し、お詫び申し上げます。 今後は、お客様に対し親身な相談を心がけるよう職員の指導を再徹底し、窓口対応等の改善に努めてまいります。	
564	H27.4	環境課	一丁目のごみ回収車が11時過ぎに来るため、その前にのらネコやカラスが散らかして困る。	×
		環境課【回答】	可燃ごみを出す際に、生ゴミが含まれている場合に、のらネコやカラスが食い散らかす場合がありますが、その対策として、可燃ごみは前日に出さず当日の午前8時迄に出す。また、生ゴミは新聞紙などで二重に包装する等、のらネコやカラスの目に付かないようにする。それでも被害が出る場合は、防鳥ネットを使用することにより被害を防ぐことができます。 それでものらネコやカラスにより散らかされた場合は、ごみ収集作業員がごみ袋回収後に散乱したごみを片づける事になっておりますので、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
565	H27.2	生活福祉課	平成27年2月24日に開催された無料総合相談会で、窓口の福祉の相談係はちゃんとわかる人じゃないと不安で、腹が立つぐらい怒りが収まりませんでした。	×
		生活福祉課 【回答】	詳細が不明であるため、相談内容を特定することができませんでしたが、今回のように、複数の機関が参加する相談会におきましては、相談者の方が安心してご相談いただけますよう、関係機関とさらなる連携を深め、スムーズに相談窓口を案内できるよう努めてまいります。	
566	H27.4	市民生活課	うるま市内のバス停留所には、屋根が無くて、雨天時には困り、又、夏は日に焼けて困っております。 そこで、屋根を設置する提案ですが、公費（市、県等）や社費（バス協会等）で出費せず、公募の上、企業や店舗等に設置を依頼し、そのお返しとして、その建物に企業や店舗の宣伝の為の文句や絵等を記してはどうでしょうか。又、そこに、イス（簡易）を設置してはいかがでしょうか。提案します。	△
		市民生活課 【回答】	平素より、本市行政にご理解とご協力を賜り、感謝申し上げます。 さて、先般ご意見をいただきました、バス停留所の上屋設置のご提案につきまして、バス施設等の整備を所管しますバス協会に確認しましたところ、設置場所、構造、大きさ等、設置基準があり、広告物につきましても交通の安全と円滑を図るために必要な条件があるため、設置の際は調査検討を要するそうです。 今回は設置場所が特定されていませんので、市民からのご提案としてお伝えをいたしました。	
567	H27.3	維持管理課	施設ではないですが、市内安慶名交差点付近、特に、十字路より、前原高校向けの道が、陽が落ちるとまっ暗で、夜は何も見えないのでとても怖いです。足元も見えないし、すれ違う人の顔も見えないので、特に前原高校の学生さん達がとても心配です。 大きい道路沿いはせめて、街灯を設置してほしいです。よろしくお願いします。	△
		維持管理課 【回答】	道路照明灯は夜間において交通事故防止の交通安全施設であります。そのことから、交差点や学校周辺、横断歩道付近等に設置されております。当該箇所には道路照明等が設置されていない箇所については道路管理者である沖縄県（中部土木事務所）へ設置要請してまいりたいと考えております。 ご理解の程宜しく申し上げます。	

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
568	H27.2	維持管理課	<p>石川川及び市民の森が手入れ等が全くされていないような現状が非常に残念でなりません。</p> <p>私は、幼少期より上記2つの施設を利用しており、それが年々手入れされなくなっていき、ゴミ等もとても増えて悲しいです。</p> <p>このようなすばらしい自然がありながら整備しないのは、非常にもったいないし、今後さらにひどくなることは明白であります。</p> <p>そこで、私は、石川のすばらしい自然をもう一度復活させて、以前のように人々であふれるうつくしい自然を取り戻し、維持していきたいと考えております。</p> <p>しかしながら、私個人的に何かしら運動を行ったところで、規模も小さいし、人もいなければ、効率も悪いです。そこで、大々的にボランティアを集めて、最低でも月に一回ぐらいのペースで、上記2ヶ所だけでなく、うるま市の川や林、公園等の自然をキレイにする運動を行ってほしいです。</p> <p>私のようなことを思っておられる人は、少なくないと思います。まず、動かなければ何も変わりません。</p> <p>ご検討よろしく申し上げます。</p>	△
		維持管理課 【回答】	<p>石川川及び市民の森のご利用ありがとうございます。</p> <p>石川川（沖縄県管理）につきましては、現在、河川愛護団体が一部分清掃活動をしていることから沖縄県としては、石川川が豊かな親水空間を維持するために、地域住民ができるだけ新たな愛護団体を立ち上げ、活動頂けるよう協力してもらいたいとのことであります。そのことから本市としても環境美化にしっかり対応してもらうよう管理者である沖縄県（中部土木事務所）へ要請してまいります。</p> <p>市民の森及びその他公園につきましては、事業所へ公園清掃業務として、年間5回程度の草刈り作業、トイレ清掃とゴミ拾いは週2回程度を委託しております。</p> <p>又、500名を超える参加者が集まり、天願川デー実行委員会による清掃活動（ボランティア）を年1回実施しております。</p>	
569	H27.2	維持管理課	<p>安慶名赤道線から浄願寺赤道分院向けの道路中、危険な個所が2ヶ所あるため、急ぎ対応していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手すりの補修 ・巨大な枯木の伐採 	×
		維持管理課 【回答】	<p>手すりの修繕及び巨木な枯木の伐採は、H27.3月頃に対応しております。</p>	
570	H27.2	維持管理課	<p>石川運動公園をありがたく利用させてもらっていますが、県内、色々なスポーツ大会で訪れていますが、県内一悪いところがトイレです。</p> <p>水を流すだけで汚れて汚い（多年に渡って）改善を宜しく願います。</p>	◎ △
		維持管理課 【回答】	<p>石川運動公園のご利用ありがとうございます。</p> <p>運動公園内陸上競技場側のトイレについては、現在、事業所へ公園清掃業務として、週2回のゴミ拾いとトイレ清掃を委託しておりますが、ご指摘の様な状況であれば、トイレ清掃の方法を指導して行きたいと考えております。</p>	

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
571	H27.3	生涯学習振興課 (石川公民館)	石川公民館内に、エレベーターをもう1つ増やして頂きたい。	△
		生涯学習振興課 (石川公民館) 【回答】	石川地区公民館のご利用ありがとうございます。 石川地区公民館の利用者数や建物の規模からするとエレベーターは1機で充分と思われます。	
572	H27.3	生涯学習振興課 (石川公民館)	公民館でもっといろいろな企画をして頂きたい。また、公民館の中に売店を設置したらいいと思います。	△
		生涯学習振興課 (石川公民館) 【回答】	石川地区公民館の事業に関心を持っていただきありがとうございます。 石川地区公民館では10件の公民館講座、11の社会教育関係団体への委託事業及び、社会教育指導員が自治会に出向いて講座を企画するモデル事業を9件開催しております。是非ご利用ください。また、売店につきましては、採算がとれないと思われるため設置できない状況です。	
573	H27.3	生涯学習振興課 (石川公民館)	いい施設ですね。	◎
574	H27.3	生涯スポーツ課 (具志川体育館)	具志川体育館駐車場の照明について 1. 駐車場の照明がゼロに等しいのは、非常におかしいし危険 2. 駐車場の入口（道路からの）の両側に照明をつけるべき。 入口がどこか分らないというのは極めておかしい。	×
		生涯スポーツ課 【回答】	駐車場及び駐車場へ続く管理道路の照明不足・故障により大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。照明設備は老朽化に伴い漏電等からこのような修繕が必要な状況になっております。今後は、早急に電気工事業者と修繕に向けて調整を行って参ります。	
575	H27.4	生涯スポーツ課 (石川体育館)	体育館トイレを全部洋式にしてほしい。	△
		生涯スポーツ課 【回答】	平成25年度に体育施設トイレを和式から洋式へ一部改修を行いました。一部和式も残しております。その理由については、トイレは不特定多数の方が利用されることから、衛生面や他人との皮膚の間接接触を好まない方もいらっしゃるという理由からでございます。 ご理解とご協力をお願いいたします。	
576	H27.4	生涯スポーツ課 (石川体育館)	体育館トイレの場所が分りづらい。また、和式より洋式を増やして欲しい。	△
		生涯スポーツ課 【回答】	トイレの場所を確認される際にご不便をお掛けして申し訳ございません。今後は、案内掲示等を行いトイレの場所が分かりやすいように努めて参ります。また、洋式トイレへの改修につきましては、衛生面や他人との皮膚の間接接触を好まない方もいらっしゃるから一部和式も残しております。 ご理解とご協力をお願いいたします。	

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
577	H27.4	生涯スポーツ課	サッカー場の裏門が一ヶ年程閉まっていないため、子供達が危険でなりません。	×
		生涯スポーツ課 【回答】	ご心配とご迷惑をお掛けしまして申し訳ございません。これまで施設利用者の利便性の面から県道側（海沿い）の門を解放していましたが、現状を確認し、安全面を最優先に閉門いたしました。 今後はより一層、安全面等の確認を行い、安全で良好な施設環境の提供に努めて参ります。	
578	H27.2	生涯スポーツ課 （B&Gセンター 体育館）	B & G前のベンチが壊れています。又、夜になると暗く、勝連グラウンドについても、学生、一般共に利用者がいますが、夜になると暗いです。 両施設内をもう少し明るくしていただきたいです。	△
		生涯スポーツ課 【回答】	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 ご指摘のベンチにつきましては、合併以前から設置されたベンチで、利用頻度が低かったことやベンチ土台パイプの腐食がひどかったことから、利用者の安全面等を勘案した結果、撤去を予定しております。大変申し訳ございませんが、直ぐ隣に新設されたあずま屋をご利用いただけましたら幸いです。なお、夜間の照明につきましては、改善に努めて参ります。	
579	H27.2	図書館 （中央図書館）	いつも利用させて頂きありがとうございます。 男子トイレが故障しており、障がい者用のトイレも中から鍵が閉まらず不便であるため、早めに直して頂きたい。 また、今は洋式が一般的で、公共、民間共に各施設、近代化が進み、ノズルからのシャワートイレとなっています。厳しく言わせて頂くと時代遅れです。 予算もかかりますでしょうが、本だけでなく、施設のレベルアップもお願いします。	◎ △
580		図書館 （中央図書館）	いつも利用させていただきありがとうございます。 お願いとしましては、トイレが不便です。 旧式はやめにして新しいトイレスタイルに変えて下さい。ウォシュレットは時代の流れです。対外的（日本人以外）にも先進なものは好感をもって評価されると思います。 図書館のイメージとしては今のところ、トイレ以外はすこぶる好感をもっています。 チリ紙の使用量も格段の違いがあると思います。 図書館員様のご一考をお願い致します。	◎ △
579 ・ 580		図書館 （中央図書館） 【回答】	ご指摘のとおり、2月から3月にかけて中央図書館の男子トイレ（和式）が配管詰まりのため使用禁止となっておりましたが、現在は詰まり除去と同時に洋式化を行い復旧しております。使用禁止期間中にご不便をおかけしたことをお詫び申し上げます。 障がい者用トイレの鍵については、確認しましたが、異常は見つかっておりません。図書館施設の異常を発見した際には、お手数ですが、お近くの図書館職員へお声かけ下さい。 洗浄シャワートイレについては、ご指摘のとおり急速に普及が進んでいる設備であります。図書館施設全体の整備計画の中で緊急性及び優先順位を考慮し、取り組んでいきたいと思っておりますので、ご理解・ご協力をよろしくお願い致します。	

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
581	H27. 2	図書館 (中央図書館)	先日初めて、図書館（平良川）に行きました。 書物がたくさんおかれてあるのを見て、ビックリ致しました。 うるみん付近にも別館を設け、読者が読みたい書物の一部分（沖縄の歴史に関する書物等）を置かれてはどうでしょうか。 近年うるま市内の道路は歩行者が安全で便利に整備されているため、その別館に来る方々には、出来るだけ自転車や徒歩で来館なさるように呼びかけ致したらどうでしょうか。	△
		図書館 (中央図書館) 【回答】	ご意見、ご提案、ありがとうございます。 ご承知のように市立図書館は、中央図書館、石川図書館、勝連図書館3館で運営をしているところであります。ご提案のうるみん付近への別館設置については現在のところ計画にございませんので、これまでどおり上記3館をご利用ください。 今後も、図書館サービスの向上に努めて参りますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。	
582	H27. 4	関係各課	・市発注の工事の工期変更は、マジック(黒)1本で完了ですか？	□