

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
437	H26. 3	市民課	印鑑登録に来ました。窓口で対応してくれた方、とても優しくわかりやすかったです。こういう人がいる市役所はいいですね。また、ぜひ対応していただけたらと思います。今日はありがとうございました。	◎
438	H26. 3	市民課	市民課の窓口対応した方が怖かった。忙しいのは分かるけど、うるま市民には優しくして。嫌なら役所やめな！！うるま市市民課だけが忙しいわけではないよ。	×
439	H26. 4	市民課	戸籍抄本を取りに来ましたが、窓口が混んでおり、係の方がいなかったで、待っていると、私より後に来た方が、係の方に声をかけたので、その方が、私より先に番号札が渡されました。順番がちゃんとできるよう、交付票を銀行みたいに自分でとるような方法にしてみてもいいかな。	× △
		市民課【回答】	窓口対応の件で不愉快な思いをさせたことを心よりお詫び申し上げます。今後このようなことがないよう職員一同連携を図りながら市民サービス向上に努めてまいります。今回、ご提言頂いた発券機は、申請者用と事務用控えタイプの為、ご意見に沿わない機種となっておりますが、現在進めております新庁舎では、ご提言も含め検討していきます。	
440	H26. 2	国民健康保険課	窓口での出来事を細かく書くことは、文章上難しいのですが、あまりにもひどいと思います。以前出来たことが、今度は担当が違うためでしょうか。書き換えてくるよう言われ、受付できませんでした。とても納得がいきません。	×
441	H26. 4	国民健康保険課	【高額医療費の手続きについて】 午前中担当者の方はすでに支払い済の場合は、半年後に書類を送付するので、その際、手続きしてくださいとのことだったが、家に帰り病院に確認したら、今月中に手続きすれば、すぐに払い戻しできるとのことであった。午後、再度出向き、手続きできたが、電話で役所に確認したら、病院によってはできるとのこと。 ①午前の担当の方が、どちらの病院か確認していれば二度出向くことはなかった。 ②電話で、午前の係が、午後の方に伝えておきますとのことでしたが、午後の係の方がメモはなかったとのことで、また、一からの説明になった。コミュニケーションをきちんととってくだされば助かります。	×

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
442	H26. 4	納税課	納税課の窓口対応する方は対応の仕方等を勉強した方がいいと思います。サービスの前に言葉遣いを学んでください。本当にイライラする。	×
443	H26. 4	2 階窓口 職員課	2 階で相談を受けてとても良い印象でした。ただ、残念なのは、男性であごひげをはやしている人がいる。個人的にはとてもいいと思いますが、来庁される人は年齢もさまざまなので、どうかと感じました。	◎ □
444	H26. 3	Child care department	Why does a tax paying person has to wait to put his kid to hoikuen? Since uruma is so big why are they only 31 hoikuen ? If we have to wait to send our kids to hoikuen ,can I also wait to pay my tax to uruma city and saying because you didn' t put my kids in hoikuen ,and there is waiting list so after the kids in hoikuen then only will pay tax and pension. This is the reason people don' t have kids in Japan. And make sure you have people who have kids in your kid' s office so it will be easy for them to understand our problem.	×
		保育課	【訳】 税金を支払いしているのに、なぜ、保育園に入ることを待つ必要があるのですか。 うるま市は大きい市だが、たった31か所の保育園しかありません。 もし、子どもの保育園の入園を待たせるなら、私の子どもが保育園に入園できないことを理由にうるま市への税金の支払いを待ってもらってもよいですか？ 待機リストがあり、子どもは保育園へ入園できてはじめて私は税金や年金を支払うことになるでしょう。 これが、日本が少子化になる理由です。 保育課にいる子持ちの親なら、この問題（子どもが保育園に入ることができない）を理解することは簡単でしょう。	

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
444	H26. 3	Child care department 【Response】	In Uruma City, there are currently 5 public nursery schools and 26 private nursery schools, so we have 31 nursery schools in total. However, it is difficult to take in all the children depending on the time of application or child' s age as you mentioned. Moreover, even if guardian has enough requirements to apply for entering nursery school, we may not be able to go along with your wishes when school reaches the acceptable number of children. We would like to apologize that it takes time to improve this childcare situation in our city. In the future, we are planning to develop nursery environment expecting number of children who needs to be taken in.	
		保育課【回答】	現在うるま市には、公立保育所5か所、私立保育園26か所、合計31か所の保育所（園）がありますが、ご意見にあるとおり、保育所入所を申請していただく時期、あるいは保育所入所を希望する児童の年齢によっては、保育所（園）で受入ができない状況にあります。 また、入所児童数が各保育所の受け入れ可能人数に達した場合には、保護者に入所できる要件があった場合であっても、入所のご希望に添えない状況となっています。 本市においては、このような保育の状況を即座に改善することができず、市民の皆様にご不便をお掛けしていることを、大変申し訳なく思っております。 今後は、必要な保育の量を見込み、保育施設の整備を検討したいと考えております。	
445	H26. 3	職員課	電話を取る際に、所属・氏名をきちんと行ってほしい。そのつど注意はしているが、名乗らない人が多い。職員のみんなへ指導していただきたい。	× △
		職員課【回答】	このたびは、職員の不適切な電話対応で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。 電話対応を含めた職員の接遇につきましては、これまでも各種研修を行っているところですが、今回ご指摘いただいたことを踏まえ、より一層接遇の向上に努めます。	
446	H26. 3	管財課	【障がい者用駐車場について】 近頃、駐車することが困難を増しております。対策をとってほしい。 ①ハンドル近くへの障がい手帳の有無の証明を提示をすること。 ②管理人へ時々チェックしてほしい。役所構内放送の確立を期待します。	△
		管財課【回答】	①については、既存設置看板や簡易看板等を利用し利用者モラルの向上を図るとともに障がい手帳の提示を促す告知等を検討して参ります。 ②については①の対策実施後、利用状況等を調査のうえ貴殿の要望等も含めて適正な対応を検討して参ります。	

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
447	H26. 2	管財課 全職員	駐車場横。作業服の二人のタバコで、咳がとまりませんでした。どうかしてください。	×
448	H26. 4	管財課 (石川支所)	時計の配置を変えてほしい。市民課のところにある券売機の上にも置いてほしい。	△
449	H26. 4	都市計画課	『都市計画公園（川崎公園）の案』についての意見 ●いちゅい具志川じんぶん館施設に公園を併設増設し、有効利用してはどうでしょうか。 【理由】 ①いちゅい具志川じんぶん館既存の設備、付帯設備がある。 （駐車場、駐輪場、野外トイレ、施設内トイレ、外灯証明設備、グランドゴルフ場《広場》散歩道） ②いちゅい具志川じんぶん館施設構外は、野外施設上の管理が、開設当時に比べ、管理が煩雑になり、利用者が激減し利用形態が変化している。 ③いちゅい具志川じんぶん館は市道沿いにあり、交通条件、自然環境、立地条件等が利点である。 ④いちゅい具志川じんぶん館に入居している企業・施設管理者がおり、昼夜利用者（児童、高齢者等）の安全性が高い。 ⑤いちゅい具志川じんぶん館施設脇に豚舎があり、近隣住民から豚舎からの悪臭苦情がある。→豚舎地を用地買収し、跡地を公園として利用してはと考える。さらに悪臭の改善になると考える。 ⑥いちゅい具志川じんぶん館施設正門近くは、異形交差点になっており、事故の危険性が高いと危惧する。また、近隣に整備中の県道224号線があり、全面開通時後の交通量を勘案すると、さらなる危険性が高くなると考える。→現在のいちゅい具志川じんぶん館施設正門を、市道十字路交差点道路にしたら、危険性が軽減され安全な道路になると考える。 ⑦いちゅい具志川じんぶん館施設は、川崎区、西原区との隣接境界地にあり、地域間交流の環境にある。社会性、公共性がある。 ⑧いちゅい具志川じんぶん館施設を有効利用→工事建設費用が安価になり、市財政の支出抑制になると考える。 上記の事項を勘案し、都市計画公園企画案を再構築し、活用方針・方向性を検討してはいかがでしょうか。	△
		都市計画課 【回答】	川崎公園の位置については、地元川崎区の区民総会で検討した結果、川崎公民館に隣接した場所となっております。理由は、地域のイベント等に活用しやすい場所、災害時の一時避難所として公民館と一体的に利用できること。公民館に併設した方が利活用及び安全管理がでることです。 また、施設内容についても、川崎区住民を対象にしたワークショップを3回開催し計画しております。 貴重なご意見ありがとうございます。今後の都市計画に参考にさせていただきます。	

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
450	H26. 2	商工観光課	ウォーキングの途路、観光客らしき方から、行き先を聞かれることが多いが、市の道路網についての案内図があると、図示もできる。市の窓口を用意してほしいがいかかなものか。	△
		商工観光課 【回答】	うるま市商工観光課ではうるま市ガイドブックを作成しており、市の総合案内に置いております。今後増刷し、各庁舎等にも配布する予定ですので、ガイドブックをご活用頂ければ幸いです。	
451	H26. 2	生涯スポーツ課	現在、小学校の体育館を借りて、週2回スポーツをしています。毎年、スポーツ保険への加入を半強制的にしていますが、個人で入っている方も多くいて、全員の加入を求めるのはどうかと思います。入りたい人が任意で加入という形でよいと思います。	△
		生涯スポーツ課 【回答】	学校体育施設の開放については、学校教育に支障のない範囲で住民のスポーツ・レクリエーション活動の場として提供する事業となっております。必要事項として、教育委員会規則に「利用は団体のみで市内に在住又は在職するもの10人以上で構成され、かつ、全構成員がスポーツ障害保険に加入していることを条件とする。」と謳われており、うるま市だけでなく、他市町村も同じ条件となっております。学校を利用するにあたり、スポーツ安全保険は団体活動の事故による怪我や器物損壊等も該当しますので、ご理解をお願い致します。	
452	H26. 4	生涯スポーツ課 （石川体育館）	担当の方が来るのが遅いです。	×
453	H26. 4	文化課	石川会館を示す標識があるとよい。那覇からくるとわかりづらい。	△
454	H26. 2	中央図書館	【駐車場の件について】 軽、普通車用と別れていますが、軽専用のスペースが空いているにも関わらず、普通車用のスペースに止め、普通車が止められないことが多々あります。（軽のスペースはかなり空いていた）軽は軽のスペースだけではなく、普通車のスペースにも十分止められますが、普通車は、軽のスペースには止められません。停める人の心だとは思いますが、スペースを分けることには何か理由があつてのことなのでしょうか。	□
		中央図書館 【回答】	駐車スペースに軽専用を設けている理由は、駐車場内樹木との接触による自動車破損事故が発生したためです。以後、再発防止のため、樹木伐採を行い、なお接触の危険がある駐車スペースには車止めを設置すると同時にスペースが狭くなったため、軽専用の表示をしてあります。 自動車の形状や大きさ、周辺の駐車状況にもよりますが、駐車場の利用上支障がなければ、軽専用スペースに普通自動車を駐車しても問題はありません。 以上、駐車場内での自動車破損事故を防ぐための対策ですので、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
455	H26. 3	中央図書館 生涯学習振興課	兼原小学校区に小中高生が自習できるコーナーを設けた学習施設がないように思います。私は受験勉強を地元の図書館の自習コーナーを利用してやっていました。家が狭く、また家の事情で家庭学習が困難でしたので、図書館に逃げていたのです（文京区立本郷図書館）。問題のある家庭の子どもは「家庭学習」をする場所すら家がない場合が多いと思います。中央図書館に中・高校生向けではなく、小学生も自習できるきちんとした自習コーナーを設置していただけないか。または、新しい市の建物に自習・学習専用の場所を作ってください。高校に入れない生徒が多すぎだと思いますか。	△
		中央図書館 【回答】	ご指摘のとおり、市内公共施設で自習ができるコーナーを設けているのは、石川地区公民館と与那城地区公民館の2箇所となっており、中央図書館の近隣には自習コーナーを設置しておりません。 しかしながら近年、市民が学習できる環境整備等への要望が高まっていることから、中央図書館においても学習室設置の検討を重ねておりますが、館内に適切な学習席スペースを確保できないことから未だ実現していないのが実情です。当面は読書席やレファレンス用の席を共用するなどの方法での対応を検討したいと思いますので、ご理解・ご協力をお願い致します。	
		生涯学習振興課 【回答】	平成28年度に供用開始を予定している「生涯学習センター」の中に学習室を設ける予定です。また、他の公共施設内に学習室の設置が可能か調査を行っているところです。	
456	H26. 4	中央図書館	CDコーナーが作曲者順ではなく、CD種類順のように並んでいて、非常に探しづらい。過去のように作曲者順で整理してほしい。	△
		中央図書館 【回答】	CDの配架について、現在は分類に準じて配架しており、ご指摘のとおり同一の作曲家の作品でも室内楽曲と独奏曲では分類が異なってきます。今回、CDが探しづらいとの指摘を受け、皆様が利用しやすいように配架方法を改善できるよう前向きに対処していきます。	
457	H26. 2	生活福祉課 （うるみん）	うるみんの障がい者用エレベーターがせまい。車イスにはいろいろなタイプがある。	×

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
458	H26. 2	生活福祉課 （うるみん）	プール使用時に感じたことを意見（あくまで個人的な見解です）として述べさせていただきます。 エコボディカード等斬新な活動を感謝しています。最近老人の利用者も増加して大変有意義な取り組みと思っています。利用者の増加とともに今後、心配されることも可能性としては捨てきれないと思い意見させていただきます。 ＊問題点：プール監視員の増員もしくは監視員の監視体制の強化について、事故、事象が起きてから監視体制の問題、現場作業への責任追及などが発生し、上層部の責任は問われます。 （１）２月某日：泳者、ウォーキング、ジャグジーを含めて３５～６名のお年寄りの利用のある時間帯におけるプール区画内監視員の数２名。（管理事務所内は人員不在）つまり、１人は受付、又は事務所内業務のため、監視員はほとんど１人。また、状況により、まったく不在の監視状態がわずかな時間ではあるがたびたび散見された。現場監視員（監理員ではない）によれば増員を要求しているが受け入れられていないとのこと。以前はもっと大勢の監視員並びに責任者らしき人もいたはずだと思いますが？ （２）監視員は市役所の各部署から派遣されているらしい（臨時？） （３）溺者（体調に異常のあった人）に対する訓練、水中から引き上げる（救助する）訓練が適切になされているか？例えば、おじいさんが発作で水中に沈んだ場合（監視については後述）、監視員２名でどこまで対処できるか？①0から引き上げる②担架等救急用具の準備③救急法の実施④救急車の手配、各部への通報⑤他のプール利用者への整理、誘導対応がリアルタイムになされるか？水中から引き上げられたときは良かったのに救急車の到着が遅れたために！！なんてことがないためには、相当の対処人数が必要。（これらの対処が遅滞なく遺漏なく行われるためには、機会をみての訓練、対処要領の確認が重要）→もし万が一事故が発生し対処に何か遺漏が発見された場合、現場の当事者が一番責任を問われ、責められ、苦しめられることとなる。 （４）現場監視員の状況について（以前から気になっていた）①監視の目（眼）が監視状態になっていない。作業（床面の水切り）に集中していたり、なんとなくあっち向いてぶらぶら（こんな人も過去にいました）が気になります。床面の水切りの作業は指定されているようですが、事故が起こらないこと、事故が起きても最良の対処が行えることが最重要で、その他の作業、日課等は二の次でしょう。 （５）約２時間の間の休憩時間の監視体制について、５分間の休憩時間には監視員がプール区画内にいない。ジャグジーに浸かったままの人やプールサイドに座って足をつけている人、浅いプールに座ったままの人がいるのにだれも監視していない。事故は休憩時間にもつきまとうと思う。休憩時間は本来利用者が長時間の運動を休めるためのものであり、監視員の休憩のために設けられているのではないと考えます。	◎ × △

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
458	H26. 2	生活福祉課 （うるみん）	これから春、夏休み等子どもたちの利用も増えますが、休み時間にもプールサイドを走ったり、ふざけたりするものです。休憩時間といえども事故の要因は常在します。体制としては事務所の中からガラス越しに見ています、というかもしれないませんが、とてもプール全般に目が行き届いているとは思えません。●事象に対する予察の目（眼）が1秒を争う結果につながります。 私見ですが、以上のようなことから安全のための監視業務の見直しがなされることを期待します。 ＊いつの日か事故は起こり得ます。その時に最高の対処がなされたことと最低の対処でうるま市の名前が全国に報道されることの重大さは推して知るべしでしょう。	
		生活福祉課 【回答】	プール利用に際し、貴重なご意見ありがとうございます。今回の見解に対し、以下のように回答させていただきます。 (1) 1階プールスタッフに関して、エコボディーカード利用者の増加から平成24年度10月から1人増としております。2交代制のシフト勤務の関係上、運動指導室も含め、最低3人～4人は、配置しておりますが、業務の状況・時間帯(特に午前中の最初の回と午後の最後の回)により手薄に見えることもあるかと思います。 しかしながら、全く不在の状態があったということは、ご指摘のとおり大変危険な状況であり、利用者の皆様にも不安に感じさせてしまうことから、業務上の連携不足と認識し、同様の状態が起こらないよう、また利用者の皆様が安心して利用いただけるよう心がけて参ります。 (2) 監視員は各部署からの派遣ではなく、プール・運動指導室のスタッフとして雇用しております。(非常勤職員(一定の資格・経験有り)・臨時職員にて対応) (3) 利用者に異常があった場合は、笛やメガホンにて異常を知らせ、スタッフ全員で対処できるよう心がけています。うるま市消防本部職員の指導のもと救命講習会等を年1回以上実施しています。 (4) プールサイド床の水切りは、決して水中の監視を怠っている訳では無く、床面での転倒等水中以外での思わぬ事故をできるだけ未然に防止できるよう行っているものです。(1)での回答同様、監視員が全くの不在とならないよう業務の連携強化を図りつつ、利用者の皆様が安心して利用できるよう努めて参ります。 (5) 利用者の休憩時間に関しては、安全確認を行ってから、別途作業を行うようにしております。利用者の休憩ですが、肌寒さが残る5月頃までは、高齢者や障がい者の利用者に対し、ご指摘のような水中での休憩も認めています。またスタッフに関しては、プール施設が高温・多湿と比較的疲労しやすい環境にあるため、連続した長時間の作業は適切でないと考え、水分補給等、適宜休憩を挟みながら業務を行わせております。利用者の皆様の安全確保が最優先であることは充分認識しておりますが、現場で働くスタッフの健康面にも配慮しているものとご理解下さい。	

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
458	H26. 2	生活福祉課 【回答】	また夏休み等における児童・生徒の利用についても、プール利用に際してのマナーを遵守するよう指導を徹底しているつもりですが、不適切な行動を見つけた場合は、大人の利用者からの声かけ等もあれば、現場としても大変助かります。ご理解とご協力をよろしくお願いします。 うるみのプール・運動指導室利用にあたっては、利用者の皆様の健康づくりも大切ですが、ご自身が決してご無理をなさらないような体調管理もお願いしているところです。 今後も、事故の無いよう安全対策・教育の徹底を図り、利用者の皆様が安心して利用できる環境作りに努めて参ります。	