

## 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
583	H27.6	市民課	住民票受付の女性の対応、もう少し考えた方が良くと思う。とても失礼で、上から目線で気分を害されました。	×
		市民課【回答】	このたびは、職員の不適切な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。 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。	
584	H27.6	市民課（勝連庁舎）	印鑑登録証の提示の廃止。本人確認の意味がない。いますぐやめて下さい。	×
		市民課【回答】	印鑑登録証明書交付にかかる印鑑登録証の提示は、うるま市印鑑条例第13条の規定により義務づけられております。国が定めた印鑑登録証明事務処理要領に基づき当該条例を制定していることから、登録証提示の廃止はできません。 他の市町村も同様な取り扱いとなっておりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。	
585	H27.5	企画課	今年1月～2月にありましたうるま市巡回無料バスの復活を望みます。 バスがあった時は、母は何かと外出していましたが、最近家に引きこもっています。どうか復活よろしく願います。	△
		企画課【回答】	公共交通空白地帯に位置する公共施設等を巡回する連絡バスの導入を検討するため、既存の庁舎間連絡バスを拡充する形で実証実験（平成26年12月1日から平成27年2月28日までの3カ月間）を行い、現在、その結果を踏まえ導入実現に向けて調整を重ねております。 調整の結果につきましては、市広報紙やホームページで公表したいと思っております。	
586	H27.6	秘書広報課	広報誌にサークル紹介などの記事も載せてほしいです。	△
		秘書広報課【回答】	広報に関するご意見ありがとうございます。 ご質問にある「サークル」に関する情報については、広報紙や市ホームページ等で掲載しておりませんが、今後は関係部署と調整の上、市ホームページや市フェイスブック等を活用し、福祉関連のサークルも含めた各種サークルの情報を、紹介できる仕組みを整備していきたいと思っております。 いただいたご意見も踏まえながら、市民の方が求めている情報等を、各種媒体にて発信していけるよう取り組んでまいりますので、今後ともご理解、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。	

## 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
587	H27.6	行政改革推進室	お昼休みに、勝連庁舎に書類を取りに来たのですが、職員も昼休みということで待ちました。 交代で昼休みに入ってください。	×
		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。	
588	H27.6	管財課	以前から気になっていたが、お手洗いにハンドドライヤーや手拭きがない。 急いで手続きしに立ち寄ることも多いため、毎回、自分のハンカチ等を持っているわけではない。 新庁舎ができるのは知っているが、それまで現状のままですか。 市民の為の場所なので、もっと市民が過ごしやすいように考えて欲しい。	△
		管財課【回答】	ご意見ありがとうございます。 庁舎照明の間引き、こまめな消灯、冷房の省エネ温度設定など節電対策や設置後の保守管理費用減額に取り組んでおり、ご提言のハンドドライヤーについても、行政経費節減の観点から設置してございません。新庁舎も同様に行う必要があると考えます。 また手拭きも不特定多数の使用による、衛生面や安全面の観点から設置の予定はございません。 ご理解をお願いいたします。	
589	H27.6	管財課	健康福祉センターにて福祉のサークルで活動をしています。 約10年ぐらいになりますが、以前、具志川市の時、役所内でのサークル活動募集の張り紙やチラシを置くことが出来ましたが、うるま市になってそれができません。どうしてでしょうか？ うるま市内にて、もっと多くの方が活動するいい機会なのに、できないということはとても残念です。 ぜひ改善してほしいです。	△
		管財課【回答】	ご要望の件に関し、庁舎は掲示場所等に限りがあり、また庁舎内の美観維持の観点からも合併後多くのサークル団体等がある中、全ての団体等の張り紙やチラシの受入は不可能となっております。 現在は、各課や他の公共機関、各種団体、民間企業等も含め営利を目的としないもので庁舎管理規則に定める範囲と、各主管課が実施する事業等に関連すると認めた場合のみ、掲示等を認めております。ご理解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
590	H27.6	納税課 職員課	職員の服装がとても気になりました。 短いワンピースを着用した女性の方、職場での服装はある程度、全体で確認した方がいいのではないかと思います。 市民が気持ちよく使える役所にしてほしいです。	×
		納税課 職員課 【回答】	改善に対するご意見ありがとうございます。 職員の服装で不快な思いをさせたことに対し、お詫び申し上げます。 職員の服装につきましては、これまでも各種研修など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、ご来庁の方々が早く手続等ができるよう、公務員として適切な服装の徹底など、職員の接遇マナーの向上に努めてまいります。	
591	H27.6	納税課	納税課の職員の方、一方的にご自分の意見をおしつけるのは相談ではございません。こちらの状況や計画（納期・金額）を聞くことはせずに、いいかげんな発言をすることは問題あると思います。 そのような方のお給料に私が納めている税金が使われていると思うととても腹立たしいです。ご改善下さい。	×
		納税課【回答】	納税課での対応にご気分を害されたこととお詫び申し上げます。 しかしながら、納税課職員は常に納税者の公平を旨としながら適正な対応に努めておりますので、税法に規定された要件に該当しない場合には、ご希望の納付計画をお受けできないこともございます。 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。	
592	H27.6	納税課	納税課の証明窓口の方、高圧的で不親切でした。 1年に1度主人に頼まれて来て、意味の分からない私に、「これですか？あれですか？」とこんな初めてのです。知らない人にもっとやさしく説明できないのでしょうか？役所の方は、毎日のことで詳しいかもしれませんが、市民がみんなわかるわけではありません。 今日はとても残念です。	×
		納税課【回答】	改善に対するご意見ありがとうございます。 納税課証明発行窓口職員の不適切な対応で、不快な思いをさせたことに対し、お詫び申し上げます。 本市では、税証明発行申請者の利便性の向上のため、平成22年度から証明発行業務の民間委託を行っております。 今回の件について、委託先に改善を求めるとともに、繁忙期にあっても丁寧な対応ができる職員の接遇マナーの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
593	H27.5	生活福祉課 (うるみん)	1. 駐車場2階のタバコの灰皿は如何なものか。 乳幼児健診で駐車する際、タバコの煙が入ってきます。 2. 昼間明るいのに、階段の電灯がついています。 もったいないので、何らかの工夫で消灯を。	×
		生活福祉課 【回答】	1. ご利用者の方々に不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。 現在、無秩序な喫煙やポイ捨てを防ぐため、うるみん駐車場2階の一角を喫煙場所としておりますが、今後、検診等うるみん利用者の多い日における喫煙は遠慮していただくなどの周知を計ってまいります。ご理解をお願いいたします。 2. うるみんは、高齢者や障害者が多く利用しているため、階段の電灯については、非常時の避難誘導のために常時点灯しております。ご理解をお願いいたします。	
594	H27.5	生活福祉課 (うるみん)	うるみんの視聴覚室でサークルをやっています。 現在は、生活習慣病等で病院のお世話になり医療費が市、本人と多くなっています。少しでも改善する努力をしているサークルなので、冷房が27度は厳しいと思います。年齢が70才以上が半数でメタボが多いので、日射病やめまいが起きる可能性があります。外気が27度でも27度ではおかしいと思います。 デスクワークなら冷たいと感じると思いますが、スポーツ・体を動かす私達には耐えられません。せめて23度とか4度～5度ぐらい外気より低くしてもらいたいです。せっかく健康になろうと頑張っても倒れてしまっは。 うるみんは福祉・健康な場所であってほしいです。冷房代金を払っても外気温と同じ27度だったら矛盾しますよね。今月10、17、24日27度でしたので。	×
		生活福祉課 【回答】	施設における冷房については、外気との温度差による体調面の影響、温暖化対策や経費節減の観点から、27度を適温として設定しております。ご指摘については、要望により、扇風機なども、ご用意いたしているところです。ご理解をお願いいたします。	
595	H27.6	生活福祉課 (うるみん)	2階の喫煙所でタバコを吸っているのは、職員の方ですか？ほとんどが、職員の方のようですが。	□

## 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
596	H27.6	児童家庭課	医療助成の年齢を引き上げて下さい。 沖縄市や他市町村は小学校入校前となっています。北谷や南風原は、中学校までとなっていて子育てしやすい環境です。 うるま市は、とても遅れてると思います。 いつ引き上げるのですか？	×
		児童家庭課 【回答】	ご提言を賜り、ありがとうございます。 本市のこども医療費の通院対象年齢につきましては、今年（平成27年）10月1日から就学前（小学校入学前）まで引き上げを行います。詳細は、9月号広報紙やホームページにて案内いたします。尚、小学校以上への拡充につきましては、財源の確保など今後の課題と考えておりますのでご理解をお願いします。	
597	H27.6	健康支援課	うるみんスタジオ（健康支援課）のレッスンが大変良かったので、復活して頂きたいです。 ご検討お願い致します。	△
		健康支援課 【回答】	健康づくり事業にご参加、並びに貴重なご意見ありがとうございます。 うるみんスタジオを含め、健康うるま21健康増進計画の推進のため、より効果的な健康づくり事業展開で市民全体に波及するよう現在努めております。 次年度以降において、ご意見を参考に検討させていただきます。 これからも“みんなの健康支え隊”として健康づくり事業にご参加くださいますようよろしくお願い致します。	
598	H27.6	維持管理課	喜屋武の金物スーパーの近くの下水が臭い。 奥に隠れ人目につかない為か、長年、蓋もせず、掃除もせず早目に対策をお願いします。	△
		維持管理課 【回答】	ご提言ありがとうございます。 当該箇所については、雨水を素早く処理するため、蓋を設置しない方が良くと考え、設置の予定はございません。また、清掃について、現場を確認したところ、排水における汚泥等の滞留がないため、現段階では、清掃の予定もしていません。 ご理解の程よろしくお願い致します。	
		環境課・下水道課 【回答】	ご意見ありがとうございます。 臭いの改善については、浄化槽の清掃・点検の案内、下水道へ未接続の家庭には、接続を促していきたいと考えております。ご理解お願い致します。	
599	H27.6	下水道課	職員の対応が悪いです。	×
		下水道課 【回答】	このたびは、職員の対応で、不快な思いを与えてしまいましたことをお詫び申し上げます。今後は、より丁寧な対応を心掛けるよう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
600	H27.5	生涯学習振興課 （石川公民館）	先日、学習室を利用した際、電子機器（パソコン）の使用が禁止されておりました。 以前のパソコンはキーボードの音や効果音など耳障りでしたが、最近では、音のしないキーボードやタブレットにあるソフトウェアキーボードなどで静かです。 使用禁止になった理由は分かりませんが、重いテキストや辞書などタブレットに納めればわざわざそれらをカバンにつめて大変な思いをしなくて済みます。パソコンはすでに文房具の地位を確立していると思います。ですから、使用禁止にせず、条件をつけて利用できるようにしていただけないでしょうか。 事務連絡というかたちと共に学習室にも回答していただけたら次の対応がしやすいです。	△
		生涯学習振興課 【回答】	学習室のご利用ありがとうございます。 静かな学習環境を設けるため学習室での電子機器（パソコン）の利用を制限しております。タッチパネル式の電子機器は他の利用者の迷惑となる音が出ないとのことですので、学習室での利用は許可いたします。 石川地区公民館では学習室利用者の増加に伴い、ロビーの一部に学習スペースを設けております。音の出る電子機器の利用についてはロビーの学習スペースでの利用をお願いしております。	
601	H27.5	生涯スポーツ課 （具志川体育館）	靴箱を広くしてほしい。	△
		生涯スポーツ課 【回答】	ご提言ありがとうございます。具志川体育館の靴箱につきましては、靴のサイズが30cmまで収納可能な大きさになっておりますが、30cmを超える場合にはご不便をお掛けすることもあるかと思っております。そのような場合は、靴を靴箱最上段に置いていただく等、ご協力くださいますようお願いいたします。	
602	H27.6	生涯スポーツ課 （B&Gセンター体育館）	BGプールにおいて、午後3時40分は水の中が暑い。 プールで、背泳ぎができるように、天井にラインか目印があったら、尚、いいと思います。	△
		生涯スポーツ課 【回答】	BGプールでは、水温調整等のため、サイドのカバーを広く開放し、風通しを良くする等の対策をとっておりますが、構造的なことから温度の調整は厳しいものがございます。申し訳ございません。 なお、背泳ぎの際に目印となる天井へのラインについては、万国旗等を用いて設置したいと考えておりますので、今しばらくの間お待ちくださいますようお願いいたします。	

## 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
603	H27.6	生涯スポーツ課 （石川体育館）	トイレが汚いので、直してほしい。 また、卓球競技中は、窓を閉めるので、クーラーをつけてほしい。	△
		生涯スポーツ課 【回答】	トイレ使用に際し、ご不便をお掛けして申し訳ございません。今後、利用者の皆様方が気持ちよくご利用できるよう環境整備に努めて参ります。 体育館内のクーラー設置につきましては、安全面を考慮し、体育館の細かな修繕を優先的に行わなければならない等の理由から、大変厳しいと考えておりますので、ご理解をお願いいたします。	
604	H27.6	図書館 （中央図書館）	朗読ボランティアのよみきかせ、土曜日の朝の子ども向けだけなので、大人向けのよみきかせのコツや子育てのヒントなど、夜に開催していただいただけませんか。	△
		図書館【回答】	御提言ありがとうございます。 「大人向けのよみきかせのコツや子育てのヒント等」の講座、或いは講習の開催については、今後の特別講座等の計画時に検討したいと思います。	
605	H27.5	学務課	幼稚園のお弁当週2回はなくして、給食にしてほしい。 給食の方が、栄養なども考えられて作られているので、ぜひお願いしたいです。	△
		学務課【回答】	市内各幼稚園では、子ども達の保育の質の向上のため、週2回の弁当を実施しております。 幼児期の食事はその分量や嗜好もスピードも個人差があります。その子に応じた食事を用意できることは弁当の良さであり、弁当を通して親子の会話の広がりや作ってくれる人への感謝の気持ちを育むなど心の栄養につながり、親子の絆を深めます。 弁当を通して育まれる心と体の発達の取組みについてご理解願いたいと思います。	