

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
605	H27.8	市民課	いつもお世話になっております。 パスポート申請で対応して下さった女性がとても笑顔で気持ちの良い方でした。ありがとうございました。	◎
606	H27.8	市民課 （石川庁舎）	丁寧に対応してくださった職員もいたが、他の職員の対応が遅すぎて50分も時間のロスだった。多忙な市民のことをもっと考慮してほしい。 始めに全体像を示し、何時にどこに行けば良いかを説明してくれれば、このようなことにはならなかったと思う。貴重な時間を返してほしい。	×
		市民課 【回答】	今回、石川支所へ来庁され、お急ぎのところ対応が不適切だったことに対し深くお詫び申し上げます。各支所窓口では、来庁された時間帯にもよりますが混み合う場合があります、お待たせすることがあります。特に昼休み時間などは、職員が交代で対応するため大変混み合うことがあります。今後は、職員間の連携を密にし、迅速・丁寧な対応を心がけて行きたいと思っております。ご理解とご協力のほど、よろしくお願い致します。	
607	H27.8	職員課	市民に対して、愛想がないのでは。	×
608	H27.7	管財課	庁舎内が暑かったです。移動や手続きをしていると汗だくになってしまいました。 職員の方々は親切で助かっていますが、皆さんは暑くないのですか。	□ ◎
		管財課 【回答】	現在の各庁舎の冷房時の室内設定温度は27度としております。場所によって風量や温度差が多少あるかと思われませんが、地球温暖化防止や光熱水費の経費節減の観点から温度を一定にし、職員一同、日々業務に励んでおります。皆さまのご理解とご協力のほど、よろしくお願い致します。	
609	H27.8	納税課	納税課窓口の対応改善をお願いします。 言葉遣いや態度をきっちり教育して下さい。言葉遣い態度共に悪いと感じました。	×
		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。 今回ご指摘のあった点につきましては、職員に対し改めて窓口対応の改善に努めるよう訓示を行いました。 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ので市税の納期限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。	

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
610	H27. 7	納税課	預けた書類の取り扱いがずさんで残念です。 折れ曲がったり、破れたりしていました。もっと、気をつけて下さい。	×
		納税課 【回答】	このたびは、職員の不適切な対応によりご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。ご指摘いただきましたとおり、お客様からお預かりする書類には細心の注意を払いながら丁寧な取り扱いを心がけてまいります。	
611	H27. 8	児童家庭課	扶養手当の件で、児童家庭課に相談に行きました。 最初に対応した若い男性は対応が良かったのですが、わからないことがあり途中で対応者が変わりました。その対応者で、とても傷つき、不愉快な思いをしました。 私は、お昼休みの12時～13時までの間しか役所に来ることが出来ないため、何か方法がないか尋ねると、その対応者に「私たちが、お金を支払っているから、あなたは、時間を作り来る義務がありますよね。」と冷たい対応をされました。 このお金は、税金ではないのですか？私は、税金は支払っていますが、もらう権利が無いのでしょうか？ 9月に延長で扶養手当の受付をする予定はあるが、まだ未定とのことでしたので、9月に役所に12時～13時の間に来たら受付してもらえるか尋ねると、12時～13時は、職員の昼食時間で対応できないと言われました。また、母が順番を取り、お昼休みに私が行って受付することができないか尋ねると、本人以外は出来ないと言われました。 私は、わからないので何か方法がないか尋ねているのに冷たく対応され、とても悔しくて、ショックで、寝れませんでした。初めは我慢しようと思いましたが、あまりにもショックで書くことにしました。 今後、このような思いをする人がいないように、対応は改めるべきだと思います。	× △

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
		児童家庭課 【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。 窓口対応につきましては、丁寧な言葉遣いや対応をするよう心掛けておりますが、今回ご指摘いただいたことを踏まえ、一層接遇向上に努めて参ります。 児童扶養手当の現況届けは、法律で8月中に行うようになっており、利便性や混雑緩和のため地域での現況会場設営や地区により日割り設定しております。現況時は現況会場へすべての台帳を移動するため、現況会場以外での受付が出来ないことをご理解下さい。尚、現況期間中のお昼時間の受付につきましては実施に向け検討して参ります。ただし審査については、午前中に受け付けた方が終了次第となりますので、お昼に審査まで対応することを保障するものではありませんのでご了承下さい。 8月中に現況届けを行っていない方につきましては、9月以降もお昼時間を含め常時受付を行います。届出が遅くなりますと、支払い事務の関係上12月支給に間に合わない場合がありますのでご了承下さい。	
612	H27.7	市民課年金係	怒っているわけではないと思うが、怒って見えたので、初めはドキッとしました。 少しでも笑顔を見せた方が良いと思います。 親切な対応ではありました。	△ ◎
		市民課 国民年金係 【回答】	このたびは、職員の不適切な対応で不快を与えましたことに対し、深くお詫び申し上げます。 今後は、市民の皆様が安心して手続きができるよう、より丁寧な対応を心がけるとともに、職員の接遇マナー向上に努めてまいります。	
613	H27.8	生活福祉課	うるまのロビーが暑い。冷房のきいている運動室には扇風機もあるのに、冷房のきいていないロビーになぜないのか。2、3年前には大きな扇風機が2台あった。	×
		生活福祉課 【回答】	ロビーについては、検診や展示などでの利用が多く、扇風機において保管するスペースが確保できないため、設置しておりません。今後、安全面も考慮しながら、扇風機を置けるかどうか検討していきたいと考えております。ご意見ありがとうございました。	
614	H27.7	生活福祉課 (うるま)	うるまのプールがすごい良いです。	◎

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
615	H27.7	生活福祉課 管財課	ボランティアサークルの紹介コーナーにて、もっと詳しく写真入り、定例会などの様子も入れてほしいです。 また、市役所や市民の集まる公共施設などにポスターやチラシなどをわかるように設置してほしい。もっと勝連、与那城、石川などの広い地域に呼びかけをしてほしい。私もボランティアの一員として、まだ地域に根付いていないような気がします。 どうぞよろしくお願いします。	△
		生活福祉課 管財課 【回答】	社会福祉協議会がボランティアセンターを運営しており、ご意見については、社会福祉協議会と連携し、ボランティアのより詳しい展示や地域への普及啓発を促進するよう助言していきたいと思っております。 なお、各庁舎や公共施設の掲示場所は、景観等を考慮し、限られたスペースでの対応となっております。多くのボランティア団体やサークル等がある中、全ての団体のポスターやチラシの設置及び一部団体への特別な対応は、公平性の観点からできないことをご理解願います。	
616	H27.7	生活福祉課 （うるみん）	プールを利用している者ですが、女子更衣室にヘアー 드라이ヤーを置いてほしいと思っております。 夏場はいいですが、冬は風邪を引いた事が何度かあります。せっかく健康のために運動にきているのに、健康を害しては元も子もありません。	△
		生活福祉課 【回答】	ヘアードライヤーなど電気器具については、維持管理や事故などにつながる恐れもあり管理運営上対応出来ないため、設置しておりません。ご理解をお願い致します。	
617	H27.8	生涯学習振興課 （石川公民館）	いつも早めの学習室の対応ありがとうございます。 とても勉強しやすい環境だと思います。	◎
618	H27.7	生涯スポーツ課	うるま市ドームの冷水機の水が全然でないので、改善を求めます。	× △
		生涯スポーツ課 【回答】	冷水機の機能が十分でなく、施設利用の皆様方にご不便をお掛けして申し訳ございません。大変遅くなりましたが修繕を行い、これまで通りご利用可能になりましたので、よろしくお願いいたします。	
619	H27.8	生涯スポーツ課 （具志川体育館）	ウォーキングコースのところのトイレ掃除して下さい。	△
		生涯スポーツ課 【回答】	ご指摘トイレの衛生管理が十分でなかったことに対し、お詫び申し上げます。トイレ清掃は週1回行っておりますが、今後は、必要に応じて清掃を行って参りますのでご理解をお願いします。	

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
620	H27.7	生涯スポーツ課 （石川体育館）	トイレが汚くて、においがきつかったです。清掃はされていると思いますが、今一度、確認をお願いします。 前回、利用した時には、ここまでくさなかったです。何か原因があると思います。 芳香剤等を置くなどの工夫をお願いしたいです。	× △
		生涯スポーツ課 【回答】	ご指摘トイレの衛生管理が十分でなかったことに対し、お詫び申し上げます。石川体育館のトイレも他の施設同様に芳香剤等設置しておりますが、ご指摘がありますように、今一度臭いの原因を調査し、十分な衛生管理に努めて参ります。	
621	H27.7	生涯スポーツ課 （石川体育館）	トイレがきたないです。	×
		生涯スポーツ課 【回答】	ご指摘トイレの衛生管理が十分でなかったことに対し、お詫び申し上げます。トイレ清掃は週1回行っておりますが、今後は、必要に応じて清掃を行って参りますのでご理解をお願いします。	
622	H27.8	図書館 （中央図書館）	図書館のパソコンの地図の向きが違うので分かりづらいです。	×
		図書館【回答】	館内には開放端末が7台設置されています。設置場所によって端末の向きが異なっており、一見分かり辛いかも知れません。配架図のカウンターを中心に見てもらえば理解しやすいとは思いますが、改善できるように努めていきます。	
623	H27.7	図書館 （中央図書館）	図書館とてもいいですが、席が少なくて座れません。	◎ ×
		図書館【回答】	図書館利用者にご不便をおかけして申し訳ございません。現在、中央図書館内にはテーブル・ソファセット、肘掛椅子、丸椅子、ベンチなど館内読書席として約130席を用意しており、大幅に席数を増やすことはできない状況です。ご指摘のとおり混雑時には席に座れないこともあると思われますが、利用者同士で席を譲り合いの上、図書館を利用して下さいます様ご協力よろしくお願い致します。	
	H27.7	図書館 （中央図書館）	サービスはいいと思います。 石川、具志川、勝連地区にはありますが、与那城地区だけ、図書館がないので、役所の跡地でもいいので、つくって下さい。お願いします。	◎ △

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
624		図書館【回答】	ご指摘のとおり市立図書館は、中央図書館、石川図書館、勝連図書館の３館で運営しており、ご提案の与那城地区への分館設置については現在のところ計画はございません。与那城地区特に島しょ地域へお住まいの方には大変ご不便をおかけしますが、これまでどおり上記３館をご利用くださる様お願い致します。 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致します。	