

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
502	H26. 9	市民課	住民票、印鑑証明を取りに来ました。記入した後の流れの説明がほしい。担当者がいないため、ずっと待っていて、他の人が記入後、窓口にもっていったのを見て、同じようにしました。一言、説明してくれたら・・・。	×
		市民課 【回答】	長時間お待たせして、申し訳ございませんでした。記載台には、常時、受付担当者の配置をしていますが、お昼時間は職員が減るため、記載台の担当者が不在になります。今後、お昼時間も含め記載台の担当者を配置し、不在の場合は、案内掲示板を作成する等の対策をしていきますので、ご理解ご協力をお願いいたします。	
503	H26. 10	市民生活課	市民無料相談の件ですが、朝、順番をとる際に、相談の順番を決めてほしい。順番を決めるため13時に集合し、14時から相談だと2度通いで仕事していると大変です。例えば、順番が8番目だと、おおよそ計算して来庁時間15時30分ごろ来庁できるのですが・・・	× △
		市民生活課 【回答】	説明不足でご迷惑をおかけしました。午前9時の予約券配布時に1～8番と順番は決まっておりますが、相談内容の記述や急遽キャンセルがあった場合に次のお客様へ連絡する時間を確保する必要があり、午後1時にお集まりいただいておりますのでご理解をお願いいたします。なお、今後ご意見に沿えるよう検討してまいりたいと思います。	
504	H26. 11	企画課	合併以来、石川はどんどん住みにくくなってきた。唯一良かったと思うのは、リハビリと体力つくりのために、週2～3回連絡バスでうるみのプールに行けることだ。新しい運行ルートでは、それもできなくなる。車を持っていないものはプールは使うなどということか。路線バスの運行状況を知っていますか。一時間に一本。バス代が680円かかる。1日の食費より多いです。	×
		企画課 【回答】	統合庁舎運用後の来庁者の利便性を検討するため、平成26年12月より平成27年2月までの3ヶ月間、「公共施設間連絡バス」実証実験を行っております。ご指摘の「うるみん」も経由してはおりますが、路線バスが通っていない地域の公共施設なども巡回しており、停車地が増えたため、庁舎間連絡バスの時刻表と大きく変わっております。利用者の状況や、今回頂いたご意見などを参考に、今後の方向性について検討する予定ですので、ご迷惑をおかけしておりますがご理解の程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
505	H26. 9	専門窓口（勝連庁舎） 行政改革推進室	津堅島から国民健康保険の手続きに来て12時から13時まで窓口を担当の人がいません。市民課は担当がありますがどちらの窓口も手続きできる人をおいてください。津堅島は船の時間もありますので、よろしく。	× △
		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。	
506	H26. 10	与那城庁舎 勝連庁舎	平素は勝連の方を利用しておりますが、今日の与那城庁舎は職員の窓口対応が大変よく喜んでおります。勝連庁舎は対応が悪い気がします。	◎ ×
507	H26. 11	納税課	知人から、納税課の催告センターの対応が悪いとよく聞きます。相手の顔が見えないため、作業一つ一つに説明がほしいです。	×
		納税課 【回答】	納税課では、平成25年4月より電話催告センターを開設しております。 架電内容については、市税3税（固定資産税・市県民税・軽自動車税）、国民健康保険税、特定健診受診勧奨、保育料の納付についてご案内を行っております。 税については、納税者の皆様に公平に税を負担していただくことを目的として、催告センターより現年分を納め忘れていた市民に対して納付の呼びかけを行っております。 今後も引き続き催告センターを活用し、納付等のご案内を行ってまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。	
508	H26. 11	保育課	子育て改善が盛んに叫ばれている現在、改善されたかと思いますが・・・市の保育園申し込みの理由を「仕事を探すため」と書いたので保育園に入園できなかったことをあとで知りました。職に就いている人優先の為、数年間入園することができませんでした。生活費に困っていた私は3名の幼児を上の子（小学生）に預けて、仕方なく夜間の仕事をするようになりました。幼児たちは無事か、火遊びはしていないか、と毎日ハラハラしながら仕事をしました。働いていないが、在職証明書をだし、市の保育園を利用している人もいると聞き、怒りが消えません。皆平等に市の保育園を利用できるよう、安心できる社会づくりをどうぞよろしくお願いいたします。	×
		保育課 【回答】	ご指摘にあるように、虚偽の申請により、本来保育所を利用できる要件にない保護者が保育所を利用することはあってはならないことです。 今後とも必要に応じて実態調査等を行い、適切に対応致します。	
509	H26. 11	保育課	子どもをあずかる施設があってほしい。	△

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
510	H26.9	児童家庭課	うるま市の児童館を利用しています。いつも楽しい行事をありがとうございます。 学童の応募方法について、質問です。学童の保育料は一律5千円なので、勤務証明に所得まで記入する必要がありますか？ もし、必要であれば、個人情報なので、封筒に入れて、閉じ、児童館に提出し、役所の担当の人が開封していただけますか。児童館の人が、内容（所得まで）見る必要がありますか。	△ □
		児童家庭課 【回答】	市内学童クラブの約9割が民設民営クラブで保育料の平均が約12,000円となっております。それに比べ児童館等で実施する学童クラブは5,000円と他のクラブと比べ安い保育料で学童クラブが利用できるようになっております。 公平に学童クラブ利用ができるよう、本市では、ひとり親世帯や低所得世帯の学童クラブ利用促進を図るため、児童館等で実施する学童クラブについては、優先基準を設けております。そのため、申込みの際には他のクラブと異なり審査が必要となりますので、証明書類として、所得課税証明書等の提出が必須となっております。 対応する児童館職員については、市と指定管理の業務契約を締結しており、業務の実施によって知り得た情報は他の目的に使用してはならないと定められております。 学童クラブの利用申込みについても、業務契約を行っておりますので、個人情報に関しても市職員と同等に守秘義務が課せられています。 また、利用申込み審査の際で使用する所得に関しても他の目的での使用は一切致しません。 上記の趣旨をご理解いただき今後ともご配慮のほどよろしくお願い致します。	
511	H26.9	生活福祉課 (うるみん)	公衆電話を設置してほしい。みんなが携帯電話を持っているとは限らない。大変不便です。	× △
		生活福祉課 【回答】	電話設置業者に公衆電話設置について確認したところ、携帯電話の普及により既存の公衆電話も採算が合わないものは公共施設も含め、撤去をお願いしている現状で、新規の設置は困難であるとの回答でした。 また管理者側で新たに機器の購入と電話回線の契約を行うことにより、設置できる公衆電話もあるようですが、利用の有無に関わらず使用料(設置者負担)は発生すること、一部繋がらない回線もあり得るとのことで、こちらも費用対効果等の面から設置は難しい状況となっております。 当施設の利用にあたり、一部ご不便をおかけしていますが、上記の現状をご理解いただきますようよろしくお願い致します。	
512	H26.8	生活福祉課 (うるみん)	プール担当の方の対応が悪い	×

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
513	H26.9	生活福祉課 （うるみん）	プールのジャグジーのある場所に時計を設置してほしい。1か所をどのくらいで交替できるか、目安になると思う。	△
514	H26.9	生活福祉課 （うるみん）	プールについて プールでは、1時間と2時間の料金が200円と同じなので、1時間だけ入る人のことも考えて100円を希望します。	△
515	H26.10	農政課	うるま市にも市民農園を。 家庭菜園ができるサービスを取り入れてください。年間5,000円から10,000円で会費を取って、空いている畑など利用できる仕組みがあれば良いと思います。	△
		農政課 （回答）	うるま市にも市民農園がございます。農園の所在地は兼箇段地内、総区画は76区画（一区画おおむね20㎡）です。使用資格はうるま市内に住所を有している者・耕作可能な土地を有していない者が該当します。使用料は無料で現在空き待ちの状況でございますが、随時使用許可の申請を受け付けています。	
516	H26.11	都市計画課	10月に接近した台風18号により、石川公園は折れた木や海浜に打ち上げられた海草、木片等が散乱し、見るも無残な光景でした。公園を利用する一市民が見かねて、あちこちに散らばった折れた木々を数か所に集めています。 また、打ち上げられた海草及び流木等については、ご高齢な一市民（この方は相当以前から日常的に海浜の清掃を行っている。）がやはり、数か所に集めてある。集積した木々等をボランティアで一市民が運び出すのでは不可能である。台風から一か月もたち、見苦しいので、早急に片付け、併せて大量に落ちた木の葉も掃き出す等して公園としての体裁を整えていただきたい。市民と行政が協働して清潔で快適な公園が維持されることを願っています。	△
		都市計画課 【回答】	石川公園のご利用ありがとうございます。台風や悪天候後公園には倒木、枯れ枝等が発生する状況が多々あります。公園内の倒木、枯れ枝の撤去につきましては、随時片付け・撤去を行ってきております。 石川公園につきましても倒木、枯れ枝が見受けられることから平成26年12月に撤去を行いました。	
517	H26.9	土木課	6号線にある団地の通学路は車が駐車してあり、道が狭い。それにスピード出す車も多いので、歩道を作ってほしい。	△
		土木課 【回答】	上記意見からは場所の特定が難しいため、具体的に場所を示していただきたいと思います。もしよろしければ、行政改革推進室、または土木課までご連絡いただくと助かります。 行政改革推進室：973-5403 土木課：978-2121	

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
518	H26.9	文化課 （市民芸術劇場）	9月28日（日）響ホールで公演があり、仕事があつて、駐車場にいくと、別の車が横付けされており、館内（響ホール）と別ホールで車移動の放送をしてもらったが、車の主が1時間半以上も来ず、仕事に遅れました。交通誘導、スタッフもおらず、常駐警備の対応も悪く、警察に自分で連絡しました。管理室や対応するスタッフを配置してほしい。お金を払って聞いているのに、不愉快で二度と市民芸術劇場には行きたくありません。	× △
519	H26.11	施設課	あげな小学校のトイレをきれいに直してください。	△
		施設課【回答】	学校（校長、教頭）に確認を行い、現場調査の上、対応して行きたいと思います。	
520	H26.10	学務課	私立幼稚園の学費補助が行われる見通し計画はありませんか？	□
		学務課【回答】	私立幼稚園の学費補助として「私立幼稚園就園奨励費」という、保護者の所得の状況などに応じて一定の学費を補助する制度があります。平成27年度からスタートする「子ども子育て支援新制度」におきましても、新制度に移行しない私立幼稚園については現在の制度をそのままご利用いただけます。	
521	H26.9	生涯スポーツ課 （具志川体育館）	体重計を置いてほしい。	△
522	H26.11	生涯スポーツ課 生活福祉課 行政改革推進室	いらぬ建物づくりすぎです。うるみんなも使用料が高くて、公民館の方が安いので、もっと利活用しやすいようにしてください。市営体育館も雨漏りします。外に管理室建てるより、そこから直してほしいです。	× △
523	H26.9	選挙管理委員会	選挙ポスターは、期間中に貼ることは良いが、前々から公共物等に貼るのは問題ではないか。多すぎる。	×
		選挙管理委員会【回答】	選挙ポスターの掲示は、選挙管理委員会が設置するポスター掲示場のみ掲示することができます。それ以外の公共物等には掲示できない旨、候補者等に公職選挙法の遵守を指導してまいります。	

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
524	H26.10	農業委員会	何度か農業委員会へ来ていますが、窓口対応が悪く感じます。無愛想です。もう少し、接客マナーや窓口対応を勉強してほしいです。	×
		農業委員会 【回答】	お客様へ不愉快な思いをさせたことに対し、深くお詫びを申し上げます。今回のご指摘を真摯に受け止めて今後このようなことが起きないように指導を徹底し市民サービスの向上に努めてまいります。	