

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

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。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

No.	年月(未記入の場合は回収時期)	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
1	R7.12	東棟	市民課	本日(12月 日AM11時45分頃)マイナンバーカードのロック解除の番号変更のため窓口を利用しました。 しかし担当した女性職員の対応があまりに冷たく、説明も機械的でこちらの質問に対しても不親切な態度でした。混雑しているわけでもないのに、あのような対応をされ非常に不愉快でした。行政サービスは、住民が安心して相談できる場であるべきだと思います。特にマイナンバー関連は分かりにくい手続きも多く、高齢者や不慣れな方は質問することが当たり前です。あのような態度では、多くの住民が困ると思います。すぐに責任者の方にはお伝えしましたが(女性職員の氏名も伝えてます)担当者本人の接遇改善並びに窓口全体の指導を徹底していただきたいです。	× △
			【回答】	この度は、対応した職員の不適切な対応大変申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた「安心して相談できる場」、「わかりやすい説明」について、真摯に受け止め、当該職員だけではなく、窓口全体で改善を徹底していきます。	
2	R7.12	東棟	保育こども園課	保育園待機児童解消されていると聞きました。保育士の家賃補助もその為なくなったとも聞きました。 保育園に入所できなくて困ってます。全く解消されていない。待機児童0人になってから解消されたと言ってほしいです。もと保育士ですが、うるま市賃金安くて働く気になれないけど。	× △
			【回答】	貴重なご意見ありがとうございます。 保育所等の入所につきましては、入所を希望する子が複数名いるなど、世帯の状況等により入所可否の個別調整が必要な場合がありますので、お困りの際は直接保育こども園課までご相談ください。 また、毎月、保育施設の空き枠の状況を市ホームページにてお知らせしておりますので、どうぞご覧ください。 ※本市の待機児童について、毎年4月1日基準日で全国的に公表されている待機児童数は、令和6年より0人となっております。 ※保育士宿舍借り上げ支援事業(保育士の家賃補助)について、現在も実施しております。	
3	R7.12	東棟	維持管理課	天願川の汚染・よごれ テレビア・水鳥その他野生の生きものがみられなくなった。 1. 原因を調査 2. 対策 3. そのほか、地域や住民、市民にも知らせ、助力をよびかけて。	△
			【回答】	天願川は、沖縄県が管理していますので、今回のご要望につきましては管理者(沖縄県)へ報告いたします。	
4	R8.1	東棟	維持管理課	昆布公園を直して欲しい。 未就学児童向けに室内遊具等、身体をつかってあそべる場所を作って欲しい。 支援センターは0~1歳向けの所が多く、物足りないため。 また公園は夏は暑すぎるので。	△
			【回答】	ご意見いただき、誠にありがとうございます。また、昆布公園についての現状をご心配いただいていることに感謝申し上げます。 ご指摘の通り、昆布公園の遊具は腐食により安全上の問題があるため、現在使用禁止措置を講じております。遊具の改修については令和7年度に実施設計を完了しており、工事は令和9年度以降に開始される予定です。改修後の遊具は安全性を重視するとともに、幅広い年齢層のお子さまが楽しめる仕様を目指して計画しております。	

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

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。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

No.	年月(未記入の場合は回収時期)	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
5	R8.1	東棟	市民課	マイナンバー手続きの際の担当者の口調や返答に強く不快を感じる。 ③番の女性 公共のサービスの質もここまで落ちたかと。うるま市民として恥である。 応答を良くしてではなく、普通の対応をせめて望む。	×
			【回答】	この度は、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。改めて、職員の接客改善を図り、市民の皆様の気持ちに寄り添った対応に努めて参ります。	
6	R8.1	石川庁舎	維持管理課	公園内にあるバスケットコート使用に関する要望書 私は石川前原西公園（通称メロン公園）近隣に在住するものです。公園内にあるバスケットコートの使用状況に目に余る行為があり、改善される事を願い要望します。 まず、現在の状況ですが、バスケットコートは主に近隣の中高生が利用しています。しかし、彼らの帰った後にはペットボトルやおかしの袋などのゴミが散乱しています。この公園は近くの保育園なども利用していますが、保母さんや子どもたちはこのゴミを拾った後に遊んでいます。この状況に心を痛め、最近では、保育園の子も持ち帰る前に私がゴミを拾うようにしています。一度は利用者にゴミを持ち帰るよう促す張り紙もしてみましたが、それが逆に彼らの反感をかったようで、翌日はこれまで以上のゴミが放置され、驚きと落胆を禁じ得ませんでした。このような状況を踏まえ、以下のことを要望します。 ○公園利用者がゴミを持ち帰る旨の立看板を設置すること。（バスケットコート近くに） ○立看板には「改善されない場合にはバスケットコートを一定期間使用禁止にする」旨を明記すること。（リングに網を張る等の措置） 以上 ※使用禁止にする事には少し抵抗もありましたが、バスケットコートの利用は、ほぼ彼らに限られており、また、公共施設を利用する上では守るべきマナーがあることを彼らに知って欲しいという思いからです。	× △
			【回答】	この度は、石川前原西公園のバスケットコート利用に関する貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。また、ゴミの問題への対応に日々ご尽力いただいていることに心より感謝申し上げます。 現状の改善が難しいことを踏まえ、当公園では以下の対応を取ることといたしました。 1. バスケットコートの一時使用禁止（一定期間閉鎖） この一時使用禁止措置は大変心苦しい判断ではありますが、公園を安心して共有できる環境を守るためです。利用状況の改善が確認でき次第、速やかに再開する予定です。	
7	R8.1	石川庁舎	維持管理課	公園ごみ回収&立看板設置に関する要望書 私は石川前原西公園（通称メロン公園）近隣に在住するものです。1月日付けで、バスケットコート使用に関する要望書を提出したところ、奇しくも同日にバスケットコートが撤去されました。付近住民から多く苦情があったとのことで、致し方ないと思います。しかし、ゴミの散乱は未だに続いていて、個人的対処していますが、ゴミ袋も大変なので先日、不法投棄対策室にボランティア袋の提供をお願いしたところ、公園には管理団体あるとのことで、維持管理課を通してごみの回収をお願いしてはどうかとのアドバイスを頂きました。つきましては、このような状況を踏まえ、以下のことを要望いたします。賢明なご判断をお願いします。 ○ごみ持ち帰りの立看板の設置 ○収集したごみ（現在は袋に入れフェンスに括り付けてあります）の定期的な回収	△

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

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。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
			【回答】	<p>この度は、石川前原西公園のごみ問題について貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。また、清掃活動など日々のご尽力に感謝申し上げます。</p> <p>公園の管理に関しては職員によるパトロールも定期的実施しておりますが、万が一ごみが散乱している場合には、公園管理者までご連絡いただけますと助かります。</p> <p>今後も快適な公園環境づくりに努めてまいります。引き続きご協力をお願い申し上げます。</p>	
8	R8.1	中央図書館	都市政策課	<p>私の親戚にあたる男性（79才）が時々、中央図書館を利用しています。眼が悪くなり運転免許を返上しました。自家用車も利用できません。単身世帯で頼る人もなし、不便と感じました。お願いとして市内巡回バスをメイン図書館でもあります中央図書館まで停止をお願いします。</p>	△
			【回答】	<p>公共施設間連絡バスへのご意見ありがとうございます。中央図書館にバス停を新設するにあたりましては、民間の路線バス・タクシー事業者との競合が生じるおそれがありますことから、慎重に検討して参りたいと考えております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	
9	R8.1	勝連庁舎	維持管理課	<p>お世話になっております。本日、維持管理課の窓口を利用させていただいたものです。</p> <p>本日は確認事項があり来庁しましたが、先に来庁されていた方への対応が行われていたため、約30分以上、窓口前で順番を待つておりました。</p> <p>当初、窓口が一つのみでの対応だと思い待機しておりましたが、その後、別の来庁者の方がもう一つの窓口で対応を受け、先に用件を終えられたことで、初めて同課の窓口が複数あることを認識しました。その後、職員の方に確認したところ、確かに同じ維持管理課の窓口であるとのことでした。先に対応されていた職員の方は、私が長時間待機している状況を把握されていたとお思われますが、「別の窓口も利用可能である」旨のご案内がなく、結果として不要な待ち時間発生してしまいました。もし、早い段階で一言お声がけ頂ければ、待ち時間なく対応を受けることができ、また職員の方におかれましても昼休み時間を過ぎての対応を行う必要はなかったのではないかと思います。</p> <p>本件については、特定の職員の方を責める意図は一切ございません。ただ、初めて来庁する市民にも分かるような窓口案内や待機者への一言声掛けが徹底されれば、同様の事態は防げると感じました。</p> <p>今後、同様のことが起こらないよう、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口が複数ある場合の分かりやすい案内表示 ・待機者がいる場合の職員間での声掛けや誘導などについて、ご検討いただけましたら幸いです。 <p>市民サービスの工場の一助となればと思い、意見としてお伝えさせていただきました。お忙しいところ恐れ入りますが、よろしく願いいたします。以上</p>	× △
			【回答】	<p>この度は、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。今回の事態を受け、初来庁者でも分かるように窓口の案内表示及び待機者に対しより一層の注意を払うことで、再発防止に努めてまいります。</p>	

市民からのご意見・ご要望及び回答集計表

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。

※評価欄は、◎：良い評価、×：悪い評価、△：要望、□：疑問

No.	年月（未記入の場合は回収時期）	意見・要望対象者及び部署・施設等	担当部署	市民からのご意見・ご要望/市からの回答	評価
10	R8.1	与那城庁舎	市民課	早めに利用券機の新札を使えるようお願いいたします。	△
			【回答】	現在市民課では、券売機の新紙幣対応について、検討しているところです。サービスをご利用いただく皆さまに支障のない環境を整えるべく取り組んでいきたいと考えております。	