

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	8月20日	窓口対応	市民課	市民課窓口で、コロナかにおいても本人確認の免許証を提示して、さらにマスクを下げて確認するのはどうかと思う。浮遊しているかもしれないコロナ菌が鼻、口付近に付着するかもしれないし、少しは抵抗感がある。本人確認とコロナ禍のバランスがむずかしいと思うが。	□
			【回答】市民課	本人確認のために、マスクを下げていただき、顔写真のあるマイナンバーカードや免許証等と照合し確認しております。しかし、顔写真のある証明等をお持ちでない方の場合、複数の証明書類を提示いただき本人確認を行っております。 コロナ過でマスクを下げる事に不安がある場合は、複数の証明書類（マイナンバーカード、免許証、保険証等）を提示いただければ、マスクを下げず本人確認を行いますのでお申し出ください。	
2	10月5日	待機時間 空調	市民課 管財課	①番窓口の対応の遅さに頭きてます。なぜ納税証明関係もここ①番の手続きですか。税務課にさせたら、、、と思い、他行政もそうしています。戸籍附票入手に20分はひどすぎでは、カウンターもせまいと思います。あついいし、クーラー入れて下さい。換気が大切なのに入口制限してクーラーしないの？	×
			【回答】市民課 管財課	【窓口対応について：市民課回答】 証明書交付に際し、長時間お待たせしましたことをお詫び申し上げます。 本市では、市民の負担軽減のため、複数の証明書が必要な場合も一カ所で申請が行えるよう、市民課でまとめて証明発行業務を行っております。しかし、ご意見にありますように、多岐にわたる証明書について対応しているため、お待たせしている状況もあります。ご提案内容も含め、待ち時間の短縮につながる方法を検討し、今後の改善に努めてまいります。 また、戸籍の附票に関しましてはマイナンバーカードを利用しコンビニ等で交付可能です。是非ご利用ください。 【クーラーについて：管財課回答】 庁舎内の温度で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 空調稼働期間(5月～10月)は庁舎内の温度が27度以下となるように、空調を稼働しております。しかし入庁制限時は、風除室内側の自動ドアを常時開放の状態にする必要があった為、冷気が外に逃げ、玄関付近において温度が28度まで上がっていた場所がありました。 今後、入庁制限を行う際は、庁舎内の快適な温度についても配慮しながら行います。 ご意見ありがとうございました。	
3	8月20日	職員の管理	職員課	会計年度職員の履歴書の管理がずさんで採用決定に関係のない職員と、在籍中の会計年度職員が応募者の履歴書を皆で回し読みしていると聞きました。個人情報保護法違反ですし、おそろしい管理者です。知り合いから聞きましたが、履歴書の保管場所は解放されていて、自由に興味本位に閲覧している会計年度職員がいるとの事。管理をしつかりしないと大変なことになりますよ。	×
			【回答】職員課	この度は、ご心配をお掛けし大変申し訳ありません。 会計年度任用職員申込書（履歴書）については、各課で任用を担当する職員（会計年度任用職員含む）が管理していますが、個人情報であることを再認識し、適切に管理するよう周知・徹底して参ります。	
4	8月23日	水道部	水道総務課	水道部、かなり対応悪いです。本当に上から目線です。笑顔もなく、窓口、そして全体的に暗いです。もう行きたくありません！	×
			【回答】水道総務課	この度は職員の対応で不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。今回のご意見を真摯に受け止め、接客・窓口対応について親切丁寧に行うように指導を徹底してまいります。	

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	8月23日	名札	職員課 国民健康保険課	職員の名札が見えず名前がわからない。窓口に来る市民が見えるように左胸ポケットのあたりに大きく名札をしてはどうでしょうか？そうすることによって職員の対応意識も変わると思います。 ※国保で対応をして下さった女性職員さんありがとうございます。	△ ◎
			【回答】 職員課	職員証については、勤務時間中左胸部又は中胸部の見やすい位置に着用するよう規定されておりますので、来庁する市民の皆様が見やすい位置に着用するよう周知して参ります。ご意見ありがとうございます。	
6		運動施設	観光振興課 環境課	うるま市民として意見を述べさせてもらいます。 うるま警察署の向かい多目的球技場の雑草取りを行っている方を見て凄いと思いました。その方は、週に2～3回朝6時頃から11時まで一人で黙々と雑草を取っていました。そのお陰で警察署側は綺麗になっています。 ・その方に「いつもご苦労様です。ありがとうございます。」と声をかけると仕事を定年し、「家でぼんやりしているより地域のために何かしたいと思っています。観光立件沖縄と言っているのにどこもかしこも雑草が生い茂り観光者に対し恥ずかしくなります。」と話していました。素晴らしい女性だと思いました。 その方はボランティアとして、環境課からボランティア袋を貰い、抜いた雑草を入れ回収を依頼していたそうです。そのため数回環境課でボランティア袋を貰っていると、担当の職員から「ボランティア袋も税金で購入しています。多目的球技場は施設管理に委託しているのでもなくていいです」と言われたそうです。その話を聞いて私は、なんてひどい職員がいるんだ！！怒りがこみ上げました。こんな職員がいるかぎりうるま市は素敵うるま市にはなれないと思います。 陸上競技場・市民体育館・テニスコート・具志川ドーム・野球場等たくさんの施設が作られています。しかしその周辺は雑草が生い茂りウオーキング中にハブを見かけ驚いた話も聞きます。施設管理がほかの市町村に比べ充実していないように感じます。施設周辺の管理をしっかりと行って欲しいと思います。	×
			【回答】 観光振興課 環境課	【施設管理について：観光振興課回答】 ご意見頂きありがとうございます。公園内の草刈り等については、市で責任をもって対応すべきですが、敷地が広いこともあり、周辺住民の皆様にもご協力頂きながら維持管理に努めている現状です。予算の範囲内ではございますが、引き続き公園内の環境美化業務に努めて参りたいと思いますので、引き続きご利用お願い致します。 【ボランティア袋への対応について：環境課回答】 この度はボランティア袋に関し、不適切な対応があったことに対し深くお詫び申し上げます。 環境課においてはボランティア清掃をする方へ、公共施設の草刈をする場合、本来管理すべき担当部署と清掃後の片付け等を含む調整も必要であると説明しておりますが、今回の件につきましては対応した職員の説明が十分ではなかったと思われます。 今後は、より一層職員の接遇向上を図り、親切・丁寧な対応に心掛け、市民サービスの向上に努めてまいります。	
7	7月3日	石川運動場	観光振興課	野外トイレをちゃんと管理してください。	×
			【回答】 観光振興課	ご意見頂きありがとうございます。石川庭球場横トイレについては、埋設配管に異常があるため調査を進めています。修繕については、予算の状況を踏まえながら対応をして参りたいと思います。	

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
8	9月3日		市民協働課	①うるま市が、63ヶ所ある自治会と契約している事務委託契約の契約内容事項の全部を「うるま市広報」に載せて公表して欲しい。うるま市民は、契約内容を知らない人が多い。 うるま市が支払っている契約金も、記載すること。（知る権利） 契約金は、各字、人口によって違うのか。その基準は、何か。 ②中村正人市長の政権の時代からは、区民総会を開催した自治会と、事務委託契約をすること。区民総会開催の写真付き報告書を提出させる事。80歳にもなってまだ事務委託内容を知らない。 内容が解れば、コミニティーも多少良くなるだろう。	△
			【回答】 市民協働課	貴重なご意見ありがとうございます。 ①うるま市では、市政を円滑に運営するため、「広報うるま」の各世帯への配布など行政事務の一部を市内63自治会へ委託しております。 委託料（契約金）は、「うるま市事務委託要綱」に基づき算定されており、均等割（180,000円）と世帯割（行政区内の世帯数（前年の10月末日において、住民基本台帳に登録されている世帯数）に43円を乗じた額）を足した金額を自治会へ毎月支払っております。また、「うるま市事務委託要綱」は、インターネットで検索していただければ、ご覧になれます。契約内容の公表については、「広報うるま」もしくは、市のホームページへの掲載を検討してまいります。 ②自治会は自立した任意団体であり、区民総会は各自治会の規約等に基づき開催されております。また、市が自治会に対し、区民総会開催の写真付き報告書の提出を義務付けることはできかねることをご理解ください。	
9	10月1日	庁舎清掃	管財課	人ごみのある時間帯に玄関マットなどの掃除はお年寄りなどには危ないかなと感じました。	△
			【回答】 管財課	ご意見ありがとうございます。 今後は人ごみのある時間帯を避けて玄関マットの清掃を行うようにいたします。	
10	8月13日	中央図書館	図書館	うるま市に住んでおります又吉と申します。7才の娘とよく図書館を利用しております。コロナになり図書館へ直接行って本を選べない日々になり、7才の娘の読書量がだいぶ減ってきました。図書を探すポータルサイトに子供でも選び易いようにして頂けないでしょうか。例えば、作者や内容などでおおよそ内容を予想して本を借りる事が、まだまだむづかしく、表紙や画像などで貼りつけて頂けたり、子供がかり易いポータルかんきょうをお願いしたいのです！宜しく願いします。 小学生はパスワードも作れず予約ができません。予約ができるようにして頂きたいのです。	△
			【回答】 図書館	平素より図書館をご利用いただきありがとうございます。 この度は、新型コロナ感染拡大防止及び利用者安全確保のため臨時休館となりましたこと、大変ご不便をおかけいたしました。 さて、利用者ポータルの件ですが、ご指摘のとおり小学生以下のお子様にはご利用いただけなくなっております。利用者ポータルでは貸出・予約状況の確認、貸出延長手続き、予約申込などさまざまな手続きが行えるようになっておりますこと、図書館といたしましてポータルの利用は、利用者本人によるパスワードの設定及び管理ができると思われる中学生以上を対象としております。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。 なお、資料によりましては、利用者ポータルから資料検索を行った結果画面に外部サイト「カーリル」や「Webcat Plus」へリンクさせ、本の表紙や内容等の確認ができるように対応しております。ぜひご活用ください。 また、本システムとは別に、2021年2月から「うるま市立電子図書館」がオープンしております。電子図書館では、保護者の管理のもと小学生以下も利用可能となっております。 これからもより一層図書館サービスの向上に努めてまいります。貴重なご意見、誠にありがとうございました。	