

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	R2. 7	勝連B&G海洋センター	観光振興課	7月23日～26日の連休に子ども達を連れて体育館に行ったら、初日は学校の部活動予約、3日目はクラブチームの予約で使うことができませんでした。 せっかくの休日に子ども達が楽しみにしていたのにもかかわらず、学校、クラブが独占して使えないのは納得できません。 平日ならともかく、休日は一般開放、市民が優先ではないでしょうか。 貴重な休日はぜひ、一般開放して下さい。 それが市民サービスです。	
			【回答】 観光振興課	勝連B&Gセンター及び勝連総合グラウンドは予約制としており、一般利用の予約を優先して受け付けております。具体的には、一般は毎月1日からその翌月末まで予約をすることができ、小中高生（学校・クラブ）は利用する週の月曜日にしか予約できません。さらに小中高生（学校・クラブ）が土日祝日に利用する場合は利用する日の前日でないとい予約ができないこととなっております。 施設の予約・空き照会については、8月1日よりWeb予約サービスを開始しておりますので活用をご検討ください。 うま市体育施設Web予約サイト（指定管理者） https://www.spm-cloud.com/user/seika/uruma/	×
2		公共施設間連絡バス 石川庁舎	市民協働課	バスつないで下さい うま市ってこんなところ、 石川と役所がバスでつながらない。フベンな所 石川庁舎はWi-Fiでつながらない役所	
			【回答】 市民協働課	市が運行している公共施設間連絡バスの観点からご回答いたします。 現在、市が運行している公共施設間連絡バスは、一般のバス路線がない交通空白地帯の公民館や各出張所、本庁を無償で巡回するバスとなっており運行には一定の制約（一般の路線バスと競合しない等）がございます。 現在石川地区には、石川出張所、いしかわ児童館、IT事業支援センター、山城公民館前の4ヶ所バス停が設置され公共施設間連絡バス経路の運行をしております。	△
3		本庁舎への公衆電話設置	管財課	公衆電話お願いします。市役所です。必要です。 教えられた公衆電話使えない時多い	
			【回答】 管財課	ご意見ありがとうございます。 公衆電話設置者であるN T Tの収支改善事業として、平成14年度より「利用の少ない公衆電話（月額利用4,000円未満）」の廃止（撤去）が実施される中、本庁舎東棟に設置しておりました公衆電話については、継続設置の要望を伝えておりましたが、極めて利用の少ない状態であった為、2020年4月に廃止（撤去）となっております。 本庁舎には、西棟地下売店内及び西棟南側駐車場（ファミリーマート側ろうきんATM近く）に、公衆電話が設置されておりますのでそちらをご利用願います。	△
4		市民課窓口	市民課	混んでもないのに1時間待たされてあやまりも無しですか、子供達のお迎えも間にあわず外で待ちぼうけです	
			【回答】 市民課	市民課窓口にて長時間お待たせしてしまい大変申し訳ありませんでした。正確性確保のため、手続きの内容によりお時間をいただく場合がございます。お待たせしてしまう場合には待ち時間の表示を行っております。ご理解とご協力をお願いします。	×

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	R2.7	市民税課窓口	市民税課	先日、市民税課にて申告に行った際、待ち時間に、窓口におばあさんがいました。 そのおばあさんに対する職員の対応が上から目線というか、目上の人に対する態度ではなかったもので、こちらが嫌な気分になりました。	×
			【回答】市民税課	この度は、窓口対応における職員の態度（対応）が充分でなかった事にお詫び申し上げます。 これまで、窓口対応や電話対応について、市民目線になって親切丁寧に行うよう指導してきましたが、今回のご指摘を踏まえ、今一度、課全体で注意・確認を行い、信頼と安心が持てる市民対応の徹底に努めてまいります。	
6	R2.7	道路標示	市民協働課	うるま市のIT津梁パーク近く肝高橋の近くの十字路、直進がどこかわからず事故が多い 止まれの字が消えてるのははっきりわかるように止まれ、直進を書いてほしい。 市役所の車も間違いの時あります	△
			【回答】市民協働課	「止まれ」等の交通規制に関しては、公安委員会の決定事項となっております。当該箇所についての「止まれ」表示につきましては、現場確認を行い、警察署または道路管理者へ進達を行ってまいりたいと考えております。	
7	R2.7	図書館開館時間	図書館	うるま市図書館(朝10:00～夜7:00) 沖縄市図書館(朝9:30～夜8時まで) 北谷町図書館(朝9:00～夜8時まで) 嘉手納町図書館(朝9:00～夜8時まで) ・上記の図書館の開いている時間のちがいがわかります 市民のいこいの場であるのが図書館であるはずですが せめて中央館の1ヶ所でもすこし朝は早めに午後は時間をのばしてもらえないでしょうか！	△
			【回答】図書館	平素より市立図書館をご利用いただきありがとうございます。 中央図書館の開館時間についてであります。図書館では毎日、利用者へのサービスに万全を期して開館に臨むため、開館前に相応の準備時間を必要としています。そのため、開館時間が10時となっております。 また、市立図書館では時間帯別の利用状況について常に意識し、注視しているところでありますが、現在のところ18時台の利用状況から判断し、閉館時間は現行どおりで妥当と認識しております。 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のでご理解のほどよろしくお願いいたします。	
8	R2.8	市民課窓口	市民課	対応悪すぎ	×
			【回答】市民課	この度は職員の対応で不快にさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今後更なる職員の資質向上に努めて参ります。	
9	R2.8	市民課窓口	市民課	・相続手続による戸籍等謄本の取得に関してもう少し手続の仕方を考えたほうが良いと思います。 ・又、戸籍の見方もわからないのは窓口に立つのはおかしいと思います。	△
			【回答】市民課	この度は、お手続きの際に不愉快なお気持ちにさせてしまい誠に申し訳ありません。ご指摘の戸籍に関する知識につきましては、普段より研修会を行い知識向上に努めておりますが、今回のご意見を真摯に受け止め、更なる知識向上に努めてまいります。	

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
10	R2.8	介護長寿課窓口	介護長寿課	8/17 15:12 5分以上待っていた。 職員同士ユンタク。 熱中症とか言いながら二人は背中をむけ、1人はこしかけ話しこむ こんにちはの声かけにも聞かない。 マスクしている時だから気をつけないといけない うるま市役所一番対応が悪いと思いますが	×
			【回答】 介護長寿課	この度は、窓口へご来所の際、長時間お待たせしましたこと、職員の対応にご気分を害されたことを深くお詫び申し上げます。 また、ご指摘いただいたとおり、コロナ禍でマスク着用の時にあって、お客様のお声かけには、より一層の注意を払うべきところでした。 今回のご指摘を真摯に受け止め、窓口対応の向上に努めてまいります。	
11	R2.8	モニター広告	管財課	葬儀社の広告しかないのかなぁ モニターでの広告もっと明るい広告を流してほしい	△
			【回答】 管財課	ご意見ありがとうございます。 市民ロビーに設置しております広告モニターでは、企業広告や行政情報の放映を一律15秒間隔で行っており、今回ご意見のありました葬儀社の広告以外にもスポーツジムやショッピングモール、人材派遣等さまざまな業種の広告放映を行っております。	
12	R2.8	スケボーパーク設置	都市政策課	1) スケボーパークつくってほしいです 2) スケボーするばしょつくって 3) スケボーパーク作って むしすんなよ、 4) スケボーパーク作って 計4件	△
			【回答】 都市政策課	「スケボーパーク」については、これまでも昨年度に2回、計4件のご要望があったと承知しております。 前回までの回答と重複しますが、「スケートボード」は2020年東京オリンピックの競技種目に採用されるなど、注目されているスポーツであると認識しております。一方で、その特殊性や安全性、また利用者が限定されているなど、公園として「スケボーパーク」を整備するかについては慎重に検討する必要があります。 しかしながら、昨今の公園整備のあり方については、公共による整備ばかりでなく、民間事業者の資金を活用した公園整備も可能となっていることから、民間事業者から「スケボーパーク」を取り入れた公園整備の提案がありましたら、周辺環境、騒音、安全性等を総合的に踏まえ検討していきたいと考えています。 なお、現在市内にはスケートボードが利用できる施設が「具志川運動公園」「与那城総合公園」「石川公園」の3箇所ありますので、まずは既存の各施設をご活用いただきますようお願い申し上げます。	
13	R2.9	公共施設間連絡バス	市民協働課	現在は市役所～運動公園となっておりますが、（与勝線） 要望として市役所から平良川交差点を通してもらって中間地点で乗り場が出来たらたすかります。 ・79才の運動施設利用の老人です。よろしくをお願いします。 ・体育館とか、ゲートボール場、グランドゴルフ場等。	△
			【回答】 市民協働課	現在、市が運行している公共施設間連絡バスは各出張所に加え一般の路線バスがない地域の公民館等を経由する無償の巡回バスとなっており、運行には一般の路線バスと競合しない等の一定の制約がございます。 ご提案の平良川交差点につきましては、県道において一般の路線バスの運行もあるため現段階において公共施設間連絡バスの経由地とする予定がございません。ご理解のほどお願い致します。	

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
14	R2.9	パスポート申請	市民課	・申請受付に時間が決っている場合は〇〇時までの受け付けなど表示してくれたら助かります。各部門での待ち時間が長く本日の受け付けは終了しました、、、と言われると、、、。順番を考えて申請したのに、、、と思います。 ・平日に時間を作って役所に来るものにとっては10分でも5分でも大事な時間です!!市長サービス向上願います、、、。	×
			【回答】市民課	パスポートの申請にはお時間を有することから、受付終了時間を設けております。市ホームページにおいて周知を行っておりますが、窓口においても受付時間の表示等、分かりやすい案内に努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございます。	
15	R2.9	認可外保育園	保育幼稚園課	うるま市認可外保育園の支援をもう少し手厚くしてほしい。それが子供達を守る事にもつながり、親への保育料の負担も減ります。うるま市は幼児教育が遅れていると思う。一年保育なんて内地ではどこもない。市町村が2年保育・3年保育ゆうどうしてもっと進めるべき。未就学児の教育が重要なのでこども園整備(すべての児童3～5才は受け入れがあるように)進めてほしい。特に石川地区！	△
			【回答】保育幼稚園課	認可外保育園への支援につきましては、平成31年度より保育に必要な用具の充実及び安全対策を目的とした補助事業の増額を行ない、認可外保育園の保育の質の向上を図れるよう支援しております。 また、石川地区のこども園整備につきましては、令和3年度に1園、令和4年度に1園が保育園からこども園への移行を予定しております。 今後も認可外保育園を含め全体に配慮した保育行政の実施に努めてまいりますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。	
16	R2.9	認可外保育園	保育幼稚園課	認可外保育園への助成や支援などもっと行ってほしい。 認可保育園には保育料の補助のみならず給食費の助成など手厚すぎる！きょうだい3人目無料など少しやりすぎだと思う。その分を少しでも認可外の給食費など支援を考えるべき！子供は皆同じ大人が守るべき存在！ 認可と認可外の差があまりにも多く、子供がかわいそう。 これまでのうるま市の待機児童問題を下で支えてきたのは認可外保育園なのでその辺もうすこし考慮お願いします。	△
			【回答】保育幼稚園課	認可保育園への保育料の減免や副食費のきょうだい3人目無料につきましては、国の制度に基づく支援となっております。 認可外保育園への助成につきましては、給食費、教材費、行事費、健康診断費等の助成を行っております。これに加えて平成31年度より市独自の給食費助成を実施しております。認可外保育園につきましては、認可保育園より基準額を手厚くした支援を行っております。 今後も認可外保育園を含め全体に配慮した保育行政の実施に努めてまいりますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。	
17	R2.9	認可外保育園	保育幼稚園課	認可外保育園の支援をもとめます。 (給食費・保育料(0～2才までの) 待機児童問題解消できないなら。	
			【回答】保育幼稚園課	認可外保育園の0歳から2歳児までの支援としましては、令和元年10月からの教育・保育無償化により、認可外保育園の0歳から2歳児につきましても、住民税非課税世帯は月額4万2千円までの利用料を無償化しております。 市独自の給食費助成では、認可外保育園は1歳児以上を対象とした支援を行っております。 待機児童の解消につきましては、新設園の整備や公立幼稚園の認定こども園移行による利用定員増を計画しており、引き続き待機児童解消に努めてまいります。 今後も本市の保育行政につきまして、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。	△

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
18	R2.9	認可外保育園	子ども未来課	うるま市石川地区0～2歳の受け入れ認可保育園がまだまだ足りないと思う。小規模保育などの設置を急速にお願いしたい。	△
			【回答】子ども未来課	石川地区におきましては、新たに創設園の整備を計画しており、今後事業化に向け取り組んで参りたいと考えております。	
19	R2.9	認可外保育園	保育幼稚園課	うるま市認可保育園の点数のつけ方の要望 ・現在認可外保育園に通ってる方が次、認可保育園に申し込み時は点数をつけてほしい。待機児童でやむをえず認可外に通ってる方が次年次入りやすいように配慮が必要だと思う。 ・1歳の育休終了時に保育園に空きがなくやむをえず育休延長した親には次年度1歳申し込みの時にポイントを加点してほしい。預けたくないのになくなく育休を切り上げて0歳枠に入れる風潮は母と子の保育時間をうばってしまう事になりあまり良くないと思う。	△
			【回答】保育幼稚園課	貴重なご意見ありがとうございます。 うるま市では、国が示す「優先利用」に基づき、利用者ごとに保育の必要度に応じた指数（優先順位）づけを行うため、「うるま市保育所入所基準」を定めております。 認可外保育施設を利用している児童に対する加点は、現在その中に含まれておりませんが、今後見直しを行う際の検討事項とさせていただきます。 また、育休からの復帰にあわせて保育所入所希望をされる方には、「うるま市保育所入所基準」に基づき加点をしております。	
20	R2.9	納税課窓口	納税課	受付の職員、笑顔なく、声小さくなんて言ってるかわからない。不愉快な職員。受付に座らすなら、あいさつ、笑顔から教えて下さい。指導要！！	×
			【回答】納税課	この度は、職員の対応により不快な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、接客対応については丁寧かつ適切に行うように指導を徹底してまいります。	
21	R2.9	市民課	市民課	マイナンバーカードでも印鑑登録証明書が取れるように強く要望する！	△
			【回答】市民課	マイナンバーカードを利用し、コンビニ等に設置しております多機能端末機（マルチコピー機）にて印鑑登録証明書が取得可能です。お近くのコンビニ等でご利用ください。	
22	R2.9	市民課窓口	市民課	・番号が呼び出されるまで「あちらでお待ち下さい」とのことでしたばらく指示されたイスに座っていた ・番号が呼びあげられることがなく、市民課の職員に私が「この番号はまだ呼ばれていませんか？」との問いに「まだです。」と言われたことが3回。だれからも見えるようにカバンに付けた。 ・1時間以上待つ、さすがにおかしいと思い別の市民課の女性にたずねると、「掲示板に番号がありませんでしたか？」と言う。私は「掲示板」に表示されることも、その前で待つことも教えていただいていた。結局、次の約束もキャンセルして、くやしいと思う。 「番号を呼び出す」のか「掲示板に表示される」かをしっかり市民に伝えてほしい。また掲示板の前で待つ事をしっかり伝えてほしい。 ※朝10:30に市民課に着、12:35求めている書類を手にした	×
			【回答】市民課	今回は、受付時のお呼び出しのアナウンスと、モニターへの番号表示の説明が不足してしまい大変ご迷惑をおかけしました。今回のご意見を真摯に受け止め、長時間お待ちいただいているお客様への丁寧説明と対応を心掛けて参ります。	

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
23		勝連B&G海洋センター	観光振興課	電話問いでは「あいている」 来ると出来ない。 早い者優先？ 時間聞いても答えない あいまいすぎ 意味わからん	×
			【回答】 観光振興課	ご意見いただき有難うございます。 指定管理者に対し、適切かつ丁寧な対応を心掛けるよう指導して参ります。	
24		勝連総合グラウンド	観光振興課	グラウンドに管理人いない 他のグラウンドにくらべ汚ない 整備して下さい。 なんで野球させてるの？	×
			【回答】 観光振興課	勝連総合グラウンドの管理は勝連B&Gセンターにて一括管理しております。限られた予算の中で効率的に維持管理を行うことを目的としておりますのでご理解の程よろしくお願いいたします。 グラウンドの整備につきましては、指定管理者と連携し質の維持・向上に努めて参ります。 グラウンドにおける野球利用につきましては、地域の希望に沿った利用方法だと考えております。	
25		勝連B&G海洋センター	観光振興課	職員の態度がわるい 上からの物言いが気にいらぬ 直して下さい。	×
			【回答】 観光振興課	ご意見いただき有難うございます。 指定管理者に対し、適切かつ丁寧な対応を心掛けるよう指導して参ります。	
26	R2. 7	勝連B&G海洋センター	観光振興課	職員の応たいが悪い。 使える時間の説明があいまい	×
			【回答】 観光振興課	ご意見いただき有難うございます。 指定管理者に対し、適切かつ丁寧な対応を心掛けるよう指導して参ります。	
27	R2. 7	勝連B&G海洋センター	観光振興課	スタッフごもごもして対応悪い なんかハッキリしない。 トイレ汚ない	×
			【回答】 観光振興課	ご意見いただき有難うございます。 指定管理者に対し、丁寧な対応を心掛けるとともにトイレ清掃を適切に実施するよう指導して参ります。	
28	R2. 7	勝連B&G海洋センター	観光振興課	女子トイレは洋式が一つしかなく、その洋式トイレもつまったりしています。早目に直して欲しいです。	×
			【回答】 観光振興課	ご意見いただき有難うございます。 現在は詰まりが改善されていることを確認しております。その他にもお気づきの点がありましたらお気軽に勝連B&Gセンター窓口までお声かけください。	

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
30	R2.7	石川図書館	図書館	新型コロナウイルス感染拡大防止の対策日々感謝申し上げます!! ①階段付近の段差(木の棒で囲われている箇所)の早期修繕をお願いします。転倒によるリスク有。 ②アルコール手指消毒液の複数設置。 公共トイレのポンプタイプの薬用石けん 現在固形タイプしか設置されていない or 環境保全のために固形石けんを小さく分割しておく!! ③こども用ソファのグレーの部分全箇所使用禁止はこども達の利用において不便。間隔を空けて利用可&定期的な消毒での対応を(2回/日以上など、厚労省ガイダンスにのっとり)お願いします。	△
			【回答】 図書館	平素より、石川図書館をご利用いただきありがとうございます。 利用者の皆さまに対しご不便をお掛けし、大変申し訳ありませんでした。 ①階段付近の段差については、スロープ等を設け早急に段差の改善を行います。 ②アルコール手指消毒液の複数設置については、新型コロナウイルス感染防止対策として、図書館入り口付近に「アルコール手指消毒液」を設定しております。引き続き、来館者の皆さまには、入館前の十分な手指消毒のご協力をお願いいたします。 また、トイレに設置していました固形タイプの石けんは新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、8月よりポンプ式の石けんに置き換えて改善いたしました。 ③児童コーナーにおけるこども用ソファの全箇所使用禁止については、新型コロナ感染拡大防止の観点から、利用者の安全性を第一にソーシャルディスタンスを確保し一部利用可能となっております。ご不便をお掛けしておりますが、今後ともご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。また、図書館では1日に3回の換気や机や椅子、カウンターなどの消毒作業を定期的に行っております。 今後も、利用者の皆さまが快適に図書館をご利用頂けるように努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。	