

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きます。

※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	R5. 2	東棟	総務政策課	お手洗いのエアードスターを止めるのは理解できます。ペーパータオルくらい置いてください。	△
			【回答】	新型コロナウイルス感染症が令和5年5月8日に5類感染症へ移行したことに伴い、日々の衛生管理を徹底し、ハンドドライヤーの利用を再開する事といたしましたので、今後はハンドドライヤーをご利用ください。	
2	R5. 3	東棟1階トイレ	総務政策課	納税課の近くにある多目的トイレのウォシュレットがビデしか使えず、おしりが使えません。以前からおしりが使えませんでした。おしりの修繕をお願いします。	△
			【回答】	現在、修繕に向けて対応を検討しております。修繕までの間、ご不便おかけし申し訳ございませんが、ご理解いただきますようお願い申し上げます。	
3	R5. 2	市民協働課	市民協働政策課	今日は静かですが、毎回お喋りが多くうるさいです。ちゃんと仕事してください。	×
			【回答】	この度は、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、職員教育に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。	
4	R5. 3	うるま市長へ	こども政策課	低所得世帯、非課税世帯、その世帯に属する子育て世帯（ひとり親等）への手厚い対策は行われていますが、高所得でもなく、非課税世帯でもない、両親共働きの子育て世帯も同じく物価高騰の波を受けています。低所得、非課税世帯ももちろん厳しいと思いますが、これまでにいくつかの対策や給付金など受けているのに、この高所得でもない、非課税でもない、真ん中の世帯はどうしたらいいですか？同じく子育てしていて、物価や電気代、ガソリン代で家計が大打撃を受けています。誰が手を差しのべてくれるんですか？私達にも助けが必要です。苦しいのは非課税世帯ばかりじゃありません。助けてください。	× △
			【回答】	ご意見ありがとうございます。うるま市では、低所得者世帯、住民税非課税世帯等への重点的支援のほか、市独自の課税世帯等にも給付可能な「うるま市子育て世帯生活安定給付金事業」や「新生児子育て世帯応援給付金事業」などを実施してまいりました。また、令和5年度も食料費等の物価高騰により収入が急変し住民税非課税世帯の水準となる世帯に対し生活を支援する「子育て世帯生活支援特別給付金事業」を実施する予定です。事業の詳細については、うるま市こども未来部こども家庭課のホームページをご確認していただくか、お電話等で問い合わせください。その他お困りごとがございましたら、お気軽にお問い合わせください。	
5	R5. 3	子育て世代包括支援センター	子育て世代包括支援センター	何が子育て支援センターなんでしょう？産後1Wの体調も回復していない状態、移動も億劫なのに「コピーが必要なので1Fでコピーしてください」と言われました。後ろにコピー機があるのになぜでしょう？優しさのかけらも感じませんでした。以前はコピーしてくれましたよね？かわったならせめて説明してほしいです。ママに全く優しくありません。	×
			【回答】	この度は、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。今後職員の窓口対応につきまして、市民の皆様への配慮が欠けることがないよう、十分意識して実施するよう徹底してまいります。また、課内においても職員へ窓口対応の周知を徹底致します。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。	

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きます。

※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
6	R5. 2	マイナンバー	市民課	うるま市役所より「マイナンバーカード電子証明書有効期限通知書」が届いたので2/21 9:15頃、来書して予約券？シートもらった。取った番号で何度か窓口で「まだですか」と聞いても「予約の方」優先で「まだです」との事。10:30頃「あとどれくらいでできますか？」と聞いても「10:30の人〇何名です。」その方たちが終わってからとの事。9:15頃に窓口の方から「予約がない場合、相当な時間待ちますよ」との説明があれば、早めに帰った。改めて、届いた封書を見ても予約について予約するTEL番号も探せず、マイナンバー待ち合わせのところに貼り紙にTEL番号があったので、2/22(水)以降予約できるとの事。とても忙しく、合間をぬって役所に来たが、お客様を待たす事を当たり前の対応です。封書に「予約してください」とTEL番号も入れてください。	×
			【回答】	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。「有効期限通知書」は、国の機関である地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から、全国統一の様式で直接対象者へ発送されるため、予約やうるま市の電話番号の案内ができません。マイナンバーカード手続き全般について予約していただくよう広報等を通じ更なる周知に努めてまいります。また、お客様が来庁された2月はマイナポイントの対象となるカードの申請期限だったため、窓口が大変混雑しており、予約外のお客様の待ち時間が長くなってしまった状況にありました。予約外のお客様への配慮が足りず適切なご案内ができず申し訳ありませんでした。今後は状況把握を適切に行い、待ち時間が少なくなるよう業務改善に努めていきたいと思っております。	
7	R5. 3	マイナンバーカード受け取り	市民課	マイナンバーカード受け取りしたいため、電話をしました。寝たきりであること、障害があり本人が行けないため代理で取りに行きたい旨説明しましたが、対応した女性は本人を役所の駐車場へ連れてくるのが原則。ここでなくても住んでいる庁舎の駐車場でもいい。これまでもこの対応をしていると。私が話している間も割って話をしてくれる。もう、他の方に聞いてみてくださいと言い、一旦電話を切りました。かかってきた電話で、メモがあった。障害者手帳を持っているなら大丈夫ですよ。これまでの説明、対応に対して謝りもせず。きちんと他の対応はないか確認したうえで言い切って説明してください。本当に困ります。また窓口で苦情を言いましたが、その女性も目元がずっと笑っており、とても不快でした。本人にも言いました。その時はすいませんと言ってくれています。	×
			【回答】	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。代理受取に関してはお客様の状況によって異なるため、メモの確認や最後まで状況を聞いた上で説明すべきでした。また、窓口での対応でも不快な思いをされたとのことで申し訳ありません。今後は適切な対応を行えるよう接遇向上に努めていきたいと思っております。	
8	R5. 2	こども家庭課	こども家庭課	医療費の返還方法について（要望） 主訴：返還方法が「郵送された納付書を持参し、金融機関の窓口にて支払う」というシステムになっているが、これを簡素化できないか。 問題点①「金融機関窓口にて支払い」では、平日の限られた時間帯になるため、その為に仕事を休まなければならない。 問題点②今の時代では、IT技術が進歩しているので、電子化した処理方法があると便利であろう。（自動車税の納付などのように）一通常or電子化と選択できれば良い。 マイナンバーサービスもあるので、ひもづけ口座もある。この仕組みを利用して、簡素化できないか。 今回だけでなく、すべての納付システムがそうならば便利であろう。	△
			【回答】	医療費返還にご理解いただきありがとうございます。 医療費の返還方法につきましては、現在の納付書発行システムが金融機関窓口対応のみとなっているため、ご不便をおかけいたしますがご理解の程よろしく願いいたします。 新たな納付方法につきましては、市民の利便性の向上に向けて今後検討してまいります。	

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
9	R5. 4		介護長寿課	介護認定係 早急に改善すべき問題点を指摘されても原因究明、改善、それぞれにおいてのフットワークの重さ、どうにかありませんか？市民とのやり取りで傾聴できていない点、認定調査は判定結果だけではなく、ケアプラン作成や介護給付係のケアプラン点検にも影響を与える事も認識してください。同様業務を行う障がい福祉課支援係とは対照的過ぎます。 私は一級重度障害者かつ福祉サービス利用者ですが、障がい福祉課は利用者に寄り添う、より良い行政サービスを提供していると思います。利用者主体性の尊重、傾聴など基本的な心構えも介護認定係さんは十分再認識してください。介護保険サービススタートから約20年以上、周りの自治体とかなり差がついたと思います。 課長へ 認識面に問題とは、うるま市介護認定係が、他市町村より数倍大きな文字サイズで視力確認を実施していた際に、公平性が担保されていない点、うるま市民のみが要介護認定をもらいにくい点を指摘しても、迅速に対応すべき大問題を改善までに2ヶ月以上の時間がかかったり、介護保険サービス事業は介護認定調査後に要支援認定への対応が地域支援係や介護給付係に引き継がれるという連動制連携性を認識していない面、利用者主体性の尊重、傾聴などの基本的な心構えの不足など例を挙げれば他に諸々あります。特に、テキストブックでは、小さな文字が読めるかどうか確認する際に「新聞、雑誌「等」を用いて行う」とあり「等」の定義について、沖縄市や広域連合などでは、「同程度」と認識し新聞、雑誌の記事などの小さな文字を確認するしかし、うるま市では「等」について文字サイズに記載がない為、新聞記事よりも数倍以上の大きさで行っても良いと誤認識し、視力確認を行っていたについて2ヶ月、指摘し続けても理解できなかった面は、大きな問題 更に、福祉部所属なのに市民に寄り添えていないのが、今の介護認定係であり、約十年以上前、西棟1階時代よりも目に見えて悪化しているのが介護認定係と私は思います。	× △
			【回答】	ご指摘いただいた内容の対応に時間がかかり、ご不快になった点について、深くお詫び申し上げます。認定調査の具体的な内容のご指摘もいただきありがとうございます。ご指摘の通り他の保険者との調査方法の違いがあったため、令和5年1月24日以降の認定調査からは、名刺から新聞等を活用した調査方法に、切り替えを行っております。 今後とも調査方法についての情報収集及び他保険者との情報交換を行いながら、改善に努めてまいります。 今回いただいたご意見を真摯に受け止め、親切丁寧な対応ができるよう、職員教育に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。 なお、これまでの調査結果について、疑問がございましたら、介護認定を受けられている方は、ケアマネジャー、介護予防の場合は、担当の地域包括支援センター等でご相談のうえ、介護区分変更の申請も可能となっておりますので、ご確認をお願い致します。	
10	R5. 2	うるま市長、環境課	環境政策課	うるま市長へお願いがあります。うるま市は飼い主のいない、いわゆる野良猫がたくさんいます。TNR（Trap, Neuter, Return）に関しても意識がかなり低いです。他の市町村では、不妊去勢手術の料金チケットを補助してくれる自治体もあります。猫たちも必死に生きており、実際私も保護して飼ったり、外猫をこれ以上不幸な子猫が増えない様にと、自己負担で不妊去勢の手術を行っていますが、自分の生活もあり、限界があります。 どうか、人にも動物にも優しいうるま市になる様にと、強く思っています。	△
			【回答】	TNR（不妊去勢手術）に関するご意見について、ご連絡ありがとうございます。当市では、どうぶつ基金の「さくらねこ無料不妊手術事業（行政枠）」を活用し、市内自治会を対象に不妊手術無料チケットを配布しております。活動を希望する自治会に対してチケットを配布していますので、当市としても今後も引き続き地域猫活動の支援に取り組んでいきたいと思っております。ご意見ありがとうございます。	

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きます。

※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
11	R5. 2	うるま市長	環境政策課	猫のTNRをしないとどんどん増えてしまうので、動物基金に連絡を取り、TNRチケットをうるま市民に告知し、広めてください。 北谷町は猫のTNRがよく知られており、役場・環境保健衛生課の職員の皆さんが協力的で無料TNRチケットの配布を希望者にあげて、野良猫がかなり減ってきたと知りました。うるま市役所の担当課はそれをやってください。	△
			【回答】	TNR(不妊去勢手術) に関するご意見について、ご連絡ありがとうございます。現在、当市でも自治会に代わって動物基金にTNRチケットを申請し、希望する自治会にチケットの再分配を行い、地域猫活動の支援を行っております。昨年までは4地区の自治会での活動でしたが、現在は13地区の自治会にまで増えており、TNR活動する地域が広がってきていると感じています。これからもこのような地域支援に取り組んでいきたいと思っております。ご指摘・ご意見ありがとうございました。	
12	R5. 2	中部地区医師会 検診センター	健康支援課	今まで中部徳洲会病院、南風原町の健康診断センターで人間ドックやってきました。R5年2月25日初めてのうるま市集団検診。とても期待してました。 ①番目に血圧測定 ヒジをついての測定にはびっくり。血圧が170、180まで上がってしまいました。 ②通されたところが医師の問診、早口でぶっきら棒な態度！！ ③に通されたのが血液検査 この人も同じでしたー！！ イヤな思いで検査を終え、スタッフの皆様を見渡すと、スマイルもなく仕方なく仕事をしている様にみえました。二度とうるま市の集団検診に来るか！！	×
			【回答】	この度は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につきましては、真摯に受け止め親切丁寧な対応を心掛けるよう受託会社へ共有するとともに、職員一同サービス向上に努めてまいります。	
13	R5. 3		健康支援課	あまりきれいに対応になってない おきやくさまを大切にね	×
			【回答】	不快な思いをさせてしまったことに対し、お詫び申し上げます。ご指摘を真摯に受けとめ、さらなる市民サービスの改善・向上に取り組んで参りますので、ご理解・ご協力をお願い申し上げます。	
14	R4. 3	うるみん	健康支援課	うるみんの受付は客への対応が悪い。	×
			【回答】	不快な思いをさせてしまったことに対し、お詫び申し上げます。日頃より、親切・丁寧な対応を心がけておりますが、今回のご指摘を真摯に受けとめ、今一度お客様への対応等に対し指定管理者ともども共通認識を図り、さらなる市民サービスの向上に努めてまいります。	
15	R5. 2	水道部長	下水道課 営業課	排水設備、給水受付の窓口が混んでおり、時間がもったいないです。職員を増やすなど、客を待たさない工夫が必要です。特に給水窓口は図面を受け取りに行くと、水道業者の方がメーターの受け取りや支払いで混雑しています。窓口を分けるなど、工夫が必要ではないでしょうか。	△
			【回答】	窓口の対応については、日によって、窓口での問い合わせが多い場合があり、順番に対応しているため、お待ち頂くことがございます。可能な限りお待たせしないよう、混雑時には別の窓口でも職員が随時対応しております。待ち時間を少しでも短くするよう、他の職員での対応についてもさらに努めてまいりますので、ご理解とご協力の程、お願い申し上げます。	

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
16	R5. 3	下水道課工事係	下水道課	うるま市の市道あげな平良川線（第2雨水管、幹線工事）について令和5年3月に終わる工事予定が竣工図と現況に違いがあり工事が令和5年7月まで延長になった。下水道課は下流域のあげな小学校へは工事延長理由を通知せず、さらに令和5年度以降も第3雨水幹線工事が予定されているにもかかわらず、西原区自治会やあげな小学校へも一切通知していなかった。 中村市長は選挙では子供の教育や防災対策を言っているが必要な情報を自治会や学校に通知せず子供の教育環境や地域の防災対策がきちんと守られていると思ってるんですか？	×
			【回答】	貴重なご意見ありがとうございます。安慶名第2雨水幹線の工事範囲については安慶名自治区となっておりますので、あげな自治会、あげなこども園、また近隣のあげな小学校への工事の周知は事前に行っておりましたが、工期延長につきましては、ご指摘のとおり周知が行き届いておりませんでした。 また、令和6年度以降予定している安慶名第3雨水幹線整備工事につきましても、周知を行っておりませんでしたので、西原自治会、あげな自治会、あげな小学校、あげな中学校、あげなこども園へは、浸水対策施設の整備計画、及び安慶名排水区域の浸水リスクについての周知を行いました。 今後とも地域関係者と連携をとりながら、整備に向け取り組んでいきたいと考えておりますので、ご理解、ご協力の程、宜しく申し上げます。	
17	R5. 4	石川体育館	スポーツ課	ウェイトトレーニング室マシン2機が故障で半年以上使用できません。早めの修理をお願いします。	△
			【回答】	ご意見頂きありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございません。修理完了までは故障していないマシンをご利用ください。	
18	R5. 5	うるま市石川	スポーツ課	ゴミ箱がないんです ごみが捨てられません ネットも使いづらいです	×
			【回答】	ご意見頂きありがとうございます。飲食等のゴミにつきましては、利用者各自でお持ち帰りいただくようご協力お願いいたします。 体育施設内のフリーWi-Fiは、場所や利用者数、天候等の影響により通信状況が悪くなることがあります。ご不便おかけし申し訳ございません。	
19	R5. 2	石川体育館	スポーツ課	いつもおつかれさます！！ バドの大会で来ました。使いやすかったです。	◎
			【回答】	ご利用いただきありがとうございます。今後もよろしくお願いいたします。	
20	R5. 2	石川体育館	スポーツ課	ちょー設備良くてかんどーしました☆	◎
			【回答】	ご利用いただきありがとうございます。今後もよろしくお願いいたします。	