

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	R5. 4	東棟	総務政策課	トイレの入口のカーテンは不衛生です。取ってほしい。	×
			【回答】	トイレ利用者のプライバシーを守るための目隠しとしてカーテンを設置しております。定期的に洗濯を行い衛生管理を徹底しておりますので、ご理解ご協力をお願い致します。	
2	R5. 5	職員課	職員課	係長人員配置について 特に福祉部内においては、他の部局よりも慎重に考慮した配置出来ませんか？福祉部は障がい者や要介護高齢者と直接対応する機会が多いのでよりきめ細やかな行政サービス、傾聴、早急に対応すべき問題には迅速に取り組むフットワークの軽さが求められると思う。実際に介護の係においては、早急に改善すべき問題改善に着手するまでに2、3ヵ月かかった。その2、3ヵ月間改善の必要性を説くのに何度も介護長寿課へ通い、沖縄本島内ほとんどの自治体介護担当課から聴き取りし、その内容を介護の係に伝えたり客観的証拠を提示してもなかなか改善に応じようとしなかった認識面のズレ、知識の無さ頑固さは大いに問題と思う。職員課は、令和5年1月23日介護の係との話し合いをきちんと聞いた上で介護の係がいかに問題あるのかを確認してください。今後、福祉部内の人員・配置については、他の部局よりも慎重に行ってください。そうじゃないと今のように周辺自治体よりも質の低い介護の係のままでいつづけることになります。	×
			【回答】	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 職員の資質向上については、よりよい市民サービスが提供できるよう今後とも取り組んでまいります。 職員の人事配置につきましては、様々な事情を考慮し、組織として最大限機能できるように考えて行っているものでございます。福祉サービスをはじめとした行政サービスに支障が生じないよう配慮して行っておりますので、ご理解ください。 【秘書広報課】 個人が特定されるおそれのある字句等については加除修正をしております	
3	R5. 5	市長	行政推進課 職員課	①例年よりも部署名変更や業務見直しが多く現場職員が対応しきれず行政サービスに混乱が起きている。 ②係長や主事の職員を1、2年で大量に異動させすぎて現場サイドが混乱し、行政サービスに支障が起きている。 ③前年度以前より続いているトラブルへの対応も①②の主な理由によりトラブル対応がさらに出遅れたり原因究明が不明瞭になる事例も発生している。 ※現場サイドの混乱は行政サービスを受ける市民にとっても日常生活に支障をきたすことを市長や上層部は理解できていますか？「感動」よりも市民に迷惑をかけない市政運営を心掛けることはできませんか？	× △
			【回答】	本市の行政組織機構は、様々な行政課題に効率的かつ弾力的に対応できる組織を目指し、令和3年度から5年度の3年度間において大幅な改編を行っております。 新型コロナウイルス感染症の出現をはじめ、本市を取り巻く社会情勢も大きく変化していくなか、行政組織における各部署の役割を明確にし、その役割に特化した組織とすることで、様々な行政課題に対して、迅速かつ効率的な対応が可能となったものと考えております。 ご指摘いただいた点については、さらなる市民サービスの向上を図るため、現場職員の業務状況を確認するとともに、業務の適正化や組織としてよりよいパフォーマンスを発揮できる人事配置に取り組んでいきたいと考えております。	
4	R5. 5	HPについて	秘書広報課	市HPやEmailで意見書を提出できるようにして下さると助かります。	△
			【回答】	うるま市HPに「市政へのご意見」ページがあり、フォームに必要事項を入力していただくことでご意見の提出が可能となっておりますので、そちらをご利用ください。	

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
5	R5.5	市長	こども政策課	すべての子育て世帯に支援金給付をお願いします。低所得、ひとり親世帯だけと限定しないでください。	△
			【回答】	ご意見ありがとうございます。うるま市では、令和4年4月1日以降のすべての妊産婦を対象に「出産・子育て応援給付金」を支給している他、食料費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へ対し生活を支援する「子育て生活支援特別給付金事業」を国の制度に基づき実施しております。 また、現在国においては、「次元の異なる少子化対策」として、児童手当の拡充、出産費用の保険適用、高等教育費の負担軽減など子育て世帯への様々な支援施策が議論されております。 本市においても、国の動向を注視しつつ、様々な子育て支援を検討して参ります。 不明な点や現在お困りのことがございましたら、お気軽にお問い合わせください。	
6	R5.5	環境政策課	環境政策課	うるま市として、TNRや地域猫活動を推進してくださりありがとうございます。まだまだ、TNRや地域猫活動は認知されていないと感じます。ぜひ「うるま市広報」「うるま市HP」などに地域猫活動の内容紹介、活動紹介および「新赤道自治会」などでの実績の紹介をしていただけますと非常にありがたいです。どうぞよろしくお願いいたします。	△
			【回答】	TNR（不妊去勢手術）について、ご意見ありがとうございます。TNRや地域猫活動については、一昨年までは2地区の自治会の活動でしたが、現在では20地区の自治会が活動を実施しており、市としまして、今後も引き続き地域猫活動の支援に取り組みたいと考えております。今回、地域猫活動について周知を図るため、「地域猫活動とさくらねこ無料手術事業について」という記事をHPに掲載致しました。	
7	R5.5	環境政策課	環境政策課	うるま市さくらねこ無料手術事業についての紹介ページがうるま市HPから削除または読めなくなっています。以前はそういったページがあったと記憶しています。 このページは「どうぶつ基金」の助成を使っていることの謝礼および報告するページです。このページがアクセスできないことは「どうぶつ基金」に対して失礼になってしまうおそれもあります。ページにアクセスできるように復旧してください。もし意図的に削除したのであればその理由を示してください。	□
			【回答】	平素より環境行政にご理解を賜り、ありがとうございます。「さくらねこ無料不妊手術事業」の紹介に関するHPにつきましては、公益財団法人どうぶつ基金との調整（文言の修正依頼）や内容整理等があり、改修のため一時閉鎖しておりました。ご心配をおかけしましたが、現在は改修を終え、「地域猫活動とさくらねこ無料不妊手術事業について」「うるま市さくらねこ事業について」という記事でHPにて閲覧できるように致しております。	
8	R5.5		国民健康保険課	先月、国民健康保険窓口の中年の女性対応が悪く上から目線でした。今日の住民窓口の方は大変対応が良かったです。	×
			【回答】	この度は職員の対応において、不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫び申し上げます。 今回いただきましたご意見を真摯に受け止め、お客様に寄り添う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
9	R5.5	国民健康保険	国民健康保険課	システムの不備と間違った情報のせいで、最初から健康保険を与えることを拒否し、私たちは医療機関の予約にも行かず、薬も購入しませんでした。私たちの視点から見ると、従業員は仕事よりも会話に多くの時間を費やしており、事前に確認せずに答えさえしていることわかりました。	×
			【回答】	国保加入の手続きに関しまして、資格喪失証明書を持参いただく、もしくは、マイナンバーを利用した情報連携（マイナンバー法に基づき、行政機関等との間の情報連携により各種の行政手続きにおける添付書類の省略などが可能となります）を行っております。情報連携については、資格確認に一定の時間を要する場合やシステム作動の不具合が生じることがあるため資格喪失証明書を持参いただくよう案内しております。 今回のお客様に対し、手続きの説明不足があったこと、また確認に時間を要す場合は「お時間頂きますが、少しお待ちいただけますでしょうか。」など、声かけが不十分であったことにつきましてお詫び申し上げます。今後、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ので、国民健康保険業務へのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。	
10	R5.6		市民課	証明書交付機を複数台設置しないと行列になる！！	△
			【回答】	本庁舎東棟1階と図書館の2カ所に設置しております証明書交付機は、コンビニ等に設置しておりますマルチコピー機と同様のものとなります。来庁せずに夜間や休日・祝祭日（午前6時30分～午後11時まで）でもご利用になれますので、コンビニ等をご利用くださいますようお願いいたします。	
11	R5.6	市民課・他課	市民課	毎回利用するたびにスタッフの多さ！スタッフ同士の私語？訪問者に対して対応しているスタッフよりも立っているスタッフ私語（スタッフ）同士での会話が多く見られます。スタッフの人数削減が必要ではないですか？一般市民は（厳しい）ご時世頑張っていますよ！もちろんスタッフ・公務員の中には素晴らしい方もいらっしゃいます。※毎回、スタッフ同士での私語？立ち話の多さどんなもんですか？	×
			【回答】	この度は、職員の対応により不快な思いをさせていただき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す。	
12	R5.5		観光イベント課	5/4～5に第1回みほそまつりが開催されました。「ヤギフェス」が同時開催され、ここの後援はうるま市になっています。このヤギフェスは前回に続き第2回目だったそうです。ところでこのヤギフェスで抽選会が行われました。この景品として、「ヤギが当たる！？」と宣伝され実際に会場ではヤギがリボンをつけて景品扱いされているのを確認しました。「ペットは責任をもって飼うこと」「飼う前に考える」これは基本です。うるま市後援の祭りでこういった「ペットを景品とする」ことは、安易な飼育を助長することになります。今後こういったフェスティバルの後援をしない、または動物を景品とすることについて改善するよう市としても指導をしていただきたいと思います。	△
			【回答】	貴重なご意見ありがとうございます。 市では第1回みほそまつりの後援をしており、ヤギフェスティバルは同日開催のイベントとして行われております。 また、ヤギフェスティバル主催者に確認したところ、動物取扱責任者、販売資格を保有しており、飼育に関しては事前説明をしっかりと行い、アフターフォローも行っているとのことですので、何卒ご理解の程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
13	R5. 4		スポーツ課	私は元大学保健体育教員です。30数年前から体育館等の施設における危険（命に関わる）等を指導・助言してまいりましたが、一向に改善してくれない。	×
			【回答】	ご意見ありがとうございます。ご指導等関しましては、体育施設の指定管理者とも協議しながら、改善できるものは対応させて頂きたいと思います。	
14	R5. 5	具志川体育館	スポーツ課	トイレのカギはしっかり直してください。各階ともにダメです。	× △
			【回答】	ご指摘ありがとうございます。現状を確認し、修繕を行いたいと思います。	
15	R5. 5	スポーツ課	スポーツ課	学校体育館利用の際は、例年どおり毎月20日までに翌月の体育館利用申請書をメールで提出しております。5月の申請書を提出後、5月に入っても連絡がなく、利用日前日まで連絡が来なかったもので、利用許可がおりているどうか分かりませんでした。電話で問い合わせたところある職員が対応しました。職員さんは「許可下りてますよ。今日振込用紙送ったので」と私に言いました。今までは振込用紙が遅れる場合は、メールで許可日を事前に教えてくれたりしっかり連絡きていたと伝えると、職員さんは「そしたらそちらから連絡してください。その時に答えるので」と言いました。今まで担当してくれていた生涯学習スポーツ振興課の方はとても丁寧な対応だったので、残念でしたし不快でした。担当課や担当者が代わるとこんなやり方が変わるものですか？毎月の申請書はメールで送っているので許可が下りた時点でメールで教えてほしいですし、そのほうが振込用紙と許可証が郵送されてくるのを待つよりも早いと思います。そちらの課の担当による郵送が遅れたにもかかわらず、謝罪もなくどうして上記のような対応で待っている私たちのほうから連絡しないといけなのですか？納得いきません。引継ぎがしっかり行われていると思いたいのですがどうでしょうか？ 何故このような対応になったのか、また今後の利用許可連絡の方法についての方針を教えてくださいたいです。ご回答よろしくお願いいたします。	×
			【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。教育委員会生涯学習スポーツ振興課からスポーツ課へ担当課が変更になり、年度始めの繁忙期も重なり、引き継ぎが上手くいかず、ご不便をおかけし、深くお詫び申し上げます。今後は担当者によって対応がかわらないように、指導及び、引き継ぎをしっかりと行うように徹底いたします。また、利用者の申請受付に関して、利便性向上を図ってまいります。	
16	R5. 6	B&Gプール	スポーツ課	監視員はシルバーですか？不安です。足を組んだ状態で台の上に座っている本当に大丈夫？泳げます？	□
			【回答】	ご意見ありがとうございます。監視員は体育施設の指定管理者となります。また、監視については、プール施設内における事故を未然に防止するために必要な体制をとっています。	
17	R5. 5	無料バス	都市政策課	石川庁舎のベンチが1つしかない。コロナの問題もあるからもっと増やして、くっついて座らないようにさせて	△
			【回答】	石川庁舎内にもベンチを設置しておりますので、状況に応じてバス停側と庁舎内のベンチを使い分けていただけますと幸いです。	
18	R5. 4	うるま市役所	維持管理課	うるまシティプラザの乗入れ歩道直してください。タイルが凸凹しています。	△
			【回答】	うるまシティプラザの乗入れ歩道3箇所内、2箇所の乗入れ歩道の視覚障害者誘導用ブロックがごぼことなっている状態を確認しております。現在、各地域から多くの要請があることから、歩道補修工事には時間を要しますので、ご理解くださいますよう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
19	R5. 6		維持管理課	うるま市石川伊波180の家の前の道下から上ってきたら丁字路で坂の角度があるので、坂の上にカーブミラーの大きいのを設置してください。	△
			【回答】	市内には各自治会から毎年多くのカーブミラー設置要請があることから、緊急性や優先度または必要性などを総合的に勘案し、限られた維持管理予算において対応しております。今回のカーブミラー設置についても現場状況の確認や地元自治会のご意見等も含め、今後、検討したいと考えております。	
20	R5. 6		農林水産整備課 維持管理課	県営農道、桃原ビーチよりぬちまーすまでの坂の水、雑草整備。水・草を避ける車、バス、トラック危険	△
			【回答】	【農林水産整備課】 ご指摘ありがとうございます。 なるべく早く剪定作業及び側溝清掃を進めます。 【維持管理課】 県営農道の草木が繁茂し、車両等の通行に支障をきたしご迷惑おかけして申し訳ございません。現在、うるま市シルバー人材センターと農道等清掃委託業務の契約を締結し、7月内の除草作業着手に向けて準備をしております。	
21	R5. 6		維持管理課	県道37号線（照間）道路の整備急ぎ希望。大型トラックが悪道を避けるため反対車線にはみだした技極める	△
			【回答】	県道37号線については、これまでも利用者及び地元自治会から多く整備要請が寄せられており、その都度、管理者である沖縄県中部土木事務所あて、進達やメールによる整備要請を行っております。今年7月に沖縄県中部土木事務所より「優先度の高い区間から補修工事を行っており、令和5年度においては県道37号線の補修工事を2件、合計約7千万円で契約したところです。引き続き、舗装補修に取り組んでいくとともに、道路の適正な維持管理に努めてまいります。」と回答がございました。	
22	R5. 5	市長	生涯学習文化振興センター	ゆらてくのひび割れは令和元年度以前から確認とれているようですが、ひび割れ発生当初に原因究明の調査や具体的な対策できなかったのは何故ですか？令和5年度5月現在においてもひび割れの原因は不明ですがひび割れ発生当初にきちんとした対応をとっていればひび割れ対応はかなり進捗していったんじゃないですか？	×
			【回答】	ゆらてく外壁ひび割れは、平成28年9月中旬頃確認されており、その後、設計管理業者及び施工業者によりエポキシ樹脂注入などひび割れの状況に応じた補修を施工しております。 また、その後も調査を続け、現段階では、外壁ひび割れの原因はコンクリートの乾燥収縮によるものと考えております。 建物全体の補修は、伸縮性の高い弾性塗料を施すことが有効な手段と考えており、今後、関係課と協議のうえ補修工事を検討して参ります。	
23	R5. 4	中央図書館	図書館	子ども向けのDVDが少なすぎる。夏休みや春休みに本やDVDがあるととても助かるので。北中城はDVDたくさんあって楽しめたのに、うるま市は無くてがっかりです。	×
			【回答】	日頃より図書館をご利用いただきありがとうございます。 DVDを含む図書館の資料につきましては、「うるま市立図書館収集方針」に沿って収集しております。 図書館で収集する視聴覚資料は全て、著作権等の処理が必要となっており、市販価格に比べて高価格となることから、所蔵が少ない状況となっております。 今後とも図書館へのご理解、ご協力を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
24	R5. 5	中央図書館	図書館	図書館にもWi-Fiを設置してほしいです。自分のパソコンを持ち込んで調べたり、持ち出せない資料等を見ながら調べられる環境がほしいです。図書館でWi-Fiが使えないのは正直とても驚きショックです。情報化社会なのに	× △
			【回答】	貴重なご意見をありがとうございます。 図書館でのWi-Fiの設置はセキュリティ対策等の観点から、現在のところ導入予定はありませんが、今後の課題として検討してまいります。 図書館では、ご自身のパソコンの持ち込みを許可しております。（但し、電源の使用はできません。） 図書館内でのインターネットの利用につきましては、各館に設置しております専用の端末をご利用ください。 今後とも図書館へのご理解、ご協力をお願い申し上げます。	