

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月9日	給付金	こども家庭課 福祉政策課	<p>コロナの子育て生活支援給付金は制度ばかりで、もらえる人だけなんですか？ 始めの頃の時みたいに市民のみなさまに給付したらいいのになと思います。</p> <p>【こども家庭課】 こども家庭課で今年度実施しておりますコロナ禍における給付金は、子育て世帯を対象とした国の制度での「低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金」です。また、その制度で対象とならなかった子育て世帯に対して、市独自の制度での「うるま市子育て世帯生活安定給付金」を実施しており、広く子育て世帯への支援を行っております。これらの給付金の趣旨にご理解くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>【福祉政策課】 福祉政策課で実施している新型コロナウイルス感染症関連の生活支援給付は、住民税非課税世帯等を対象とした臨時特別給付金となります。本給付金は、国の施策に基づき新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中、生活・暮らしに特に影響がある住民税非課税世帯等を対象とした臨時的な措置となっております。本給付金の趣旨にご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>	△
	10月14日	市民課	市民課	<p>過去に色々な役所にお世話になりましたがうるま市役所の市民の方の対応は素晴らしかったです。 ●●さんにお世話になりました。 良い人材を確保していますね。私の会社にもほしい人材です。 言葉の使い方や目線など、接客対応が良く、長時間かかる旨の説明でも待ちたくなるような良い気分で過ごせました。 また何かあれば彼女にお願いしたいです。 ありがとうございます感謝で役所を出れたのは今回が初めてでした。</p>	◎
	10月15日	具志川図書館	図書館	<p>当図書館前のガジュマルの大木について 古木であり大木であるところから天然記念物にもなりうる貴重な天然木と推察されます。故に下記の通り希望します。 ①樹齢 ②その木は元何処に存在していたのか ③所有者は誰だったのか、判明したら当木の前で掲示していただきたい。</p> <p>【回答】 図書館をご利用いただきありがとうございます。 貴重なご意見ありがとうございました。詳細については現在詳しいことがわかっていないため今後確認していきたいと思っております。詳細がわかった際の公表等に関しましては個人情報観点からも検討させていただきます。ご理解の程よろしくお願い致します。</p>	△
	10月28日	国民健康保険課窓口	国民健康保険課	<p>男性の職員ですが対応が怖かった。ショックでした。</p> <p>【回答】 この度は、職員の対応において、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。詳細な状況は分かりかねますが、今後も親切丁寧な対応を職員一同心がけていきますので、どうぞよろしくお願い致します。</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月18日	マイナンバーブース	市民課	マイナンバーカードの窓口はサイテー！ 困っているのに全くこちらの意図を理解しない。 何回も来るが誰が対応しても必ず憤慨して帰ることになる。 客対応の教育を必ずやってください。	×
			【回答】市民課	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。窓口対応の研修は行っておりますが、改めて丁寧な対応を心がけるよう接遇向上に努めてまいります。	
	12月8日	マイナンバーブース	市民課	説明を受けたくて、申請したくて来ているのに、手続きを混乱させるような対応で何も手つかずのまま帰され、とてもふゆかいな気持ちになりました。 申請はもう結構です。そこまでしてお金はいらないです。 言い回しがどんなにいいねいでもあしらっているのが分かります。 お金をもらってやっている仕事とは思えません。	×
			【回答】市民課	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。窓口対応の研修は行っておりますが、改めて分かりやすい丁寧な説明を心がけるよう接遇向上に努めてまいります。	
	11月7日	市役所	市民課	両替機（1,000円、5,000円、10,000円）が欲しいです。	△
			【回答】市民課	両替機の設置に向けた具体的な計画はございません。お手数をおかけしますが小銭を準備していただきますようご理解ご協力をお願いします。	
	10月28日	市民課窓口	市民課	市民課の手続きで長く待たされて疲れた。ネット（Web）予約しているのに40～50分以上もおそい。	×
			【回答】市民課	現在市民課にて予約ができる申請内容は「パスポート申請、印鑑登録、引っ越し」となっております。予約をされた方につきましては速やかに窓口へご案内しておりますが、ご案内後の手続きは時間を要します。申請内容にもよりますが、引っ越しの手続きではデータ入力やその他の行政手続きに係る確認のため60分ほど時間が必要です。 手続きを行う際にはお時間に余裕をもってお越しくださいますようお願いいたします。	
	11月1日	市役所	市民課	証明書を機械で発行できて便利ですが、両替機がなく、コインのみ対応は不便です。 総合窓口で聞くと、自販機や売店を進められました。 両替機の設置まではいかなくても、両替対応はできないものでしょうか？ ご検討よろしく申し上げます。	△
			【回答】市民課	庁舎内に設置しておりますマルチコピー機につきましては、紙幣のご利用はできない構造になっております。コンビニでも証明書の取得は可能ですので是非ご利用ください。両替対応につきましては具体的な計画はございません。お手数をおかけしますが小銭を準備していただきますようご理解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
	10月	分割納付	納税課	税金支払いについて 税金一括支払いでは年金生活で厳しいです。分割で支払いができれば助かります。 去年までは分割ができたのに今年から変わったのですか？ 市長が変わってからですか？ 分割ができません。考慮してください。 市民の声を聞いて下さい。	×
			【回答】納税課	この度は、市税の納付方法等についてご意見をいただきありがとうございます。 税の支払いについては、条例等に基づき、固定資産税や市県民税（住民税）については、毎年の年税額を4期に分けての納期限が設定されており、それぞれの期限ごとに自主納付をしていただくことが原則となっております。 令和3年度まで行っていた単純な分納誓約に基づく分割納付については、令和3年4月以降、窓口や電話等での分納相談者に対して、令和4年度以降廃止する旨の説明と文書配布を行ってまいりました。 令和4年度以降については、分割納付の廃止に伴い、納期限内での納付となりますが、事業の継続や生活維持が困難な理由等があり、市税等を一時的に納付できない場合には、地方税法に基づく猶予等の制度を利用し、納付する時期を遅らせたり、分割して納付することが可能となる場合があります。 猶予の申請についてご不明な点がございましたら、お手数ですが納税課までお問合せさせていただきようお願いします。	
	10月24	水道局	営業課	支払いに行きました。10月18日に窓口で対応した大きな人が良くなかった。 自分が1番窓口にいるのに「すみません2番窓口」案内。 何もしていないのにお客さんゆうせんちがうのか？ 2番窓口は素早く対応してくれました。	×
			【回答】営業課	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、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。	
	11月14日	水道局	営業課	給水窓口混雑 人増やして	×
			【回答】営業課	この度は、窓口でお待たせして申し訳ございませんでした。日によって異なりますが、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。	
	12月5日	広報うるま	秘書広報課	「広報うるま」のCDがあると聞いたのですが一般市民でも聞くことはできるのですか？ どのように手に入れることができますか	△
			【回答】秘書広報課	うるま市障害者社会参加促進事業「点字・声の広報等発行事業」において、文字による情報入手が困難な障害者のために、朗読ボランティア団体による「広報うるま」の音声CD（一部カセットテープ）を作成し、視覚障害者の方を対象にお配りしている支援事業となっております。 支援対象者が「視覚障害者等」となっていることから、一般健常者への配布は行ってないということです。 ご理解の程、よろしくお願いたします。	

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
	11月22日	こども教育保育推進課	こども教育保育推進課	<p>子どもが月曜日になるとあおざめた様子で保育園に行くのをこぼみます。 役所とつながる子ども園なのに人は足りていますか？ 職員は朝送るとあいさつもしません。どんな人間を雇っているのですか？ コロナで家庭で見てください？給与払う意味ありますか？いっそお金を取ったらどうですか？</p>	×
			【回答】 こども教育保育推進課	<p>お子様を預けるにあたって不安を感じられている保護者がいる状況を当該園長に伝え改善するよう指導しております。職員配置については、年度途中の休職や産休なども考慮し代替の職員も配置している状況であるとの確認をしました。</p>	
	11月23日	こども教育保育推進課	こども教育保育推進課	<p>保育料なしありがとうございます。 保育士の育成を願います。朝のあいさつをしません。子どもの送迎時受入れもしません。意味がありません。 うるま市だけとは限りませんが人間の質が度をこしてわるい印象です。 沖縄だからしかたないと、まわりの方々も申しておりました。そうなんですか？</p>	×
			【回答】 こども教育保育推進課	<p>当該園長より職員に対し、挨拶に関して見直しを行っております。また、市民からの貴重なご意見を受け止めお詫びの文書を玄関先や各クラスに掲示しているとのこと。この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 市といたしましても、保育士の資質向上のため引き続き研修を行ってまいりたいと思います。</p>	
	11月2日	図書館 中央公民館 資料館 本庁舎	図書館 生涯学習文化振興センター 文化財課 管財課	<p>図書館が休み長い1か月くらいのごとき、新聞だけでも中央公民館か博物館か役所で新聞読ましてください。</p> <p>【図書館】 例年蔵書点検は、1週間から10日以内で3館時期をずらして実施し、新聞が常に利用できるようにしております。しかし、今年は図書館コンピュータシステム更新作業（図書館システム、機器類、Lanケーブル等総入替）も同時に進めたため、17日間（通常休館日を除く）3館同時の長期休館となってしまう、利用者、市民の皆様には大変ご迷惑をおかけしました。 12月1日から通常通り開館しておりますので、どうぞご利用ください。</p> <p>【生涯学習文化振興センター】 生涯学習・文化振興センターゆらてくにおいて、新聞（琉球新報、沖縄タイムス）を定期購読しております。ご利用の際は、職員へお声がけください。 開館時間：午前9時～午後10時※令和4年12月の土、日曜日は午後4時まで 休館日：月曜日、年末年始</p> <p>【文化財課】 市立資料館においては、新聞の定期購読をしていません。また、閲覧するスペースを確保することが困難であるため、新聞を設置することは厳しい状況であります。ご理解をお願いします。</p> <p>【管財課】 庁舎においては新聞購読を行っていないため、今回のような場合は、他の公共施設（ゆらてくなど）での閲覧をご検討いただけますよう、ご理解・ご協力よろしく申し上げます。</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月29日	石川体育館	観光振興課	クーラーが欲しいです	
			【回答】 観光振興課	ご意見頂きありがとうございます。石川体育館アリーナの空調設備導入につきましては、市の関連計画や耐用年数等を考慮し、導入を検討して参ります。	△
	11月7日	石川体育館	観光振興課	ゴミ箱を置いてください。	
			【回答】 観光振興課	飲食等のゴミにつきましては、利用者各自でお持ち帰り頂くようご協力をお願いします。	△
	11月27日	石川体育館	観光振興課	あつい。	
			【回答】 観光振興課	ご意見頂きありがとうございます。石川体育館アリーナの空調設備導入につきましては、市の関連計画や耐用年数等を考慮し、導入を検討して参ります。	×
	12月5日	石川プール	観光振興課	うるみんプールにて痛ましい事故があったと伺いました。午後6時頃ごろだということで、私が息子と通っていた石川プールのことを思い出しました。監視員の方が1人いたのですが、扇風機の前で携帯を操作していました。また、6時ごろになると事務所に戻ってしまい、2人で会話か何かをしていてプール監視もしていませんでした。又休日に行った時は男の高齢な監視員の方が足を引きずり台に上り、うつろな目で？監視していたと思います。プールの監視はせめて50～60代の方がいいかと思ひます。	×
			【回答】 観光振興課	ご意見頂きありがとうございます。頂いたご意見につきましては、指定管理者とともに、プール管理における資質向上に向けて、研修や対応を検討して参ります。	
	11月30日	職員について	職員課	いつも市役所に来るたびに思う。職員は公務員で守られていて、一般の市民はどんな思いで税金を支払っているのか。対応が悪い職員もいる。職員を一般の事業所に仕事を体験させてもいいのではないかとと思う。納税は義務ではあるけど、少しは民間の仕事の大変さも肌で感じてほしい。	
			【回答】 職員課	この度は、不快な思いをさせて大変申し訳ありませんでした。職員の市民対応につきましては、ビジネスマナー研修等を実施しているところですが、今後も職員の市民対応に関する意識を高められるよう取り組んで参ります。ご提言のありました、一般事業所への体験については、職員や一般事業所等の状況を踏まえ検討して参りたいと思ひます。	△
		健康支援課	健康支援課	石川の保健相談センターで動作法教室に参加させていただきました。私は腰痛、肩こり、頭痛と日々大変な思いをしていました。動作法教室で三人の先生方の指導を受け痛みも改善してきました。でも、11月30日(水)で終了・・・とても残念です。出来れば今後も継続してほしいです。そして、痛みで悩んでいる方々を笑顔にさせて下さい。心よりお願い致します。	
			【回答】 健康支援課	動作法教室にご参加くださりありがとうございます。今年度は11月30日で事業を終了しましたが、12月から来年3月まで今まで参加された方や興味のある方を対象にフォローアップを行っています。次年度につきましても動作法教室を行う予定ですので、今後もご参加をお待ちしています。	△

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
	12月8日	公共施設間連絡バス	都市政策課	石川東恩納でもバスに乗れるようにしてほしい。 役所に行くとき、安慶名から歩いていくのが困難。 巡回バスにしてほしい。どこからでも乗れるようにしてください。 不公平です。	
			【回答】 都市政策課	うるま市公共施設間連絡バス実証運行へのご意見ありがとうございます。 公共施設間連絡バスは、市内で運行する交通事業者（路線バス、タクシー）と協議を行い、交通空白地域となっている場所にバス停を設置しております。石川東恩納につきましては、県道255号線上には民間のバス事業者のバス停があるため設置しておりませんが、東恩納周辺には「わかば通り」、「美原公民館入口」のバス停がございますので、そちらをご利用いただくようお願いいたします。 また、安慶名のうるみんからうるま市役所へ公共施設間連絡バスをご利用いただくこともできますのでご検討ください。	△
	12月	公共施設間連絡バス	都市政策課	・石川出張所から東山公民館の間にサンエー赤崎店にバス停希望（上り坂） コミュニティバスに乗る方はいないかと気をくばって下さりありがとうございます。 各便もよろしく願います。	
			【回答】 都市政策課	いつも公共施設間連絡バスをご利用頂きありがとうございます。 東山地区においては、令和3年11月より新たな乗入れを開始しておりますが、運行ルートについては、既存の交通事業者（路線バス、タクシー）と協議を行い、うるま市地域公共交通会議の承認を経て決定しているためご理解をお願いいたします。なお、石川出張所にて東山方面のバスに乗換えたり、お帰りは公共交通のひとつであるタクシーをご利用いただくなど、併せてのご検討もお願いいたします。今後も交通事業者との役割分担を明確にしながらご提案ルートを含めた最適なルートについて検討して参ります。	△