

## 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	6月2日	街路樹	維持管理課	みどり町周辺の木が高くなり、夜道が暗く不安です。 また、近隣には葉っぱもすぐ大変です。早急に伐採頂きたいです。宜しくお願いします。	△
			【回答】維持管理課	みどり町周辺の木につきましては、天願土地区画整理事業にて植栽された樹木で植樹から30年以上経過後高木となり、危険木（腐敗、空洞等）の撤去及び剪定作業をおこなっております。基本的には、およそ3年に一度の剪定作用を行っておりますが、樹木の繁茂状況では管理の行き届かない樹木もあり、限られた予算での対応で近隣住民の皆さまにはご迷惑をお掛けしておりますが、出来る限りの清掃等を実施していきたく考えておりますので、ご理解とご協力をお願い致します。	
2	6月4日	証明手数料支払い窓口	維持管理課	車庫証明書発行に必要な「保管場所使用承諾証明書」を取りにきました。 会社の始まる8時30分に来ましたが、銀行窓口が開いてないため9時過ぎまで待たされてしまいました。 ¥200なのに。銀行窓口は8時30分から9時まで（各担当税金窓口にお支払い下さい。）と記載されていますが、コロナ禍で窓口が密になる原因にもなりかねないため改善策をお願いします。	△
			【回答】維持管理課	この度はご不便な思いをさせて、申し訳ございませんでした。 銀行窓口につきましては、委託先銀行の事務処理上の都合もあり9時からの受付となっております。 今後につきましては、銀行窓口の受付時間（9時～16時）を前もってお伝えすることに努めるとともに、最寄りの金融機関の窓口以外でも支払いができますので、希望される方には支払納付書の発送等の対応を行い、密にならないような対応をまいります。ご理解の程よろしくお願いたします。	
3	6月11日	健康支援課	健康支援課	6月8日ごろに総務課の担当職員から健康支援課担当職員あてに情報開示の件で電話するように言われたので、健康支援課職員あてに電話したが、電話を受けた女性職員がフルネームを執拗に聞いたりしていたが、私は名字でなのり、総務課と健康支援課担当職員は要件と名前は把握しているのに、その女性職員へフルネームを伝える必要はあるのか。 しかも、この女性職員は名前もなのらず、最後の捨て台詞で、一般市民ということでもいいですよと言っていた。	×
			【回答】健康支援課	この度は、電話対応における職員の対応が十分ではなかったことにお詫び申し上げます。 電話対応については、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、信頼と安心がもてる市民対応の徹底に努めてまいります。	
4	6月15日		不明	総務責任者殿 私は個人タクシー事業者です。 実は1月と3月と支援金が10万円ずつ支給がありましたが、未だかつて実行されていません。 即実行をお願いします。	×
			【回答】秘書広報課	担当部署の特定ができないため秘書広報課で回答いたします。 本市が今年の1月と3月に実施した個人事業者及び中小事業者向けに支援金10万円を給付する事業の有無を調べた結果、該当する事業はございませんでした。 お手数をお掛けいたしますが、次回から事業名や担当部署を明記していただければ担当部署を特定し対応いたします。 ご理解とご協力をお願いいたします。	

## 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
5	6月21日	証明書交付	市民課	証明書交付の待ち時間長すぎだと思います。	×
			【回答】市民課	この度は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、記載内容の確認などにお時間をいただくことがございます。ご理解とご協力をお願いいたします。 うるま市ではマイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付を導入しております。お近くのコンビニ等でお時間を気にすることなく証明書の取得が可能ですので、ぜひご利用ください。	
6	6月25日	自動交付機	市民課	住民票のマシンがスムーズにボタンが効かない。	×
			【回答】市民課	自動交付機のタッチパネルの不具合について大変ご迷惑をおかけしております。現在設置しております自動交付機はすでに機器製造が終了しており後継機の製造もなく更新ができない状況です。不具合が起きた際に修理対応ができないこともあり、今後撤去を予定しております。自動交付機で取得できる証明書につきましては、コンビニでの取得が可能ですので、マイナンバーカードの取得をご検討ください。	
7	6月28日	健康支援課	健康支援課	今日午前中、健康支援課へ国保の鍼灸の割引チケットをもらいに行きましたが、職員の対応が悪かったです。 何か不正に受給すると思ったのか、色々質問されて気分が悪かったです。こちらの説明不足はあったと思いますが、折角ある制度なので柔軟に対応して欲しいです。 これでは絵に描いたモチの印象を受けました。 それと、ちゃんと職員はネームプレートをして欲しい。基本中の基本だと思います。ちなみに女性でした。	×
			【回答】健康支援課	この度は職員の対応におきまして、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。 はり灸あん摩マッサージ施術は、症状を緩和するための処置で、症状の診断・治療を行うものではありません。利用券につきましては、国保加入者で、国保の療養給付を受けていない方に交付しておりますので、窓口において確認のため説明・聞き取りを行っております。 今回のご指摘を踏まえ、ネームプレート着用の徹底、窓口対応の向上に努めてまいります。今後ともご理解ご協力をよろしくお願いいたします。	
8	6月28日	市民課	市民課	とっても親切にしてもらいました。ありがとうございます。 名前を確認できずご意見箱に投函させていただきました。ショートカットの女性です。	◎
9	7月3日	市民課窓口	市民課	住民票の旧姓併記を求めて、受付窓口のお2人に方法を伺い、申請を致しました。受けとったものを持ってマイナンバー窓口で旧姓の併記を依頼したところ、これは旧姓の併記にあたらぬとの対応でした。 旧姓の併記に種類があるのであれば、窓口でそのような案内をするべきではないでしょうか？ 市民は証明サービスを熟知している訳ではございません。又、その後の対応も非常に残念なものでした。スタッフ同士で謝罪していましたが、こちらには一言の謝罪もなく、更に窓口で30分、変更1時間も待たされ悲しい気持ちになりました。 女性の社会進出に伴い、通称利用の拡大が国の政策として推進されていますが、現場の対応は非常にお粗末です。 旧姓の併記申請に来る女性は、実社会でくやしく、つらい思いをして、覚悟を持って申請しています。その思いが全く尊重されていない現場で悲しく思います。 このような思いをされる方が、今後あわられない様に改善を望みます。	×
			【回答】市民課	この度は、窓口で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。窓口対応職員の勘違いにより旧氏併記の届け出を、変更前氏名の確認ができる住民票発行の手続きとして取り扱ったために起こったミスかと思われます。今後はこのようなことがないよう、業務マニュアルの見直しと職員の窓口対応研修の強化を行ってまいります。	

## 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	7月7日	新型コロナウイルス感染防止対策	管財課	マスクなしで入館するものがある、注意してほしい。	△
			【回答】 管財課	現在、本庁舎東棟・西棟の主要出入口に「マスク着用並びに手指消毒についての協力依頼」を呼びかける掲示を行っております。呼吸器系の病気や皮膚トラブル、障がいなどの理由によりマスクの着用が難しい方がいらっしゃることにご理解をお願いします。	
11	7月8日	維持管理課	維持管理課	以前より 飲み水 蛇口の周りが汚れていて、暑くて飲水したいのに黒ずみが汚く飲めません。 また、昆布の公園、市内バス停のあるところのトイレがとても汚くては入れませんでした。何とかして下さい。	×
			【回答】 維持管理課	昆布公園の管理につきまして、うるま市公園等里親制度を利用し地元自治会による公園内草刈り作業、トイレ清掃等の管理をお願いしている所です。公園利用者が快適に公園を利用出来るよう地元自治会協力のもと、利用しやすい公園に努めていきたいと考えております。	
12	7月16日		秘書広報課	戦後、うるま市が発展していった地図を10年ごとに作成してください。	△
			【回答】 秘書広報課	担当部署の特定ができないため秘書広報課で回答いたします。この度は貴重なご意見ありがとうございます。担当となる部署や資料の調査、作成の有無等も含め検討してまいります。	
13		防犯カメラ	市民協働課	うるま市は発展しています。昆布の方にも防犯カメラ設置を強く希望します。	△
			【回答】 市民協働課	防犯カメラ設置につきましては、犯罪の抑止力向上のため、道路や公園に設置されており、昆布地区には1基設置されているところでございます。 防犯カメラは、犯罪の抑止に効果的な手段である一方、個人のプライバシー保護へ配慮する必要があることや維持管理費の観点からただちに設置することは困難であります。 犯罪の起きにくい環境づくりのため、引き続き警察や防犯協会、自治会等の関係機関と連携した活動を実施してまいりますので、ご理解をよろしくお願いいたします。	
14		石川ビーチ	維持管理課	石川ビーチの清掃についてボランティアがプラスチックゴミなどを拾っているようで随分きれいになりました。 ただ、春から初夏にかけてアオサのような海藻が多量に砂浜をおおい、散歩もままなりません。それが6月頃には15cm以上も積もって腐りはじめ異臭が立ち込めます。足を踏み入るとズブリとめり込み、不快感厳しく、善処をお願いします。	△
			【回答】 維持管理課	石川ビーチボランティア活動に対し感謝申し上げます。 石川海岸は沖縄県中部土木事務所より海岸海浜浄化業務委託を受け、うるま市にて管理をおこなっておりますが、限られた予算内での浄化業務で行き届かないカ所がありご不便をお掛けしてしております。海岸のパトロール等行い浄化業務に努めていきたいと考えております。	