

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	10月11日	教育委員会	学校教育課	学校出入口に送迎車両出入禁止とある為、学校周囲での乗降で付近の住民はとても迷惑しています。 送迎が当たり前の現在、学校内で安全に乗り降りできるスペース作りの検討はできませんか？ 自分達（学校内）さえ平穩、安全であれば周りはどうでも良いのでしょうか。 近隣住民にも優しい教育の場となってほしいです。	×
			【回答】 学校教育課	ご意見ありがとうございます。 この度は、近隣住民の方にご迷惑をお掛けし、お詫び申し上げます。 うるま市教育委員会では、徒歩登校が規則正しい生活リズムの確立、子供たちの学習意欲や体力の向上、情緒の安定、自立心の芽生えにつながると考え、徒歩登校を奨励しております。 また、子供たちの安全を確保する観点から、校内への車の乗り入れは原則禁止としており、自家用車で送迎する際には学校から離れた安全な場所での乗降を保護者に依頼しております。 とは言え、地域住民にご迷惑をお掛けしている状況は理解しておりますので、乗降場所について検討するとともに、徒歩登校については再度周知徹底を促し、周辺での乗降を減らす等、地域にご迷惑とならないよう努めてまいります。 今後も教育行政に対し、ご理解ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。	
2	R4. 12	職員の喫煙	職員課	職員のたばこについて、吸うのは自由ですが、昼休みの終わった13時に吸いに行く方は・・・どう考えられますか？ 昼の休憩中にたばこを済ませて、13時には業務すべきと思います。	×
			【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。 職員へは、勤務時間中一時所定の場所を離れる場合は、行き先を明らかにする必要があることと、職務に専念する義務があること等を職員へ周知徹底して参ります。 また、昼当番（12～13時）の職員が時間をずらして昼休憩を取る場合がありますので、その点をご理解いただけますと幸いです。 ご指摘いただきありがとうございますございました。	
3	R4. 12. 21	職員の喫煙	職員課	私は市役所の近くに住んでおり、よく市役所前のファミリーマートを利用しますが、常にだれかが喫煙しています。一般のお客様ではなく市役所の方のようです。 受動喫煙など、心配なのですが、吸わない方のために指定の喫煙場所を設置してはどうですか。子供や年寄り、吸わない方の迷惑にならないようにして下さい。 特に毎朝、ほとんど同じ人が喫煙しています。	×
			【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。 職員へは、勤務時間中一時所定の場所を離れる場合は、行き先を明らかにする必要があることと、職務に専念する義務があること等を職員へ周知徹底して参ります。 市役所については、受動喫煙防止法等で敷地も含めて喫煙できませんので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。また、当該店舗の喫煙所については指導する立場にございませんので、その点もご理解いただけますと幸いです。 ご指摘いただきありがとうございますございました。	

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
4	R5. 1. 30	納税証明発行	市民課	納税証明書の発行が他の市町村に比べて遅いです。	×
			【回答】市民課	証明書の交付に際しお待たせしてしまい申し訳ございません。本市では複数の証明書が必要な場合でも一か所で申請が行えるように、市民課でまとめて証明発行業務を行っているためお待たせする場合がございます。ご理解の程よろしく申し上げます。	
5	R5. 2. 1	マイナンバーブース	市民課	もう少し丁寧な説明をして下さい。何度も通えません。	×
			【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。	
6	R5. 1. 17	窓口対応	障がい福祉課	カウンターに30分以上座ったいたが、職員は誰も声をかけず！待たせるなら声をかけるべきでは？並ぶ場所が違うなら声をかけるべきでは？市民対応は？	×
			【回答】障がい福祉課	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。改めて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。	
7	R5. 2. 1	公共施設間連絡バス	都市政策課	赤崎バス停に往復停車をお願いします。	△
			【回答】都市政策課	公共施設間連絡バスへのご意見ありがとうございます。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おります。赤崎バス停につきましては、生活交通を担う民間の路線バスが停車しているため、公共施設間連絡バスが停車することで路線バスが競合してしまいますのでご理解をお願いいたします。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。	
8		公共施設間連絡バス	都市政策課	サンエー赤崎方面から東山方面へ登り坂で困っています。サンエー赤崎店前停車をぜひお願いします。	△
			【回答】都市政策課	公共施設間連絡バスへのご意見ありがとうございます。東山地区及びサンエー赤崎店においては、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乘換えたり、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。	
9	R5. 1	給水受付	営業課	受付2席ありますが、職員は1人しかおりません。先日伺った際には窓口一人しかおらず、電話も鳴りっぱなしでした。業務に支障があるのではないですか。お客をまたせるのは失礼です。	×
			【回答】営業課	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、お待ち頂く場合がございます。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
10	R5. 1. 23	住民税	納税課	前回の10月に離職による住民税の支払いが難しくなったため、免除の対象にならないか相談させていただきました。 通帳や給与明細、生活にかかる費用等、全て曝け出しました。恥ずかしい思いもしましたが、生活が厳しいためオープンに提示しました。 担当の方からは少しでも働いている場合、免除の対象ではないことを伝えられました。（奨学金と保険を支払う前に税金を納めるように）窓口に来て、支払える時に支払える金額だけ納められるということも教えてもらい、そのようにさせていただくことにしました。 一期、二期と、まとまったお金でなくてくも大丈夫だとしりほっとして帰りました。 本日やっと1万円準備して納めに来ましたが、担当の方からは「前回お電話で、毎月1万円づつお支払する約束をされていたと思うのですが…」と言われ「私？」電話した覚えも記録ありません。前回窓口に来て話をした内容を伝えました。すると、又、記録を調べに行かれて、担当の方は「1万円というのは私の間違いでした、毎月お支払いいただけるのをお約束されていたのですが、窓口に来られていないので…」「未納の一期分¥12,000だけでもお支払いいただけないでしょうか」（1万円しかないのに、1万円だけ払った） 私が前回来て約束させていただいたことと、今回対応された方とのずれがありショックでした。 ※窓口で話した内容が、電話して話したことになっていた。 ※金額指定（1万円）したことになっていた。（後で「1万円」という指定は間違いだったと訂正されていましたが、失礼だと思います） ※約束したというが、その内容が違っていた。 私と前担当者との認識の違いなのか、あまりにも今回の担当者の方が「記録を見ると…」というその記録があいまいなものでした。私が、すぐに全て支払えば良いものだと思いますが、支払えるならとくに支払っています。この約束の内容は寝耳に水で、私が約束を守っていないといわれているようで、とてもショックで苦しくなりました。約束をしたというのであれば、何か書面で記録してお互い持っているなど、対応してほしいです。そちらの記録というの、とても信用できません。 お互いが確認した書類を保存するなど（担当者2名で確認するとか）工夫してください。同じような人を出さないためにも。	×
			【回答】納税課	この度は職員の対応におきまして、不快な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。 また、市税の納付について、事前のご相談や資料提出などにもご理解ご協力いただき、誠にありがとうございます。 納税課では、日頃より、納付相談や納付状況等をシステムにて管理しており、職員がお客様とご相談をさせていただく際には、直前にこれまでの交渉記録等を確認し慎重に対応するよう努めております。 今回のご指摘については、事前でのこれまでの交渉記録の確認不足から生じた不手際だと認識しております。今一度、納税課職員としての職責の重要性を再認識するとともに、お客様との詳細な交渉記録の保存、事前での情報の確認を徹底するなどして、納税者との信頼が確保できる窓口の対応に努めてまいります。	
11	R5. 1. 16	維持管理課	維持管理課	かねひで側の駐車場入口の歩道タイル直してください。役所の入り口なのに誰も指摘しないのですか？ 子供達の通学路でもあるのですぐ、対応してください。	×
			【回答】維持管理課	うるま市役所西棟南側駐車場入口のタイルにつきましては、令和5年2月4日にアスファルト舗装にて補修を行っております。今後、道路及び公園の補修等は出来る限り早急な対応に努めてまいりたいと考えております。	

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
12	R5. 1. 11	通知文書等	総務課	勤め先に外国人技能実習生が居るのですが、彼らの行政、役所等からの郵送等による通知書類を見たときに、漢字が読めず、外国語（ベトナム語など）に翻訳するのに手こずるのを見ました。 通知書類の漢字に読み仮名を記載していただくようお願い申し上げます。 また、漢字を省くのはやめてください。漢字を省くと日本語から外国語（ベトナム語などに）に翻訳しにくくなるためです。	△
			【回答】 総務課	市民等へ送付する文書については、その内容が分かりやすいよう簡潔明瞭で丁寧な表現であることが大切であると考えております。 近年では、市内に居住する外国人労働者等も増え、関係課において様々な文書を送付しているところですが、今回のご要望を受け、どのような改善が可能か関係課への周知を行ってまいります。	
13	R5. 1	あげなプロムナード 周辺	維持管理課 教育支援センター	こういった設備・公園？を作るのは良いことですが、維持や管理がうるま市は他市町村にくらべ少々？おとっているように感じます。 夜間になると未成年がタムロしてタバコ吸ったり、禁止のスケボー等が目立ちます。設置するからにはきちんと管理してもらいたいと思います。 夜間パトロール等の実施とかはしないのですか？ただでさえこの辺りは2～30年以上前から治安が悪いところだった記憶はありますが、区画整理で多少は良くなると思ったのですが…。となりの沖銀裏の屋根付きベンチテーブルも若者が飲酒したりでゴミがすごい。 本当にもったいないと思います。昼と夜（特に週末）では全く別の世界です。 最近では中学生も目立ちます。フツーにタバコ吸っていますよ。制服で！ アリーナ計画もあるようですが、後々の維持管理等費用を考えると、うるま市は箱物が多い感があります。建てるだけでなくあとのことも検討することも大事だと思います。長くなりましたが、まずは未成年非行を何とかしてほしいです。（条例等の強化）	
			【回答】 維持管理課 教育支援センター	公園等の維持管理について【維持管理課】 あげなプロムナードにつきましては、現在、うるま市シルバー人材センターと清掃委託業務契約し、年6回の草刈り作業及び週2回のゴミ回収の維持管理を実施しております。また、夜間パトロールについては、うるま署へ巡回パトロールして頂くよう相談したいと考えております。 夜間パトロールについて【教育支援センター】 青少年健全育成に関心を持っていただきありがとうございます。教育支援センターでは、沖縄県教育委員会で定めた毎月第3金曜日の「少年守る日」に夜間街頭パトロールを実施しているほか、青少年指導員による夜間街頭パトロールを実施しております。しかしながらそれだけでは大人の目が行き届かないのが現状です。 また、夜間街頭パトロールでは補導権限はなく、子どもたちへの帰宅指導や口頭注意となります。22時～4時の時間帯は沖縄県青少年健全育成条例に基づき深夜はいかいとみなされる時間帯となり、警察の補導対象となります。未成年であると思われる子どもの喫煙・飲酒・深夜はいかいを発見した際には、警察への通報にご協力をいただけるとありがたいです。 今後とも行政と地域が一体となり、うるま市の青少年の健全育成にご協力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
14	R5. 2. 1	保育園入所	保育こども園課	今育休中の教員です。仕事復帰にあたり、第二子の保育所を、第一子と同じ所で希望しています。昨今、学校現場では教員不足や教職員の過労など色々と問題視される中、子育てとの両立にも不安を抱えながらの復帰を考えています。しかし、第二子は希望の園には入所できず、第一子と異なる園でした。また、第一子も、1号認定での保育園の利用となっておりますので、朝、夕方の1日に2回の延長料金が発生します。 そこまでして、復帰した方がいいのか悩みます。 保育士や医療関係、介護職などと同じように、教員も加点はないのですか？勤務時間などで、公務員と同じ点数でしか考慮されないのは、あまりにも仕事復帰にあたり厳しいです。園が異なるというのは日々の送迎の面でもそうですが、弁当の日や行事などが異なる場合も考えられるので、仕事と家庭、育児が上手くできるか心配です。教員という仕事を続けていくためにも、どうか子育て中の教員にも配慮して頂きたいです。	×
			【回答】 保育こども園課	貴重なご意見ありがとうございます。 子育てと仕事の両立の中できょうだい児が別々の園への入所となり期待に沿えない状況となってしまい申し訳ありません。 令和5年度保育施設の入所にかかる選考におきましては、業種による加点として保育施設に従事する保育士への加点を行っております。それは、保育士の職場復帰によりより多くのお子様を預かることができる環境を整えるためとなっております。その他従事している業種による加点等は行っていない状況にあります。 従事する業種による加点につきましては、それぞれの業種より様々な状況があることが想定されていることから、入所選考においてそれを反映するのは難しいものと考えておりますが、基準点のあり方については、様々なご意見を加味し検討していきたいと考えております。	
15	R5. 2. 8	保育園入所	保育こども園課	兄弟児の点数をもっと高くしてほしい。 別々の保育園だとお迎え時間がギリギリになり延長保育になることも多いです。 お迎えの時間に間に合わない！と毎日焦り、子どもたちにも先生たちにも申し訳ない気持ちになります。 できるだけ、兄弟は同じ園に通うことができるよう選考の段階で点数を高くしてほしいです。	×
			【回答】 保育こども園課	貴重なご意見ありがとうございます。 きょうだい児が別々の園への入所となってしまい、期待に沿えない状況となってしまい申し訳ありません。 きょうだい児の入所選考におきましては、一定程度の加点（5点又は10点）を行っている状況にありますが、希望する施設の空き枠が無い状況等により新規の入所選考ができないケースもあるなど様々な要因により入所案内ができないことがございます。 しかし、ご指摘のとおり入所選考においては選考点数による影響が大きいことから、今後、その他の加点とのバランスを考慮しながらきょうだい児加点の在り方について検討していきたいと思っております。 退園手続きを必要としている理由につきましては、保育所に入所できていない方（待機児童）がいる中で、在園児の保障をした状況で転園希望を出せることとなった場合、待機児童が入所しづらくなることから、公平性を考慮しそのような対応をさせていただいております。 ご理解ご協力よろしくお願いいたします。	