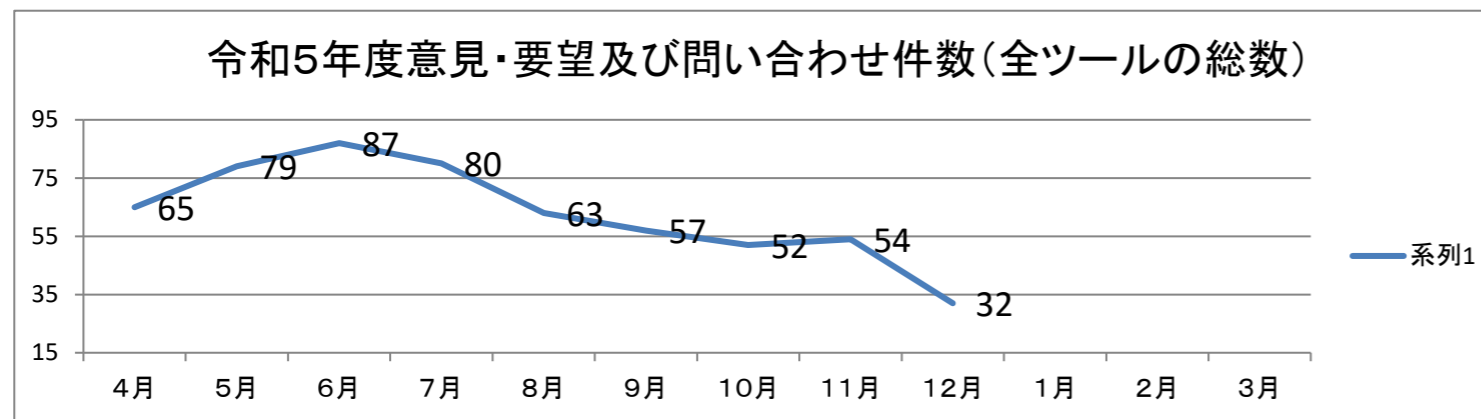


住民要望等処理内容等一覧(令和5年10～12月受付処理分)

番号	收受年月日	種類区分	ツール(媒体)	内容	回答	公表について	内容
1	2023/10/10	s02_苦情	t04_メール	n02_医療・福祉	必要	公表	3歳未満の保育料について、所得額で区別するなら低所得者も割合で負担するなど調整してほしい。所得額によって保育料を支払う必要があるのであれば、市外に住所を移した方が得だ。
2	2023/10/31	s02_苦情	t04_メール	n04_職員対応	必要	公表	相談した際に正確な答えや対応がなされないことが多い。職員のミスにより何度も市役所に足を運ぶことが多く不愉快。市民のことを考えて寄り添った対応をするべき。
3	2023/11/1	s01_要望	t04_メール	n09_通信広報等	必要	公表	滝沢NAVIアプリで熊の目撃情報が配信されるが、役所閉庁時間は配信されない。防災無線では場所が聞き取りずらく、アプリで配信されるととてもありがたい。即時配信でなくても翌開庁時に配信してほしい。
4	2023/11/6	s02_苦情	t04_メール	n04_職員対応	必要	公表	市民課窓口でこちらの説明が伝わらなかったのか、障がい者扱いされ福祉課の職員を呼ばれ、こちらを見ながら笑われた。市民課では見た目で人を判断し横柄な対応をするというマニュアルでもあるのか。
5	2023/11/13	s01_要望	t04_メール	n01_防災・防犯(交通)	必要	公表	穴口のみたけの園が工事され、建物の周囲がコンクリート壁や銀の柵で囲われたため見通しが悪く、先日も交通事故があった。子育て世帯も多く、通学で利用する学生も多いため、カーブミラー等設置してほしい。
6	2023/11/15	s02_苦情	t04_メール	n06_その他	必要	公表	婚姻届を提出し、2週間ほどで盛岡市で戸籍謄本が取得できるといわれ、何度も盛岡市役所に行ったが受け取れず、3週間経過したため問い合わせると戸籍の送付漏れだったと謝られた。不信感しかない。
7	2023/11/28	s02_苦情	t04_メール	n06_その他	必要	公表	公園でボール遊びをしていたら市職員に公園ではボール遊びをしてはいけないと注意された。ボール遊びを禁ずる条例があるのか。公園での遊び方について市民に情報共有するべき。
8	2023/11/30	s02_苦情	t04_メール	n06_その他	必要	公表	隣家の空き家の樹木について対応してほしいと何度か電話したが、何も対応されない。電線にかかる樹木は東北電力に連絡すると言われたが、それも対応されない。本当に空き家対策しているのか。
9	2023/12/6	s01_要望	t04_メール	n02_医療・福祉	必要	公表	先日非課税世帯給付金の問い合わせをしたところ早くも2月だと言われた。他自治体では早めに支給できるよう動いているところもあるが、相変わらず滝沢市は遅い。一日も早い給付を望む。
10	2023/12/18	s02_苦情	t04_メール	n09_通信広報等	必要	公表	デジタル化が進むにあたり、ゴミカレンダーや交通災害共済のお知らせなどを除き、印刷物の戸別配布は不要と感じる。配布不要世帯を調べ、戸別配布から回覧とし、印刷物を減らす試みをする予定はあるのか。
11	2023/12/28	s03_提言	t04_メール	n02_医療・福祉	必要	公表	子ども医療費給付対象拡大大変助かります。申請方法について、保険証と口座の写しの添付が必要だが、なぜマイナンバーを活用しないのか。活用により手続きや業務の簡素化が期待できると思う。
							合計:11件

令和5年度意見・要望及び問い合わせ件数（全ツールの総数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	65	79	87	80	63	57	52	54	32				569



令和5年度10～12月（報告件数）			
10月	声の箱・投書等	2件	8件
	HP	6件	
11月	声の箱・投書等	0件	7件
	HP	7件	
12月	声の箱・投書等	2件	4件
	HP	2件	
合計	声の箱・投書等	4件	19件
	HP	15件	
対前年度比	声の箱・投書等	△10件	△10件
	HP	0件	

令和4年度10～12月（報告件数）			
10月	声の箱・投書等	5件	9件
	HP	4件	
11月	声の箱・投書等	5件	10件
	HP	5件	
12月	声の箱・投書等	4件	10件
	HP	6件	
合計	声の箱・投書等	14件	29件
	HP	15件	
対前年度比	声の箱・投書等	9件	△40件
	HP	△49件	

(別紙1)住民要望等処理状況一覧(令和5年10~12月受付処理分)

番号	受付日	意見の内容(要旨)	回答	公表について	区分	媒体	要望の種類	対応	回答内容
1	2023/10/10	3歳未満の保育料について、所得額で区別するなら低所得者も割合で負担するなど調整してほしい。所得額によって保育料を支払う必要があるのであれば、市外に住所を移した方が得だ。	必要	公表	s02_苦情	t04.Eメール	n02_医療・福祉	児童福祉課	日頃より市児童福祉行政にご理解・ご協力いただきまして、ありがとうございます。 保育料額につきましては、国が定める上限額の範囲内で、市が世帯の所得に応じて金額を定めており、現在、滝沢市では、生活保護世帯、市民税非課税世帯を除く第1子については、保育料をご負担いただいております。 令和5年4月からは、「たきざわ子育て応援保育料無償化事業」として第2子以降の保育料は所得によらず無償となっております。 保育施設は、保護者の皆様にご負担いただく保育料を財源の一部として運営されていますので、納付についてご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。
2	2023/10/31	相談した際に正確な答えや対応がなされないことが多い。職員のミスにより何度も市役所に足を運ぶことが多く不愉快。市民のことを考えて寄り添った対応をするべき。	必要	公表	s02_苦情	t04.Eメール	n04_職員対応	総務課	(メールにて回答) お問い合わせいただきました職員の育成に御回答いたします。 まず、この度は職員の対応によりご不快な思いをさせていただきましたことについて、お詫び申し上げます。 ご指摘のとおり、職員はご相談いただいた方に寄り添い、丁寧な対応をすべきであり、この度の対応はその意識を欠いていたものと捉えております。 また、ご相談いただいた内容について不明確な点などがあれば、お時間を頂きながらご相談内容をお伺いしながら、お調べする等の対応も必要であります。 このようなことは、ご相談対応の基本であると考えており、職員の育成に当たり、ご指摘いただいたことを踏まえ、市民の皆さんの目線で日々の業務に当たるよう指導してまいります。 この度のご指摘、ありがとうございました。
3	2023/11/1	滝沢NAVIアプリで熊の目撃情報が配信されるが、役所開庁時間は配信されない。防災無線では場所が聞き取りずらく、アプリで配信されるととてもありがたい。即時配信でなくても翌開庁時に配信してほしい。	必要	公表	s01_要望	t04.Eメール	n09_通信広報等	たきざわ魅力発信推進室	(メールにて回答) この度は、「滝沢NAVI」アプリについての御意見をお寄せいただき、ありがとうございました。普段から滝沢NAVIを御利用いただいていることに感謝申し上げますとともに、臨時情報配信が〇〇様のお役に立っていることを嬉しく存じます。一方で、御指摘いただいた10月29日(日)及び11月1日(水)の防災行政無線の内容が滝沢NAVIに掲載されなかった件については、御不便をおかけし申し訳ございませんでした。 滝沢NAVIの臨時情報配信は、防災・災害情報や観光情報等の行政情報を電子メールで配信する「いわてモバイルメール」の内容を基にお送りしています。平日の場合、防災行政無線と同時にいわてモバイルメールによる発信が行われていますが、祝祭日や平日早朝など市役所開庁時間外の場合は、緊急的に防災行政無線のみで発信する体制となっています。このことから、本件の場合は、滝沢NAVIの臨時情報配信が伴わない防災行政無線での周知となっていたものでした。 今後については、祝祭日や平日早朝など市役所開庁時間外においても、滝沢NAVIの臨時情報配信が伴う防災行政無線等による発信体制を構築することが可能か検討してまいります。
4	2023/11/6	市民課窓口でこちらの説明が伝わらなかったのか、障がい者扱いされ福祉課の職員を呼ばれ、こちらを見ながら笑われた。市民課では見た目で人を判断し横柄な対応をするというマニュアルでもあるのか。	必要	公表	s02_苦情	t04.Eメール	n04_職員対応	市民課	(メールにて回答) 〇〇様 この度は滝沢市ホームページをご利用いただきありがとうございます。 メールフォームからいただいたご意見について、以下により回答申し上げます。 まず、滝沢市の窓口対応において不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 いただいたお問い合わせの内容からは、個別の具体的な対応について特定に至りませんでした。内容に関する全般的な対応について下記のとおり回答いたします。 ・「頭のおかしい障害者扱いし福祉課の方を呼び対応させた」との事について (回答)窓口でお申し出いただいた内容から必要な手続きを特定し、適切に目的を達成いただくために、お伺いした手続き名や必要書類の提出先などから、福祉課に限らず関係課との確認調整を行い、手続き先として担当部署が他課であればそちらにご案内することなどは当然に考えられます。しかし、必要な手続き等が申出内容からスムーズに確認できないという理由で、一方的に障がいと決めつけ福祉課職員に対応させるという事はございません。 ・「女性5、6人が中央のデスクで母のほうを見ながら声を出し笑ったりしていた」 ・「見た目などで判断し馬鹿にした態度や横柄な対応をしても良いというマニュアルがあるという解釈でよろしいでしょうか」との事について (回答)業務中の会話の中で談笑が一時的に発生することがあったとしても、お客様を嘲笑するようなことは決して無く、またお問い合わせいただいたような横柄な対応をするというマニュアルも存在する訳がないのですが、前段の対応を含め、今回誤解を与えるような状況があったという点についてお詫び申し上げます。 回答は以上であります。いただいたご意見の趣旨を課内で共有させていただき、改善につなげてまいりますので、今後ともよろしく願いたします。
5	2023/11/13	穴口のみたけの園が工事され、建物の周囲がコンクリート壁や銀の柵で囲われたため見通しが悪く、先日も交通事故があった。子育て世帯も多く、通学で利用する学生も多いため、カーブミラー等設置してほしい。	必要	公表	s01_要望	t04.Eメール	n01_防災・防犯(交通)	防災防犯課	(メールにて回答) ご要望いただいた箇所について、11月13日に当課にて現地を確認したところ、施設のコンクリート壁により、交差点の視認性が悪くなっていることを確認したため、カーブミラーの設置は安全対策の一つとして有効と考えられます。 なお、市によるカーブミラーの設置は、自治会から要望を提出していただくことにより、地域の総意による要望であることを確認させていただいております。その上で、設置基準に基づき市で現地調査を行い、優先順位に沿って設置を行っております。 つきましては、今回頂戴したご要望内容については自治会と共有させていただき、今後、安全対策について自治会と検討したいと考えております。 引き続き、本市の交通安全事業へのご理解とご協力をよろしく願いたします。

番号	受付日	意見の内容(要旨)	回答	公表について	区分	媒体	要望の種類	対応	回答内容
6	2023/11/15	婚姻届を提出し、2週間ほどで盛岡市で戸籍謄本が取得できるといわれ、何度も盛岡市役所に行ったが受け取れず、3週間経過したため問い合わせると戸籍の送付漏れだったと謝られた。不信感しかない。	必要	公表	s02_苦情	t04_Eメール	n06_その他	市民課	<p>(メールにて下記内容の回答を送信したが、記載されていたメールアドレスが存在しないというエラー表示で不達となった) 〇〇 〇〇 様</p> <p>この度は滝沢市ホームページをご利用いただきありがとうございます。 メールフォームからいただいたご意見について、以下により回答申し上げます。</p> <p>まず、この度は何度も足を運んでいただいた上、ご連絡をいただくまで戸籍の送付がされていなかったことにつきまして深くお詫び申し上げます。 送付に至るまでの複数のチェックの過程で、人的ミスが重なってしまったことが原因と捉えておりますが、大事な戸籍の送付の遅滞が発生してしまった件については、弁解のしようもございません。 今回の件を受けまして、チェック体制と方法の見直しを進め、再発防止に取り組んでまいります。</p> <p>繰り返しになりますが、この度はご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。</p>
7	2023/11/28	公園でボール遊びをしていたら市職員に公園ではボール遊びをしてはいけないと注意された。ボール遊びを禁ずる条例があるのか。公園での遊び方について市民に情報共有すべき。	必要	公表	s02_苦情	t04_Eメール	n06_その他	都市政策課	<p>(HPにて回答) 日頃から市政に対するご理解とご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。 滝沢市ホームページへご意見・ご要望をいただきました「せいほくタウン西公園での遊び方」について都市政策課よりご回答いたします。 去る11月22日(水)にせいほくタウン西公園へ市職員2名が伺ったのは、近隣住民からの問い合わせに対応するためでありました。内容は「当該公園で、大人と子供がサッカーをしているため、ほかの利用者が遊べない。」というものでございます。公園は小さい子どもからお年寄りまでたくさんの方々が遊ぶ公共の場であり、広い範囲を占用しないように周りこいる人に気をつけながら遊んでいただきたいという趣旨のもと、現地で遊んでおられました方々にお話をさせていただきました。 滝沢市都市公園条例では、「公衆の利用に著しい支障を及ぼすおそれのある行為」で、市が指定した以外の場所での「ゴルフ、野球、ローラースケートその他これらに類する行為」を禁止しており、現状として当該公園のような住宅団地内にある公園はサッカーグラウンドとしての公園ではなく、遊具で遊ぶ子供や散歩などをするお年寄りなど多くの方に利用していただくことを目的としています。そのため、ボール遊びを一律に禁止しているものではありませんが、広い範囲を占用し、ほかの利用者が利用できなくなるボール遊びはご遠慮いただいております。 なお、公園でのボール遊びについて市ホームページに掲載しましたのでご確認ください。 以上、ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。</p>
8	2023/11/30	隣家の空き家の樹木について対応してほしいと何度か電話したが、何も対応されない。電線にかかる樹木は東北電力に連絡すると言われたが、それも対応されない。本当に空き家対策しているのか。	必要	公表	s02_苦情	t04_Eメール	n06_その他	都市政策課	<p>(メールにて回答) 日頃より滝沢市行政全般につきまして、ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。 お問い合わせのあった件について、都市政策課より回答いたします。 空き家は個人の財産であり、原則として空き家の所有者等が適切に管理する責任がございます。よって、市では個人の財産に介入することができないため、ご相談いただいた内容を空き家所有者等に対し、通知等でお知らせして改善を促しております。10月2日にご相談いただいた内容につきましては、空き家所有者等に対し10月3日に通知しておりますが、現在、所有者等から返答はない状況でございます。 電線にかかった木の伐採につきましては、同じく個人の財産であるため、所有者等で対応することが原則であります。市から管理者である東北電力に対し情報提供したところ、所有者から了承いただけた場合は、木の伐採について対応していただけることを確認しております。ただし、所有者と連絡がとれない場合は対応できない可能性があることや、対応までにお時間をいただく場合があるとのことでしたので、予めご了承ください。 なお、参考として民法改正により、隣地の木や枝が越境した場合、木の所有者等が催告内容に対して応じないとき等は、越境された土地の所有者が自ら越境した部分について伐採することが可能となりましたこと、併せてお知らせいたします。 その他ご不明等ございましたら、都市政策課までお問い合わせください。</p>
9	2023/12/6	先日非課税世帯給付金の問い合わせをしたところ早くても2月だと言われた。他自治体では早めに支給できるよう動いているところもあるが、相変わらず滝沢市は遅い。一日も早い給付を望む。	必要	公表	s01_要望	t04_Eメール	n02_医療・福祉	地域福祉課	<p>(メールにて回答) 令和5年11月2日に閣議決定された住民税非課税世帯を対象とする1世帯あたり7万円の給付について、本市では国が発表する内容に基づき、速やかに給付できるよう準備を進めております。本給付の対象となられる方に対しては令和6年1月中旬頃に案内を発送する予定としております。給付時期等、詳しい内容が決まり次第、ホームページ等でお知らせしますのでよろしくお願いたします。</p> <p>(現在の状況) 住民税非課税世帯への7万円の給付については、回答後にスケジュールが変更になり、前回3万円給付を受けた世帯で今回の7万円給付の対象になると思われる世帯に対しては令和6年1月15日に給付を行うこととし、「支給のお知らせ」を令和5年12月下旬に送付しました。それ以外の新たに対象となると思われる世帯に対しては1月下旬以降に案内を送付する予定としております。</p>

番号	受付日	意見の内容(要旨)	回答	公表について	区分	媒体	要望の種類	対応	回答内容
10	2023/12/18	デジタル化が進むにあたり、ゴミカレンダーや交通災害共済のお知らせなどを除き、印刷物の戸別配布は不要と感じる。配布不要世帯を調べ、戸別配布から回覧とし、印刷物を減らす試みをする予定はあるのか。	必要	公表	s02_苦情	t04_メール	n09_通信広報等	たきざわ魅力発信推進室 地域づくり推進課	<p>(広聴担当で取りまとめてメールにて回答) 時下、ますます御健勝のこととお喜び申し上げます。 日頃より市行政へのご理解ご協力を賜り、誠にありがとうございます。 頂戴しましたご要望につきまして、以下のとおり各担当課からご回答申し上げます。</p> <p>【担当:地域づくり推進課】 広報につきましては、市や関係団体からお伝えたい情報を掲載して地区担当員、班長にご協力いただき各戸配布しております。 印刷物を減らすことにつきましては、以前から地区担当員の皆様からも配布物を減らすことができないかというご要望をいただいております。現在も市民への情報提供はできるだけ広報に掲載し、戸別配布を回覧形式に変更するなど努力しております。市役所各課に対し、改めて協力を促してまいります。</p> <p>【担当:たきざわ魅力発信推進室】 市HPへのお問い合わせありがとうございます。広報たきざわにつきまして、たきざわ魅力発信推進室から回答いたします。 広報たきざわにつきましては、毎年実施している市民アンケートにおいて7割以上の市民の皆様から「広報を読んでいる」との回答をいただいております。市は、市からのお知らせを市民の皆様へ直接お届けする手段として全戸配布は有効なものと考えておりますことから、広報たきざわの配布手段について回覧を導入することは予定しておりません。 一方で、地域で広報を配布いただいている皆様からのお声や、その負担軽減、デジタル化に伴う紙媒体離れなども考慮し、市ではSNSでの情報発信にも徐々に力を入れてきているところです。 今後も広報たきざわをはじめとした市からの情報発信の方法につきまして、市民の皆様が欲しい情報を欲しい時に得られるよう様々検討してまいりますので、ご理解ご協力の程よろしくお願いたします。</p> <p>今後とも市政へのご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>
11	2023/12/28	子ども医療費給付対象拡大大変助かります。申請方法について、保険証と口座の写しの添付が必要だが、なぜマイナンバーを活用しないのか。活用により手続きや業務の簡素化が期待できると思う。	必要	公表	s03_提言	t04_メール	n02_医療・福祉	保険年金課	<p>(メールにて回答) 滝沢市ホームページをご利用いただきありがとうございます。 お問い合わせをいただきました、子ども医療費給付の申請に係るマイナンバーの活用について回答いたします。</p> <p>医療費給付制度は自治体独自の制度であり、マイナンバーを活用して各種情報を取得できるようになるまでには、個人情報保護委員会への届出や条例の改正等の手続きが必要となります。 現在、本市の医療費給付制度においては、マイナンバーを活用して市町村民税に関する情報を取得できる状態であり、保険証の情報は令和6年10月から取得できるように手続きを進めているところです。公金受取口座の情報につきましても、マイナンバーを活用して取得できるよう検討してまいります。 マイナンバーにより様々な情報が取得できるようになり、法定事務については申請手続きの簡素化が期待できますが、一方で、医療費給付制度は法定事務ではないため、マイナンバーを利用するためには本人同意やマイナンバーカードの確認が必須であり、手続きに係る負担が大幅に軽減できるものではないというのが現状であります。この現状を踏まえ、各種手続きにおいて、市民の皆様負担を最大限軽減できるよう、最適な方法を検討してまいりたいと思います。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。 今後とも医療費給付制度へのご理解、ご協力をよろしくお願いたします。</p>