

手続・届出・税

受信 または 投書日	事項または 題名	ご意見ご要望等	回 答	回答部署
R8.6.15	パスポート 申請につ いて	今日、パスポートの申請にきました。 窓口16:00を1～2分過ぎていただけですが、申請を受け付けてもらえませんでした。 閉庁時間をもう少し考えて下さい。	この度は、パスポート申請の件でご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 午後4時前に入庁された方は、本来であれば申請をお受けするところ、職員の認識不足により●●様の申請をお断りしてしまいました。 今回の件を受け、早速市民課内で情報共有を行い、同様のことが起こらないよう認識を統一させていただきました。 今後はより一層、丁寧な対応に努めてまいります。 また、閉庁時間の短縮は、職員の働き方改革や業務の進め方を見直す業務改革の一環として取り組んでいるものであり、現在のところ閉庁時間を変更することは考えておりませんが、午後4時までに来庁された方については、手続きが完了するまで柔軟に対応するよう再度、職員に周知徹底してまいります。何卒ご理解くださいますようお願いいたします。	市民課 人事課
R8.5.1	収納課の 窓口対応 について	●月●日に両親が固定資産の方納と納税をお願いに行った所、窓口対応の方が、いきなり分納されるなら経費等の詳略等をみせて分納でないと払えないことを証明するように言われていました。昨年度も分納させて頂いてなんとか納税してきましたが、一度もそのようなことはされていません。分納しなければならぬ理由として、管理会社(●●)の倒産もまきこまれ、なんとか立て直りながら納税してきましたが、あまりの対応に本当に悲しい思いをし、このまま西尾に住まず他の市に移ろうかともいっています。 まじめにがんばってきた80代の方に、そのような対応をされたのが悲しいことだと娘ながらに思いましたので、こちらに投稿させて頂きました。	この度は、ご両親に悲しい思いをさせ、申し訳ございませんでした。 税金は定められた納期内に納付することが原則となっていますが、納期内に納付できない事情がある場合、その都度、納税の相談をお受けし、納税者の個別の事情をお伺いしたうえで、収支状況や財産状況等に見合った分割納付を求めています。 ただし、分割納付については、正規の納期限までに納付している納税者からすると不公平に感じる面もあることから、税の公平性を保つため、やむを得ないと判断した場合のみとしています。その場合であっても、分割納付を希望される全ての方に対し、納付できない理由だけでなく、収支等の状況を詳細に確認させていただく必要があり、●●様のご両親に対しても、今回に限らず毎回同じ対応をさせていただいたと考えています。 しかしながら、認識の相違からこの度のご指摘をいただいたことを真摯に受け止め、より丁寧な説明や対応を心掛けてまいりますので、よろしく願いいたします。	収納課
R8.4.24	納付書の QRコード 印字不備 及び電話 対応につ いて	送付された地方税の納付書について、QRコードが約3分の1欠けて印字されており、複数の決済サービスで読み取りができませんでした。 これは明らかに発行側の印字不備であり、市民側では防ぎようのない問題です。 最初に収納課へ電話で問い合わせた際、「QR決済をしたい」と明確に伝えたにもかかわらず、裏面の地方税サイトのQRコードを読み取るよう案内されました。 地方税サイトのQRコードは決済とは無関係であり、この誤案内により状況がさらに混乱しました。 また、通常の声量で話しているにもかかわらず「聞こえない」と繰り返し言われ、大きな声で話さないと通話が成立しない場面がありました。 電話対応として適切とは言えず、非常に不便でした。 最終的には市役所で再発行していただき支払いは完了しましたが、印字不備・誤案内・電話対応の不備が重なり、支払いまでに本来不要な時間と労力を要しました。 支払いに関わる重要な書類である以上、印字状態の確認、案内内容の統一、電話対応の品質向上について早急に改善を検討していただきたいです。	このたびは、納付書の不備等により、ご不便をお掛けしまして申し訳ございませんでした。 納付書の印字に不備が生じ、納付書表面のQRコード®が読み取れない状態でした。今後は、発送前に再確認することで再発防止に努めてまいります。 また、電話の応対につきましては、裏面の「地方税お支払サイト」のQRコード®を読み取ることでお支払いが可能な旨をお伝えさせていただきましたが、的確なご案内に至りませんでしたことをお詫び申し上げます。今後は、同様のことが生じないよう案内内容の統一、電話対応の向上に努めてまいります。	収納課

手続・届出・税

受信 または 投書日	事項または 題名	ご意見ご要望等	回 答	回答部署
R8.4.2	転入届の 手続きでの できごと	この度、西尾市に●●に転入してまいりました。 本日一色支所にて転入届を記入した際、欄外の部分に町内会への連携をする欄を目にしたので、転入した旨の連携を町内会にして欲しくない旨を申し出ました。ところが、『市の判断ではそのようなことはできない』との回答。その地区の町内会の人々が来たら自身で入会しない旨を申し出るようにと言われました。 市の判断で連携をしている以外に誰が判断なさっているのでしょうか？ さらには、わたくしの個人情報が町内会でどのように取り扱われるのでしょうか？ そのご担当の方は、『ゴミや広報誌のこともありますから』とおっしゃいましたが、ゴミは市民である以上、市民税を納めますから捨ててはいけない理由はありませんし、広報誌は自分で必要に応じていただきにまいりますからその理由には該当しません。 町内会費を支払わないと…と何か言いたげな様子で濁されましたが、 ・本人がその場で連携しないでほしいと希望しても連携を強行される理由 ・町内会に加入しなければならない理由 ・勝手に連携されたあとの個人情報の管理の明確な処理 ・どなたの判断で自動連携をしているか(市の判断でないならば誰の判断なのか) ご回答いただければと存じます	この度は、一色支所における転入届受付の際、窓口での説明が不十分であったことにより、多大なるご心配とご不快な思いをおかけしましたことを、お詫び申し上げます。 転入届の様式欄外への記載につきまして、補足説明させていただきます。この項目は、住民情報をシステムへ正確に反映させるための事務上の確認事項であり、転入された方の情報を市の判断で当該町内会へ連携するものではありません。転入届の事務手続きと町内会への加入は全く別のものであり、窓口での説明が不十分であったために、混同を招く結果となりました。今後は、窓口対応においてこのような誤解が生じないよう、職員への周知徹底を図ってまいります。 なお、町内会への加入は任意であり、強制されるものではありませんが、一方で、町内会は大規模災害時の安否確認や、日頃の支え合いといった相互扶助の重要な役割を担っており、市としましても加入を推奨しております。何卒、趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。	地域つながり課 一色支所
R7.8.22	戸籍のフリ ガナ確認	先日、名前のフリガナ確認のハガキで、問合せ先が、ナビダイヤルになっていたが、なぜ問合せにこちらが高い電話料金を支払わなければならないのか？ナビダイヤルにした理由を知りたい。	ご質問のナビダイヤルについては、市が独自に導入しているものではなく、法務省が全国共通の問い合わせ窓口として設置しているものです。 このたび、全国一斉に通知書が発送され、多くのご質問をお受けすることが想定されています。こうした中、当該ナビダイヤルは、質問内容に応じた適切な担当者にご案内することを目的として運用されておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 なお、戸籍の振り仮名通知では、西尾市役所の戸籍担当に繋がる振り仮名専用電話(0563-65-2465)もご案内しております。こちらは、市職員が直接ご対応させていただきますので、是非ご利用ください。	市民課
R7.7.16	地方税・保 険料の納 付方法	地方税はeLTAXを利用してスマホ・パソコンから税の納付ができるようになりましたが、保険料の納付には地方税の様な利便性のある方法が使えません。市民が払う税金・保険料の支払い方法は、市民にとって統一した利便性のある方法に統一し、効率化を進めて行く様改善をお願いします。	地方税・保険料の納付方法について貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 eLTAX (eL-QR)を活用した公金収納は、 ①住民・事業者の利便性向上 ②金融機関の事務負担軽減 ③地方公共団体の事務負担軽減 につながるものと考えられることから、保険料(介護保険料、後期高齢者医療保険料)をはじめとする税以外の公金収納においてもeLTAX (eL-QR)を活用することを予定しており、現在、令和8年度中の利用開始に向けて取組を進めているところです。 今後も納税者等皆様の利便性の向上や事務の効率化を心がけて取り組んでまいります。	会計課

手続・届出・税

受信 または 投書日	事項または 題名	ご意見ご要望等	回 答	回答部署
R7.5.27	委任状について強い 要望	住民票が必要になり、幡豆支所へ行きました。住民票交付申請書等の用紙上には、「※委任状が必要」と印刷されていました。にもかかわらず、記載台には委任状がありませんでした。記載台には、空きスペースもあるのに置いてありません。受付の人に尋ねたところ受付カウンターの後ろの方に置かれており、申請者が必要と言われなければ記載台に常駐置きしないと言われました。これは、市側の一方的な意見であっておかしいのではないかと。受付の人の上司も同じ意見だった。	委任状の設置場所につきましては、ご不便をお掛けしまして申し訳ございませんでした。 いただいたご意見を受け、改めて検討させていただいた結果、記載台のスペースを工夫し、住民票の交付申請などで来庁される市民の皆さまにわかりやすいように、申請書や委任状を設置いたしました。 引き続き、市民の皆さまにとって利用しやすい窓口を目指してまいります。	幡豆支所
R7.5.15	外国人登録受付について	ゴールデンウィーク中の5月2日、午後5時ごろに西尾市役所を訪れ、住所変更の手続きをしようとしたのですが、すでに受付番号の配布が終了していました。外国人対応窓口では4人の方が対応中でしたので、窓口で対応していた職員の方に住所変更の手続きが可能かどうか尋ねたところ、別の職員の方(お名前はわかりません)が現れて会話に割り込み、「受付時間は17時までです。時間を守ってください。コンピューターはもう切つてあるので、別の日に来てください」と言われました	このたびは、●●様には大型連休中の住所変更手続きで、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。 お手続きの受付時間は、午前8時30分から午後5時15分までとなっており、午後5時15分までにご来庁された方は、順次ご対応いたしております。ただし、午後5時15分以降にご来庁された方は、窓口の状況にかかわらず、お断りさせていただいております。 当日のご来庁が受付時間内であれば、本来お手続きをさせていただくところであり、日を改めてのご来庁を案内しましたこととお詫びさせていただきます。 今後は、このようなことがないように対応するとともに、より丁寧な説明を心がけてまいります。	市民課
R7.5.1	マイナンバー更新、 時間かかりすぎ	マイナンバーと呼ばれるまで4時間かかりました。 今日は混んでますと言われましたが、ゴールデンウィークでトヨタ系が休みになるので当たり前ですね、その前に事前に把握して対策しないのですか？ 対応している人に責任はありませんが、どう思います。 企業であれば、仕事が終わっていないのに、17時15分で受付終了？とはいきませんが、市役所は受付終了になるんですね、忙しいのに	このたびは、大型連休中の混雑緩和に向けた対策が不十分で、マイナンバーの手続きにおいて長時間お待たせすることとなり、大変申し訳ありませんでした。深くお詫び申し上げます。 大型連休中の混雑について、西尾市公式LINEアカウントやホームページ等において周知を図るなど、混雑が緩和されるよう努めましたが、想定を上回る混雑状況となり、長時間にわたりお待たせする結果となりました。 さらに、受け付けた情報は、受付日の午後8時までに地方公共団体情報システム機構が運営している住民基本台帳ネットワークシステムに連携を完了しなければならぬことから、受付状況を考慮し、当日は受付終了時間を早めざるを得ない状況でした。 今後、市民の皆様が気持ちよくお手続きできるよう、混雑緩和に向けた対策として窓口の増設や人員の増員を検討し、待ち時間の短縮に向けた改善を図ってまいります。	市民課

手続・届出・税

受信 または 投書日	事項または 題名	ご意見ご要望等	回 答	回答部署
R7.3.18	マイナンバーカード 窓口対応	マイナンバーカードの手続きのため市役所へ行ったところ、窓口が込み合っており、朝早く来ないとかなり待たされると聞きました。 カードの更新時期もありやむを得ないと思いますが、あまりにも込み合っているの、対応できるパソコンを増やすなどして業務の効率化をしてください。このままだとマイナンバーカードの普及に支障があるのではないのでしょうか。なお、窓口が3か所ありますが、1か所は使われていませんでした。	このたびは、マイナンバーカードの手続きについて、ご不便をおかけしまして大変申し訳ありません。 市民課カウンター内のスペースが限られており、マイナンバー手続き用の機器を増設することが困難です。また、職員の昼休憩を交替制にするなど工夫しておりますが、時間帯によっては対応できる職員の数が少なくなり、窓口が空いていても使用できない場合があります。 市民の皆様には大変ご迷惑をおかけしておりますが、窓口の混雑を少しでも解消できるよう引き続き努めてまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。 なお、月曜日や金曜日などの休日前後は特に込み合います。市ホームページにおいて混雑状況を配信し、ご自宅などからも確認できるようになっておりますので参考にしてください。 【西尾市ホームページ 窓口情報案内】 https://www.252.voicecall.jp/VcWeb/TopMenu/topmenu?sid=65765254024	市民課
R6.11.5	定額減税 補足給付金	定額減税補足給付金の確認書を期限までに提出できない理由があり、1日遅れて提出したところ、給付金がもらえないと言われました。これは、あまりにも非人間的で、生活上のストレスが大きく、間違いなく悪いことです。 私たちが税金を払っているときは税務課の人は優しく、給付金を返したいときは国のルールを出すのは非人間的です。	定額減税補足給付金（以下「給付金」といいます。）につきましては、あらかじめ申請（受付）期限を10月31日と定めたくえで、確認書を送付させていただきました。 市としましては、申請（受付）期限は、給付金の公正・公平な申請受付及び支給のために厳守すべきものと考えており、確認書にも、「期限を過ぎても申請は受付できない」旨を明記し、申請のご案内をしております。 また、申請（受付）期間を、8月8日付けの確認書送付から申請（受付）期限の10月31日まで、2か月以上にわたり十分に確保したほか、申請者の利便性向上のため、窓口に加えて郵便での受付も可能としました。 さらに、申請が済んでいない方には、10月4日付けで、改めて10月31日の申請（受付）期限が迫っている旨の文書を送付し、期限内の申請を呼びかけております。 期限内に申請が行えなかった理由がおありとのことですが、ご理解くださいますようお願いいたします。	税務課

手続・届出・税

受信 または 投書日	事項または 題名	ご意見ご要望等	回 答	回答部署
R6.7.29	マイナンバーの電子証明書更新	先日、市からマイナンバーの電子署名の期限が切れるから手続きをして欲しいと手紙が来たので、市役所に手続きに行きました。しかし、対応した職員が慣れていないのか、疑問が残る対応でした。 まず、カードをリーダーに読ませた際に暗証番号が必要となりますが、その職員はいきなり「暗証番号をお願いします」と言いました。しかし暗証番号は3つくらいあるので「どれですか」と聞いたら、「一番上のです」と言われました。 名称ではなく「上」と言われたので躊躇しましたが、とりあえず上の4桁の番号を入力しました。そうしたら、何かがおかしかったのかマニュアルのようなものを見て、それでも分からなかったのか、違う席にいる職員に聞いていました。 職員には色々な業務があるので分からないのは仕方ありませんが、この対応はちょっとどうかと思いました。 その後、手続きを進める中で、再度4桁の番号を入力する際に、名称ではなく「上」と言われたので上の番号を入れたら間違っており、そこで初めて「住民基本台帳」と言われました。なぜ名称を言わないのか疑問に思いながら手続きを終えました。 確かに「上」と言うのと分かりやすいかもしれませんが、「利用者証明」や「住民基本台帳」などの名称があるので、それを言ってくれないとこちらも困ってしまいます。 マイナンバーの暗証番号を覚えている人は少なく、紙などに書いている人が多いと思いますので、名称で言ってください。	このたびは、マイナンバーカードの更新手続きに際し、職員の対応に至らない点がありましたことを深くお詫び申し上げます。 今後は、職員が説明する際に正確かつ適切な用語を用い、必要に応じて平易な言葉で説明を加えるという対応を徹底してまいります。 また、今回のご意見を課内で共有し、市民の方に安心して手続きをしていただける対応に努めてまいります。 なお、マイナンバーカードの手続きに関しましては、市民課窓口担当の職員全員で対応しておりますが、正確を期すため、マニュアルを参照したり、他の職員に確認したりすることがあることをご理解くださいますようお願いいたします。	市民課

手続・届出・税

受信 または 投書日	事項または 題名	ご意見ご要望等	回 答	回答部署
R6.7.22	名鉄西尾・蒲郡線存続支援のふるさと納税制度(返礼品)	名鉄西尾・蒲郡線(にしがま線)の存続を願っており、応援しています。 ふるさと納税制度を活用して資金を集め、にしがま線を1日利用できるフリー切符を返礼品とすればにしがま線の宣伝になり、各地からの利用客を増やすことができるのではないのでしょうか。 ふるさと納税で集まった寄付金の支出・活用方法などは「にしがま線応援団」で協議・検討して、利用促進に結び付く有効なアイデアを提案してもらうのが良いと思います。 返礼品として提案するフリー切符は名鉄全線利用ではなく、にしがま線利用(限定するなど)に結び付くものとします。 また、フリー切符は寄付金額に応じて個人利用、家族利用、グループ利用など、種類及び枚数などの選択肢を多くします。 名鉄との協議が必要だと思いますが、フリー切符の製作はにしがま線応援団などで検討・提案してもらうなどして、名鉄の負担とならないフリー切符とすれば受け入れられやすいと考えます。蒲郡線内限定のフリー切符であれば、紙の切符製作で対応可能だと思います。 また、蒲郡市にも同じようなふるさと納税制度を作るなど、協力を要請します。 なお、全国には赤字路線への財政支援と鉄道利用促進を考えたふるさと納税制度を創設している市もあるので、返礼品の情報提供をお願いするなど、制度創設の参考とさせていただきますと良いです。	ふるさと納税による名鉄西尾・蒲郡線の支援としましては、現在、寄附者が寄附金の用途として「地域鉄道を守りたい(公共交通対策に関する事業)」を選択いただけるようになっており、その寄附金は、名鉄西尾・蒲郡線の収支改善や魅力向上に資するイベントを始めとする各種利用促進事業に活用させていただいているところです。 これらは間接的支援ではありますが、今回、返礼品としてご提案いただきましたフリー切符は、寄附者が西尾市を訪れ、西尾・蒲郡線に乗車していただく直接的支援であり、様々な西尾市の魅力に触れていただける体験型返礼品として交流人口の拡大にもつながるもので、本来のふるさと納税の趣旨に沿うものと考えております。 同様の返礼品を展開している自治体もありますので情報収集を進めるとともに、総務省や名鉄など関係機関とも相談を行い、返礼品として取り扱うことができないか検討してまいります。	秘書政策課