

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
R6.11.5	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日と定めたうえで、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、「期限を過ぎての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お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もらおうと良いです。	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

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
R5.7.25	自 転 車 用 ヘルメット 購 入 補 助 について	西尾市では自転車用ヘルメットの購入に対して補助金が出る制度があり、大変良いことだと思います。 しかしながら年齢制限がある理由は何ですか。先2歳の娘にヘルメットを購入したのですが、なぜ対象外なのかよく分かりません。人の命に関わることなのだから年齢制限などする必要はないと思います。 予算の都合があるのかもしれませんが、重点的に予算を配分しても良いと思われる事柄であり、予算配分を変えるべきではないでしょうか。例え年齢制限をするとしても、若い人ほど手厚くすべきだと思います。子供に対しては無償でヘルメットを配布しても良いくらいだと思います。	愛知県では、ヘルメットの着用を努力義務とする「自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例」を令和3年に施行しました。それに伴い、本市も県との協調補助(市が補助した額の半分以上を県が負担)で、3年度から5年度までの3年間を実施予定期間とし、自転車乗車用ヘルメット購入費の補助をする西尾市自転車乗車用ヘルメット着用促進事業費補助金制度を開始しました。 対象年齢につきましては、県が「ヘルメット着用の更なる促進が必要である」と考える年齢として、自転車乗車中の負傷者や死者数の割合、ヘルメット非着用の割合などの統計情報をもとに、協調補助の条件として設定した年齢に合わせて決めていますので、ご理解ください。 西尾市自転車乗車用ヘルメット着用促進事業費補助金制度は、今年度で終了を予定しています。次年度に向けては、県の動向を踏まえ、お寄せいただいたご意見も参考にさせていただきながら、制度の見直しを検討してまいります。 引き続き、市民の皆様にヘルメット着用の必要性などをお伝えし、全世代の方にヘルメットを着用していただけるよう、啓発活動を実施してまいります。	危機管理課

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
R4.12.28	マイナンバーカード 窓口対応 について	先日マイナンバーカードの窓口に向いました。その時、目にした対応が気になりました。 70才台くらいと思われる男性とその母親が「マイナンバーカードは持っているが、携帯を持っておらず、どのようにポイントを受けたら良いか分からない」と質問をしていました。 受付の方の返事は「何かカードを作って紐付けをしないとイケない。現金では1円も入ってきませんから。自宅ですみますよ。」というような感じでした。もう少し何か話をしていたようですが思い出せません。結果、この方たちは「理解できない」または「欲しい回答が得られなかった」という感じで帰って行かれました。 何かもう少し具体的な対応はできないものでしょうか。 受付窓口がひとつしかないの、ここで長い対応をすることは難しいと思います。「詳しい説明をしますので番号を発券します」「よく使われるスーパーはどこですか」「このスーパーでカードを作って持ってきたら対応します」など。 見ていてかわいそうでした。手助けをしてあげる勇気がなかった私が言うのも何ですが、これではあんまりだと感じます。 実はこの後、用を済ませ外へ出たら、30才台と思われる夫婦が「あれはないですね。困って来ているのに三流企業以下の受付対応だ。」と話ながら、奥さんの方が何か説明をしていました。自分にはできない素晴らしい行動だと思い感動しました。 人員が少なくこのような対応になってしまうのか、そもそもこのような対応マニュアルになっているのか、対応する人の裁量で変わるのか、どうなのでしょう。 まだこの先、たくさんの対応が続くと思います。それでもできましたら、窓口まで足を運んで来た方に、回答に納得するかどうかは別にして、理解できる対応をお願いすることは難しいでしょうか。 何か対応策を考えていただけるのか、今の対応しか難しいのか、また、こういった意見はどのような形で現場の人たちまで共有するのか教えていただけるとありがたいです。	このたびは、市民課窓口での対応について、ご不快な思いをおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。 市民課窓口では、マイナンバーカードに関する手続きやマイナポイントの申請のため、連日、多くの市民の方が来庁されており、お待ちいただいている状況です。受付では、職員が窓口に来庁された方からご用件をお聴きして、必要な書類、手続きなどを確認しながら受け付けております。受付用のマニュアルなどはございますが、相手の立場に立った対応を心掛けるとともに、お待ちいただいた後で関係書類など不足が無いようにしております。しかしながら、ご指摘いただいた件につきまして、親切、丁寧な対応、説明をしなければならないところが不足しており大変申し訳ありませんでした。 今後このような対応を繰り返さないように、マイナポイントの受け取りが可能な主な電子マネー一覧表などの案内チラシを作成し、わかりやすく説明できるよう努めております。また、マイナポイントに関する説明場所を受付窓口とは別に設け、詳細な説明が必要な場合はそちらで対応させていただくように変更しました。 いただきましたご意見をもとに、課内で今回の事案を共有するとともに、窓口の対応や説明方法などを見直し、よりわかりやすい説明と丁寧な対応に努めてまいります。	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
R4.12.26	マイナンバーカード 受付窓口 の対応について	マイナンバーカードの受付時に、窓口にお問い合わせしたところ、「番号受付を済ませて」と言われ探したところ、すぐ隣の窓口でした。 問い合わせた時に、なぜ「隣の1番窓口」と言えないのですか。忙しいのは分かりますが、もう少し親切に対応できないものでしょうか。職員の教育をしてください。	このたびは、市民課窓口での対応について、ご不快な思いをおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。 市民課窓口では、マイナンバーカードに関する手続きやマイナポイントの申請のため、連日、多くの市民の方が来庁されており、お待ちいただいている状況です。マイナンバーの受け付け案内窓口は入口からでもわかるようにしておりますが、多くの方が受付窓口に並ぶ状況のため、案内看板が隠れてしまい、わかりにくい状況になったと思われる。 お問い合わせいただいた時の言葉が足らず、受付窓口を探すような事となり大変申し訳ありませんでした。 今後は、このような対応を繰り返さないように今回の事案を課内で共有するとともに、窓口の案内看板や説明方法などを見直し、よりわかりやすい説明と丁寧な対応に努めてまいります。	市民課
R4.11.2	マイナンバー	マイナンバーの更新に行きましたが1時間待ち。更新と新規が同じ窓口。何を考えて同じ窓口ですか。作らせれば大成功、新規優先みたいな窓口です。 早い段階から持っている人が新規と同じ窓口。スタッフは「1時間以上待ちますが待ちますか？」と、また出直せと言わんばかり。「新規で忙しい。持っているならまたでいいでしょ。」と顔に書いてありました。 更新の方は日に少ないかもしれませんが扱いが雑すぎます。「作ればよし。後は知らん、更新は。」のように受け取れます。早急に改善して下さい。更新月を過ぎてしまいます、行ける日しか行けないので、混雑状況を見ても行けない曜日なら不可能です。カードを持っている人を1時間以上待たせるような窓口設定を、市長は知っているのでしょうか。	このたびは、市民課窓口での対応について、不快な思いをさせてしまい、また、長時間お待たせしたこと深くお詫び申し上げます。 市民課窓口では、マイナンバーカードに関する手続きやマイナポイントの申請のため、連日、多くの市民の方が来庁され、お待ちいただいている状況です。 このような状況を緩和するため、マイナンバーカードの手続き並びにマイナポイントの申請ができる特設ブースを設けた上で、端末を増やすなどの混雑緩和措置を行っており、新規と更新の手続きを区別せず順番に受け付けをしております。 令和4年9月からは窓口の混雑状況をホームページ上で配信し、待ち人数や受付番号の呼出状況が確認できるようになりました。これにより、ご自分の番号が呼び出されるまでの待ち時間を利用し、他の用事を済ませたりすることも可能となりますので、是非、ご活用いただければと考えております。 なお、マイナンバーカードの電子証明書等の更新手続きにつきましては、期限後も手続きができますので、更新がお済みでない場合は、ご都合に合わせてご来庁ください。	市民課