

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
R8.3.2	マイナン バー窓口	<p>今日マイナンバー窓口で90分待ちで待ってました。全然進まず3時間半待たされました。そこまでは、良いのですが、市役所終わり時間1時間半前に窓口が増えてあっという間にすみました。始めから対応を早めにしてくれたら、不快な気持ちももたず待てたと思います。待つ人の心理も考えて対応していただきたい。今回酷すぎるとおもいます。</p>	<p>このたびは、マイナンバーカードのお手続きに際し、長時間お待たせし、大変申し訳ございませんでした。心より深くお詫び申し上げます。</p> <p>マイナンバーカードの手続きは、来庁が必須となる場合が多く、ご来庁いただいたと推測される正午から午後2時までの間は、職員が交代で休憩を取っており、通常よりも手続きにお時間をいただく状況でした。</p> <p>また、今年の2月からマイナンバーカード手続きの予約制を導入しており、当該時間帯は、ご予約のお客様を優先して対応しておりました。窓口手続きが急に進んだのは、ご予約のお客様の対応が一段落したためと思われます。</p> <p>直接ご来庁された場合は受付順でのご案内となるため、混雑時にはお待たせしてしまう場合がございます。</p> <p>そのため、市民の皆様に気持ちよく窓口をご利用いただくべく、市民課ではマイナンバーカードの手続きにかかる待ち時間短縮のため、市ホームページや西尾市LINE公式アカウントで事前予約を受け付けておりますので、ご利用をご検討ください。</p>	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
R8.2.2	土曜開庁 の案内に ついて	<p>2026/01/31土曜日に住民票取得のため来庁しました。 来庁後、申請書の場所が分からなかったため、 まず平日に受付している申請書の記入場所まで移動し、住民票の申請書を入 手・記入しました。 その後、記入した申請書を持って平日に受付している窓口に行き、「こちらで 合っていますか」と確認したところ、「向こうのみどりの所です」と案内されまし た。 しかし、この案内は具体性を欠いており、 初めに来庁する者には場所を特定できない表現でした。 そのため、自身で該当すると思われる場所まで移動することになりました。 その「みどりの所」にて、改めて申請書を提示し「こちらで合っていますか」と確 認したところ、 「はい、待っていてください」と案内されました。 その指示に従い待機していましたが、その後一切の声掛けや状況説明がない まま時間が経過し、結果として約2時間、子供2人を連れて待機することになりま した。 長時間同一場所で待機している状況は職員の方から見て明らかであり、進捗確 認や受付状況の説明が一切なかった点は、窓口対応として極めて不十分、不 誠実であると感じています。 待機中に判明したこととして、住民票およびマイナンバー関連の案内を行う職員 が実質1名のみであり、その職員が別対応中の場合、案内が完全に滞る体制と なっていました。 このような体制のもとでは、 ・申請書記入場所 ・受付場所 が利用者に正しく伝わらず、結果として私のように不要な移動や確認を繰り返す こととなります。 正午が近づいたため、こちらから「こちらは何時まででしょうか」と受付時間を確 認したところ「正午までです」との回答でした。 続けて「あと5分ですが、今日はもう無理でしょうか」と尋ねたところ「受付してい ます」と言われ、これまでの経緯を説明した結果、「今から申請書を書いてくださ い」と案内されました。</p>	<p>この度は、土曜開庁における証明書の交付に際し、長時間お待たせしてしま いましたこと、深くお詫び申し上げます。 土曜開庁は、保険年金課前のロビーに記載台を設置し、「住民票・印鑑証明 書・戸籍謄本 こちらどうぞ」と表示を行い、平日とは異なる窓口で限られた人 数で証明書の受付等を行っております。 ●●様が来庁された時間帯は、多くの来庁者で混雑しており、案内担当者が お声掛けできず、そのまま平日に使用している証明書記載台へ進んでしまわれ たものと推察いたします。 その後、土曜開庁での受付場所に誘導させていただいた際には、窓口同時に 多数の来庁者がおみえになったため、●●様にお声掛けをいただいた際に 来庁者の方々に順番に対応するべく、「少々お待ちください」とご案内させてい ただいたものだと思います。 一定の受付が済んだ段階で、お待ちの方がいらっしゃらないか確認すべきとこ ろ、●●様が来庁された時間はマイナンバーカードの手続きによる待機者が多 数みえたことで、マイナンバーカードの手続きによる待機者であると誤解し、確 認をしないまま長時間お待たせしてしまいました。 こうした状況が重なり、お待ちいただいている間や、●●様から正午頃にお申し 出があった際にも、証明書交付のため長時間お待ちいただいているとは認識で きず、●●様には大変ご不快な思いをさせてしまいました。重ねてお詫び申し上 げます。 今回の事態を受け、次のとおり対策を講じました。①まず、今回の事例を職員 間で情報共有をしました。②併せて土曜開庁時の証明発行場所や通路等によ り分かりやすい案内表示を設置し、案内担当者が対応中であっても、案内表示 がお客様の視覚に入るよう改善しました。③また、平日に使用する記載台に、土 曜開庁の受付場所は平日と異なる旨の記載及び受付場所を示す略図の案内 表示を掲示しました。④さらに、証明書受付前の椅子でお待ちの方には、積極 的に声掛けを行うなど、お客様の状況確認及び、職員間の情報共有を行うよう 職員に徹底いたしました。 今後も、市民の皆様のご貴重なご意見を真摯に受け止め、細心の注意を払いな がら窓口対応に努めてまいります。</p>	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
		<p>この流れから考えると、「待っていてください」と案内した職員の方による対応が、途中で失念または共有されていなかった可能性が高く、利用者側から確認しなければ受付されない状況であったことは、窓口運営上、到底看過できない問題だと考えます。</p> <p>なお、最終的に私自身が感情的になり、不適切な態度を取ってしまった点については反省しております。</p> <p>しかしながら、子供連れで長時間待機させられたこと、案内の不明確さ、対応状況の未確認が重なった本件については、個人の感情の問題ではなく、窓口の案内方法および運営体制そのものの課題であると考えます。</p> <p>今回の件について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初回の案内および場所案内が適切であったのか ・長時間待機が発生した原因 ・案内担当者が不在または対応中の場合の代替対応 ・職員間での対応状況の共有および確認方法 <p>について事実確認を行っていたら、再発防止に向けた具体的な改善をご検討いただくことを強く要望いたします。</p> <p>特に、子供連れを含む来庁者が不安や混乱を感じることをないよう、窓口対応の見直しが行われることを切に望みます。</p> <p>土曜日に住民票取得のため来庁した際の窓口対応について、先にお伝えした事実経過に加え、特に問題だと感じている点について掘り下げてお伝えします。</p> <p>「待っていてください」と案内された後、私は同じ場所で長時間待機しており、職員の方々から見て、来庁者が待ち続けている状況は明らかであったはずですが、実際に、職員の方が何度も私の近くを通り、私や子供たちの存在を視認していたにもかかわらず、進捗確認や一言の声掛けもありませんでした。</p> <p>その間、明らかに緊急性が高いとは思えない雑務を、待機している来庁者の目の前でやっている様子も見受けられました。子供連れで長時間待たされている状況(2時間)を認識していながら、状況説明や配慮が一切なされなかった点について、公的機関の窓口対応として不誠実であると強く感じています。</p> <p>正午前にこちらから声を掛け、「待っていてくださいと言われたまま、長時間待っている」という事実を伝えたにもかかわらず、その案内を行った職員の方との間で事実確認や情報共有が行われる様子はなく、事務的な謝罪と「申請書を書いてください」という対応に終始していました。</p>		

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
		<p>利用者としては、なぜ長時間放置されたのか・誰がどの時点で対応を止めていたのかといった説明がなされるものと考えていましたが、それらは一切なく、経緯を軽視された印象を受けました。</p> <p>私は終始、職員の方に対して敬意をもって接しており、特別な対応を求めたわけではありません。それにもかかわらず、目の前で雑務を優先され、何度も存在を認識されながら声掛けがなかったこと、さらに事後の説明や確認も行われなかったことについては、単なる行き違いではなく、対応姿勢そのものの問題だと考えます。</p> <p>本件については、窓口での待機者に対する基本的な配慮、職員間での案内・対応状況の共有、および問題発生時の説明責任の在り方について、改めて検証と改善を行っていただく必要があると考えます。</p> <p>利用者が「待たされている理由も分からず放置される」そのような状況が二度と起こらないよう、具体的な再発防止 策を講じていただくことを強く要望いたします。</p>		

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
R7.8.22	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されました。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)が現れて会話を割り込み、「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ます。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きます。 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よ、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	<p>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。</p> <p>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で、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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【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</p>	市民課
R6.11.5	定額減税 補給付 金	<p>定額減税補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。</p> <p>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。</p>	<p>定額減税補給付金(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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	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 継続支援のふるさと納税制度(返礼品)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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・蒲郡線に乗り込んで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。</p> <p>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。</p>	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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。例えば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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	危機管理課