

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っただけなので、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

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
R7.5.1	マイナンバー更新、 時間かかりすぎ	マイナンバーで呼ばれるまで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ないことから、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
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

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日と定めたくえて、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すから、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・提案してもらおうなどして、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。 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。例え年齢制限をずとしても、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、自転車乗用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