

令和4年10月～令和4年12月

整理番号	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	分類
1	R4.10.3	広報にしおの放送について	夏時間・冬時間の夕方の「夕焼けこやけ」は、時間を知らせる目安でも助かりますが、お年寄りの行方不明などの連絡事項は、日中だと犬の遠吠えや工場の音にかき消されて全く聞こえません。 災害時の緊急連絡網のようにスマホの音を鳴らす必要はないですが、今、国民のほとんどがスマホを持っているので、西尾市の緊急事項として通達することはできませんか。	防災無線による放送は、居住地や気象条件などにより聞こえづらい場合がございます。 災害情報や行方不明者のお知らせなどの放送が聞き取れなかった場合の確認方法といたしましては、スマートフォンで防災無線の放送内容を確認できる「西尾市防災アプリ」や、「西尾市公式LINE」による通知がございますので、ぜひご登録ください。 また、防災アプリをインストール出来ない方は、携帯電話で確認できる「西尾市防災メール」がございます。他にも放送内容を無料で聞くことのできるテレフォンサービス(0120-96-8111)を開設しておりますので、ご自身のネットワーク環境にあった方法を選んでいただき、ご活用ください。 防災アプリ等について、ホームページのURLはこちらです。 https://www.city.nishio.aichi.jp/kurashi/bosai/1001366/1004502.html	危機管理課	防災・災害
2	R4.10.4	マニフェスト全体とこれからの子供達	マニフェスト100%完了項目は他の市や他の県の横展であり、西尾市ならではの特権はありますか。 これから2年後の小・中学校の部活廃部に代わる、スポーツ活性化に対する詳細な案はありますか。 西尾市は剣道など他のスポーツも含め、昔から市を挙げて盛り上げないのは何故でしょうか。グラウンドも昔から変わらず、スポーツに力を入れないのは何故でしょうか。 スポーツする場がなくなるから、学力が上がる訳ではないですし、目標や達成感がない子供達が増えるだけだと思います。西尾からはスターは生まれません。 このことに対して市がどう考えているのか、子供を持つ親として明確に知っておきたいです。	お寄せいただいたご意見につきましては、担当課が分かれるため3つに分けて回答させていただきます。はじめに、マニフェストに関するご意見に対して回答いたします。 市長マニフェストにある政策目標につきましては、選挙時にこれからの市政を見据えて自ら掲げた公約です。2期目の就任後1年を経過したため、マニフェストの各政策目標の進捗状況を市民の皆様にご公表し、見える化を図ることが重要だと考え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。	秘書政策課	行政
				小中学校の部活動について回答いたします。 小学校については、教員の働き方改革や近隣市町の状況等を踏まえ、部活動を縮小する学校はありますが、部活動自体がなくなることはありません。 中学校については、国が教員の働き方改革を進めるため、休日の部活動を地域に移行する方針を示しており、本市としても休日の部活動について、段階的な移行に向けて準備を進めております。中学校についても部活動自体がなくなるわけではございません。	学校教育課	教育

令和4年10月～令和4年12月

整理番号	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	分類
				<p>市のスポーツ施策について回答いたします。</p> <p>本市では、合併10周年を機に、スポーツを通じて健康で豊かな心と身体を育て、「スポーツで元気になるまち西尾」を目指し、スポーツ都市宣言を行っています。その第一歩として、令和4年3月には、フルマラソン大会「にしおマラソン2022」を開催し、スポーツツーリズム推進のため、観光・文化との連携を密にして地域の活性化を図りました。</p> <p>また、昨年度から今年度にかけては、将来を見据えた施設づくりを推進するため、「スポーツまちづくりビジョン2040」の策定に取り組んでおり、市民へのアンケート調査や各種競技団体への聞き取り調査を実施しながら、市民ニーズや利用者ニーズ、施設の利用実態を反映した施設整備、施設の安全性・機能性等を踏まえた施設整備を計画してまいります。</p> <p>一方で、アスリートの育成においては、スポーツ協会加盟の各種競技団体が一貫した指導体制のもと、青少年期から有望な選手を発掘するとともに、個々の特性を重視した中長期的なプランを作成し、育成強化に取り組んでいただいております。選手の発掘、育成、強化を行うためには、多様なスポーツをする環境づくりが大変重要であると捉えておりますので、施設・設備などスポーツ環境の整備・充実を前向きに検討してまいります。</p>	スポーツ振興課	文化・スポーツ
3	R4.10.17	浄念塚墓地の掲示板について	浄念塚墓地の「お知らせ」の掲示板に、期限及び掲示日を記載してください。何事にも期限及び掲示日を欠くことはできません。20年、30年はすぐ経過してしまい、整備ができません。	<p>浄念塚墓地の「お知らせ」の看板につきまして、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。</p> <p>看板に記載された内容を確認したところ、ご意見のとおり掲示日等の記載がございませんでした。</p> <p>今後、看板を修繕する際には、利用される際の注意事項等の内容について見直しをするとともに、担当部局の連絡先や掲示日についても記載する予定です。</p> <p>今後も、心安らかに浄念塚墓地を利用していただけるよう努めてまいります。</p>	市民課	その他
4	R4.10.17	救急車の利用を有料にする	救急車をタクシー代わりに使用している人がいると聞きます。救急車には、人員及び医療機器が重装備されており、税金が多額にかかっています。救急車の利用を有料にするために、法改正の必要がありますか。また、東京都はどうなっていますか。	<p>救急車の適正利用についてご心配いただきまして、ありがとうございます。</p> <p>救急車の有料化は、平成27年度に総務省消防庁が検討しましたが、重症患者が救急要請をためらってしまう等、様々な問題が指摘されました。現在のところ、東京消防庁をはじめ、国内で救急車を有料としている消防機関はなく、西尾市でも有料化の予定はありません。</p> <p>タクシー代わりの救急要請の対策といたしましては、救命講習会やホームページ等で救急車の適正利用について広報しておりますが、必要な場合は、ためらわずに救急要請していただきたいと思っております。</p> <p>限られた台数の救急車が必要な方々の方々に出勤できるよう、今後も努めてまいります。</p>	消防総務課	行政

整理番号	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	分類
5	R4.10.21	自販機に西尾茶を	西尾市の公共施設に設置する飲料水の自動販売機の入札について、必ず西尾茶を入れるという条件にし、西尾茶のより一層の消費を図ってはどうか。	西尾茶の普及についてのご意見をいただきありがとうございます。 公共施設への自動販売機の設置につきましては、市の財源確保のために原則として、競争入札の方法により事業者を選定しています。 入札に際して「西尾茶の導入」を条件に加えますと、入札に参加できる事業者が限定されることから、「西尾茶の導入」を入札の条件にすることは考えておりませんので、ご理解ください。 なお、市が行う会議やイベントにおきましては、西尾茶のより一層の消費を図るため「西尾茶缶」を積極的に使用しております。今後もイベント等の機会を利用してPRしてまいりますので、よろしくお願いいたします。	財政課 観光文化振興課	産業
6	R4.10.24	朝の花火	毎週末ごとに朝から大きな音の打ち上げ花火に迷惑しています。 平日へとへとに働いて、せつかくゆっくり眠れる週末なのに、ついさっき寝たところなのに突然の爆音に起こされて、これが毎週続いていたりしません。庭にいる犬もびつくりして大騒ぎです。ここが地元の主人は当然のような顔をしています。他所から来た私には、朝から誰かれ構わず爆音をお見舞いするなんて理解に苦しみます。 お祭りの開催か何かのお知らせでしょうか、関係者だけに伝わるもっと別の方法を工夫して欲しいです。私の他にも迷惑している人は大勢いると思います。市としては、地域行事としてむしろ歓迎していますか。別の手立てを促してもらってはできませんか。	日頃お忙しい中、週末の早朝に花火の音で睡眠を妨げられてしまい大変お辛い気持ちをお察します。 お問い合わせの花火につきましては、どの地区の祭りであるのか特定できませんが、毎年この時期は、各地区の神社で秋祭りが開催され、打ち上げ花火が上がることがあります。 町内会で取り組まれる行事につきましては、各町内で行われる会議や総会等の際に会員の皆様で決めていただいております。お困りの状況はお察しますが、主催者や参加者等が地域の住民である場合がほとんどであるため、市として働きかけをする立場にはございませんのでご理解をお願いいたします。 なお、打ち上げ花火が、お住まいの地区の町内行事の一環であれば、町内会長にご相談ください。	地域つながり課	その他
7	R4.10.26	公共施設におけるマスク着用案内の切り替えについて	厚生労働省のホームページに、屋内でもマスクの着用が不要な場合として、「他者と身体的距離が確保できて会話をほとんど行わない場合(例:距離を確保して行う図書館での読書、芸術鑑賞)」とありました。 西尾市においても図書館やその他公共施設にマスクの着用の看板がありますが、厚生労働省のこちらの案内に切り替えいただきたいです。同時にホームページにも記載をお願いいたします。切り替えを行わないとする場合は理由をお聞かせください。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kansentaisaku_00001.html	マスクの着用につきましては、本市の公共施設におきましても国の方針に沿って、場面に応じた適切な着脱をお願いしています。 マスク着用は、基本的な感染防止対策として重要とされており、ご指摘のとおり、「屋内では人との距離(2メートル以上を目安)が確保できて、かつ、会話をほとんど行わない場合はマスクを着用する必要はない」と国の方針に示されています。 ホームページによる各公共施設の利用案内や施設内におけるマスク着用の案内表示につきましては、国の方針に沿った内容で引き続き周知してまいります。	広報広聴課 健康課	環境・衛生
8	R4.10.31	駐車場でキャンピングカーが火を使用	一色さかな広場の駐車場で、キャンピングカーが火を使用していました。 火事の恐れがあり、危険だと思います。	一色漁港内の駐車場における火気使用につきまして、情報を提供いただきありがとうございました。 漁港管理者である愛知県に確認したところ、愛知県漁港管理条例(第3条第1項)の規定により、「漁港区域内では、漁港施設を損傷する行為その他漁港の機能を妨げる行為をしてはならない」とされていることから、原則として火気使用を禁止しているとのことでありました。 今後は、利用者への周知方法について検討していくとの回答がありましたので、よろしくお願いいたします。	河川港湾課	施設

整理番号	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	分類
9	R4.11.2	マイナンバー	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	市民課	手続き・届出・税
10	R4.11.2	佐久島の渡船料について	<p>佐久島の渡船料を1コイン(500円)にできませんか。今は、名古屋まで行けてしまう料金です。</p>	<p>渡船事業について、貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>現在、コロナ禍による利用者数の減や世界情勢不安定化による燃料費などの物資高騰により、渡船事業は赤字決算となっております。非常に厳しい経営環境が続いており、現状維持が精一杯ですので、渡船料の値下げについては考えておりません。ご理解くださいますようお願いいたします。</p>	佐久島振興課	その他
11	R4.11.2	商業施設の誘致について	<p>地域活性化のため、イオンモールやコストコなどを誘致してください。外へ購買力が流れています。</p>	<p>現時点では、このような大型ショッピング施設の立地に関する相談は事業者からありません。</p> <p>立地に関しましては、場所や事業内容に応じて、様々な法令の規制がありますので、具体的な相談があった際には、関係部局と調整を図りながら誘致に向けて取り組んでいきたいと思っております。</p>	商工振興課	産業
12	R4.11.2	西尾の観光について	<p>西尾の観光が弱いです。お城を造るだけでなく、歴史が埋もれていますので掘り起こして、「これがある」などとPRすればいいと思います。</p>	<p>この度は観光についてのご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>市では西尾市歴史公園の二之丸丑寅櫓と屏風折れの土塀を建設した令和2年度以降、イベント等の開催を強化し、駅から西尾歴史公園への誘客に力を入れております。</p> <p>ご指摘のとおり、市内には歴史的な建造物等が点在しています。今後は西尾市歴史公園を訪れてくださった方がさらに足を延ばして、それらを巡っていただけるようなご案内、仕組み作りに力を入れてまいりますのでよろしくお願い申し上げます。</p>	観光文化振興	観光

令和4年10月～令和4年12月

整理番号	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	分類
13	R4.11.7	投票日を休日から平日にした場合の経費の比較	アメリカの投票日は平日です。その他の多くの国で平日に行われているかもしれませんが。 そこで、西尾市で平日の投票日となった場合、概算で経費はどう変わのでしょうか。興味本位で恐縮ですが教えてください。	このたびは選挙の投票日につきまして、ご質問をいただき、誠にありがとうございます。 現在の投票日は、慣例で日曜日に設定されております。投票日が平日になった場合、選挙事務の従事者が休日の勤務ではなくなるため、その人件費のうち、投票及び開票事務に係る費用がある程度低下すると予想されます。 選挙の種類によって、選挙事務に従事する人数が異なりますが、仮に、次回の愛知県知事選挙の費用で計算しますと、概算で約400万円(全体の約8%)の減になります(人員体制や投票場所など、その他の条件が同じ場合の試算です)。	総務課	行政
14	R4.11.22	図書館について	いろいろな本やかみしばいがある、とくに今は『読書つうちょうガチャチャレンジ』があるので、楽しいこといっぱい来てるときに、いつも楽しみな気もちで来ます。 それに、わたしは、読書が好きなほうなので、けっこう読むけど、すごくいっぱいあって、たぶんぜんぶ読みきれないぐらいたくさんあるから、どの本にするかえらべるからとしょかんは、学校でも大すぎでたくさんかっています。 本を読むと頭もよくなるから、本はすごく大すぎです。本はさいきん『しずくちゃん』にはまっています。わたしが大人になるころにも、このとしょかんがあるといいです。	いつも図書館を利用してくれてありがとうございます。 本を読むことで、今まで知らなかったことを知ることができたり、本の中でいろいろな体験をすることができてとても楽しいですね。 読書通帳は、自分が借りた本の名前などが印刷され、記録として残すことができる通帳です。借りた本を通帳にためていくと、大きくなった時に「あの時にこんな本を読んだな」と、今まで読んだ本の思い出が残るので、ぜひたくさんためてくださいね。また、「ガチャチャレンジ」も楽しみにしてくれてありがとうございます。 図書館では、これからもみなさんが楽しめる本をたくさんそろえたり、いろいろなイベントを考えたりしていくので楽しみにしててください。また、学校の図書館でもたくさん本を借りて、楽しい時間を過ごしてください。	図書館	文化・スポーツ
15	R4.11.28	桜の木	汐川桜は綺麗に咲き、良い堤防の散歩コースです。その延長で、北の方へ桜の木を堤防上に植えてください。みどり川へつなぐと良い名所になります。よろしく願います。西尾を花で賑わう所に使いたいです。	北浜川沿いの汐川桜は、平成21年に汐川さくらを育てる会により植樹され、お花見を楽しんでいただける場所となっております。 ご提案いただきました、堤防上に桜を植樹するためには、河川管理者の愛知県が定めている、河川計画上必要な堤防本体の中に樹木の根が入り込まないようにする必要があります。 汐川桜につきましては、堤防の外側に盛土をして堤防本体に影響がないよう植樹しておりますが、みどり川桜並木までの区間においては、堤防の外側が市道や宅地に利用されており、基準を守るよう植樹するスペースを確保することができません。そのため、現状では桜の植樹を延長することはできませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。	河川港湾課	住まい・まちづくり

令和4年10月～令和4年12月

整理番号	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	分類
16	R4.12.1	発熱外来について	<p>孫が高熱を出した時にかかりつけの医院に電話して断られました。西尾市のホームページで発熱外来を調べてみると、「受診・相談方法」に1.2.3と項目があり、どれも電話をすることになります。小さい子供さんのお母さんはかかりつけの医院に断られたらどんな気持ちになるでしょうか。</p> <p>今冬はインフルエンザ、RSウイルス、オミクロンが流行りそうですが、みんな風邪ですが処置が遅れば重症化します。市ホームページに、発熱外来の受診・相談先として西尾市民病院を記載できないでしょうか。小児科内科は拒否しないで患者を診るのが医者という仕事ではないでしょうか。</p> <p>2類から5類に検討中みたいですが、いつまで検討中になるのかわからないので、市としては医師会に働きかけをお願いしたいと懇願します。</p>	<p>市ホームページの「発熱時等の受診・相談」ページにつきまして、発熱等の症状が生じた場合に受診可能な市内の医療機関の情報がすぐに検索できないなど、ご不便をお掛けし申し訳ありません。</p> <p>これを改善するために、「診療・検査医療機関」の項目を新設し、西尾市民病院を始めとする「西尾市内の診療・検査医療機関一覧」を追加しましたので、ご活用ください。</p>	健康課	健康・医療
17	R4.12.5	健康診断の環境整備について	<p>西尾勤労会館で健康診断を受けたのですが、気になったことがあります(がん検診の時も少し気になりました)。</p> <p>尿検査で必ずトイレを使用することになります。女子トイレが3つあるのですが、</p> <p>①1つしか洋式がなく、2つは和式で、高齢の方は足などが悪いので気の毒なのは。</p> <p>②尿検査の紙コップを置く所がない。</p> <p>③手を洗う時、ハンドペーパーがなく困ってしまいました。</p> <p>市は、健康診断を進めているので、健診の環境を整えていただきたいと思います。</p>	<p>特定健診、がん検診の集団健診につきまして、貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>集団健診の会場は、西尾勤労会館など市内の公共施設を利用し実施しており、保健センターのような施設とは異なり、洋式トイレや手拭きなどの設備が整っていないなど、ご不便をおかけすることもございますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>なお、西尾勤労会館のトイレの洋式化につきましては、今後、計画的に進めてまいります。</p>	<p>保険年金課 健康課 商工振興課</p>	健康・医療
18	R4.12.19	行政事業レビュー	<p>行政機関として新事業を行った場合、その評価を公開している機関があると知りましたが、西尾市ではどうなっていますか。</p> <p>また、西尾市でも多くの条例が制定されていますが、その成果、効果について評価を行っていますか。</p>	<p>国では「行政機関が行う政策の評価に関する法律」により、新規に開始する政策をはじめ、未着手の政策や見直しが必要な政策などについて評価が行われていますが、この法律は地方自治体の行政評価を規定したのではなく、評価の手法は各自治体でさまざまです。</p> <p>西尾市では、市民サービスに直接関わる事業などを抽出し、効率性や妥当性等の視点で事務事業を評価する行政評価を行っており、評価結果は市のホームページ等で公表しています。令和5年度からは、新たに、市政運営の最上位計画である「にしお未来創造ビジョン(第8次西尾市総合計画)」に掲げる各施策の指標進捗評価を実施し、公表する予定です。</p> <p>制定された条例による成果や効果の評価につきましては、一概にはお答えしかねますが、各条例の所管課において適切になされているものと考えています。</p> <p>なお、各条例は、関係法令の改正や新規事業の開始などのため、必要に応じて制定又は改正されております。しかしながら、条例は、制定又は改正時点においては適切な内容であったとしても、年数が経過し情勢が変わることで、時代にそぐわないものになる可能性があります。そのため、当市では、条例の見直しを行うこととしており、制定、改正又は見直し後5年を経過したものをその対象としております。</p>	<p>秘書政策課</p> <p>総務課</p>	<p>行政</p> <p>行政</p>

整理番号	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	分類
19	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。 お問い合わせ時に、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れます。 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	手続き・届出・税
20	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伺いました。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。自宅できますよ。」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で、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。 人員が少なくて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、たくさんの方が対応が続くと思います。それでもできたら、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せんが、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ぬ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	手続き・届出・税