

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。例え年齢制限をすとしても、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

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	<p>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入りませんでした。</p> <p>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わからない」と質問をしていました。</p> <p>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いけない。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。</p> <p>何かもう少し具体的な対応はできないもののでしょうか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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のでしょうか。</p> <p>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。</p>	<p>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。</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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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
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
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付をしております。 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
R3.10.29	氏名のふりがな証明 について	先日、氏名のふりがなの証明書を必要とする機会がありましたが、西尾市で発行する公の証明書には、氏名のふりがなを証明するものがありませんでした。他市には氏名のふりがなが記載された住民票がありました。西尾市でも氏名のふりがなを記載した証明書の発行をお願いします。	住民票の写し等の各種証明書につきましては、住民基本台帳法で記載すべき事項が定められています。記載すべき事項は、氏名、出生の年月日、男女の別、世帯主についてはその旨、世帯主でない者については世帯主の氏名及び世帯主との続柄、戸籍の表示等と定められており、その中に氏名のふりがなは含まれていません。 そのため、西尾市で発行する証明書には氏名のふりがなを記載しておりませんので、ご理解くださる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
R3.10.11	公共施設 の予約方 法に関して	<p>普段、幾つかの「ふれあいセンター」や「公民館」、「市民交流センター」、「地域交流センター」を団体登録して利用していますが、予約の手続きが10年前と同じで、まず希望する部屋と利用日、時間帯を電話で確認し、可能な場合は早速利用する施設に出向いて所定の書類に必要事項を書き込むことになっています。</p> <p>あいち共同利用型施設予約システムがありますが、西尾市の場合、体育関連施設がほとんどで、圧倒的に施設数の多い「ふれあいセンター」などの会議や集会ができる施設については、一部の施設を除き、旧態依然とした取り扱いになっています。</p> <p>西尾市も、市公式のLINEアカウントを取得するなどして情報伝達の迅速化を強力に進めています。これだけ情報デジタル化が進み、申込者側の必要ツールの所有も広まっている中、空き室検索だけでなく予約も即座にできる方策を進めてもらえませんか。</p>	<p>日頃からふれあいセンターなど生涯学習施設をご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>生涯学習施設の予約手続きにつきましては、現在、利用施設の窓口で利用許可申請書を提出していただき、利用許可書をお渡しする紙ベースでの取扱いとなっております。</p> <p>ご指摘のとおり、市といたしましても、市内の体育施設や文化会館などと同様にインターネットを通じて空き室の確認や利用予約を行うことができる施設予約システムを導入する必要性は認識しております。</p> <p>このため、具体的な導入時期は未定ですが、施設予約システムの導入について調査・研究を行っているところでございますので、よろしくお願いたします。</p>	生涯学習課
R3.7.15	休 日 の 対 応	<p>先日、休日に死亡届を提出するために市役所に行きました。持ち合わせが万札しかなかったため、手続きに必要な支払いに万札を出したところ、釣銭が無いので近くのコンビニで両替してくるよう言われました。</p> <p>仕方なく近くで買い物をして両替をしましたが、休日とはいえ、釣銭の準備をしていないとは、市役所の対応としてどうなのでしょう。</p>	<p>このたびは、休日の対応についてご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>休日や時間外での対応のため、当直室には釣銭等に利用するさまざまな金種を合計1万円分用意しておりますが、届出をされた日は釣銭の必要な方が重なり、必要な金種が不足する事態となってしまいました。</p> <p>今後、釣銭不足となることが無いよう、釣銭を増額して用意することを検討しておりますので、ご理解くださるようお願いいたします。</p>	市民課