

■市民の皆様からいただいた「市長への手紙」に対する、回答の内容をまとめました。

○対象となった市長への手紙 : 6件 (ただし、匿名等で回答していない市長への手紙は除く。)
 うち回答済みの件数 : 6件
 うち回答作成中の件数 : 0件
 ○対象とならなかった市長への手紙 : 35件 (匿名、回答不要、市政に直接関係のない内容のもの。)

■回答したもの (受付年月平成 30 年 11 月分)

※回答済みのもののうち、1件は個人情報に関する趣旨となっており、下記に内容を掲載しておりませんので御了承下さい。

対応状況凡例：○=手紙の内容に応じて対応済
 △=手紙の内容を検討中
 ×=手紙の内容に対応できない

NO.	種別	件名	要旨	対応		所管課
				内容	状況	
1	手紙	市職員の態度について	<p>市役所で〇〇のことを言ったら、それは〇〇課だね、そちらへ行けと言われました。なんでそちらで話をしてくれないのですか。</p> <p>こちらは、親切心で〇〇のことを言いに来たのに。他人事のような対応。</p> <p>市の職員は、市民に奉仕する精神ではなく、市民が職員に奉仕せよと言わんばかり。あべこべ対応でした。腹が立つことこの上ない。</p>	<p>市民の皆様からのすぐやる課への御要望は、道水路に関連する新設、修繕などの内容が主なものですが、その他生活に関連した多くの御要望をいただいております。その中には、〇〇様の御要望のように他部署が担当する案件もあり、速やかに担当する部署へ報告し対応を依頼しております。しかしながら、様々な事情で処理に時間がかかってしまうこともあり、大変申し訳なく存じます。</p> <p>今回の御要望につきましては、あらためて担当課へ確認をしたところ、水道管の漏水につきましては、漏水した箇所が私有管だったため、所有者との話に時間がかかりましたが、その後に話がまとまり補修が完了し、また、自転車不法投棄については、環境課にて撤去したことが確認できました。〇〇様が来庁された際に、同様の対応をしていればその場で御報告できたものと深く反省しております。職員には丁寧な対応を徹底するよう指導いたしました。</p>	○	すぐやる課 36-7152

2	手紙	市役所での手続きについて	<p>市役所に手続きに来所し、書類を提出すると、委任状が必要とのことで、受け取ってもらえなかったです。</p> <p>島田市役所は日曜日はやってないと。ならば、休みを取って来ているのです。書類を渡す時、本人以外の場合だと、委任状の話まで頭が回らないですか！？みんな働いているのですよ！何度も来なくてはならないですか！</p> <p>普段、日曜日以外、休めない人はたくさんいます。もっとしっかり教育してください。ちゃんとした人を採用してください。日曜日も月1回開所しなきゃだめ！</p>	<p>御指摘いただきました〇〇の申請について、職員の説明不足によりお越しいただいた際に手続きができず、申し訳ありませんでした。</p> <p>〇〇の申請は、遠方から申請にお越しになる方もいらっしゃると思いますので、御指摘のとおり1回で手続きが終わるよう、様々なケースを想定して案内をすべきでした。</p> <p>〇〇様から今回、御指摘いただきました〇〇の申請時に必要となる書類の案内については、案内漏れをなくするために申請時の持ち物などを記した文書をお渡しすることとしました。</p> <p>また、日曜日の開庁については、自治体ごとに実施状況が異なっています。当市では、月・水・金曜日には午後7時まで、また土曜日にも正午まで開庁して、住民票の写しの交付などを行っております。</p> <p>今後はお客様からの御意見を待って改善等をするのではなく、常に向上心をもち、お客様の立場に立ったより良い対応ができるよう努めてまいりたいと考えています。</p>	○	市民課 36-7194
3	メール	島田市も路上喫煙禁止条例を制定して下さい	<p>三年ほど前に東京から転勤で島田市に引っ越しして来ました。現在結婚をし、島田市で家を建て生活をしています。これから子供を考えているのですが、一点不安な点があります。それは路上喫煙の多さです。金谷駅、島田駅の駅前には路上喫煙者が多すぎます。隣の藤枝市は路上喫煙禁止条例を作っています。是非島田市も安心して子供が生活できるよう整備をお願い致します</p>	<p>〇〇様から御指摘をいただきましたJR金谷駅・島田駅前での喫煙状況につきましては、決して好ましい環境とは言えないものと存じます。</p> <p>当市では、「島田市ごみのない美しいまちづくり条例」において、たばこの吸い殻等のポイ捨て禁止については、市民の皆様の責務として定めるなど、美しいまちづくりの推進に努めているところでございます。</p> <p>また、健康増進法や今年施行された静岡県受動喫煙防止条例において、喫煙をする際、望まない受動喫煙を生じさせることがないよう周囲の状況に配慮し、努めなければならないと規定していることもあり、現段階において、路上喫煙禁止条例を制定することは考えておりません。</p> <p>当市では、これらの法令を基に、施設管理者等への啓発や広報紙での周知啓発を行うなど、喫煙者が節度を持ってマナーを守るようたばこの吸い殻等のポイ捨て禁止や、望まない受動喫煙の防止等に一層取り組んで参りたいと考えております。</p>	○	環境課 35-3744

4	手紙	どでの草を刈ってください	<p>草刈について、すぐやる課に電話しました。道でない、川に草生しているのであれば刈る。以前は市で刈ってくれた。なぜ刈ってくれないのか？ ※草つるが、柵を乗り越えてきている。 市長もお忙しいので、体に気をつけて下さい。</p>	<p>市が管理しているや道路や水路の除草作業につきましては、その区域が広範囲にわたるため、地元町内会や道路・水路愛護団体の皆様など、多くの皆様のお力添えをいただきながら実施しております。</p> <p>〇〇様から御要望をいただいた箇所は、隣接する伊太川が深く作業に危険がともなうため、市が直接除草を実施するのが適切であると考えておりますが、当該箇所はフェンスに囲まれており、通行する人もいないことから、他と比較して優先順位が低くなったものでございます。</p> <p>計画的に除草する箇所ではないと考えておりますが、必要に応じて、雇用促進住宅側の除草作業を行ってまいります。</p>	○	すぐやる課 36-7152
5	メール	税金の使い道と税金の支払い方法 東海パルプの交差点の信号機について	<p>市役所を新たに建てなおすと聞きました。今の市役所は、耐震補強をしてありますが、市民からの税金で支払っているのですか？新たに建てるのであれば税金の無駄遣いの様な気がします。</p> <p>私もおおるりを利用しますが、市民会館などの建物も建てるべきではないですか？おおるりで合唱コンクールなどやると時間で入れ替え制で行うので面倒です。</p> <p>あと、先日、税の分納のお願いに行きました。今月分は経済的に厳しかったのでここ、3年ぐらい納付期限に一回で支払っているのですが、女性職員の方に対応してもらったところ、分納しても次の月に上乘せされるので支払いが大変になりますよ、と言われ、確かにそうだけど、相変わらず頭、堅すぎですね。本当に冷たい感じでの対応でした。以前から何度も言っている様に改善がみられないので非常に残念です。高すぎます。</p> <p>東海パルプの近くの交差点で静鉄ストアーから来る道の交差点の信号機が大井神社から金谷方面に夕方向かうと、西日で信号機が見えづらいです、特に右折時、時差式信号機なのですが矢印信号機に替えてほしいです。</p>	<p>まず、「税金の使い道（市役所の建て替え等）」につきまして、現庁舎の耐震補強工事は、平成14年度（2002年度）に実施いたしました。建築から56年が経過しており、南海トラフ巨大地震が発生した場合に想定される震度6強の揺れに見舞われたとき、老朽化した設備の不具合等により、災害時の指揮命令系統の確保や通常業務の継続が困難となることが想定されます。</p> <p>平成28年4月に発生した「熊本地震」で多くの自治体の庁舎が損壊し、行政機能が停止してしまったことを教訓に、災害発生時に市民の皆様の安心安全を支える拠点としての庁舎のあり方を改めて考え、建て替えについて決断したものでございます。</p> <p>また、新たな文化施設の整備については、特に災害発生時に市民生活への影響が大きい庁舎の建て替えを最優先させるため、当面の間、プラザおおるりに必要な改修を加えながら文化振興にかかる機能を維持していくこととしました。御不便をお掛けしておりますが、御理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>次に、「税金の支払い方法」ですが、窓口対応につきましては、親切、丁寧な対応を心掛けるよう努力しているところでありますが、〇〇様に不愉快な思いを与えてしまったことにつきましては、深くお詫び申し上げます。</p> <p>さて、皆様に御加入いただいている健康保険制度については、突然被保険者の皆様に襲う病気やけが</p>	× ○	資産活用課 36-7124 国保年金課 36-7178 生活安心課 36-7144

に備え、被保険者様の所得等、負担能力に応じて御負担をいただき、相互に扶助をする制度です。こうした点を御理解いただき、納税につきましては、御協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。

次に、「特種東海製紙交差点の信号機」につきましては、西日で信号機が見えにくいため、矢印信号機にならないかとの御提案がありましたことを、信号機を設置、管理しております島田警察署に対し、伝達いたしました。

島田警察署でも、西日が当たった際に点灯しているように見える既存の信号機から、それらの現象を防止出来るLED式信号機への変更を順次、進めておりますが、市役所からもこの信号機の早期LED対応や点灯時間の改善等を、改めて提言してまいります。