

■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 : 9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 : 9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 : 25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 令和2年6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	大井川リニア問題について	<p>私の家は〇〇にあり大井川の堤防のすぐ下の住宅地です。ですから、小学生の頃は夏休みというと駄菓子屋で静岡おでんとかき氷を食べ大井川で日が落ちるまで泳ぐというライフスタイルでした。しかし、今、大井川を時々ウォーキングするので歩くのですが水が川にほとんどありません。これは大井川にたくさん造られたダムのせいなのかなと思います。これにもしリニアが大井川の上流に影響を与えれば大井川は本当に干上がってしまいます。昨日テレビのリニア問題で市長さんをテレビで見させていただきました。「大井川の水は大井川に全量戻すのが原則」と言っておられました。まさしくそう思います。知事や志太榛原、掛川、菊川の首長がまとまっておられたのは勝手強く団結力のあった今川軍を思い出しました。静岡県は今年度の予算に空港新駅の調査費は入れなくなったようですがまた計上してほしいと思います。JR 東海も「空港新駅」について、もう少し耳を傾けてほしいです。国も調整すべきは「地域振興」議論だと思います。お互いに譲り合いもつれた糸をほどくには「空港新駅」が最もふさわしいと思います。私は小学校の頃からサッカー少年団に入っていたのでよく大井川のグラウンドでサッカーやったり、近所の子達と野球をやったり、上記で述べたように夏は大井川で日が暮れるまで泳いだり夏はクワガタ、カブト虫を取ったり、高校の頃彼女と大井川で花火大会を見たり思い出がた</p>	<p>リニア中央新幹線整備に係る大井川水系の流量減少をはじめとする水問題は、島田市のみならず流域8市2町の60万人を超える住民の生活、そして経済活動に大きく関わるものです。</p> <p>島田市は、大井川の「地元中の地元」です。私は強い想いをもち、然るべき場で積極的に発信してきました。</p> <p>今日の島田市の発展があるのは、大井川の表流水に留まらず地下水までを含めたすべての水のおかげだと言えます。南アルプスを源とするその恵みは、農林業・工業・観光業の成長に加え、ここにしかない歴史・文化の創造に大きく寄与してきました。</p> <p>大井川の水は、島田市にとって、まさに「命の水」です。島田市の想いは、「大井川の水だけは譲れない」、ただその一点にあり、JR東海から地域貢献の見返りを求めることはしていません。</p> <p>「命の水」を守るため、大井川利水関係協議会を中心とする「オール静岡」の態勢で、JR東海に対し、納得できる説明を求めてまいります。</p>	○	戦略推進課 36-7366

			<p>くさんあります。そして、大井神社へ病気になったために小さい七五三の時以来、お参りするようになり病気もよくなってきました。大井神社は大井川の神様です。名前のとおりです。大井神社の神様は龍神で女神様です。応援しているので大井川を守ってくださいね、応援しています。頑張ってください。</p>			
2	メール	岸町に遊具のある公園をお願いします	<p>島田市に家を建てました。岸町の〇〇のあたりには新しい家が沢山あり、小さな子供たちが住んでいます。しかし、小さな子供が遊べる遊具のある公園がなく、いつも道路で遊んでいます。車が通りとても危険な状態です。藤枝市では、新しい住宅地ができると必ず近くに遊具のある公園を作ってくれとお聴きました。ぜひ検討していただき、子供たちの事故がおきるまえに対応をお願いします。</p>	<p>公園整備につきましては市の公園整備計画に基づき、市内全域における公園の必要性を勘案しながら順次進めておりますが、公園を整備するためには広い土地が必要となるなど、膨大な経費と時間がかかり、皆様の御希望どおりに公園を整備することが難しいことを、何とぞ御理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>岸町には岸スポーツ広場や岸町のチビッコ広場など、お子様に遊んでいただくことができるスペースがありますので、御利用いただければと存じます。</p> <p>伊太地区の「田代の郷多目的スポーツ・レクリエーション広場」（島田ゆめ・みらいパーク）には、乳児用遊具や、幼児・児童を対象とした近隣にはない大型複合遊具や、芝生広場の整備を行い、6月6日に開園しました。広場に隣接して、田代の郷温泉「伊太和里の湯」もありますので、岸町から少し足を延ばしていただければ幸いです。また、中央公園やSLのある中央小公園なども御利用いただきますよう御案内いたします。</p>	×	建設課 36-7187
3	手紙	職員のマスク着用徹底（他）	<p>職員が職務中マスク着用していない方が数人いました。コロナ対策中、密閉した室内でマスク着用していないのはいかがなものかと思えます。（民間企業は徹底しています）しっかりとマスクを着用している職員からは言いづらいと思えます。</p> <p>食堂がない（？）から自室で食事（昼食）をとり、飲み物を飲むのは仕方ないとしてもあまりいい光景にみえません。（机で寝ている姿を一般市民のみえる所ですのもよくありません）</p> <p>多くの方々が自席でスマートフォンをみて休憩時間をすごしていた姿が見受けられました。役所で個人情報を取りあつまっている関係上よろしくないとします。</p>	<p>このたびは、不快な思いをさせてしまい、心からお詫び申し上げます。</p> <p>新型コロナウイルス感染予防のための職員のマスク着用につきましては、「新しい生活様式」における他の予防策の実践と合わせ、今後も徹底してまいります。</p> <p>また、職員の休憩時間の過ごし方につきましては、現在、食堂や十分な休憩スペース等が無いことから、休憩時間を自席で過ごすこともあるため、何卒御理解くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>なお、業務上の個人情報の取扱いについては、厳重に管理してまいります。</p>	○	人事課 36-7136

4	メール	2020年6月5日新着情報の「定例市民相談の中止及び再開」について	<p>新着情報の「定例市民相談の中止及び再開について」（令和2年6月5日掲載）の内容は以下の通り。</p> <p>新型コロナウイルス感染予防のため、以下の定例市民相談を中止及び再開させていただいております。みなさまには御迷惑をおかけしますが、御理解いただきますようお願いいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人権擁護委員相談・・・4月～6月中止 2. 行政相談委員相談・・・4月～当面の間中止 3. 司法書士相談・・・4月～当面の間中止 4. 税理士相談・・・6月まで電話相談のみ。7月から再開【要予約】＊マスク着用。事前に自宅で検温し、37.5度以上の発熱時と体調不良時は相談不可。 5. 労働相談・・・6月まで中止。7月から再開。 6. 宅建相談・・・6月まで中止。7月から再開。 7. 土地家屋調査士相談・・・5月中止。再開は未定。 <p>この案内で、新型コロナウイルス感染予防のためということとは理解できます。しかし、これだけの相談項目が中止となると、新型コロナの影響を受けてこの時期だから相談したい、相談しないと困る人がいると思います。相談を行うため、例えば、まず電話相談を受ける。さらに面談が必要な人については、検温・マスク・手指消毒、3G（密室・密集・密接）を避けるためのソーシャルディスタンスの確保・仕切りパーテーション・臨時会場の設定など。このような時だからこそ、何らかの手立てをして相談に乗る最適な姿勢を見せて対応する必要があるのではないのでしょうか。</p>	<p>現在、一般相談及び消費生活相談は継続して相談を受け付け、対応しております。しかし、司法書士や税理士等の協力により実施している定例市民相談につきましては、所管省庁等から相談中止の通知があり、現在のところ受付していない状況にあります。そのため、市民の皆さまから専門的な相談があった場合や一般相談では対応できない内容の場合には、受付可能な専門の相談窓口を御案内させていただいております。また、市民の皆さまが直接電話で相談できるよう、市ホームページに相談窓口の連絡先を掲載したところでございます。</p> <p>定例市民相談につきましては、新型コロナウイルス感染症予防対策を実施し、7月以降順次再開できるよう努めてまいりますので、御理解いただきますようお願いいたします。</p>	×	生活安心課 36-7153
5	手紙	保育時間決定通知書の通達が遅すぎる件について	<p>4月からの保育時間（短時間・標準）の通知書は、3月中に送付してもらわないと困る。間違っていた時に変更手続きをしなければならず、3月末までに手続きしないと4月の短と標準の差額を徴収されてしまう。おかげで無駄の出費になった。</p>	<p>〇〇様のお子様について、4月は短時間保育と認定いたしました。こうした場合、標準時間であった第1子のお子様についても、短時間保育となります。市からの変更通知の送付が遅くなり大変申し訳ありませんでした。</p> <p>〇〇様には保育時間が変更となることについてご了解いただいていたため、通園している園と協議し、4月の時間延長利用料は返還していただくよう、園に依頼します。今後は園と連携を密にし、迅速かつ丁寧な御説明に努めてまいります。</p> <p>今後とも本市の保育行政につきまして御理解をい</p>	○	保育支援課 36-7195

				ただくとともに、お気づきの点等ございましたら、御意見をお寄せいただきますようお願いいたします。		
6	手紙	保育支援課の職員の対応について	<p>保育園入園や転園の手続きで保育支援課に来ました。職員の方の対応がよくないです。電話の場合、対応してくれても名前がわからない（なのらない！）のでおろかえしの TEL をしたい時やこみいった場合の件について責任者がわからず手続きが放置されていた。</p>	<p>市長への手紙を投函された日に担当課が電話でお詫びし確認させていただいたところ、転園の手続きについて、〇〇様との認識の食い違いがあり、大変御心配をおかけし申し訳ありませんでした。</p> <p>電話対応については、当市では、用件を伺ってから担当者名をお伝えさせていただいております。担当者の氏名が不明な場合でも、用件をお伝えいただければ対応させていただきます。</p>	○	保育支援課 36-7195
7	手紙	国保年金課の窓口対応について	<p>島田市に在住の義母が事故により救急搬送で、藤枝市の総合病院へ入院いたしました。その入院の手続き上、必要な書類があり、国保年金課に参りました。窓口で、書類をもらうにはどうしたらと伺ったところ、持参した当人の後期高齢者被保険者証で事足りるはずと最初にいわれました。しかし、病院では何か別の書類であるような説明であったので本当にいいのか？再度伺いましたところ、しばらくして、申請書があるので私の名前で申請書に記入してくださいといわれました。記入している最中に、身分証明がいるとして私の免許証もコピーし、当人の保険証もコピーしていたようです。さて、申請書が記入し終わり今度は、記入箇所の訂正を言われました。わたくしの名前ではなく、入院している本人の署名が必要だということです。また、印鑑も 2 つ必要と言います。そして 30 分ほど待たせてから、委任状を出して記入してきてほしいということです。委任状が必要であることは理解できることではありますが、本人は入院中、しかも高齢、そしてコロナの影響で本人との面会もできないなかで、申請書。委任状に本人の署名捺印が必要ですよと言います。とっておきの方法は、なんなら筆跡変えて書いてくれていいです。と言いつつ始末。そして、代理ですから代理人を言うことで書名はできないのかきいたところ、窓口に残った 4 人目の職員の男性は、同居でもない人は家族とはみなせないから、戸籍謄本で証明してほしいということです。そこまですらないのは私の我儘だと言わんばかりです。なぜ、長男の嫁で住所が違うというだけでそこまで</p>	<p>国保年金課の窓口対応の不手際により御迷惑をおかけし、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>島田市では、令和 2 年 4 月から民間事業者へ各種申請書の受付業務等を委託しており、これまで、市と委託会社が協力し、受付マニュアルの作成や研修の実施などを行い、受付者の知識の向上等を図ってまいりました。しかしながら、今回、経験の浅い社員が受付をした際に、受付手順や説明の誤りにより、長時間お待たせしたにもかかわらず、受付できずにお帰りいただくことになってしまい、心からお詫び申し上げます。</p> <p>本来、申請書等を受付する際には、〇〇様がおっしゃるとおり、最初に窓口にお見えの方が御本人であるかを確認した上で、必要書類について説明する手順となっておりますが、受付した社員は、お客様を待たせていることの焦りからこの手順を失念してしまったとのことです。</p> <p>市としましては、このようなミスを再発させないよう、委託会社に対し社員教育の充実と受付者のサポート体制を強化するよう指導しましたところ、業務に精通した社員により実地指導を行うなどの改善策が報告され、現在、市職員との連携を図り、窓口対応の向上に努めているところでございます。</p> <p>また、戸籍による証明についてですが、なりすましによる保険証等の不正入手を防止するため、各種申請の際には、来庁された方が御本人または同一世帯員であることを確認の上、申請をお受けすることとなっています。また、やむを得ない事情で別世帯の御親族が来庁された場合には、戸籍等を御提示いただき申請者との親族関係を確認した上での受付が</p>	○	国保年金課 36-7151 人事課 36-7136

			<p>言われるのでしょうか？入院する高齢者はたくさんいると思います。皆さんは、筆跡を変えて、印鑑を2つ持っていけば簡単に済むのかもしれませんが本当にそれが正しいのですか？入院に必要な書類を同居でもない人間が仕事を休んでいっても、こういったやりとりの果てに、時間をつぶし、結局書類の申請もできないで席を立つことになり、本当にやるせない気持ちでいっぱいになりました。</p> <p>個人情報を保護することはもちろん大切です。しかし、入院に必要な書類で、保険証も預かり、自分の証明をもってしてこの扱い。最初から同居の家族ではない場合は、こういった書類を用意してくださいときちんと順序だててくれれば、これほどまでには思わなかったとは思いますが、対応をする人を入れ替えながら次々に対応を変えて本当に不愉快でした。ことを荒立てたところでいいことなんてありませんが、あまりに、納得がいかないのです。ためました。</p>	<p>原則となりますが、戸籍を取得するには費用等の負担がかかることから、通常は、代替えとして委任状の提示を御案内しておりますので、このような事情につきまして御理解をお願いいたします。</p> <p>今後は、来庁者の皆様に御満足いただけるよう、これまで以上に委託会社と協力し合い、正確で迅速なサービスの提供を目指して参りたいと存じます。</p>		
8	メール	<p>「こどもの受動喫煙を防止しよう」の案内について</p>	<p>日頃、市民の健康保持についてご尽力頂き、感謝いたしております。</p> <p>掲題の新着情報で、健康づくり課から「禁煙支援外来ちらし」に島田市内の禁煙外来・島田薬剤師会認定禁煙支援薬局一覧が掲載されておりました。</p> <p>支援していただける病院・薬局を見ると、島田地区のものが殆んどで金谷・川根地区が見当たりません。これは金谷・川根地区には支援していただけたところが無いように見受けられますが、本当でしょうか。もし無いのであれば、一言明記していただけると有難いです。</p> <p>担当課に問合せをしたところ、再度確認しますとの回答でしたが、案内を出すのであれば島田地区だけでなく、合併後の島田市全域について確認した結果を掲載してほしいものです。</p> <p>未だに島田市は島田地区という認識が残っているようにも受け取れます。早く島田市民になりたいです。</p>	<p>先日いただきましたご意見への回答について、不十分な点がございましたのでお詫びするとともに、再度説明をさせていただきます。</p> <p>ご指摘がありました、金谷・川根地区の禁煙支援薬局が掲載されていなかった件は、禁煙支援可能な薬局の確認をする際に、島田薬剤師会だけに照会したことによるもので、市内における医師会・歯科医師会・薬剤師会の3師会の活動状況について認識が不足していたことが原因であったと捉えております。</p> <p>このような状況から、不十分な情報を提供したことについてお詫びいたします。</p> <p>今後は、担当課を含め市全体として、このような事態が生じないよう指導して参ります。</p>	○	健康づくり課 34-3281