

■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 : 7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 : 7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 : 17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3年11月分)

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  | 島田市からの人口流出について               | <p>表記の件ですが、私なりに原因は島田市に産科医が少なく、若い人たちが安心して子供を産める状態にないことも一因と考えます。医師確保の件でも、特に産科はきびしいのは承知です。しかし、藤枝、焼津の病院ではお産ができます。市民病院にどうか産科医をあと2~3人(厳しいのは承知です)来てもらうことが出来れば、尚魅力的な島田市になると思います。大変な事はよく分かっていますが、私は島田で生まれ育ち、島田が大好きなんです。どうかよろしく願いいたします。</p>   | <p>島田市立総合医療センターでは、現在、常勤産婦人科医師1名に加え、週1回1名の非常勤医師が勤務しておりますが、御指摘のとおり、近隣病院に比べ医師は不足しており、分娩が難しい状態です。また、現在の地域医療のあり方として、通常分娩は診療所が担い、当医療センターのような総合病院は、ハイリスク分娩を中心とした役割が期待されています。しかしそれには2~3人の産婦人科医師では足りず、7~8人以上の医師を確保する必要があるため、現時点では非常に難しいと考えています。</p> <p>医師の確保については、大学医局の人事によることが多く、病院事業管理者や病院長が定期的に関連大学を訪問し医師派遣の依頼をしておりますが、全国的な医師不足、更に産婦人科医の不足は顕著であり、要望している医師確保ができていない状況であります。このような状況を改善させるため、私自身も、浜松医科大学附属病院へ幾度となく足を運び、誠心誠意お願いをしているところです。</p> <p>医師確保については、引き続き努力してまいります。何とぞ御理解いただきますようお願いいたします。</p> | ×  | 病院総務課<br>35-2111                   |
| 2   | メール | お礼)とちやま緑地整備について<br>公園課 すぐやる課 | <p>とちやま緑地の木々伐採整備にて<br/>                     (1)伐採について<br/>                     作業員の方に私有地以外で伐採してほしい場所を伝言(ベンチのすぐ後ろ近辺)→順番にやってくれるとのこと。(対応待ってます)<br/>                     (2)備え付けのベンチについて<br/>                     ○現在の様子=ベンチのプラスチック座面が割れている。ベンチもかなり古びている。→お年を召した方、幼稚園児の休みどころで使用頻度が高</p> | <p>この場所は「栃山緑道」となっており、栃山川沿いの兩岸を緑道として、市が県の河川法の許可を得て管理しております。</p> <p>伐採につきましては、11月8日から作業を実施しています。また、ベンチについては、材質を木製とします。材料の手配もありますので、12月中には設置完了する予定でございます。</p> <p>ベンチ周りにつきましては、舗装部の着色した箇所が剥がれてきているものです。安全上、支障がな</p>   | ○  | 建設課<br>36-7187<br>すぐやる課<br>36-7152 |

|   |     |             |  |  |   |  |
|---|-----|-------------|--|--|---|--|
|   |     |             | <p>いが、以前から危ないと思っていた。</p> <p>○すぐやる課に電話→対応してくれた女性の対応が適切。（公園課に繋いでくれ、回答もその日にいただけました）</p> <p>○公園課の〇〇さん（ごめんなさい、出先で名前を記憶していなく、大変失礼ですね）が、その日のうちに訪問してくれて、現地視察をしにきてくれた</p> <p>①ベンチ使用の注意喚起と修繕のお知らせ、赤テープはり実行</p> <p>②修繕については、プラスチックではなく木製を検討していることを電話で回答いただいた</p> <p>すぐやる課という名前も気に入っていますが、電話当日に公園課の方にご対応いただいたことが嬉しかったです。遊歩道を利用する皆さんも喜ぶと思います。あと一点、ベンチエリアが古く汚く暗い印象があるので地面など明るくみえるような改修がいずれされることを期待します。（その点も対応は可能なのでしょうか？）どうもありがとうございました。ぜひ市長にお伝えしたくこちらを利用いたしました。ご対応いただいた皆様に重ねてお礼を申し上げます。</p> | <p>いことから、現時点では修繕する予定はございません。</p> <p>職員の対応につきまして御礼をいただきありがとうございます。</p> <p>施設を管理する側では気付かない点もございますので、利用者の皆様からの御意見をいただき、今後も安全・安心な施設管理に努めてまいります。</p>  |   |  |
| 3 | メール | 各種時間の管理への要望 | <p>一般市民は、市役所へ出向く案件は、殆どが各種手続きだと思います。私もその1人です。家族の死去に伴う各種手続きや、死去に伴い各種方面（保険、相続関係等）に対する各種証明書の発行手続き、又は家族の移動での、同手続きがそれらです。特に死去に伴う関連対応は疲弊の中で実施し、又、会社員は、死去に伴い会社も休んでいる為、平日の時間帯での手続きによる休暇や早退は、貴重な時間です。出来る限り1回の訪庁で、短時間で済ませたいのが思いです。しかしながら、市の職員には、この様な市民の思いを感じておられない方、部署が多数存在しています。住民表、年金関係で、必要と指示された物を準備し、提出しても、各種30分以上の待ち、その間に確認の問いも無く、こちらのまだですか？で、初めて問われるは、一般企業ではあり得ない！しかも、ただ待たせている間！ムクドリが群がる様に、1つの事案に、何人もが群がり、自己判断出来ず、自己責任を負いたくなく、数人で、うなずきトリオの様に</p>                                    | <p>国保年金課の窓口対応の不手際により大変不愉快な思いをさせていただきましたことをまずお詫びいたします。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、市と委託事業者が協力し、受付者の知識や技能の向上に努めています。</p> <p>今回御指摘をいただいた窓口対応時間につきましては、対応に長い時間を要する場合は事前にお客様にその旨を伝え、必要に応じて適宜対応状況を伝えるよう周知徹底を図ります。また、1つの事案に複数の職員が対応したことにつきましては、今回は確認する書類の数が多く、お客様の待ち時間を少しでも減らすために複数の職員で書類の確認をしたものです。今後は、複数の職員で対応を行う場合には、お客様に不安や不信感を与えることがないよう、事前にお客様の了承をいただくことも併せて指導して参ります。</p> <p>また、ご家族の逝去に伴う手続きは多岐に亘り、</p> | ○ | <p>市民課<br/>36-7194<br/>国保年金課<br/>36-7151</p> |

|   |    |                       |  |   |   |                  |
|---|----|-----------------------|--|---|---|------------------|
|   |    |                       | <p>している状、光景はさすが市役所だと。相続課の方が付いて対応しない案件)含め、ほぼ遺族の行く課は決まっています。そんな課にいる事を、年金課含め対応外注者や市役所職員は認識させる事、市民側の立場でのサービス向上の指示を市長に期待します。また、働く市民が対応しやすい様、月2回位は各課開庁するが望ましく、一般企業では当たり前前のサービス向上と、考えます。市長の考えは？</p>   | <p>ご遺族にとって大きなご負担となっております。このような状況を鑑み、島田市では本年3月から、ご家族を亡くされて間もないご遺族に寄り添い、その負担を軽減するために、市役所における手続きのワンストップ窓口「ご遺族手続支援コーナー」を開設し、ご遺族にとって最小限のご負担となるよう対応させていただいております。しかしながら、今回は手続きに必要な書類等を準備して、ご来庁をお待ちしておりましたが、関係課及び窓口業務委託事業者との情報共有が足りず、一度目のご来庁の際に十分なお案内ができませんでした。</p> <p>今後は、来庁者の皆様に御満足いただけるよう、関係各課や窓口業務委託事業者との連携を密にし、これまで以上に協力し合い、丁寧なサービスの提供を目指して参ります。</p> <p>なお、休日等の開庁については、現在、市民課窓口において、月・水・金曜日の午後5時15分から午後7時までの時間延長及び毎週土曜日（祝祭日を除く）の午前8時30分から午後0時までの土曜開庁にて、一部証明書の交付業務等を実施しておりますので、ご利用いただくようお願いいたします。</p> |   |                  |
| 4 | 手紙 | 市役所職員の横柄な態度・良かった事について | <p>福祉課・国保年金課へ伺った者です。先ず福祉課を訪れると、私が声を掛ける前に笑顔で女性が近づいて来てくれました。今までこのような事はなかったのも、とても好印象でした。用件を言うと担当者が不在で私にはわかりかねます。何時には戻りますという適確な返答でした。再度訪れるとすぐ私の存在に気づき「担当者戻りました。すぐ呼んでくれます。少しお待ち下さい。」「私もお話を一緒に聞いていいですか?」ととても勉強熱心で感心しました。とても気持ち良く用件を終える事ができました。</p> <p>次に国保年金課へ行ったところとても嫌な思いをしました。社保→国保→社保と面倒な月の途中での切替えだったので、いつ支払をするのか?両方の支払いをする月があるのか?と質問したら、これは健康保険の手続きですと高飛車な言い方をされ、意味が全くわかりませんでした。そして私の持参した書類は○月○日に社会保険に加入となっていますが、市の担当者の作成した書類は○月○日になっていました(日付のずれ)。手続き</p> | <p>国保年金課の窓口対応の不手際により大変不愉快な思いをさせていただきましたことをまずお詫びいたします。誠に申し訳ありませんでした。今回御指摘をいただいた件につきまして、以下のとおり回答させていただきます。</p> <p>まず、社会保険(社保)と国民健康保険(国保)の切り替え手続きにつきましては、国民年金と国民健康保険とでそれぞれの担当が詳細の説明をさせていただいておりますが、〇〇様からの「書類で〇月〇日社保加入の記載があるのに、市で作成した書類が〇月〇日になっているのはどうしてか」という御質問に対しての適確な回答ができず、不安にさせていただきました。こちらに関しましては、国民健康保険法により「健康保険法(社保等)の規定に該当するに至った日の翌日から資格を喪失する」とあります。〇〇様の場合、〇月〇日に社保加入された翌日の〇月〇日に国保を喪失されることになるため、担当職員でそのように記載したものです。</p> <p>また、国民年金のお問い合わせの件ですが、厚生年金を含めた年金の一元管理につきましては年金事務</p>                  | ○ | 国保年金課<br>36-7191 |

|   |     |  |  |  |   |                                    |
|---|-----|--|--|--|---|------------------------------------|
|   |     |  | <p>上の都合と推察しますが説明もないので聞くと「これでいいです」と返答にもなっていません。ボールペンを机に音をたてて置き最初から威圧的な態度でしたので名前を教えてほしいという「なぜ名前を言わなければならないのか?」と拒まれました。自分の仕事が正しいものなら名前を言うことはできます。市民の生活をより良いものにするための機関でありながらそれにそぐわない態度だから名前を教えてほしい。自分たちの仕事の書類さえそろえばいいといわんばかりです。国民年金の担当者もこちらの質問に答えられないとここは社会保険事務所の出先だからわからない。社会保険事務所に行ってくれと言われました。市役所で手続きを簡潔できないのなら税金を使ってこの場所で仕事する意味ありますか?とても嫌な思いをしました。</p> <p>このクレームを直属の部署にしても「何だこれ?何言ってるんだ」と言われかねないと思い市長への手紙にしました。そう思ったわけは男性職員に替わった時のことです。男性職員の言葉遣いに自分たちの説明不足を棚に上げて理解できるとか何目線と言ってるのと思いました。市民が気持ち良く訪れることができる市役所、市民の利益につながる市役所にしていただきたい。市役所の手続きは難しいことが多いので誰にもわかる言葉を使ってほしいです。国保1号、2号だとか今回も言われましたがわからない人も多いはず!職員の言葉遣いには注意してほしいです。</p> | <p>所(旧 社会保険事務所)で行っており、市役所でこれまでの年金記録等について漏れなくお伝えすることが難しいため、より確実に御説明することのできる年金事務所を御案内させていただいたものです。</p> <p>そして、これらの対応をさせていただいた際に、職員が大変失礼な態度をとってしまった事につきましても重ね重ねお詫び申し上げます。今後は、市民の皆様様に気持ちよく来庁していただけますよう、対応した職員を含め、課内全体で今一度、接遇の基本に立ち返り、わかりやすい言葉による丁寧なサービスの提供を目指して参ります。</p>                                       |   |                                    |
| 5 | メール | 都市計画施設区域内への建築に伴う都市計画法第54条に定める建築条件の緩和について | <p>現在、私たちは都市計画施設区域内に土地を所有しており、新居の計画をしております。都市計画施設区域内には都市計画法第54条に定める建築する建物の構造に制限があり、高さ10m以下や2階以下の建物にする。地下室を設けないなど制約があるのを承知しております。しかし他の市町村ではこちらの制限が緩和され、3階以下の階数までは認められる場合が散見されます。</p> <p>また、公園の計画においては計画を制定した以降、60年以上経過しておりますが特に計画が進捗していない様にお見受けしますが、今後用地買収等行う予定はあるのでしょうか。そういったことを含め、島田市でも都市計画法第54条の建築制限</p>   | <p>〇〇様が所有する土地のある計画区域内において、建築物を建築する場合には、都市計画法第53条に基づき許可が必要となります。許可に当たっては、第54条に許可の基準が示されており、島田市においては、階数が2階以下で地階を有しないこと、主要構造部が木造、鉄骨造、コンクリートブロック造その他これらに類する構造であること、容易に移転、除却することができるものが許可要件となっております。</p> <p>〇〇は都市計画決定したものの、未整備となっております。事業化の見通しが立たず、整備に向けた用地買収は現時点では予定しておりません。</p> <p>島田市内には、〇〇を含め長期間未整備となつて</p> | × | 都市政策課<br>36-7177<br>建設課<br>36-7187 |

|   |     |               |   |  |   |                                    |
|---|-----|---------------|---|--|---|------------------------------------|
|   |     |               | <p>の緩和について検討していただきたいです。色々言いましたが、結論は2階建て以上の家を建築したいんです！お願いします！</p>  | <p>いる都市計画公園が複数あり、令和2年度から、これらの公園を対象として、代替施設の有無や代替機能の確保などの状況を踏まえ、必要性についての検証を行っています。</p> <p>今後、関係自治会と調整し、地元の御意見をいただきながら、再検証を進め、廃止や変更となる公園については、令和4年度を目標に都市計画の見直しを進めてまいります。</p> <p>今回お問い合わせいただいた都市計画法第54条の建築制限の緩和についてですが、〇〇様のおっしゃるとおり、他自治体においては階数について緩和されているところもございます。しかしながら、島田市においては、上記のとおり都市計画公園の見直しの再検証を行い、都市計画の見直しを予定していることから都市計画法第54条の建築制限の緩和については現在検討しておりませんので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p> |   |                                    |
| 6 | メール | 旧金谷中学跡地について   | <p>空港に近く周りに大きな建物が無いから宿泊施設と商業施設を誘致すれば良いと思います。また島田市街側の一部は市民広場にして花火が見れたら有料観客席とフリーエリアを設けて一部は老人施設や児童施設などから無料招待席を作ったら如何でしょうか。足湯に浸かりながら島田市街越しに富士山を見るのも良いと思います。島田は交通網が良いから積極的に観光に力を入れるべきですが。</p>    | <p>当事業につきまして、平成28年度、島田市は静岡県とともに「旧金谷中学校跡地の活用に向けた基本計画」を策定し、民間活力による「広域的な交流人口の拡大、賑わいの創出」を目標とした事業の準備を進めております。</p> <p>今後、令和4年4月を目途に、公募型プロポーザル等により事業者を募集し、一定期間（概ね10年から50年間程度）での事業立案・事業を実施する事業者を選定していく予定です。</p> <p>〇〇様からの御提案（宿泊施設、商業施設、広場、足湯、花火や富士山の景観の活用）は、事業の目標に合致するものであり、かつ、事業用地の地の利を生かした内容であります。</p> <p>事業者募集の際に、このような特性を生かした、効果の高い事業が提案されるようPR活動等に努めてまいります。</p>                               | ○ | 戦略推進課<br>36-7406                   |
| 7 | メール | 児童への障害者支援について | <p>児童において、市長、教育長として、双方から今後、発達障害者や身体障害者への教育をどの様に考えているかの意見を伺いたいです。</p> <p>1. 教育委員会としての対応</p> <p>(1) 専門性を持った、行政担当者を長期に渡り配置し、福祉課等との連携を図り個別の案件にも対応できる体制の構築を要望します。（担当者が変わるたびに最初らの説明となり、時間を要する</p> | <p>まず、「教育委員会としての対応」についてです。</p> <p>特別支援教育担当の長期的配置については、担当が替わっても、御指摘の「最初からの説明に時間を要する」ことがないように、今後も確実な引継を行って参ります。また、特別支援教育に係る市の方向性や情報の開示、お子様一人一人の実情に応じた他課との連携については、学校や市ホームページ等を通</p>   | ○ | 学校教育課<br>36-7955<br>福祉課<br>36-7154 |

|  |  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | <p>ことや引継ぎがされていないことが多い。)</p> <p>(2) 発達障害者、身体障害者児童(生徒)の人生を背負っていると認識で対応を考えて欲しいです。</p> <p>(3) 近隣の市町(焼津市、吉田町等)からも取り組み「情報開示、保護者へ連絡等」対応がかなり遅れていると感じます。</p> <p>2. 支援学級における肢体不自由学級の追加設置</p> <p>(1) 現在、身体障害者(肢体不自由)が、中学に進学する場合は、島田第二中学に通うことになっているようであるが、六合地区、初倉地区、金谷地区、川根地区から通学するには、保護者へ負担が多いこと、身体障害者の自立支援(リハビリ)を兼ねた歩行通学ができなくなるなどから、各学区な内で要望がある場合の支援学級(肢体不自由)の設置を要望します。</p> <p>1) 解決方法として議会では、バリアフリー化をしなければ出来ない等の答弁をしていますが、3年間(6年間)を1階で過ごす、車椅子等移動が必要な場合の補助員を配置することで、バリアフリー化を早急にする必要はないと考えます。(県の許可も必要ないと思います。)また、補助員に関しても、教員を定年退職した方や介護職をしていた方を採用することで、雇用が生まれると思います。予算に関しても、バリアフリー化や通常の教員よりも、安価の予讃で対応が可能だと思います。(市独自予算で)</p> <p>(2) 教員等の不足による設置が困難であるとの回答は、教育委員会として、国、県への要望をしていないことや、市として、各地区における人口増加に伴う可能性の認識不足、障害者を持つ保護者への配慮がないと思います。</p> <p>(3) 島田市独自の方法としてバリアフリー化の有無の前に支援学級における肢体不自由学級への対応を早急に要望します。</p> <p>3. そのた、障害者支援について、高校への支援や確認したいことは、たくさんありますが、手紙等で要望等を出したいのですがどうしたらよいでしょうか?</p> | <p>して保護者の皆様に伝わるよう努めて参ります。</p> <p>次に、「肢体不自由学級の追加設置」についてです。</p> <p>肢体不自由学級については、子供の安全性を第一に考え、バリアフリー設備のある学校での設置が欠かせないと考えております。学校で生活するにあたり、子供は、特別教室への移動等、様々な場面で校舎内を移動することが求められます。子供にとって、自身の力で自由に移動できる生活環境こそ、豊かで楽しい学校生活につながると考えます。担任や支援員が補助することも考えられますが、階上への移動時における安全性の確保については保障することは難しい状況です。</p> <p>全ての学校にバリアフリー設備を設置することは、限られた財源の中で、現時点では全てを実現していくことは難しい状況です。順次、校舎改修を行い、バリアフリー化をめざしていきますので、御理解いただくようお願い申し上げます。また、学校教育支援員等の国、県への配置要望については、毎年行うとともに、市単独予算においても一人でも多くの配置を目指し、更に充実を図るよう努めております。</p> <p>なお、高校支援については県教育委員会の特別支援教育課や高校教育課にお問い合わせください。特別支援学級の生徒の進路については、各中学校での実績を学校教育課からお伝えすることができます。また、障害者支援について御不明な点や御要望等がございましたら、まずは内容をお伺いしたく存じますので、学校に関することにつきましては、学校教育課学校教育係(電話36-7955)へ、障害福祉サービスの御利用など障害者支援全般に関することにつきましては、福祉課障害者支援係(電話36-7154)までお問合せいただきますようお願いいたします。</p> <p>今後ともお子様一人一人の教育的ニーズに寄り添いながら、適切な教育支援ができるよう努めてまいります。</p> |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|