

■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 : 5件
 ○対象とならなかった市長への手紙 : 33件 (匿名、回答不要、市政に直接関係のない内容等のもの。)

■対象となった市長への手紙の回答 (受付年月 令和5年3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	メール	新婚補助金について	<p>島田市在住の新婚夫婦です。 昨年5月に入籍し、夏に家を購入しました。 結婚当時、家を購入することは視野がなく、自分たちの想像よりも早く家を購入することになりました。 入籍した際に新婚補助金の話は軽くされましたが、元々同棲していたため、対象外だと思い、申請していませんでした。 年度末になり、知り合いから補助金の対象にならない？と聞き、急いで市役所に聞きに行ったら対象になるとわかりました。2/27のことです。 説明を受け、その日は申請書類を受け取り、所得証明のみ発行して帰宅しました。 説明された時は、予算が残り少ないため満額は無理だという話でした。その説明だと少しはもらえるのだと思ってしまいました。 ところが、その次の日サイトを見てみると2/27の時点で申請受付終了となっていました。 市役所に聞きに行くと、予算もないので無理だと言われました。 お金かけて所得証明までもらい、ギリギリにはなったものの少しはもらえるかもしれないと期待したのが間違いでした。 27日に行った時点で今日で受付終了になるかもしれないと聞いていたら違ったかもしれません。 期待してしまった分、落ち込みました。 せっかく補助金を出すのであれば、平等に渡すことは不可能なのでしょう。予算がもうないから貰えないというのも、こちらとしては不満です。 他の世帯はもらえてるのにずるいという気持ちで</p>	<p>この補助金に限らず、予算の範囲内での申請受付となるため、全ての方に補助金を交付できないケースがあります。 最初にご相談いただいた際、予算の状況等についての丁寧な説明が不足してしまい申し訳ありません。 所得証明書の取得についても、費用が発生してしまったことを重ねてお詫びします。 ○○様が結婚新生活支援補助金の説明を受けた時点では、予算もあり受付可能な状況でしたが、その後、別の方からの申請があり、予算額に達してしまいました。 結婚新生活支援補助金は申請制であり、申請者によって補助金額が異なるため、「いつ受付が終了するか」という案内が予めできないのが現状です。 毎年、年度末に近づくにつれて、このように申請が集中する状況が出てきます。 今後は、多くの方に結婚新生活支援補助金を交付できるように、制度の見直しを予定しています。</p>	×	子育て応援課 (36-7159)

			<p>す。私は病気もありなかなかうまく働けない状況です。少しでもそういう補助があるなら嬉しい気持ちでした。</p> <p>ギリギリになって申し込みをしようとしたこちらにも非はありますが、今回の説明不足も踏まえて、対策していただけないでしょうか。</p> <p>とても不快な気持ちになりました。</p> <p>市役所の担当者の対応もそっけなく尚更です。</p> <p>せめて、申請書を受け取った人には対応していただけないものでしょうか。ご検討よろしくお願ひします。</p>			
2	メール	六合中学校の校舎をきれいに建て直してください	<p>今の校舎は各教室ごとに広さが違ったりエレベーターがなかったりと不便なことが多すぎます。それに今築年数も40年とだいぶ長いので昔の教科書のサイズで作ってある棚も今の教科書は入らないしその教科書を入れるために棚をおいたらもともと4教室分で作られて今は5教室とG組もいってただでさえ狭い教室がもっと狭くなるので教室の広さと接してあるロッカーの大きさを教科書が入るものにしてほしいです。あとは三年棟と一年棟のワークスペースがカーペットなのも掃除がしづらく不衛生ですあと体育館に全校生徒が入らないのも問題だと思います。体育館にはステージもなく設備も古くてそして狭いところがありません。体育館の横の卓球場も狭く男子卓球部と女子卓球部が入らないので男子卓球部はほとんどの部活が外か外周です。</p> <p>あとはトイレが古くて汚いですたまたま水漏れをしたりするのも問題点です。各教室に設置されている使われていない古いテレビも地震等が来たときに落ちしまいます。あとは自分たちが普段使っている机や椅子が古くてボロボロの人が多いですこれらを直してください。</p>	<p>〇〇様の言われるとおり、六合中学校は昭和58年に校舎が建築され、建築してから今年で40年経過します。学校の施設が古く使いにくいことで御迷惑をおかけしています。</p> <p>一方で、島田市内には、六合中学校より以前に建築した小中学校が12校あります。現在は、そのうち島田第一小学校の建替え工事を行っています。基本的には建築後、経過年数の長い小中学校から施設の耐震性や安全性を調査して、建替えなどの工事を行っています。現在のところ、六合中学校の建替えについての具体的な計画はまだありませんが、令和5年度から6年度にかけて、六合中学校校舎のトイレの改修工事などを計画しております。さらに、御指摘のありました教室のテレビの廃棄や机・椅子の買換えなどについても、令和5年度以降に順次進めていく予定です。</p> <p>今後も、〇〇様をはじめ皆さんが学びやすい学校になるよう引き続き学習環境の整備を心がけてまいります。</p>	×	教育総務課 (36-7953)
3	メール	川根温泉の時短営業の継続について	<p>昨年9月の台風で水源が被害を受け復旧するまで時短営業をしていたのに、復旧したら「昨今の世界情勢による電気料金、燃料価格の高騰の為3月末まで時短営業を継続」し、今回また同じ理由で来年6月まで時短営業が継続されることとなりました。</p> <p>今まで温泉をととても楽しみしてきた身としては正直「騙された」という気持ちになりました。現在</p>	<p>仕事終わりの温泉を楽しみにしていただいていたにもかかわらず、時短営業を継続することとなり大変申し訳ございません。</p> <p>お問い合わせいただきました「川根温泉の時短営業の継続」につきましてお答えします。</p> <p>川根温泉ふれあいの泉を運営している(株)川根町温泉につきましては、近年利用者数の減少から大変厳しい経営状況が続いております。加えて昨年燃</p>	×	観光課 (36-7394)

			<p>温泉は19時（最終受付18時）で終了です（食堂の最終受付は14時）。仕事が終わって温泉に入りたくても絶対間に合いません。でも4月になれば通常営業に戻りゆっくり温泉に浸かれると思ったのにとってもガッカリしました。つまり現経営陣、運営陣は台風後の6ヶ月何をしていたのか？と。確かに時短営業をすることで電気、水道、人件費等の出費を抑えることはできますが、どうやったら収入を増やせるか考えないといつまで経っても時短営業は終わらないですよ。一度上がった物価は絶対下がりません。その間にお客さんは来なくなり、温泉も見限られていく...それを来年6月までとは...つまり現経営陣は隣の川根温泉ホテルの経営権見直しまで何とか細々繋ぎ、新しい経営者に川根温泉を任せてしまおうという考えではないのですか？その間何もせず、お客さんには不便な思いをさせ、自分達は給料をもらうだけ...川根温泉の責任者は市長ですよ。つまり我々島田市民の税金も使われているわけですから我々の税金がちゃんと使われているかどうかチェックするのも義務だと思います。市長が支配人達と真剣に話し合い今後どうするか考えないと、今のままでは潰れてしまいますよ。もし今の経営陣がダメならそっくり入れ替えてもいいと思います。今のこの現状を見たら、最初温泉を掘った川根の人々は愁いているでしょうね。</p>	<p>料費や電気料金の高騰により一層厳しさを増していることから、市といたしましても時短営業することについて了承しております。</p> <p>〇〇様のように温泉に入ることを楽しみにされている方の心情を察しますと苦渋の決断となりますが、現状においては、旧川根町のシンボルである(株)川根町温泉が存続するには、時短営業することも経営改善の一つの手段として考えております。</p> <p>今後、入館者の推移等見ながら、営業時間を調整していくこととなります。ご不便をおかけしますが、ご理解頂きますようお願い申し上げます。</p> <p>今回、〇〇様からいただきました御意見につきましては、島田市と(株)川根町温泉とで情報を共有し、これからの温泉経営の参考とさせていただきます。</p> <p>今後も御利用の皆様や地域の皆様からの御意見等を参考に、より多くのお客様に御愛顧いただける施設となるよう努めてまいりますので、何卒よろしくお願いたします。</p>		
4	メール	<p>高齢の父母のマイナンバーカードの代理手続き</p>	<p>マイナンバーカードで確定申告をできればと、6桁のセキュリティコードの登録に行きました。当初、父と私と市役所にゆき、母のカードを持参し、代理で登録できないか？と依頼したが、後日自宅に書類を送るので母の自筆で記名してもらいその書類を持ってまた来るように言われその日は父と私の登録は終え、帰宅しました。後日送られてきた書類は6桁のセキュリティコード登録のためのものと、新規にカード作成のためのものと、2枚ありました。マイナンバーカードは既に発行されていたので、6桁のセキュリティコード登録のためのものの書類に母に住所氏名を記入してもらい、市役所に3/13にもって行き手続きをお願いしたところ、もう一枚の書類にも母の記名がないと処理できないといひます。一枚の書類でこの登録</p>	<p>今回〇〇様のお母様のマイナンバーカードのお手続きには、</p> <p>(1) 署名用電子証明書／利用者用証明用電子証明書の新規発行の申請</p> <p>(2) 暗証番号変更・再設定の申請</p> <p>の2点がございました。</p> <p>(1)の手続きについては前住所地から転出すると上記の署名用電子証明書が自動的に失効してしまうため、次住所地に転入する際に再度の発行の手続きで、全国統一の手続きとなります。またお母様のカードの署名用電子証明書の暗証番号がわからず、前住所地で発行の手続きをしているかどうかはわからないということでしたので、(2)の手続きが必要となりました。</p> <p>2月20日の来庁時に上記2つの手続きが必要であ</p>	×	<p>市民課 (36-7194)</p>

処理について私を代理人としていながら、なぜ、もう一枚の書類でも代理人と指名しなければならぬか納得いかないのか、私は職員に説明を求めましたが、私が納得していないところで私がごねるためにあえて一枚の書類にのみ代理人指定のための記名を母にお願いしてきたことをつけると、その職員2名は呼び止めても私を無視して立ち去りました。仕方なく、私はまた車で自宅にもどり、母の通所している介護所にゆき入浴中の母に記名してもらい再度、市役所に向かいました。登録はしてもらいましたが、なぜ、私が納得する説明もなく先は立ち去ったのか説明を求めました。また代理人指定の書類がなぜ2枚必要か？それについては手続きに必要であるからというだけです。2枚の書類に記名すると母と私合わせて6箇所の氏名、六ヶ所の住所を記入することになります。

六回の住所、氏名を記載さらに個人の証明書類を確認しないと、私が母の代理でマイナンバーカードの登録手続きを行うことが確認できないのでしょうか？職員の権限で推策できないのでしょうか？一度父と一緒にいき、自宅に来た郵便をもち、母の記名があり、書類が1枚だけだからと、受付ず、更に途中で話を切って立ち去るといった職員の態度は大変私をバカにしています。謝罪と今後の対策を説明して頂きたいと考えます。私はこのようなトラブルを少しでも減らせるように同じ手続きで訪れる人がもし今後現れたとしたら、メモ書き程度でも「書類の両方に記名ください！」等の説明書きを同封したら親切ではないかと思えます。また昨年私は川崎市から移転してきたので川崎市では職員が納得した説明を終わらずに立ち去られたことのないと言ったら、島田市は川崎市のように大きくないので忙しくそのような対応はできないとの返答がありましたが、どれほど、島田市の職員の労務が多いのか疑問なので説明欲しいです。市の行政実務は、市民との納得行く話し合いの一つ一つでよりよいものになってゆくものと考えます。事務手続きのための仕事のための仕事という態度を職員がとる伝統を島田市役所であったとしたら、この行政サービスは一向によ

る理由をご説明し、〇〇様にそれぞれの申請書を計2枚ご記入いただき、委任状も含めた「署名用電子証明書／利用者用証明用電子証明書の新規発行照会書兼回答書」と「暗証番号変更・再設定照会書兼回答書」の2枚を送付いたしました。

〇〇様につきましては、3月13日のご来庁時に上記2枚の回答のうち「暗証番号変更・再設定」のみの記入で、「署名用電子証明書／利用者用証明用電子証明書の新規発行」は未記入のままお持ちいただいたので、2枚とも記入がなければお手続きできない旨をお伝えいたしました。

初回のご来庁時にも2枚の申請書をご記入いただいていることからご説明はしているとは思いますが、今回についても同様の説明を何回させていただいてもご納得いただけない様子でしたので、職員が「なぜ1枚しか記入して来なかったのですか。」と伺ったところお問い合わせにもある通り「ごねるため」と故意である旨のご回答をいただいたので、これ以上誠意をもってご説明してもご納得いただけない様子はないと判断し、話を区切らせていただきました。

「市役所は究極のサービス業」であり、〇〇様のおっしゃる「市の行政実務は、市民との納得行く話し合いの一つ一つでよりよいものになってゆくもの」というお考えに対しては賛同致しますが、マイナンバーカードに関するお手続きの実務の部分については、国の事務処理要領に則り業務を進めなくてはならず、市の裁量によって手続きを簡素化できる範囲が限られております。

今回のお母様の手続きについても、ご事情を伺ったうえで手続きについて説明させていただきましたが、マイナンバーカードを転入後にもご利用いただくための必要な書類であったことをご理解ください。

現在マイナンバーカードの普及により、国の事務処理要領の変更も予定されております。市の裁量で簡素化できる部分については検討してまいります。市民の皆様がスムーズにお手続きができるように、今後も丁寧な説明と対応に努めてまいります。

			くなりません。一考ください。			
5	メール	タクシー券について	<p>私達夫婦は、今から 30 年前仕事で島田に来て、東京に住んでいた家も処分して去年 9 月迄仕事をしていました。毎年認知症の検査をして異常なしで来ましたが、運転免許証更新時に不合格となり、それ以来、行動や物忘れなどの症状がひどくなり、11 月病院で認知症と診断され、今日も福祉課に相談に来ました。タクシー券は本当に助かっていますが、私は脳梗塞の後遺症で歩行困難で、車は去年 12 月に廃車しましたので、今はどこに行くにもタクシーか歩きです。バス停はありますが自宅から歩いて行けません。</p> <p>タクシー券年 2 冊では 2 人で病院へ行くにも足りません。住んでいる所も便利なところに移ることも今は出来なくなりました。市長さんにお問い合わせの方法がわかりません宜しく願い申し上げます。</p>	<p>島田市の重度障害者タクシー料金助成の制度は、障害のある方の日常生活の利便を図ることを目的とし、原則として年間 2 冊(100枚)までを限度としておりますが、特別な事情がある場合には、3 冊目(さらに50枚)の追加交付をしております。</p> <p>具体的には、人工血液透析のため週 3 回以上通院の必要がある場合や、視覚、下肢、体幹のいずれかに障害があるなど、一定の条件に当てはまる場合です。</p> <p>〇〇様におかれましては、脳梗塞の後遺症により歩行困難でいらっしゃるのことで、3 冊目の交付対象となる可能性がございます。</p> <p>つきましては、福祉課へご相談をいただきましたら幸いです。</p> <p>今回、〇〇様からのお手紙を拝読し、〇〇様の抱えている悩みや不安は、大変切実なものと感じます。</p> <p>市といたしましては、引き続き、〇〇様の生活上の不安が解消する方法を一緒に考えてまいりたいと存じますので、御理解の程、よろしく願いいたします。</p>	○	福祉課 (36-7154)