

■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 : 13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10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	下水道設置・保育園でのおむつ持ち帰りについて	<p>娘家族が島田市に移住して10年が経ちます。温暖で住みやすい所だと来るたびに感じています。最新のゴミ処理施設があるからこそ、東日本大震災時においてもいち早く処理を受け入れられたこと、スポーツ施設の充実どれもうらやましく思っています。</p> <p>しかし、下水道に関しては〇〇市よりも30年はおくれていると思います。この夏島田に来た時そのことを強く感じました。暑い日で夜ろう下の窓を開けていたため簡易下水のあの悪臭が、、、今思い出してもエズクくらいです。島田のスーパー・コインランドリー・飲食店においても「どうしたこの匂いは?どこかにバキュームカーが来ているのか?」と探すほどの臭さです。この匂いが日頃のことで3年生の孫はへんに感じないことが怖く思います。近所の川もヌメとした灰色をしていて、いやな思いになります。どうか一日も早く下水道を整備してください。娘家族が住む〇〇はここ10年以内の計画には入っていないとあっさりときもあたりまえのこのように市役所で言われたそうですが!!</p> <p>もう一つ保育園でのオムツの処理のことです。毎日持ち帰るようですがこれも不衛生です。今一度検討願います。</p> <p>市役所も環境に優しい安全安心で多機能で効率的・みんなの交流の場となるシンボリックな庁舎になったようなので次は市民の健康を守る、地球環境を守る下水道に是非力を入れてください。よろしくをお願いします。</p>	<p>島田市公共下水道は、平成7年度に供用開始した、比較的新しい施設です。</p> <p>現在も多額の予算を計上し整備をしている所ありますが、公共下水道の整備が遅れているということは承知しています。</p> <p>島田市は、公共下水道以外にも公共用水域の水質保全を補填するため合併処理浄化槽の普及促進を進めており、設置した方に対し、市から補助金を交付し、令和4年度末現在、公共下水道と合併処理浄化槽等の汚水処理人口普及率は約70%となっています。</p> <p>このため、島田市においては、公共下水道と合併処理浄化槽とを平行して、公共用水域の水質の保全を図っていきたいと考えております。</p> <p>次に、保育園でのオムツの処理について、御回答させていただきます。</p> <p>市内保育所等のオムツの処理方法は、民間保育所等は各施設で対応が異なりますが、公立保育園は保護者の方々の御理解を得たうえで、オムツを何重ものビニール袋で包むなど、匂いが発生しないよう衛生に配慮しお持ち帰りいただいています。</p> <p>今後のオムツの処理については、国から保育所等での処理を推奨するという通知があったところです。民間保育園等は、国の通知の主旨を伝えたくて各施設の判断に任せることとしますが、公立保育園は、保護者の方々や対応する保育士の意見等を踏まえて、実施方法について検討しているところです。</p>	△	<p>下水道課 (35-7720) 保育支援課 (36-7195)</p>

2	手紙	島田市役所について	<p>市民課の受付の対応について 私は○年の○月に長男が死亡しました。死亡すると市役所へ提出する書類又は証明書をもらう事があります。 私は○○役場と静岡の法務局まで証明書をもらいに行きました。二ヶ所と一回ですみました。 島田市役所には死亡した子供の住民票死亡入の住民票です。東京の国民共済保険にだすための住民票です。この保険会社とはすでに三回ほど請求をして保険金を出していただきました。今度は四回目になり最後の請求の入院費の請求に必要な住民票です。 ○年○月○日市民課に行く。共済保険の契約書がないので出せません。○月○日共済保険契約書をもって行く。今度は契約書の受取人の所が空らなので保険会社と問い合わせ下さい。同日、国民共済保険の○○さんとその事について話をすると空らんでいいから住民票をもらって下さい。同日16時30分市民課に行く。前回と同じ担当の○○でした。そんなわけのわからない書類にははんは押せないと言われ、私は所内の苦情係に話す。上まで話して下さいという返事がきました。後日市民課に今から行きます担当者をかえる様をお願いして住民票をとる事ができました。 私よりの苦情 一. 何で何回もいかなければならないのか 一. 何で暴言をはくのか 一. 何であの様な人を受付におくのか 一. 何で教育をしないのか</p>	<p>はじめに、この度は職員の対応で、大変不快な思いをさせてしまいましたことをお詫びいたします。 ご親族が亡くなられた後の手続きには、様々な書類が必要になり、証明書を取得するために、いくつかの関係機関に行かなくてはならない場合もあります。ご親族を亡くされてすぐに慣れないお手続きをしなければならず、悲しいお気持ちの中、大変なご苦勞だったと思います。 ○○様が申請された住民票の除票についてですが、親族の方が申請する場合でも、交付できるのは正当な利用目的がある場合のみであるため、確認事項も多くなっております。確認のために、何度も足を運んでもらうことになってしまい大変申し訳ありませんでした。 市役所の中でも市民課は直接市民の方と接する機会が多く、窓口の職員は、来庁される方が気持ちよく用事を済ませることができるよう心掛けております。また、それだけではなく、様々な事情で窓口に来られる、それぞれのお客様の状況に沿った対応や丁寧な説明が必要だと考えます。今回のご指摘を真摯に受け止め、再度、職員への指導、教育を徹底し、今後は、更に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いきたいと考えております。</p>	○	市民課 (36-7194)
3	メール	友好都市との国際交流の促進、連携	<p>湖州市日本人会を代表してメールしました。現在、湖州日本人会には30名強が参加。湖州市政府関連が主催するイベントや民間の交流イベントにも積極的に参加して日中間の交流を深めています。昨年はコロナ禍の中、日中国交正常化50周年記念の文化交流会も開催されました。 島田市と湖州市は1987年に友好都市となり35年が経過、その間色々な取組をされてきたと承知しておりますが、残念ながら一般の湖州市民の方達は島田市と友好都市である事を知らないと思えますし、私たち湖州にいる日本人も島田市との繋がりを感ずる事は殆どありません。</p>	<p>島田市と湖州市とは、1987年（昭和62年）5月30日に友好都市提携を締結して以来、今年で36年目を迎えました。 この間、行政府同士が相互に友好訪問団を派遣・受入する交流がありましたが、国情の違いから市民レベルでの交流は行われていないのが実情です。 今回、現地の日本人会からいただいたご提案は、市民レベルでの湖州市との交流を活発にしていこうとの、一つのきっかけになるものと思います。 今後、具体的にどのような取組にご協力をいただくのか等につきましては、引き続き検討させていただきたいと存じます。</p>	△	文化振興課 (36-7390)

			<p>現在、日中関係は政治的には難しい問題も抱えています。経済、文化の交流は継続していく必要があると考えています。</p> <p>島田市と湖州市の友好関係の発展を願っていますし今後、湖州日本人会と協力、連携して何か活動できれば良いなと思っています。ご検討をお願いします。</p>			
4	メール	介護保険の要介護認定判定について	<p>今回、母の介護保険要介護認定の判定結果が要介護1でした。昨年〇〇市より移住してきました。移住元の〇〇市では要介護3の認定を受けていました。母の症状が島田市に来て劇的に改善したとは思えません、評価が二段階も軽くなったことに正直驚いています。問い合わせしたところ、介護認定の判定には、移住前の市町村の経緯は引き継がれておらず、島田市独自の判断によるものであるそうです。調査した判定者は移住前の介護3という評価を全く考慮、尊重せず、その評価にあたったのでしょうか？どんな仕事でも以前の経過等を引継いで作業するものです。島田市の調査員の判断だけが唯一正しいと思込んでいるのでしょうか？自分の評価に疑問をもたないのかな？なぜ〇〇市での要介護3の評価を二段階も軽くしたのでしょうか、評価替えの手続きにも疑問と不信感を抱きます。老人の症状を二段階も越え以前の評価と評価替えをする場合に、何らかの調査員の調査方法、判断、そのものに対するチェックをする機構は整っているのでしょうか？同じ介護保険の法律の中で島田市の判断が〇〇市の判断と異なるか？タテ割り行政？年次の調査とはいえ二段階も年寄りの体調が快善の方向へ上がる事は現実的に考えにくいです。</p> <p>市区町村間でその判定に至る経緯を引き継げる、何らかの情報共有化のシステムが今後、うまれることを望みます。市町村間で個人情報を引き継いでもらえれば、市民が全国、移住した先でも、このような不都合を受け入れることも少なくなるのではないのでしょうか。話は変わりますが、コロナワクチン接種でも、移住してきて、以前の接種履歴が引き継がれません。接種履歴は空欄のままです。何のために用紙に接種履歴欄が設けられているのかわかりません。</p>	<p>この件に関しましては、お手紙にもあるとおり、以前〇〇様から問い合わせをいただいておりますが、その際の説明が不足していたことから、〇〇様に疑問や不信感を与えてしまったことについてお詫びいたします。</p> <p>要介護認定につきましては、認定調査結果及び主治医意見書に基づき一次判定を行い、一次判定結果について、医療、福祉、保健分野の専門家による介護認定審査会において、前回の要介護度を確認した上で、利用している介護サービス等の情報を総合的に勘案して要介護度や認定有効期間を決定します。なお、認定調査においては、国が定める調査項目及び判断基準に基づき確認、判断するとともに、調査結果については複数の職員がその内容について確認を行っております。</p> <p>このように要介護認定におきましては、認定調査員による調査結果だけでなく、専門家等、様々な確認を経て、国の基準に基づき、適正な判定に努めているところです。</p> <p>このことは〇〇市においても同様であり、当時の状況により、総合的な判断に基づき判定されたものと推測します。その経緯や詳細につきましては、〇〇市が保有する当時の調査結果や主治医意見書等の書類の確認が必要となります。これらの書類については、お電話でもお伝えしましたとおり、個人情報の観点から自治体間の共有はしておらず、御本人等からの開示請求により公開されるものとなっております。何卒御理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>要介護認定は、その方が必要とする介護サービスを利用していただくためのものです。</p> <p>要介護認定の判定に関して、介護サービスの利用に不都合が生じる場合などには、要介護認定等の変更申請が可能ですので、担当のケアマネジャーに御相談いただきますようお願いいたします。</p>	○	長寿介護課 (34-3294)

			市町村同士が横のつながりをもって、個々の市民情報を役場内の個人情報管理のもと有効に活用され、今後は広く正しい評価基準で、一市町村の一調査員の判断だけで劇的な二段階越えの判断などされることなく、なだらかな評価決定がされる事を願います。			
5	メール	島田市で執り行われた葬儀費用について	<p>私は〇〇市在住ですが、両親は島田市に居住しています。私の本籍も両親と同様に島田市です。今回、父が亡くなり民間葬儀会社が運営する島田市にある新しく出来た葬儀会館で葬儀を行いました。その葬儀費用に疑義があり、〇月〇日新しい市役所の消費センター窓口で相談に行きましたが、喪主である私が〇〇市在住のため〇〇市または静岡県の消費センターに相談に行くよう断れました。</p> <p>葬儀費用について詐欺まがいでもとても支払う気はしません。同じような被害にあってる人がいると思ひ相談にでかけましたが受付てもらえませんでした。とても残念です。</p>	<p>消費生活センターの相談につきましては、住民サービスの一環として各地方公共団体が実施していますが、消費生活センターの所在地に在住、在勤、在学の方を対象に相談の受付をしています。</p> <p>そのため、〇〇市在住の〇〇様におかれましては、〇〇市消費生活センターもしくは静岡県中部県民生活センターが相談窓口となりますので、御紹介をさせていただきました。しかしながら、〇〇様に対する説明不足により、不快な思いをさせていただきましたことに改めてお詫び申し上げます。</p>	×	生活安心課 (36-7153)