

■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  
 ○対象とならなかった市長への手紙 : 16件 (匿名、回答不要、市政に直接関係のない内容のもの等)

■対象となった市長への手紙の回答 (受付年月 令和5年2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	温泉施設の利用について	伊太割利の湯が大好きで毎週利用させて頂いています。こんな近くに素晴らしい温泉施設を作って頂いた島田市がすごく好きです。ただ、今日非常に残念な事があったのでお手紙させていただきました。私は、幼少期からアトピーなど肌が弱くマスクをすると酷い肌荒れになってしまいます。ですので、意思を持ってマスクをしていないのですが、本日受付された若い女性の方がマスクをしない方は入場できません。と断られてしまいました。マスクの所持を聞かれ、一応持っているので「持っています」と回答したところ、「見せてください」と聞かれました。「なぜ、疑うのか?、この方は何の権利があって荷物まで開示する必要があるのか?」と思い「持っていますから」と回答したところ、管理者を呼ばれ入場を拒否されました。なぜ、マスクをしたく無い人の権利が無視されるのでしょうか?人権を無視した行為が横行されるのでしょうか?世の中には、理由があって出来ない人も一定数います。それをルールだから入場拒否するのはおかしい行為では無いでしょうか?それも公共性の高い、平等性に高い市民サービスの施設で行われている実態がある事を市長にお伝えしたく市民の1人としてコメントさせて頂きました	伊太和里の湯につきましては、島田市が指定管理者に管理運営を任せているところではありますが、監督する立場として反省し、現場の状況把握に努め、施設の管理運営及び指定管理者の指導にあたってまいります。 マスク着用につきましては、従来同様に基本的な新型コロナウイルス感染防止対策として重要ですが、着用が困難な状態にある方への理解も必要と考えており、島田市公式ホームページ等で周知を図っております。 今回、〇〇様からいただきました御意見につきましては、島田市と指定管理者において情報を共有し、改めてマスク着用の考え方などを周知し、適正な運営及び思いやりをもった接遇を心掛けてまいります。 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。	○	観光課 (36-7394)
2	メール	苦情、意見対応窓口について	環境課に対してある補助金の申請をした。申請について時間がかかりそうだったため、事前に期限について確認したところ今年度中であれば問題ないということだった。 後日申請したところ、遅延理由を文章にしてくださいとのことだったため、事前に問合せした際に	はじめに、今回ご指摘いただいた担当職員の電話での対応により、大変不愉快な思いを与えてしまったことにつきまして、深くお詫び申し上げます。 日頃から、市民の皆様との接遇に関しては、市民に寄り添い、適切かつ柔軟に対応すること、中でも電話対応については、顔が見えない中でのやり取り	×	環境課 (36-7145) 市民協働課 (36-7402)

はそのような文書の添付が必要とは説明を受けなかった旨担当者へ言ったところ、案内不足を認めて謝罪をしてくれた。（あまり気持ちが良い謝罪ではなかったが）

担当者には、要項に記載されていると冷たく言われた。もちろんその通りであるがかなり不親切だと思った。事前にわざわざ連絡をして確認しているので、その時に説明してくれていれば一度で済んだ。（例えば後程遅延した理由を書面にて記入していただく場合がありますなどと言添えてほしかった）

こういった苦情があったことを上司に伝えたいので代わって欲しいと言ったところ、担当は自分なので代われないと言われた。（最初は不在ですと言われて折り返して欲しいといった所無理と言われた）上司は一体何のためにいるのだろうか。ではどうすればいいのかといった所、この市長相談窓口を案内された。（総合案内にも確認したがこちら各課にお願いしますとの案内を受けた。）

どういった指導をしてくれるのか、ぜひ市長にお答えいただきたい。

市長から各課へ状況を確認し今後の対応の改善について伝えていただけるのか？違うところのことを言っても仕方がないが、会社であればお客さま相談センターなるものがあり、そこから各課や支社へ状況確認が行われスピーディーかつ適切な対応が行われている。（例えば銀行であれば各社の相談センターだけでなく全銀協、金融庁といったところもある）

市役所はそういった場所がなく、この市長への手紙しかない。10日前後という大変な時間がかかり、かつ忙しい市長が親身になって対応していただけたとも思えない。この私の件は些細なことで、大した問題ではないがもっと大きなトラブルがあったときはどうするのか。（私がこの手紙を記入しなかったら、上司にも伝わっていないのではないか）案内不足だけで終わってしまうのではなく、共有して改善し今後につなげてほしい。（今回はそう言った意味で上司と話がしたいと言ったのだが断れた）また各課をとりまとめるお客さま相談センターの設置をしてほしい。

となりますので、特に注意をして対応することを心がけるよう指導をしているところです。

今後、このようなことが起きないように担当職員へは所属長から、改めて厳しく指導するよう伝えました。

さて、市の業務は多岐に渡り、また複雑化しているため、皆様からの御意見や苦情等につきましても、所管する部署が最後まで責任をもって対応しなければ、かえって解決までの時間を要することが考えられます。そのため、お客様相談センターの設置は今のところ考えておりません。

また、皆様の御意見等は、総合受付や市長への手紙など、どのような方法でお寄せいただいても所管する部署が対応しており、中でも、市長への手紙は、市民の皆様の声を把握し、市政への反映を図る最も有効な手段となっておりますので、〇〇様におかれましてもこれらの点について、何卒御理解いただきますようお願い申し上げます。

なお、市長への手紙は、至急対応する必要がある内容等は、担当課からすぐに連絡をするなど対応しております。

今後もよりよい市政運営のため、お気づきの点がございましたら、御意見をお寄せください。

3	手紙	初倉公民館の活用 (申請書類の受付)について	<p>市役所まで来なくても初倉公民館で受付業務ができるように(例:高額療養費の申請) 今後免許証の返納で、高齢者の足を確保するのに困難になります。 地域のことは地域でということもありますので、初倉地区内の行政手続き、相談については初倉公民館で処理等ができることを希望します。 基本検診の相談等もはなみずきへとなっていますので、公民館等で相談できればと思っています。</p>	<p>〇〇様の仰るように、最寄りの公民館などで各種申請の相談や手続きができることは、交通手段がない高齢の方など交通弱者の負担を減らすことに繋がるものであると理解しております。</p> <p>一方で、市役所の窓口業務は、各種証明書の発行、健康保険・税関係の手続など、市民生活に関わる様々な業務にわたるため、市役所と同様の窓口業務体制を組織的に公民館に設置し維持することは、難しい状況にあります。</p> <p>他方、市では行政手続のオンライン化を推進し、市民が、「いつでも」「どこでも」「簡単」に行政サービス(申請・相談等)が受けられるよう「行かない」「書かない」市役所の実現を目指しており、交通弱者の負担の軽減にも繋がるものと考えております。</p> <p>既に、一部の業務では、自宅のパソコンやスマートフォンなどからオンラインで申請・届出等を行うことができるサービスが始まり、国民健康保険事業における特定保健指導においても、「はなみずき」や公民館等で実施する来所型に加え、対象者は限られますが、オンラインで面談を受けられる仕組みを整えており、市民の利便性向上に繋げられるよう業務の改善に努めております。</p> <p>ただし、手続のオンライン化が進んでも、現状においては市民全ての方が情報機器を操作できるとは限らないことから、島田市ではスマートフォン活用のための講座を実施しているところです。今後も、市民の誰もがデジタル化社会に取り残されることがないように努めることにより、市民生活の利便性の向上を図ってまいります。</p>	×	行政総務課 (36-7235)
4	メール	手続きに時間がかかる件	<p>仕事(葬祭業者)で火葬許可の手続きに来ますが、藤枝市役所や焼津市役所に比べて島田市役所は時間がかかり過ぎます。他はかかって30分速い時は15分です。3市共に電話で火葬予約してあります。今日は、2件まとめて手続きをしたら、120分後と言われました。 番号札を取ってから、呼ばれるのにも島田市は時間がかかります。戸籍届けの手続き待ちの人が居なくても順番を呼ばれないのは何が原因なのでしょうか?他市へ、職員の研修などしないのですか?</p>	<p>まずは、埋火葬許可の手続きに時間がかかり、〇〇様に御不便をおかけしたことをお詫び申し上げます。</p> <p>死亡届に伴う手続きには、死亡届の審査、住民票の異動処理、埋火葬許可証の発行等があり、1件当たり40分から60分程度の処理時間を要しています。また、死亡届に係る手続きは、どこの市区町村でも概ね同様の処理を行っているため、死亡届に要する処理時間としては市区町村ごとに大きな差はないと思われます。</p> <p>しかしながら、今回御指摘いただいた、島田市の</p>	○	市民課 (36-7194)

				<p>手続きは他市と比較して時間がかかるという点については、他市との事務手順の違いから「お客様をお待たせする時間」に大きな差が生じていると考えております。</p> <p>つきましては、今一度、他市の取り組み等を参考に当市の事務手順を見直し、火葬のご予約をいただく際の聞き取り等から届出前の事前準備を整え、お客様の待ち時間を短縮できるよう改善を図ってまいります。</p> <p>なお、本市においては戸籍の届出に係る専任職員はおらず、マイナンバー業務、住民異動業務、証明書発行業務等のお客様対応も並行して行っているため、戸籍届出をお待ちの方がいないときでも、受付後、すぐにお呼びできない場合があることは、ご容赦いただけますようお願いいたします。</p>		
5	メール	近隣市町との取り扱い不公平について	<p>私の父親は後期高齢者、要介護 1 です。立ち上がることも歩くことも出来ず、移動は車いすを利用している状態です。</p> <p>この状態を鑑み島田市立総合医療センターの整形外科に障害者手帳交付について質問したところ「加齢による身体機能の低下に起因するものは対象外」との回答あり。介護は相応の費用負担が生じるため税控除について調べたところ「障害者控除対象者認定制度」の存在を知り長寿介護課に相談したところ日常生活自立度が A1 以上かつ要介護度 2 以上であることが条件。また、この基準は近隣市町と情報交換のうえ決定しているとの回答がありました。</p> <p>そこで藤枝市に確認したところ要介護度 1 以上であれば申請受付可能との回答があり島田市の取り扱いは近隣市町に比べ著しく不公平であることが判明しました。そもそも税金(国税)は国民に等しく課税されるべきものであり居住している市町により差異が生じるものではないと考えます。</p> <p>本件のように受付段階で厳しい条件を設定することに合理性があるとは思えません、言い換えれば仕事を減らしたいが故に条件を設定していると捉えられかねられません。早急に近隣市町と異なる対応を是正して頂きたい。</p> <p>参考:国税庁の通達では「障害者控除対象者認定制度」について要支援、要介護は必須要件ではあり</p>	<p>「障害者控除」は、〇〇様が御承知のとおり、精神または身体に障害のある65歳以上の方で、障害の程度が知的障害または身体障害に準ずる者として市町村長等の認定を受けた場合、一定の金額の所得控除を受けることができます。</p> <p>このため、市町村等では対象者を認定するための基準をそれぞれ定めていますが、本市においては、「障害者控除」を受けられる「知的障害または身体障害に準ずる者」を認定する基準として、主治医の意見書及び認定調査票の日常生活自立度が一定以上の者であって、要介護等状態区分が要介護度 2 以上の者としております。</p> <p>〇〇様からいただいたお手紙にありましたとおり、藤枝市等の近隣市とは異なる基準となっておりますが、全国的には、本市と同等の要介護度 2 以上と設定している自治体が複数ありますので、必ずしも公平性を欠いた基準であるとは認識しておりません。</p> <p>しかし、今回、〇〇様からいただいた御意見を踏まえて、今後の「障害者」及び「特別障害者」の認定基準については、要介護等状態区分に関する基準の見直しも含め検討してまいりたいと考えております。</p> <p>なお、本市が認定基準を見直す場合には、過去 5 年間に遡って見直し後の認定基準による申請を行っていただくことが可能であることを申し添えます。</p>	△	長寿介護課 (34-3294)

			ません。また、千葉県船橋市は通達通りの取り扱いとなっています。			
6	メール	子育てに関する政策について	<p>①第二子の保育料無償化について 東京都に続き、全国各地で第二子の保育料を令和5年度から無償化すると発表し、県内では長泉町や静岡市もそのようにすると報道で知りました。島田市は行わないのでしょうか。</p> <p>②保育園での使用済みオムツの処分について 厚生労働省は、保育園で使用済みオムツを処分するよう通知したと報道で知りましたが、市内の保育園での対応はどのようになさるのでしょうか。</p> <p>③児童クラブについて 子どもの数は減少していても、共働きがスタンダードと言える現代では、児童クラブを必要とする児童は増加していると思われます。実際、私の子どもが通う小学校では、児童クラブの利用申し込み者は定員をはるかに超過し、2年生から待機児童が発生しています。しかし、8歳程度の児童が、下校後安全に保護者の帰宅を一人で待つことは、近所での見守りが無いような現代では、現実的でないと思います。児童クラブの待機児童問題について市ではどのような対応をしているのですか。 また、第一小学校は校舎建て替えのため冬から定員をさらに減じるとのことですが、必要な建て替えとはいえ、なぜこのように子どもが割を食うような状況となるのでしょうか。せめて同数を定員とできるよう運営すべきではないですか。 新校舎に併設する児童クラブの定員も、これまでの第一小学校の児童クラブの定員と、北部4校の児童クラブの定員の単純な足し算になっていることも、これまでの申込数の経緯を考えると疑問です。新校舎建設にかかる会議録を読んでも、そこには言及はなかったように思います。どのようなお考えだったのでしょか。 (恥ずかしながら、子の入学が決まってようやく新校舎建設にあたる資料を読みはじめたため、もっ</p>	<p>子育て家庭に対する支援については、経済的支援も含めて全国の市町村で様々な取組が行われています。 島田市においても、以下のような取組を実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・母子手帳交付時から担当保健師を配置し、妊娠期から子育て期にかけて同じ保健師が継続的に支援をする「島田市版ネウボラ」（県内初）</li> <li>・妊娠中及び出産後間もないお母さんが安心して子育てができるよう、育児経験のある保育士が無料で家庭を訪問して相談・育児援助を行う「育児サポーター派遣」</li> <li>・子育てに関する相談や情報提供について、それぞれの事情に応じて対応する「子育てコンシェルジュ」の設置</li> <li>・「島田市公式LINE」「島田市子育て応援サイト しまいく」「島田市子育て支援プラットフォーム しまいく+（プラス）」による子育て情報の配信、申請受付など</li> <li>・県内でもいち早く保育料の第二子半額、第三子無償化の年齢制限撤廃（6歳以上の子も第1子とカウントすること）を実施</li> </ul> <p>また、令和5年10月受診分からは、18歳までの子どもの医療費及び入院時の食事療養費の無料化を実施することとしております。 こうした状況を踏まえまして、御質問をいただきました①～③について、下記のとおり御回答申し上げます。</p> <p>①第二子の保育料無償化については、今後の検討課題として、国にも強く要望してまいります。</p> <p>②保育園での使用済みオムツの処分については、厚生労働省から「推奨」という通知があったと承知しております。市としては、地域性や施設の実情を踏まえて可能な限り実施することが望ましいものと受け止めています。つきましては、公立保育園に</p>	△	<p>子育て応援課 (36-7159) 保育支援課 (36-7195)</p>

			<p>と早くから確認すべきだったと反省しています。) 民間の児童クラブが存在しない以上、私たちには選択肢がありません。</p> <p>保育園までは子を安心して預け就労することができても、小学校入学からは就労の継続を諦めざるを得ないような状況では、入学から途端に梯子を外されたように感じます。</p>	<p>については、利用者や対応している保育士の意見等を踏まえて実施に向けて調整しております。なお、市内の民間保育施設については、各施設の保育方針があるので、国の通知の主旨を伝えたくて、それぞれの施設の判断に任せることとし、その費用について今後調整していきます。</p> <p>③放課後児童クラブについて</p> <p>市といたしましても、放課後児童クラブ利用への要望に応えるため、新たなクラブの開所、学校の余裕教室の活用、民間クラブの運営支援などにより、平成28年度から令和3年度までに定員を200人以上増やしてまいりました。しかし、学校によっては想定を上回る申込みがあり、1人でも多くの児童を受け入れるため、定員を超える人数で調整を図っておりますが、それでも受入れきれない児童が出てしまう状況であります。</p> <p>島田第一小学校区放課後児童クラブにつきまして、新たな放課後児童クラブの建設工事を行う令和6年1月から令和7年3月までの期間は、島田第一小学校の敷地内でのクラブ運営ができなくなるため、島田第一中学校の地域連携室と閉校後の伊太小学校を利用して、受入れを行う予定であります。</p> <p>新しい島田第一小学校区放課後児童クラブの定員については、学校敷地面積に限られる中、島一小と北部4小の定員数と今後の児童数の見込みを考慮し、現在の定員合計130人に対し140人の定員とすることにしておりますが、申込み状況等を勘案しながら、必要に応じて増員を検討していきます。</p>		
7	手紙	<p>「令和5年度島田市くらし・消費・環境展」の開催の件</p>	<p>昨年11月12日(土)に開催された当展示会は、会場の変更・駐車場問題、更に市民活動団体や事業者の出展が激減(市民団体は2団体、実質1団体・事業者1団体のみ)し、来場者数が減るのではないかと心配されましたが、出展団体を始めスタッフや関係者の努力で何とか例年並みの賑わいになりましたことご同慶の至りです。</p> <p>さて、去る12月19日に開催された第4回実行委員会(反省会)にて、出展団体の減少を理由に、「まだ決定ではないが当展示会は今回を持って廃止をしたい。展示の希望のある団体には別の発表の場を斡旋したい」との意向が事務局から説明がありました。余りにも世の中の動きと逆行した短</p>	<p>令和4年度は、新型コロナウイルス感染症により休止していた「くらし・消費・環境展」は昨年の11月に3年ぶりに開催し、同日に開催された「島田産業まつり」からの流入による影響もあり、多くの来場者が訪れました。出展されましたまだ環境ひろばの皆様におかれましては、多大なる御協力をいただき誠にありがとうございました。</p> <p>さて、市ではこれまでの間、この事業を実施してきましたが、数年前より参加団体が減少し、今回は数団体の参加に留まるなど、一頃に比べると、大変寂しいものになってしまいました。この傾向は当イベントに限らず、市内における多くのイベントが共通して抱えている課題であります。</p>	×	<p>環境課 (36-7145)</p>

		<p>絡的な判断であり席上では最終決定を保留してもらい今日に至っています。</p> <p>なぜ、出展団体が減ったのか、なぜ市民活動団体が減っているのか、根本的な問題を議論せずに結論を急ぐことはなりません。</p> <p>「くらし・消費 環境」分野と言えば、SDGs (持続的可能な開発目標) の17の目標全てを含み、それらが連結し循環型社会づくりとなっていくもので今、世界の注目を浴びている問題であり課題です。</p> <p>当展示会は関係者の努力で非常に伝統のある展示会であり、出展団体が減少したからやめるのではなく、島田市にはくらし・消費・環境に関わる市民(市民活動団体)・事業者はまだいっぱいあるのだから、魅力のある展示会にして、出展希望団体や事業者を説得して増やし、今年末までに開催することを強く切望致します。</p> <p>行政も、事業者も、市民活動団体も2~3月は新年度事業計画の策定時期ですので、切羽詰まった判断にならないよう、可及的速やかな決定と行動をお願い致します。まだまだ寒い日が続きますがお体ご自愛ください。</p>	<p>一方で現在、市民団体と市のかかわり方は、従来の「市がイベントを企画・運営し参加者を募る」かたちから、「市民団体自らが行いたいイベントを企画・運営し、市がそれをサポートする」方向へと変容しています。</p> <p>市としましては、後者に対する支援を積極的に行い協働のまちづくりを推進しているところです。</p> <p>こうした理由により従来の開催方法のままでは来年度の「くらし・消費・環境展」の開催は困難であると判断し最終的な回答とさせていただきますので、御理解のほど何卒よろしくお願いいたします。</p>		
--	--	---	---	--	--