

## 平成30年11月分「市民の声」一覧

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
11月1日	11月21日	<p><b>市民課での手数料のキャッシュレス支払実現要望</b></p> <p>市民課での住民票取得などで発生する手数料の納付(支払)を、クレジットカード(VISA・マスター・JCB・AMEX・ダイナース)でできるようにしていただきたいです。</p> <p>もしそれが難しい場合は、QRコード決済(LINEpay・楽天ペイ・PayPay・Amazonpay・オリガミペイなど)で納付(支払)できるようにしていただきたいです。</p>	<p>クレジットカードやQRコードといった決済方法は、特に地方においては未だ普及が進んでおらず、現金払いが一般的となっております。また、これらの決済方法を導入する際には、決済手数料等の負担が発生しますが、市民課での証明書発行にかかる手数料は、近隣市町と協議の上で同額としているものもあり、現金払いのお客様との価格差が生じるという課題もありますので、現時点での導入は難しいものと考えております。一方で、国によるキャッシュレス化推進の動き等も見られることから、他の自治体の動向も参考にしながら、こうした納付環境への需要を見極めた上で対応をしてまいりたいと考えております。</p>	市民課
11月1日	11月21日	<p><b>市・県民税・国民年金保険料・国民県区保険料のキャッシュレス支払実現の要望</b></p> <p>市上下水道料金、市民税、県民税、軽自動車税、固定資産税などの各種税金、それに国民年金保険料、国民健康保険料の納付(支払)を、クレジットカード(VISA・マスター・JCB・AMEX・ダイナース)でできるようにしていただきたいです。</p> <p>もしそれが難しい場合は、QRコード決済(LINEpay・楽天ペイ・PayPay・Amazonpay・オリガミペイなど)で納付(支払)できるようにしていただきたいです。</p>	<p>クレジットカード等による納付については、時間や場所に制約なく24時間納付ができることに加え、ポイントの還元や、一括払い、分割払い等が選択できるなど、納付される皆様にメリットがある納付方法であるものと考えております。</p> <p>しかし、一方では、領収書が発行されず、手元に納付書が残るため、二重納付となる恐れがあることや、金融機関での納付や口座振替、コンビニ納付などの方法に比べ市の側が負担する手数料が高額であるため、その一部を納付される皆様に負担していただく可能性もあるなどのデメリットもあります。</p> <p>現在、特に納税における電子化、キャッシュレス化につきましては、国において推進しており、電子申告・電子納税の取組が進められているところであります。</p> <p>こうした中、本市においても「納付手段の拡充」をテーマとしてペイジーやクレジット収納といったICTを活用した新たな納付手段の導入について、関係各課と検討を行っており、先に示しましたメリット・デメリット、また、すでに導入済みの自治体での実績や効果などを踏まえ調査研究を進めています。</p> <p>現時点ではクレジットカードやQRコード決済による納付については、手数料負担等の課題への対応や費用対効果を含め判断していく必要があり、明確な導入の予定はご案内できませんが、いただいたご意見は、貴重な提案として承らせていただき、国の動向に注視しながら導入に向けて検討を重ねてまいります。</p>	納税管理課

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
11月1日	11月16日	<p><b>市道の樹木剪定時期</b> 港大橋通りの植え込み並びに高木の剪定作業を年に数度実施していると思います。特に植え込み部の低木の剪定時期ですが、今年港湾部の実施時期がお盆休みが終わり数日後に実施されました。8月中旬はすでに伸びきったような状況です。まして沼津の主たる観光地で渋滞も多くきれいな状態で楽しんで頂き再来を願うためにも7月下旬から8月10日までで遅くともお盆休み前には実施すべきと考えます。この事は市管理の道路の施工時期に水平展開されると良いかとも思います。検討頂けますようお願い致します。</p>	<p>ご指摘のありました、港大橋通り港湾部の低木の剪定は、当課職員が例年7月中旬から下旬頃に実施しておりましたが、今年は草木生育期である春先から夏にかけての平均気温が高く、当課管理の公園樹木や芝生及び街路樹木の生長が例年に比べ早くなり、その対応に時間を要したため、剪定時期が予定より遅れてしまいました。 来年以降については、例年どおり7月下旬までに剪定を実施したいと考えております。 今後も、市民のみなさまのご意見を参考に、街路樹帯の適正な管理に努めてまいります。</p>	緑地公園課
11月15日	12月3日	<p><b>金岡市民窓口の職員態度</b> 沼津市HPにて明記されている業務内容について、対応できないとの一点張りであり、HPの誤りに対する謝罪は一切なく、非常に横柄な態度であった。 通常ならば、HPの誤りへの謝罪(丁寧ならば、誤りによって無駄となった足労等への謝罪も)及び再発防止のため、HPの訂正に動くのが当たり前のことだと感じる。 何も考えずに、ただただ、できないことを言うだけの職員はいらないのではないか。</p>	<p>このたびは、金岡市民窓口事務所の窓口対応において、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。HPの内容について、その場で確認をせずに、ただ出来ないという対応しかせず、お客様への配慮がなかったと反省しております。まずはHPの記載内容について、また、ご足労いただいたことへの謝罪をするべきでした。HPについては、直ちに確認をし修正いたしました。金岡市民窓口事務所の職員には厳重な注意をいたしました。今回いただいたご指摘を踏まえ、「お客様の気持ちに寄り添った、丁寧な対応」を念頭に行動するよう徹底いたしました。今後もお客様に気持ちよくご利用いただける窓口となるよう努めてまいります。</p>	市民課

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
11月15日	12月3日	<p><b>対応</b></p> <p>〇〇様(金岡小学校役場の受付にいらっしゃる) 住民票などをとりに来ているお客様ご老人様がわからない事を聞いているときに上から目線でお話しているのを聞いていて不快に思いました。私の番が来て私もわからない事を聞いた所上から目線の「口調」でした。役場の方は色々している事でも市民は知らない事だらけなのでもうすこしお客様の立場に(心にひびく)たってご説明お話し対応された方が良くと思いました。 けて強い口調ではありませんでしたがお言葉のチョイスなどでかわると思います。</p>	<p>このたびは、金岡市民窓口事務所の窓口対応において、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。お客様に対する態度として、あってはならないものと反省しております。該当職員本人に厳重な注意をいたしました。市民課では、「窓口サービス向上マニュアル」を策定し、職員の接遇向上に努めておりますが、今回いただいたご指摘を踏まえまして、金岡市民窓口事務所職員のみならず、市民課全職員に対し、「お客様の気持ちに寄り添い、心を込めた対応」を念頭に行動するよう改めて周知いたしました。今後も市民の皆様にご利用いただける窓口となるよう努めてまいります。</p>	市民課
11月19日	11月28日	<p><b>ラブライブ！サンシャインのご当地ナンバープレートの作成</b></p> <p>ラブライブ！サンシャインのご当地ナンバープレートを作って欲しいです。</p>	<p>ご提案のナンバープレートの作成については、国土交通省が全国41地域に導入した、「図柄入り自動車用ナンバープレート」と、各市町が交付する、「原動機付き自転車等のご当地ナンバープレート」の二つが、対象として想定されます。</p> <p>まず、「図柄入り自動車用ナンバープレート」について、国土交通省への導入申請に際しては、申請するデザインについては、「沼津ナンバー」を構成する沼津市、清水町、長泉町の3市町の全ての合意を得ていることが要件とされておりまして、3市町での協議を行いました。</p> <p>その中で、3市町ともに、全ての市町の住民等が合意する図柄をデザインすることは極めて困難であるという認識であること、また、デザインの決定に際しては、住民や議会への十分な説明、周知を行い合意を得る必要がありますが、今回の募集スケジュールではその時間が足りないことなどを考慮して、申請を行わないことといたしました。</p> <p>次に、「原動機付き自転車等のご当地ナンバープレート」についてですが、地元の特産品やキャラクターなどを配したものが全国各地で作成されており、度々話題として取り上げられていることは認識しております。</p> <p>この「原動機付き自転車等のご当地ナンバープレート」は、地域のPRに一定の効果が見込まれる一方で、その作成費用が通常のプレートの数倍になること、また交付を受けられるのは地域住民の皆さまに限られることから、その費用対効果について必ずしも効果的と判断することはできないため、本市においては、ラブライブ！サンシャインのデザインに限らず、現状では導入の予定はございません。</p> <p>今後につきましては、ご当地ナンバープレートの費用対効果等について、引き続き慎重に検討してまいりたいと考えております。</p>	政策企画課

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
11月20日	12月4日	<p><b>お願いします</b>            お願いします。            大きな地震が来る前に避難できる高い建物を建てて下さい。            沼津市の海に近いところは高台まで距離がありすぎます。            片浜地区に足が不自由な祖父が住んでいます。            他にも同じ方がいると思います。            それだけで救える命もあると思います。            無駄だと思わずどうかお願いします。</p>	<p>沼津市では津波による浸水が想定される区域において、津波避難ビルの指定や津波避難タワー、津波避難路等の避難施設を整備しております。            片浜地区を含む富士海岸一帯は、弓形の緩やかな海岸線を持ち、急深であるため、波の力が一箇所に集中しないこと、また、沿岸部の標高が高くなっているため、自然堤防の役割を果たすと考えられており、陸域へは浸水しない想定となっております。            したがって、片浜地区においては津波による浸水被害の可能性が低いと考えられ、津波避難ビルの指定を含む津波避難施設の整備を現在まで行っておりません。            しかしながら、巨大地震の発生等による緊急時には、念のため片浜小学校や片浜中学校などへ避難していただくことも可能です。その際のお爺様の避難については、お住まいの地域で協力し合い避難することや、ご家族で避難の方法を取り決めておかれると良いと思います。</p>	危機管理課
11月20日	12月5日	<p><b>パスポート申請</b>            受付の係の方の対応が大変横柄です。            とてもサービス業をしている対応の仕方とは思えません。            知人も同じような感想を持ったそうです。            改善させて下さい。</p>	<p>このたびは、市民課の窓口対応において、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。お客様に対する態度として、あってはならないものと、担当係員全員に厳重な注意をいたしました。職員からは、「今後は親切丁寧な対応を心掛け、お客様に気持ちよくご利用いただける窓口となるよう改めていきます。」と反省の言葉がありました。市民課では、「窓口サービス向上マニュアル」を策定し、職員の接遇向上に努めておりますが、今回いただいたご指摘を踏まえまして、市民の皆様にご気持ちよくご利用いただける窓口となるよう、さらなる接遇向上に努めてまいります。</p>	市民課

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
11月21日	1月16日	<p><b>ラブライブ！サンシャイン！！の恩恵</b>          県外で大変申し訳ございません。          沼津市に相談したいな物がなくこちらで書かせて頂きました。          私、Aqoursと沼津が大好きな人です。沼津に来て少しでもお金を落として聖地巡礼や観光をしています。          そして今年の年越しで、あわしまマリンパークの近くの宿で年越ししてマリンパークの年越しイベントに参加します。          ですが、残念なお言葉を頂きました。          マリンパークでラブライブ！の年越しイベントがあるそうですが近くの宿から「私たちは、何も恩恵がないので、私どもの宿よりも三津の方に行って欲しい」と言われ困惑しました。          そこで、間に合うか？分かりませんが・・・提案で、恩恵がないのなら市の主導で重寺民宿村(民宿ニュー白坂)？マリンパークの間を年越しお祭り？イベント的な事をやらせてもらえませんか？          この地区をラブライブ！サンシャイン！！と盛り上げて欲しいです。          そんな、宿からの寂しい声が聞こえてくるなんて悲しいです。          重寺民宿村では、ラブライブ！のポスターも張ってる宿もありますのでぜひ！（時間ありませんが）ご検討して頂き間に合うのであれば出来るのなら、少しでも良いので一緒に盛り上げたいと思っております。          どうか？県外の人間では御座いますが宜しくお願いいたします。</p>	<p>さて、ご提示いただいた作品「ラブライブ！サンシャイン!!」に関しましては、沼津が作品の舞台となることが発表されて以降、多くの方が本市に来訪されるようになり、交流人口の拡大、にぎわい創出につながっているものと考えています。          こうした状況を背景に、市内では、民間事業者を中心に、「お宿探訪パズルラリー」の実施や「まちあるきスタンプ」、商店街でのフラッグの掲出など各所で様々な取り組みを行っております。          こうした自主企画を実施するかは各事業者の判断によるものであり、また同時期に他のイベントが実施されるなかで、市として競合の可能性のある催しを行うことは難しいと認識しております。          いただいたご意見を参考に、引き続き本市のにぎわい創出につながるよう、様々な場面で引き続きPR等に取り組んでまいります。</p>	観光戦略課
11月22日	12月5日	<p><b>郵送による証明書の返送遅延</b>          私は〇〇(株)に所属しているものです。会社の業務として11月7日に御役所に身分証明書を郵送で申請いたしました。今回、18箇所にあつた全国の市区町村に対して同様の依頼を行いました。10の市区町村からは11月12日には回答をいただき、11月14日には御役所以外の全ての役所からの回答をいただきました。そこで11月15日にそちらの担当部署にお電話を架けさせてさしていただいたところ、まだ決済の途中だとの回答でしたが19日か20日には届きまずとの回答でした。ところが11月22日現在、未だ回答を頂いておりません。          全国17箇所の役所が対応できていることが、なぜ沼津市役所ではできないのでしょうか。御役所だけが多忙を極めているということでしょうか。          それとも、特定職員の職務怠慢でしょうか。          業務に支障が出て大変困っております。          ぜひとも原因を追求していただき、ご報告いただければと存じます。</p>	<p>このたびは、証明書の郵送交付にあたり、ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。          本市では現在、郵送による証明書の交付は、市役所市民課及び出先機関である市民窓口事務所にて、証明書の作成や審査等を分担して対応しております。          そのため、事務所間で書類を回送する関係でお待たせしてしまう場合がございます。          今回は、担当者との連携不足があり、貴社にご案内した期日からさらにお待たせしましたことを反省しております。          今後は職員間での連絡、連携を怠ることなく、迅速な処理を心がけてまいります。</p>	市民課

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
11月26日	12月19日	<p><b>沼津市のコンビニの利用</b></p> <p>現在沼津市の下香貫に住んでいるのですが、近所のコンビニの駐車場が、ラブライブ?のファンの車(痛車)などで占領されていて普通の一般利用者が停められないことがあります。コンビニの前の出入口にも平気で車を止めたりと迷惑です。</p> <p>コンビニにラブライブの飲食販売?の車が居るのでそれでファンの方は集まってくるのでしょうか、駐車場を占領したり駐車場で長居し写真を撮ったりや騒いだり近隣の利用者にはとても迷惑に感じます。</p> <p>沼津を観光地として活気づけるのはいいのですが、マナーの悪い利用者が目立つ気がします。</p> <p>もう少し沼津市さんの方から何か対策は取れないでしょうか?</p> <p>なかなかマナーの問題は、一人一人の意識の問題なので難しいとは思いますがもう少し沼津に住んでる市民のためにもお考えいただければ幸いです。</p>	<p>ご提示いただいた作品「ラブライブ！サンシャイン!!」に関しましては、沼津が作品の舞台となることが発表されて以降、多くの方にご来訪いただいております。</p> <p>来訪いただく方のマナーに関しては、多くのファンの皆さまの目に触れる作品の公式ホームページ等でルールを守って観光をしていただく旨の周知にご協力いただいております。</p> <p>また、市でも、周囲の方に迷惑をかけない範囲で楽しんでいただくこと、私有地には、管理者の方に立ち入り不可の確認及び許可を取ることなどの呼びかけを、今後も引き続き状況に応じて行っております。</p>	観光戦略課
11月26日	12月19日	<p><b>ラブライバーのコスプレ</b></p> <p>ラブライブ！サンシャイン！！というアニメが、沼津が聖地ということもあり男女問わず構わずコスプレして街中をあるいている方々がたくさんいらっしゃいます。</p> <p>各地で行われているコスプレイベントはなんのために開催されているのでしょうか?</p> <p>コスプレするにはルールがあります。</p> <p>撮影するにあたってその場所だけを使う許可を市からとり、許可がおりれば時間内に撮影したりしています。</p> <p>それがラブライバーはどうでしょうか。</p> <p>各々好きにコスプレし、来店し、街中を歩く。聖地ではありますが沼津はイベント会場ではありません。小さいお子様やおたくの文化に嫌悪感を示す方もいます。</p> <p>だからコスプレイベントというものがあるのです。</p> <p>それを聖地だから、コスプレしたいから。という理由で男性の方が女の子のコスプレをして歩いていたりするのは見ていてとても見苦しいです。</p> <p>私達の生活が普通ではなくなっています。</p> <p>コスプレさせるならきちんとイベント内で、街中や店内でのコスプレは全面禁止させるよう注意喚起をしてください。</p>	<p>ご提示いただいた作品「ラブライブ！サンシャイン!!」に関しまして、沼津が作品の舞台となることが発表されて以降、多くの方にご来訪いただいております。</p> <p>個人で楽しむことを目的としたコスプレにつきましては、一般的に市内で禁止にあたる取り決めはなく、規制を行うことは難しいと認識しております。</p> <p>他方、作品の公式ホームページ等で、ルールを守って観光をしていただく旨の周知にご協力いただいていることに加え、本市も、周囲の方に迷惑をかけない範囲で楽しんでいただくこと、施設や店舗等では、管理者の方に不可の確認及び許可を取ることなど呼びかけを、引き続き必要に応じて行っております。</p>	観光戦略課

受付日	完了日	件名・内容	対 応	担当課
11月21日	12月5日	<p><b>アニメや映画の聖地巡礼のマナー</b>            沼津市が舞台のアニメ作品ラブライブサンシャインに登場する歌手ユニットAqoursの今年の紅白出場おめでとうございます。この作品に限らずファンがアニメや映画作品の舞台を探検する聖地巡礼が人気になっています。しかしながらゴミのポイ捨てなど聖地巡礼のマナーが守れていない人がいるのではないかと思います。そこで提案ですが「街をきれいに」など聖地巡礼のマナーを沼津市職員や沼津市にゆかりがあるタレントが呼びかけるビデオを作成してテレビやネットでオンエアするなど聖地巡礼のマナーを呼びかけたらどうでしょうか？よろしくをお願いします。</p>	<p>本市を舞台とした作品「ラブライブ！サンシャイン!!」の放送開始以来、多くの皆様に沼津市を訪れていただき、大変うれしく思っております。            本市では、市の美観を保全し、良好な生活環境を確保するため、「沼津市まちをきれいにする条例」を定め、市民だけでなく、旅行や買い物のために沼津市を訪れる方にも、公共の場所においてごみをみだりに捨てる行為を禁止しております。そして、市内の各地域から推薦された方を環境美化指導員に委嘱して、ポイ捨て防止や環境美化推進の啓発活動を行うとともに、ポイ捨てが多くみられる場所には啓発看板の設置等を行っているところであります。            作品の舞台となった場所を訪れた方が、ごみのポイ捨てをしているとの苦情は特に寄せられていないため、訪問時のマナーを呼びかけるビデオの作成は予定しておりませんが、多くの皆さんが目にする、作品の公式ホームページ上で、本市観光においてマナーを守っていただけるよう呼びかけにご協力をいただいております。            いただいたご意見を参考に、本市を訪れる皆様にきれいな街をご覧いただけるよう、今後もポイ捨て防止や環境美化に努めてまいります。</p>	ごみ対策推進課
11月29日	12月5日	<p><b>若者世帯定住支援奨励金交付制度</b>            今回表題の件があることを知り、40歳になる前に家を建て移住し申し込んだところ、「申請時に40歳未満でない為受理できない」という連絡を受けました。            40歳未満で移住してもらうことが目的なのに「申請時」としていること、また交付がもらえるものだと勘違いするような文面はやめてください。最低限分かりやすく注意書を書くなり猶予期間を設けるなりするべきだと思います。            そうでなければこういう制度を実施しないでもらいたいです。</p>	<p>このたびは、若者世帯定住支援奨励金交付制度の交付要件についての文面が分かりにくく、誠に申し訳ございませんでした。            本件につきましては、本市ホームページ上における文面について改善してまいります。            今後とも本市の行政につきまして、ご理解ご協力いただきますようお願い申し上げます。</p>	政策企画課