

令和8年7月分「市民の声」一覧

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月3日	7月15日	小中学校の猛暑対策について 今年も猛暑が予想されます。下校時刻になると日が照り付ける中、顔を赤くして、ランドセルを背負い、水筒を持って歩く姿をよく見かけます。登校時に使っていた、冷却グッズも午後には生ぬるく効果はありません。静岡市・焼津市・藤枝市では、冷却グッズ用冷凍庫を導入した事を知りました。焼津市では1から6年生を対象にクールタオル、ランドセル背当てパットを配布しました。出入り口にミストシャワー、ウォーターサーバー設置等それぞれの市町村で対策が進んでいます。沼津市における猛暑対策の取り組みを教えてください。	このたびは、本市の児童生徒における猛暑対策の取組について、ご質問をいただきありがとうございます。 いただいたご意見につきましては、学校運営に関するものであるため、教育委員会から回答させていただきます。 本市における猛暑対策につきましては、各学校で様々な取組を行っているところです。 具体的には、登下校時の軽装、ネッククーラーやクーラータオルといった冷却グッズの使用、日傘の使用や帽子の着用を推奨しております。さらに、水筒の中身についても、塩分に加え適度な糖質が含まれているスポーツドリンクや、ミネラルを含み水分補給に適している麦茶を推奨しております。 また、昇降口をはじめ、多くの児童生徒が校舎内外を行き来する場所に、ミストシャワーを設置している学校や、生徒の登校に合わせて教室を冷やすなどの対策をとっている学校もあります。 このほか、市内全校では、暑さ指数(WBGT)の計測器を屋外と体育館に設置し、「厳重警戒」を示している際には激しい運動を中止し、「危険」を示している際には運動を中止するよう、全校で対応を揃えております。 児童生徒が安全に安心して学校生活を送ることができるよう、今後もしっかりと取り組んでまいりますので、お気付きの点がございましたら、ご意見・ご要望をお寄せいただけますと幸いです。よろしくお願いいたします。 令和8年7月15日時点の回答です。	学校教育課
7月6日	7月15日	ぬまづプロモーション課について 上記の課は不要です。理由は沼津市の人口減に歯止めをかけられ無い課など存在価値がありません。本当に魅力のある地域にしない限り移住などして来るはずがありません。成果の上がらない部署に貴重な税金を使わないで下さい。私の意見に対する回答を必ず下さい。	この度は、市政へのご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 人口減少の抑制及び定住人口の確保に向けては、本市の魅力を顕在化し、市内外に情報発信を行い、誰もが訪れたい、住み続けたいと思うまちづくりを進めることが重要であると考えております。 このため、効果的なシティプロモーションと移住・定住支援を戦略的・一体的に展開できるよう、令和8年度の組織改正において、これまでの「広報課」と「移住定住推進室」を統合し、「ぬまづプロモーション課」を新設したばかりでございます。 これまでの「移住定住推進室」の取組みの成果としましては、本市への移住者数は、官民連携で移住支援を行う「ぬまづ暮らしオススメ隊」の取組みもあり、令和3年度の45人から令和7年度には389人にまで増加いたしました(静岡県発表数値)。この数値は、政令指定都市を除く県下市町の中では最多のものです。 今後につきましても、ターゲットを明確にした戦略的な情報施策等により定住人口の一層の増加に繋げ、ご批判をご期待に変えられるよう、努めてまいりますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。	ぬまづ プロモーション課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月6日	7月22日	〇〇こども園の父母会運営に関する事実確認及び市の対応について 〇〇こども園の父母会運営について、事実確認及び市の見解を伺いたく投稿いたします。 私は何年も子どもを〇〇こども園へ通わせていますが、これまで父母会の会則を受け取ったことがありませんでした。 今回、父母会役員から「役員自身も今回初めて会則を確認し、その内容は保護者の皆さんにも知ってもらうべきと判断したため、園へ配布を依頼した」との説明を受けました。その後、園が保護者向け連絡アプリを通じて会則を配信し、私自身も初めて会則の内容を確認しました。 会則には、会費の変更には保護者の過半数の同意が必要であること、また定時総会を開催することが定められています。しかし、今回の父母会費値上げに際しては、私が認識する限り、総会は開催されず、保護者へのアンケート等による意思確認も行われませんでした。 また、父母会費値上げの通知は父母会名ではなく園長名で保護者へ発出されていました。 父母会は保護者による自主的な組織であり、役員を中心に運営されるものと認識しております。そのため、父母会費に関する通知が園長名で行われたことについて、園が父母会の運営や意思決定にどのような立場で関与しているのか疑問を抱いております。 さらに、父母会役員からは、父母会費で支払ったものの領収書には「〇〇こども園」と記載されたものがあり、「父母会」の名称ではなかったこと、また領収書は原本ではなくコピーで管理されていたとの説明を受けました。このような会計管理についても、適正に行われているのか確認していただきたいと考えております。 これらの点に不信感を抱いた保護者が代表して沼津市こども未来創造課へ問い合わせを行ったところ、市が園へ確認した結果、「2026年2月に書面でアンケートを実施し、過半数の賛成により可決した」と園から回答があったとの報告を受けたと聞いております。 しかし、私は今回の父母会費値上げに関するアンケートを受け取ったことも、回答したこともありません。 【要望】 1. 園から市へ報告のあった「2026年2月に書面でアンケートを実施した」との内容について、事実確認をお願いいたします。その際には、アンケート用紙、配布方法、回収状況、集計結果などの資料も含めて調査してください。 2. 父母会の会計管理及び運営方法が適正であるのか確認してください。また、市として、園が父母会の運営や意思決定に関与することが適切であると考えているのか、関与が認められるのであれば、その範囲についても市の見解をお示ください。 3. 今回の件について、市として今後どのような対応を行うのか、具体的な回答をお願いいたします。 保護者が安心して子どもを通わせられるよう、事実に基づいた調査と誠実な対応をお願いいたします。 なお、子どもが現在も園に通っており、今後も園生活が続くことから、園へ個人情報伝える等は控えていただき、匿名で投稿している事情をご理解いただけますと幸いです。 また、この「市民の声」は市長まで届くものと認識しております。子どもたちが安心して園生活を送れるよう、市として適切な対応をお願いいたします。	〇〇こども園の父母会運営に関する市民の声(ご要望)について、回答いたします。 父母会は、園と保護者様の意見交換や保護者間のコミュニケーションの促進等を目的として、会則に基づき、園と保護者様が協力して運営される組織と理解しております。 このため、会の会計管理及び運営方法に関する疑義は、会員である園と保護者様による直接的な対話や情報共有等を通じて解決されるべき事項であり、市としましては、調査・確認を行う法的根拠も無いことから、調査の実施や見解をお示しする立場にはないと認識しております。 会の運営に係る重要事項は、役員会で審議し、総会に諮ることにより意思決定されることが一般的であります。ご要望のありました「2026年2月に書面でアンケートを実施した」事実の確認や「父母会の会計管理及び運営方法が適正であるのか」の調査につきましては、当該父母会の会計監査役やそれらの体制の中で、必要な調査を実施していただきますようお願いいたします。 本件につきましては、以前にも関係者様の来訪や電話での相談を受けたことから、園長へ事実確認を行い、その内容をお伝えさせていただきました。その際にも、保護者の皆様との対話の必要性を園には伝えたところですが、この度の件を踏まえ、改めて園に対し、保護者への丁寧な説明、緊密な情報共有、さらには、問い合わせへの真摯な対応について助言いたします。 また、市内の保育施設長が集う定例会議で事案を紹介するなど、適正な父母会の運営について指導してまいります。	こども未来創造課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月6日	7月30日	高用量インフルエンザワクチンについて 高用量インフルワクチン「エフルエルダ筋注」が、2026年10月1日から75歳以上対象の定期接種とし開始される予定の様だが、ネットでは、4倍の抗原量の高容量インフルワクチンが効果があり安全だと果たして言えるのだろうか？疑問の声が上がっています。 沼津市は採用するのか？特に高齢者施設に知らずのうちに採用されたら困ると考えています。 見解を伺いたい。よろしくお願いします。	このたびは、インフルエンザ定期予防接種（以下「定期接種」）につきまして、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 定期接種は、国が定める予防接種法に基づき、市町村が実施しております。 使用するワクチンは、国が有効性や安全性等について専門家による審議を経て決定していますが、接種につきましては、医師からワクチンの効果や副反応などの説明を受け、十分にご理解をいただいた上で、ご本人の意思に基づき判断していただいております。 ご質問の高用量インフルエンザワクチンは、2026年10月から、75歳以上の方を対象に定期接種での使用が予定されていましたが、国は、製造販売業者より、流行期からの高用量ワクチンの供給が困難であるとの報告を受け、今年度の定期接種での使用を見送る方針を決定しました。 このため、本市の今年度（2026年10月上旬から実施予定）の定期接種では、従来の標準量ワクチンのみを用いることとし、高用量ワクチンは使用いたしません。 今後とも、定期接種につきまして、国の方針等を踏まえ、適切な情報提供に努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。	健康づくり課
7月7日	7月22日	高沢公園について 高沢公園の再整備を計画中のようだが、現状の利用状況でもグラウンドゴルフをする老人や小学生、小さい子どもなどが利用し、狭く感じる。グラウンドゴルフは、真夏に日中暑く公園を利用できる時間が限られる中でも排他的に行われており、先に遊んでいたが、危ないからどいてと言われたこともあった。誰もが心地よく過ごせるよう、体育館跡地なども緑地として整備して住み分けできるようにしてほしい。安易に民間売却することなく、エリアとして魅力を高め、周遊、滞在できるようにしてほしい。 民間活用によるカフェなども検討とのことだが、大手チェーン店ではなく魅力的で地域に根ざした個店に入ってもらい、周辺美化にもつながるような仕組みを考えてほしい。（現状、ゴミがあまりにもひどい。）	この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。また、公園利用に際し、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。 高沢公園の再整備につきましては、昨年度策定した基本方針を踏まえ、今年度、整備基本計画を策定します。 高沢公園の約7000㎡の敷地を十分に生かし、広場ゾーンや遊具ゾーンなどのエリアを設けて、多様な人が交流しながら誰もが安心して過ごすことができる空間づくりを目指し、地域住民の皆様等のご意見を伺いながら策定作業を進めているところです。 カフェなど民間活用施設の設置についてはサウンディング調査を実施し、広くご意見を伺うことにより、地域の皆様のニーズに合った事業者の発掘に努めてまいります。また、地元自治会や民間事業者によるパークマネジメント等を活用した一部公園の管理についても検討しております。 今後もワークショップを重ねるなど、地域の皆様のご意見を参考としながら高沢公園の再整備に努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。 なお、体育館跡地ではありませんが、鉄道高架事業に伴うJR貨物駅の跡地を活用した、規模は高沢公園の3倍程度となる公園整備などを予定しており、大型の遊具や芝生広場、大規模駐車場などを設置する計画です。	緑地公園課
7月9日	7月27日	市民窓口について お聞きしたいのですが、市民窓口には地域制限があるのですか？ 例えば、〇〇町に住んでいたら、〇〇町以外の窓口では手続きができないのでしょうか？ この前に沼津市で、自分の住んでいる地域以外の窓口に行ったら、なんと断られたんです。 「お住まいの地域の窓口に行ってください」と言われて、とても嫌な思いをしました。	この度は、市民窓口事務所をご利用いただいた際、適切なご案内ができず、不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 市民窓口事務所では、住所の異動、婚姻・出生等の戸籍届出、各種証明書の交付、国民健康保険の加入・脱退など様々な業務を取り扱っており、それらの手続きに関しては、市内11窓口事務所どちらでも、地域を問わず、取扱可能となっています。 しかし、マイナンバーカードの受取、外国人在留カード等の手続き、船員法に関する手続き等、一部の事務手続きにおいては、取扱窓口が限られる場合もございます。差し支えなければ、ご利用いただいた市民窓口事務所と手続き内容について、教えていただくことは可能でしょうか。お取り扱いできなかった理由等を確認させていただきます。 今回ご指摘いただきました内容については、全市民窓口事務所の職員に周知し、適切なご案内ができるよう指導してまいります。	市民課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月10日	7月30日	小学生の通学時の荷物について 今年〇〇小に子どもが入学しました。 毎日の荷物があまりに重くて驚いています。 年度当初は置き勉を許可してくださったりと配慮を感じましたが、Chromebookが渡されてから一気に重くなりました。連絡帳や音読の教科書や書き取りのドリルに加え、プールセットや絵の具セットなどがある日は大人でも辛い重さです。 熱中症対策に水筒も欠かせません。 骨格など発育への心配だけでなく、これからの時期は猛暑の中で歩かないといけません。 熱中症対策のために水筒が大きくなり、クールリングなど対策グッズでさらに重くなり、と悪循環に陥っています。 校区が広いので片道30分以上歩く子も少なくありません。 体力をつける云々という以前に命の危険を感じます。 Chromebookを毎日持ち帰らないといけないのに、音読の教科書も毎日持ち帰り、チェックインシステムがあるのに連絡帳もあつたりと、デジタル化の意味がないように感じます。 以前にも市民の声で同様の意見が寄せられているようですが、現場ではなかなか改善していないようです。	いただいたご意見につきましては、学校運営に関するものであるため、教育委員会から回答いたします。この度は、毎日の登下校における荷物の重さや、これからの時期の登下校に関するご心配等、現場の状況等を詳しくお伝えいただき、ありがとうございました。 保護者の方々が危惧されております通り、連日の猛暑の中で、Chromebookなどの端末に加えて、教科書や水筒、水泳・図工の用具など多くの荷物を背負って歩くことは、小さなお子様にとって大変なご負担等であると認識しております。特に、通学距離が長いお子様におかれましては、熱中症のリスクを高めるものであると教育委員会としても重く受け止めております。また、ICT機器の導入と従来のアナログな持ち物が重複し、結果として荷物が増えてしまっているというご指摘につきましても、改善の必要があると考えております。 ご指摘いただきましたとおり、過去に同様の「市民の声」を受け、全小中学校に対し十分に配慮等をするよう通知をしてきたところでありますが、そのことが周知徹底されていなかったことは、誠に申し訳ありませんでした。 今回いただいたご意見を受け、教育委員会から〇〇小学校へ確認をしました。学校側も荷物が多い現状は認識しているものの、荷物量のコントロールが行き届かないことがあったようです。教育委員会からは〇〇小学校に対し、夏休み前はもちろんのこと、夏休み明け以降も継続して、児童の荷物に対する配慮を行うよう指示いたしました。 また、市教育委員会といたしましては、これまでの通知が十分な改善につながっていない現状を省み、改めて市内の全小中学校に向けて通知を発出いたします。今回の通知の中ではより具体的に、通学距離や経路の状況、児童の体格などの実態に応じて持ち帰る荷物の最適化を図ることや、特定の日に負担が集中しないよう曜日や他の教科の荷物も考慮することを、各学校へ改めて強く伝えてまいります。 今後とも、子どもたちが安全に、そして安心して学校生活を送ることができるよう、学校と共に環境の改善に努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。	学校教育課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月13日	7月30日	サンウェルぬまづの予約方法及び利用料の納付方法について サンウェルぬまづの会議室等を利用したく、団体登録、認証を得て予約をさせていただいております。その際の予約方法、利用料の納付方法について感じたことがありましたので、こちらに投稿させていただきました。 (1)予約方法について 現在、インターネットの健康福祉プラザ予約システムでは仮予約しかできず、その後施設に赴き本登録、納付書もらい、当日持参するという流れになっていますが、他市町村の施設や県の施設ではネット予約で予約は完結し、利用前までに支払を済ませるという流れが主流になってきていると感じます。本登録に施設を伺ったところ、結局窓口での登録にも時間がかかり、利用料の支払もできず、手続きが煩雑だと感じました。 後述する納付方法とも関連するのですが、窓口での現金支払やオンライン決済に対応するなどをしながらもう少し簡略化できないでしょうか。 (2)利用料の納付方法について 利用料の納付方法ですが、ホームページ等にかかれておらず、実際に本予約をした際に初めて、各種提携金融機関の窓口で納付し、証明書をもってきてくださいと提示されました。他市町村や県の施設では、窓口での支払やオンライン決済、振込、バーコード決済等様々な方法が取られているのですが、銀行窓口申し込みのみと伺い驚きました。 私を含め、多くの社会人利用者は、平日は仕事のため銀行の窓口に行くことは難しいのではないのでしょうか。現に本団体の会員に行ける人を募ってみたところ、全員が難しいとのことで、結局有給をとって銀行に納付しに行くことになりそうです。市の施設を利用する手続きを進めるために必要なことではありますが、毎回利用する度にこのような時間がかかると考えると負担が大きく難しいと感じます。 前日までの納付方法に、事務局の窓口での現金支払も追加していただけないでしょうか。また、窓口の金銭の管理などの問題であれば、クレジットカード等のキャッシュレス決済や、オンライン決済、コンビニ支払、Pay-easyによる電子納付などの追加はできないでしょうか。ご検討よろしくお願いいたします。	日頃より、サンウェルぬまづをご利用いただきましてありがとうございます。 サンウェルぬまづは、指定管理者制度を採用し、沼津市社会福祉協議会が管理・運営を行っております。 (1)予約方法について ご指摘のとおり、他の公共施設においては、WEB上での本申請の受付や電子メール、FAXによる受付など、窓口以外での受付を可能としている施設もあることから、指定管理者と協議し、より利用しやすい施設の予約方法について検討してまいります。 (2)利用料の納付方法について 施設使用料の納付方法について、ホームページ等での周知が徹底されておらず、ご不便をおかけしました。施設利用者に対し、使用料の納付方法等を周知徹底するよう、指定管理者に依頼しました。 また、現在、施設使用料につきましては、納付書による指定金融機関への納付をお願いしておりますが、ご指摘のとおり、現在納付方法は多様化しており、サンウェルぬまづにおいてもキャッシュレス決済等の導入について検討してまいります。 今後も皆様が利用しやすい施設となるよう、指定管理者と連携してまいります。 この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。	福祉企画課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月14日	7月30日	沼津市商工業振興ビジョン(案)に係るパブリックコメントの結果公表について 令和7年度のパブリックコメントの沼津市商工業振興ビジョン(案)の結果公表について、公表予定時期がず～っと「令和8年2月上旬」となっており、いつ公表されるのか定期的に確認していたが、今しがた確認したところ、パブリックコメントの一覧のページではいまだ公表予定時期が「令和8年2月上旬」とされているものの、当該案をクリックすると「2月2日」に更新として結果の公表日も「2月2日」となっている。 当方、6月某日における当該ページのスクショをとってあり、その時点では公表されていなかったと断言できるが、数か月もさかのぼって更新日を偽り公表したことにする処理はコンプラ違反ではないだろうか？ 以下の点について教えていただきたい。 1. パブリックコメントにおける結果の公表日とはどのような所作をした日を指すのか？市民としてはホームページでしか確認しようがないのでホームページに掲載された日を指すと理解するが如何？ 2. 真に結果をホームページに掲載した日は何月何日か？掲載日と更新日は違うのか？ 3. 数か月もさかのぼってしれっと公表したことにする所作を市として是とするのか？	沼津市商工業振興ビジョン(案)のパブリックコメントの結果公表に関し、ご指摘いただいた件につきまして回答いたします。 結果公表日につきましては、パブリックコメントの完了をもって速やかに結果を公表（ホームページへの掲載）すべきところでしたが、担当者が事務を失念していたことにより、令和8年7月6日にホームページの更新を行いました。その際、本ビジョンの策定にあたった沼津市中小企業振興会議にパブリックコメントの結果を報告した令和8年2月2日を「結果の公表日」としたものです。 しかしながら、パブリックコメントの結果報告につきましては、ご指摘いただいたとおり、実際にホームページを更新した日を「結果の公表日」としなければなりませんでした。この度の不適切な事務対応により不信感を招いたこととお詫び申し上げますとともに、ホームページ上の「結果公表日」及び「更新日」を令和8年7月17日に訂正いたしました。 今後このようなことがないよう、事務の執行について、指導徹底してまいりますのでご理解くださいますようお願い申し上げます。	産業政策課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月15日	7月30日	小中学校での猛暑対策について(全2件) 暑い日が続いています。 小中学校での猛暑対策は、どのような取り組みがなされているでしょうか。 体育や外遊び、野外活動や部活動などについて、暑さ指数の運用などで活動制限をしていると聞いていますが、具体的に教えてください。 また、体育館のエアコン設置はすぐに実現するのは難しいと承知していますが、児童生徒の活動場所だけでなく、災害時の避難場所としても有効だと考えますので、予算確保を是非お願いします。 冷却グッズの使用についてはいかがですか。 静岡市では、全小学校に冷凍庫を設置し、登校時使用したネックリングを凍らせ下校時にも使用できるようにしたと聞きました。また、焼津市では、全児童に保冷剤付背当てパットとクールタオルを配布したと聞いています。沼津市でも是非、冷却グッズの配布や冷凍庫の設置をお願いします。 本件については、同じタイミングで同様のご意見を2件お寄せいただきましたが、公表に当たっては、うち1件を、代表で掲載させていただきました。 ご了承ください。	このたびは、本市における児童生徒の猛暑対策について、ご質問等をいただきありがとうございます。 いただいたご質問等につきましては、学校運営に関するものであるため、教育委員会から回答させていただきます。 本市における猛暑対策につきましては、各校でこまめな水分補給、登下校に合わせたエアコンの使用などのほか、危機管理マニュアルを作成し、熱中症の未然防止から発生時の初動対応も含め安全第一に取り組んでおります。 なお、市内全校では、暑さ指数(WBGT)の計測器を屋外と体育館に設置し、「厳重警戒」を示している際には激しい運動を中止し、「危険」を示している際には運動を中止するよう、対応を揃えております。合わせて、休み時間等にグラウンドや体育館で遊んだり活動したりすることがないよう、各学校で指導をしています。 市内小中学校体育館へのエアコン設置につきましては、国が交付金などの支援を拡充していることから、先進事例を参考にしつつ、導入について検討を進めているところであります。 冷却グッズの使用につきましては、児童・生徒によって暑さへの耐性や肌の強さ、体質などが異なることから、一律のものとするのではなく、ネッククーラーやクーラータオル、登下校時の軽装や日傘の使用や帽子の着用など各学校が推奨するもののうち、各家庭の判断でその子に最も適した安全なものを持参してもらうこととしております。従いまして、ご要望のありました冷却グッズの配布や冷凍庫の設置につきましては、現在、スペースや電源確保などの課題を整理しておりますが、児童生徒が安全に安心して学校生活を送ることができるよう、引き続きしっかりと取り組んでまいります。 令和8年7月30日時点の回答です。	学校教育課 学校施設課
7月16日	7月27日	議員の行政視察の報告書の公開について ここ数日、ワイドショーほかで福岡県議会議員の高額すぎるハワイ視察(旅行?)の問題が取り上げられているが、翻って沼津市の議員の行政視察の行先や金額規模はどのようなものか興味がわき、市ホームページで色々検索をかけて調べてみたが、かろうじて議員だよりに小さくコラム的な感じで紹介されているだけで、正式な報告書は公開されていないものと思われます。 ざっくり静岡県内の他の市も調べてみたところ御殿場市、焼津市、牧之原市など、視察後に議長宛て提出している報告書をそのままPDFファイルにしてホームページで公開しています。 沼津市においても、過去3年分くらいは報告書をホームページで公開してもらいたい。 公開していない、または公開できない理由があるなら、それはそれで教えてもらいたい。	いただいたご意見につきましては、議会の運営に関するものであるため市議会から回答いたします。 この度はご意見をいただきありがとうございます。 各委員会の行政視察報告につきましては、広く市民の皆様にお伝えするため、市議会だよりにて概要を掲載しているところです。 現在、詳細な報告書について公開しておりませんが、開かれた議会の実現に資することから、報告書の公開について検討してまいります。 今後も、より開かれた議会を目指し、取組を進めてまいります。	議会事務局

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月21日	7月30日	沼津市公式TikTokアカウントについて TikTokを拝見しています。 若い世代へ情報を届けようと挑戦されていること自体は良い取り組みだと思います。しかし、流行のダンスをするだけの動画については、市の魅力や行政情報の発信としては少し物足りなく、公式アカウントとして正直恥ずかしく感じることがあります。 一方で、職員サッカー部の全国大会出場動画や、市民が純粋に応援したくなる内容は、実際に再生数も伸びているように見えます。どの投稿が支持されているのか、再生数や反応をきちんと分析し、今後の企画に反映していただきたいです。 コメント欄にも批判や改善を求める意見がある中で、同じような投稿が続いているのか疑問に感じます。投稿して終わりではなく、市民の反応を見ながら改善していく運用をお願いしたいです。 ただし、そのために高額なコンサルタントや外部業者を安易に入れ、さらに税金を使うことを望んでいるわけではありません。現在の体制の中でも、地域で実際に伸びている動画や他自治体の成功事例を参考にし、投稿ごとの反応を分析することはできると思います。 市民が見て恥ずかしくならず、地域の魅力や誇りがきちんと伝わる広報にしていきたいと思います。	市の情報発信についてご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。また、沼津市公式TikTokをご覧いただきありがとうございます。 沼津市公式TikTokは、令和6年7月1日に、若手職員を中心として取り組んだ広報改革の一環としてスタートしました。 情報収集を主にWebメディアで行う10代・20代の世代に沼津の情報や魅力を届ける手段として若手職員から提案されたもので、企画・撮影・編集のすべてを職員が実施し、沼津の魅力が伝わる景色や、市役所の業務内容などの情報発信を行っております。 市としましても、様々なご意見があることは承知しており、再生数やコメントなどの反応を参考にしながら、ダンス動画に沼津市内の撮影場所を表示するなど、市公式TikTokがより本市の地域資源のPRにつながるよう努めているところです。 今後も、市民の皆様をはじめ、多くの方に沼津市の魅力や地域への誇りを感じていただけるような内容となるよう意識するとともに、他自治体などの事例も参考にしながら、今後の広報・情報発信に取り組んでまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	ぬまづ プロモーション課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月21日	7月31日	市民税課の電話対応について 本日（2026年7月21日）、午前9時半頃 電話担当： 市民税課の住民税担当（055-934-4735）〇〇氏（とおっしゃっていました。なお漢字不明の為 カタカナ表示でご了承ください。） 経緯と内容・・・ 高齢の両親の住民税が急に上がった経緯等について、事実確認をして手続き方法を相談したかった。 苦情の本質： 電話に出た職員（〇〇氏）が、こちらの説明や意見を一切聞こうとせず、一方的に遮ってどんどんどんどん事務的に話を進められた。非常に高圧的で不誠実な対応であり、高齢者の家族が困って相談しているのに、対話をする姿勢が全く見られなかった。とにかく質問事項を途中で何度も遮られ、しかも、どんどん話がポイントからずれてきていた感が強い。 要求： 今回の不適切な電話対応をした職員への厳重な指導と、毎日電話対応等いろいろ忙しく、大変なんだよ感にての非常に事務的な肃々行動、人の質問をとにかく遮る行動への厳重指導。 ※ NPOではなく仕事として自分で選択したのであり、給料も発生しているはず。よって大変だから、分かってくれよ感はこちらに向ける必要ない、と考えます。 ※ 尚確認ですが、決してハラスメントの意思はなく、事実通知です。 敬称、表現等、不適切あればご容赦ください。 また、市からの正式な回答を希望します。	このたびは、本市職員の電話対応により、ご不快な思いをおかけしましたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。 ご指摘のありました、職員がお問い合わせを遮るような対応や、事務的で機械的と受け取られかねない対応は、本来あってはならないものと認識しております。 本件につきましては、当該職員に対し、今回のご意見の趣旨を踏まえた指導を行うとともに、日頃から多岐にわたる電話対応等に追われる状況であっても、市民の皆様のお声に真摯に向き合い、一方的に話を進めたりすることのないよう、改めて徹底いたしました。 併せて、所属内での接遇マナー等に関する研修や指導を通じて、電話対応の在り方を見直し、市民の皆様に寄り添った親切、丁寧かつ、わかりやすい言葉での説明を心がけるよう、再発防止に努めてまいります。 今後も職員の接遇力向上を図るとともに、より一層市民の皆様様の視点に立ち、市民サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解、ご協力を賜りますようお願いいたします。	市民税課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月22日	8月5日	公園駐車場の整備及び駐車場利用時間の見直しについて 日頃より公園の維持管理にご尽力いただき、ありがとうございます。 子育て世代の立場から、公園の利用環境について要望があります。 沼津市には高沢公園のように、子どもがボール遊びを楽しめる広い公園がありますが、駐車場がありません。一方で、片浜北公園のように駐車場が整備されている公園でも、駐車場の利用時間が18時までとなっており、仕事が終わってから子どもを連れて遊びに行くことができません。 特に夏季は日没が遅く、18時を過ぎても十分に明るい日が続きます。安全面にも配慮したうえで、少なくとも夏季だけでも駐車場の利用時間を19時頃まで延長するなど、実情に合わせた運用をご検討いただけないでしょうか。 また、高沢公園や今沢公園への駐車場設置を求める声は以前から市民より寄せられているにもかかわらず、改善が進んでいないことを残念に感じています。近隣利用を前提とした公園という考え方も理解できますが、仕事帰りに子どもと利用したい家庭や、遠方のため徒歩での利用が難しい家庭にとっては、現状では利用しづらい環境です。 駐車場の新設が難しいのであれば、まずは駐車場利用時間の延長など、実現可能な対策から速やかに取り組んでいただきたいと考えています。 子どもたちが放課後や仕事終わりでも安心して体を動かし、健全に成長できる環境づくりのため、市民から以前より寄せられている要望を踏まえ、先送りにすることなく、早急な対応を強く要望いたします。 どうぞよろしくお願いいたします。	このたびは公園利用に係るご意見をいただき、誠にありがとうございます。 高沢公園につきましては、以前隣接地に駐車スペースを設置したことがありますが、まちなかということもあり、公園利用以外の駐車が後を絶たず、公園を利用する方が駐車できないという苦情が多く寄せられたことから、関係者と協議し、駐車スペースを撤去した経緯があります。また、今沢中央公園など比較的小規模な「街区公園」につきましては、近隣住民の利用を想定していることから、駐車場は設置しておりません。 片浜北公園も近隣住民を対象に供用している公園ですが、比較的規模が大きい「地区公園」に当たり、より広域での利用が想定されるため、駐車場を設置しております。その利用時間につきましては、近隣住民への騒音配慮や18時以降の公園利用状況などを総合的に勘案し、現在の時間設定としております。今回ご意見をいただき、同公園駐車場の開放時間につきましては、地元自治会など関係者と協議し、運営方法を含め検討してまいります。 一方で、千本浜公園や愛鷹運動公園など一部大規模公園につきましては、市内全域にわたる多様な利用方法に対応するため、夕方以降も駐車場を開放しております。特に千本浜公園は21時まで駐車場を開放しており、遊具広場もございます。18時以降の時間帯につきましては、これら公園の利用をご検討ください。なお、市内都市公園の駐車場の有無や開放時間は市ホームページでも確認が可能です。 公園利用にあたり、ご不便をおかけしておりますが、なにとぞご理解のほどよろしくお願いいたします。	緑地公園課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月23日	7月30日	門池公園の環境保全について 門池東側に設置された水生生物を紹介する看板前は小さな葦原があり、オオヨシキリという小鳥が今年の4月頃、しきりに鳴いていたのですが、5月に入り、ゴールデンウィークの頃、全て伐採され、いなくなっていました。 庭園業者が草の刈り取りをしていて、公園整備の一環だったようですが、この場所は伐採する必要がなかったのではないのでしょうか。 オオヨシキリは文字通り、葦原をすみ処とする夏鳥で、5月から7月頃は繁殖期にあたり、東南アジアの越冬地から渡って来ます。 「ギョギョシ、ギョギョシ、ケチケチケチ」と大きな声で、非常に特徴的な鳴き方をするので、すぐ分かります。 「ヨシの茎や葉を組み合わせたおわん型の巣をつくり」「和名(大葦切)の由来はヨシを切り裂き、中にいる昆虫を捕食するという意」「さえずっているときに頭頂の羽毛が逆立つ傾向がある」(『ぱっと見わけ観察を楽しむ野鳥図鑑』著:石田光史) 葦の茎に垂直につかまってさえずりますが、体の大きさの割に開けた口が大きく、口内が赤いのも印象的で、松尾芭蕉や小林一茶も俳句に詠んでいます。 門池では少なくとも5～6年程前から、オオヨシキリの鳴き声を聞いたことがありません。コウノトリが数年前飛来したこともあり、貴重な野鳥の生息地となっています。野生生物の生息地として、環境を保全して頂くよう、お願い致します。市民の憩いの場として、その方が良いと思います。 前述の葦原の伐採は緑地公園課の指示によるものですか。 ご回答をお願い致します。	この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 ご質問いただきました門池東側の葦原の伐採につきましては、ご推察の通り、緑地公園課の指示により実施いたしました。 伐採に至った理由といたしましては、冬季を経て新たな新芽と共に茶色く枯れた葦が混在した状態となっており、万が一放火などがあった場合、周辺への延焼など火災に繋がる恐れが懸念されたことがあります。また、背の高い葦が密生していることで、周囲からの死角が生まれ、子供たちが誤って湿地に入り込んでしまった場合、外から姿が見えなくなり、そのままため池に転落して溺れてしまうという重大な事故の発生も危惧されました。 門池公園はオオヨシキリをはじめ、貴重な野鳥の生息地であり、市民の皆様が自然と触れ合える憩いの場として非常に重要な役割を担っており、市としましても、豊かな自然環境を保全していくことの重要性は十分に認識しております。しかしながら、昨年の水難事故を受け、今回は公園を利用される皆様の安全確保を最優先として伐採の判断をしたものです。 今後は、いただいたご意見を真摯に受け止め、伐採時期の見直しを含め安全管理と貴重な野生生物の生息環境の保全とのバランスに配慮しながら、適切な公園管理に努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。	緑地公園課
7月27日	7月30日	ストリートスポーツパークの利用について 先日19時頃前を通りましたら、上半身裸の若い男性達が集団でスケートを楽しんでいました。この暑さで脱ぎたくなる気持ちは分かりますが、体格の良い男性が上半身だけとはいえ裸で大勢居ると正直怖いです。偏見だとは理解していますが、スラム街にある公園みたいで、利用し難くなる方も居ると思います。若い女の子も1人でスケートの練習をしたり、中学生位の子供達がバスケをしていたりする姿も良く見るので、やはり誰でも利用しやすいように公共の場としてある程度の制約は必要かと思います。	ご意見をいただき、ありがとうございます。 ストリートスポーツパークは、子どもから大人まで様々な年代の方にご利用いただいていることから、上半身裸になることを禁止しており、ホームページや巡回時の声掛けにより、利用者に衣類の着用をお願いしております。 皆様が安心してご利用いただけるよう、今回のご意見をもとに、施設内に注意書きを新たに掲示し、注意喚起の強化に取り組むとともに、引き続き施設利用時のルールやマナーの周知に努めてまいります。	ウィズスポーツ課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月27日	8月6日	市の広報について 沼津市の外に対しての広報、PRが不足している様な気がします。 市内で行われる祭り、観光案内、行事等県内外に対して広報がされているのでしょうか。 例えば静岡市や浜松の祭、大道芸、マラソン等何日も前から新聞、テレビで大きく取り上げられますが、沼津市の夏祭りは明日の新聞に小さく載るだけ。 以前私はよさこい踊りについてなぜもっとPRしないのかと市に対して質問したことがあります。市の回答は、あれは民間がやっている事だから。と言う回答でした。これでは沼津は寂しくなるばかり、と思います。 誰がやろうと、市のためになると思ったら、もっと新聞テレビ等に働きかけて欲しいと思います。 それも市の大事な仕事だと思います。近年の街なかのさびれかたを見てどう思っていますか。三島市にさえ大きく取り残され、東部の勇などと言っていられませんか。若者が残ってくれる様な街になることを祈っています。	この度は、本市の広報についてご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 本市では、市が行う施策やイベントについてより多くの皆様に知っていただきたく、新聞・テレビ局等の報道機関への情報提供を積極的に行っております。 各課の様々な情報について、本課が窓口となり、報道機関への情報提供をほぼ毎日行っており、令和7年度は、計861件、1日平均で3.6件の情報提供を行いました。 情報提供後の新聞・テレビへの掲載率は、令和7年度実績で72.36%となっております。参考値として、令和4年度は64.97%でしたが、継続的な情報提供に努めるとともに、職員の広報意識改革にも取り組んだ結果、令和5年度以降は70%以上の掲載率を維持しております。 また、東京で開催される移住相談会への本市の出展や、沼津市民文化センターで行われる著名アーティストの公演など、首都圏に向けても情報発信が必要なケースについては、大手プレスリリース配信サービス「PR TIMES」を活用した情報発信を併せて行っているほか、民間事業者や地域団体が行う事業・イベントについても、依頼により随時報道各社へ情報提供をしております。 本市では、「若者や女性に選ばれるまちづくり」を目標の一つに掲げており、本年度、戦略的な情報発信を行うための課として本課（ぬまづプロモーション課）を新設したところです。 今後につきましても、引き続き報道機関への積極的な情報提供を行うとともに、SNSなど様々な媒体を活用した効果的かつ戦略的な情報発信を行い、若年や女性を始めとする多くの方が訪れたい、住みたい、住み続けたいと思えるまちとなるよう努めてまいります。	ぬまづ プロモーション課
7月29日	8月18日	沼津市立病院の食堂について 以前沼津市立病院に就職を考えていた際、院内を見学させていただきました。その際に院内には食堂がなく（以前はあったが閉鎖された）、コンビニで病院スタッフの方々が昼食、当直時の夕食を買っていると伺いました。またコンビニの規模が小さく、同じような物を購入せざるを得ない状況や営業時間も24時間ではなく、夜中には何も購入手段がなく不便であると当病院の医師などから伺いました。 食堂に関しては様々な事情から閉鎖されたものと推察しますが、是非とも沼津地域の医療を支える医療従事者に対し、せめて食に関する環境を整えてほしいと思いました。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 まず、コンビニエンスストアの規模についてですが、院内の様々な施設配置やスペースの関係から、以前のレストランの規模となっております。 営業時間につきましては、夜間の利用が医療従事者のみとなるため、経営の観点を考慮すると、現状の午後10時までの営業が適当であると考えております。 現在、当院の徒歩圏内には、夜間に営業している飲食店が複数あり、本年7月には24時間営業の飲食店が新設されるなど、食に関する環境は改善されており、また、毎年実施している全職員への満足度調査においても、食に関する不便や改善等について、特段の意見はございませんが、コンビニエンスストアの商品のラインナップの充実を促すなど、食に関する利便性の向上に引き続き取り組んでまいります。	病院管理課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月29日	8月17日	子どもたちの居場所とスポーツ環境の整備について 4月の「市民の声」を拝見し、片浜北公園でのサッカー利用についてのご意見を読みました。小さなお子さんや他の利用者への配慮は必要であり、ご意見にも理解できる部分があります。 一方で、ボールを蹴って遊べる場所が年々減っている現状を、とても残念に感じています。 現在は「ボール遊び禁止」の公園が増え、小中学生が気軽にサッカーを楽しめる場所は限られています。クラブチームに所属すれば活動できますが、月謝などの経済的負担があります。また、比較的費用を抑えられる少年団でも、保護者の送迎や当番などの負担があり、共働き家庭が増えた現在では、スポーツを続けること自体が難しい家庭も少なくありません。家庭の事情や経済的な理由によって、子どもがスポーツをする機会を失ってしまうことは、とても残念なことだと思います。 さらに、中学校では部活動の地域移行が進み、地域クラブへの参加が前提となるケースも増えています。こうした流れの中で、誰でも気軽に体を動かせる場所の必要性は、これまで以上に高まっているのではないのでしょうか。 静岡県は「サッカー王国」と呼ばれ、沼津市にもサッカーを支えてきた歴史があります。しかし、実際には自由にボールを蹴れる場所はほとんどありません。少子化が進む今だからこそ、学校の校庭や運動場を放課後や休日に開放するなど、子どもたちが安心して遊び、運動できる環境づくりを積極的に進めていただきたいと思います。「公園ではできません」で終わるのではなく、「ではどこならできるのか」という視点で考えていただきたいと思います。 また、沼津市はフェンシングなど特色ある競技の振興にも力を入れており、それ自体は素晴らしい取り組みだと思います。しかし、競技人口や競技環境を考えると、多くの子どもたちが日常的に取り組める競技とは異なります。その一方で、サッカーはボール一つあれば誰でも気軽に始められ、世代を問わず親しまれているスポーツです。より幅広い市民が恩恵を受けられるスポーツ環境の整備にも、ぜひ力を入れていただきたいと思います。 また、沼津市役所の職員サッカーチームが全国大会へ出場するなど、市内にはサッカーに関する魅力や実績もあります。こうした地域資源をもっと活用し、「サッカーを楽しめるまち」「子どもたちが気軽にボールを蹴れるまち」として全国へ発信していくことも、沼津市の魅力向上につながるのではないのでしょうか。 公園利用のマナーを守ることは大前提です。しかし、クレームへの対応だけでなく、「子どもたちがどこで遊び、どこでスポーツを楽しめるのか」という視点で、子どもの居場所づくりを進めていただけることを期待しています。	このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 市内都市公園でのボール遊びは自由使用の範囲内であり、硬球や金属・木製バットの使用等、他の利用者への危険が懸念される一部の使い方を除き、原則禁止しておりません。 ご意見にありましたとおり、子どもの居場所として、公園は非常に重要な位置を占めていると認識しております。今後も、職員による巡回や看板の設置によるマナー啓発等を通じ、子どもを含むすべての方が、安全で快適に利用できる公園づくりに努めてまいります。 また、市立小・中学校のグラウンド・体育館は、「学校開放制度」により、平日の放課後や土日祝日に利用が可能です（小学校18校、中学校14校）。 お近くの学校のグラウンド・体育館を選んでご利用いただけますが、利用申請の方法は学校によって異なりますので、よろしければ事前にウィズスポーツ課までお問い合わせください。（電話 055-934-4875） なお、各施設をご利用の際は、安全管理や適切な施設運営のため、初回利用時に利用者登録や案内手続きが必要となります。 その他、市内には大岡公園内運動場や中瀬市民運動場など、広いスペースでボール遊びが可能な場所もございますので、そちらもご利用いただけます。 今後も子どもたちが安心してスポーツを楽しめる環境づくりに努めてまいります。	ウィズスポーツ課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月30日	8月18日	小学校放課後児童クラブの利用及び運営について 私は、沼津市放課後児童クラブを利用している児童の保護者です。利用している子供も毎日楽しく通わせてもらっており、大変感謝申し上げます。 放課後児童クラブが民間委託となったと伺いましたが、最近のクラブ職員の対応について疑問を感じておりますので、市の見解を伺いたく、本書を提出いたします。 まず、職員から「毎日利用する必要があるのですか。」という趣旨の発言を受けました。 我が家は、放課後児童クラブの利用要件を満たした上で入会し、利用料も負担しております。また、私は消防職員として勤務しており、救急救命士・救急隊長として勤務しております。感染症流行時の欠員や災害などの突発的な対応、MC関連研修や会議などにより勤務予定が変更となることも少なくありません。そのため、毎日の利用を前提として放課後児童クラブを利用しております。 制度上認められた利用であるにもかかわらず、このような発言を受けたことについて、利用を控えるよう求められていると受け止めざるを得ず、大変困惑しております。 次に、夏休み期間中の注文弁当について、「残すのであれば手作り弁当を持参してください。」という趣旨の指導を受けました。 注文弁当は利用者が費用を負担して注文しているサービスであり、食べ残しを理由として利用を控えるよう求められることには疑問を感じます。もちろん、食品ロスへの配慮は重要であると理解しておりますが、その対応は、児童の発達状況や食事量を踏まえた助言やサービス改善を含めて検討されるべきであり、利用者に一方的な負担を求めることが適切なのか疑問です。 放課後児童クラブは、保護者の就労を支援するための重要な制度です。特に消防職員や医療従事者など、勤務時間や休日が不規則な職種にとっては、日々安心して利用できることが極めて重要です。 そこで、以下の点について市の見解をお伺いします。 1. 毎日利用している児童に対して、「毎日利用する必要があるのですか。」という趣旨の発言を職員が行うことは、市の運営方針として適切であると考えているのか。 2. 利用料を支払って注文している弁当について、食べ残しを理由として手作り弁当を持参するよう求める指導は、市または受託事業者の方針に基づくものなのか。 3. 民間委託後においても、市として受託事業者への指導・監督はどのように行われているのか。 利用者が安心して制度を利用できるよう、事実確認及び必要な改善をお願いするとともに、上記について文書にてご回答いただけますようお願いいたします。	このたびは、放課後児童クラブ職員の不適切な発言により、御不快な思いと御不安をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 委託事業者を通じて当該放課後児童クラブに事実確認を行った結果、放課後児童クラブ職員が利用者対応として、市及び委託事業者の運営方針に沿わない不適切な発言を行っていたことを確認いたしました。 市としましては、本件を利用者への配慮を欠く重大な事案であると重く受け止めております。このため、委託事業者に対して、再発防止に向けた当該職員への厳正な指導を実施するとともに、全ての放課後児童クラブ職員に対して、御意見頂きました同日中に、至急情報共有することに合わせ、改めて適切な利用者対応を周知徹底し、再発防止に努めるよう指示したところであります。 また平素より、市と委託事業者で毎月定例会議を開催するほか、利用者の皆様等から運営に対する御意見を頂いた際には、随時連絡・調整することにより、状況の把握及び改善に向けた指導・監督に努めております。 このたびは、御心配と御迷惑をおかけしましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。 利用者の皆様が安心して放課後児童クラブを御利用いただけるよう、引き続き適切な運営に努めてまいります。	こども未来創造課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月31日	8月17日	職員の通勤時における道路交通法違反について 先日の沼津夏まつりの運営におかれましては、天候が不安定であり気苦労が絶えない中、無事祭りを開催できたこと、職員の皆様に感謝しております。 さて、件名にあるとおり本日の朝8:10頃だと記憶していますが、貴職員のバイクと思われる〇〇ナンバーのスーパーカブが自転車とあわや接触するところを目撃しました。 走行中にもかかわらずそのバイクは、車を左側から追い抜き、前方の自転車を無理に追い越そうと急に車道側へ進路変更しその自転車と接触しそうになっていました。 その自転車を信号待ち中に、後ろから空吹きをして煽り、信号が変わると自転車を左側から追い抜いてまた接触しそうになっていました。 そのバイクを毎日のように目撃しますが、信号待ちや渋滞中（両方とも追越禁止ライン）での追い越しや、車が30km程度で走行中にもかかわらず左側から追い抜きするなど、いつも危ない運転をしています。 日にちは忘れてしまいましたが、横断歩道不停止であわや歩行者と接触するところも目撃しています。 ほぼ毎日のように違反ばかりしていて、いつか私と事故を起こされても困るため、今回の件については特に危ないと判断させていただきました。 暑い中祭り運営などを頑張っている皆様の姿を見ていて心苦しいですが、一人の事故で全体の信用がなくなってしまう前に、厳重な注意をお願いしたいです。	この度はご不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。 ご指摘を受け、いただいた情報をもとに調査した結果、該当職員を特定し、事実確認を行いました。 本人としては、故意に危険な運転を行っているという認識はなかったとのことでしたが、当該職員の運転を危険に感じた市民から声が寄せられるに至った事実を深く受け止めさせるとともに、本人に対し、道路交通法の順守と安全運転の徹底を指導しました。 今後も、安全運転及び法令順守の更なる徹底を図ってまいります。	人事課
7月31日	8月18日	国民健康保険課での手続における職員の対応について 〇〇とかいう人、偉そうな喋り方、人見下した感じ、今すぐなおさせて。 手続き終わったのも分からないまま、しばらく待たされて、終わってますとか後から言いにくたし。 すみませんの一言もなし。接客の仕方教えた方がいい。	この度は、国民健康保険の窓口におきまして、担当職員の言葉遣いや態度、また手続終了時の御案内が不十分であったことにより、大変不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。 御指摘いただいた内容につきまして、該当職員へ事実確認を行うとともに来庁される方の立場に立った丁寧な接遇を行うよう、厳しく指導いたしました。また、手続が完了した際の御案内につきましても、お待ちいただいている方に終了の旨が明確に伝わるよう、確実なお声がけを徹底するよう申し伝えました。 窓口におきましては、日頃より親切丁寧な対応を心がけておりますが、今回の御指摘を真摯に受け止め、担当部署全体においても改めて接遇に対する意識の向上と見直しを図ってまいります。	国民健康保険課

受付日	完了日	件 名 ・ 内 容	回 答（市の考え方や対応など）	担当課
7月31日	8月24日	こども医療受給者証担当の方について 申請の手続きの際、通帳がなくネット銀行を使用しており、アプリでしか確認ができない事を鼻で笑われた。相当不快でした。 使用不可ではないネット銀行での申請に対して、そんな対応をするでしょうか。 それだけでなく、様々な伝え方が全て気に触る言い方で、申請を受けている私を下にみるような対応で本当に辛かったです。 利用は2回目でしたが、以前も同様の対応でした。 受給者の方達は様々な理由があって来ていると思います。受給を受けるために、このような仕打ちがあると思うと辛さが増します。 どうかしてください。	このたびは、こども医療費助成の申請の際に、担当者の対応により、ご不快な思いをさせてしまいましたことを、深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。 こども医療費助成の振込につきましては、保護者又はお子様ご本人名義の金融機関口座であれば可能です。 ご指定の口座を確認させていただく方法としましては、ネット銀行の場合、皆様一律に、口座情報の分かるスクリーンショットを印刷又は画面提示していただいておりますが、職員に対し、手続きの際の対応について再確認するとともに、接遇研修を行ったところでございます。 今後におきましても、お客様が、快適に手続きができる心地よい窓口の構築に向けて努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。 ※ こども医療費助成の申請は、窓口のほか郵送による方法も可能ですので、こちらにご案内させていただきます。 https://www.city.numazu.shizuoka.jp/kurashi/kyoiku/kosodate/byoki/kodomoiriyohi.htm	こども未来創造課