

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
1	納税方法の多様化について	現在吹田市はpaypayで水道料金などの支払いをできるようになっていますが、固定資産税などの納税にも使えるようになる計画はありますか?大阪府の多くの市でそういった方法で税金の支払いができるようになっていようなので、吹田市でも導入していただきたいです。	本市では、納税者の更なる利便性向上を図るため、令和3年10月にアプリ決済(「LINEPay請求書払い」「PayPay請求書払い」)の導入を予定しております。 今後も他市の状況等を踏まえ、収納方法の拡充について、引き続き研究してまいりますので、宜しくお願いします。	納税課	R3.4.22	R3.4.23
2	続2・「マイナポイント延長へ」の吹田市民への広報が必要と思います。	・4/16に「マイナンバーカードでマイナポイントを」の受付の締切日が、3月末から4月末に延長」について投稿しました。 ・4/27に市から「ホームページにて周知いたしました。」の回答を頂きましたが、掲出されておらず、28日に再度の投稿。 【市の回答4/28】「市トップページ、市民課トップページ、新着のお知らせにも掲載いたしました。」 ⇒吹田市が掲出されたタイトル名は「令和3年9月末までマイナポイントの申し込みができます」となっていますが、私の投稿の趣旨は「国がマイナンバーカードの交付率を上げるために、マイナポイントの対象となるカードの交付申請の締切日を3月末から4月末までに延長しましたので多くの方に申し込んで下さい」であり、4月末まで日にちも少なく、吹田市のHPにも掲出が無い事からの投稿でした。 ・理解をして頂けなかったのは残念ですが、今日は締切日です。タイトル名の修正は、無用です。 ※本来は3月末に、他市のように「マイナポイントを得るには、マイナンバーカード受付の締切日が、3月末から4月末に延長」について市民に広報すべき事と思います。 ※他市のHPには、「(注釈)国の予算等の状況によって変更となる場合があります。」があり、確認をしておかれたら・・・	この度はマイナンバーカードの普及に関するご提言ありがとうございました。 またご提言いただいた趣旨を理解できず申し訳ございませんでした。 マイナンバーカードに関しては、市報も活用しつつ、最新の情報については市ホームページを通じて市民の皆様適切にお届けするよう留意してまいります。	市民課	R3.4.30	R3.5.10

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
3	スモークフリー推進のため、茨木管内たばこ税連絡協議会より脱退して下さい。	<p>茨木管内たばこ税連絡協議会より脱退していただきたく意見申し上げます。</p> <p>茨木管内たばこ税連絡協議会とは、大阪北摂たばこ商業協同組合とその管内の北摂4市1町とで構成される、たばこ税向上発展や地元購買促進等を目的とする会です。毎年、ポケットティッシュ、ポリバック、ポッケロ、ライター等を作成し、組合加盟店に配布しています。吹田市は例年20万円強を負担しています。</p> <p>スモークフリーを目指す吹田市が、茨木管内たばこ税連絡協議会の構成員であり続ける理由は何らありません。厚生労働省の調査によると、喫煙の害による医療費の超過支出は、たばこ税収入に匹敵するものがあります。そのため、たばこ税収入を向上させたところで、将来の医療費負担を増やすだけで、何の得にもなりません。第一、市民の健康はお金に換算することの出来ないかけがえのないものです。市民の生命を切り売りし、目先の税収入に換算しようなどという愚かな政策は、今日許されることではありません。たばこ税は、喫煙により増加する医療費負担を将来世代から前借りしているに過ぎません。市民の健康を第一に考えるべきです。</p> <p>規約によると昭和38年に協議会が発足したようです。この時はタバコの害は全然知られていませんでした。今は皆が知るところであります。またタバコ店が街中の至るところにあり、みんなそこで買っていました。しかし現在タバコは専ら組合に加入しないコンビニやスーパーで買われていて、組合加盟店で買われるタバコが占める割合はごく僅かです。実際、吹田市内の組合員数は、平成27年度に120あったのが、28年度は113、29年度は106、30年度は96、31年度は89と5年間で4分の3に減少しています。あと15年もすれば組合員数は0となります。つまり大阪北摂たばこ商業協同組合は、地域のタバコ販売事業者を代表するような組織では決まてないのです。各市町の分担金は、主に売渡本数に応じて決められていますが、不合理です。組合加盟店の売上成績とは関係がないものです。協議会分担金は吹田市が一番多く支出しているにもかかわらず、配布物品は高槻市や茨木市の組合加盟店の方が多く受け取っています。これは構成団体内、吹田市の人口が最大である一方で、市内組合加盟店の数が3位だからです。</p> <p>このような状況で、吹田市を含む北摂4市1町が、大阪北摂たばこ商業協同組合とともに協議会を構成し、たばこ税の向上発展等を図る意義は何もありません。吹田市は単純に損してます。吹田市で一番多くタバコが売れているのに、市の分担金は高槻市や茨木市の地元購買促進に費やされています。会の趣旨に反します。吹田市民の喫煙者に高槻や茨木でタバコを買え、と言いたいのでしょうか？</p> <p>喫煙者の半数はタバコを止めたいと思っています。しかしニコチンの依存性のため、止められずに苦しんでいる人が多くいます。ニコチンは、コカインやヘロインよりも依存性が強いとされています。</p> <p>令和2年度の吹田市の分担金は20万7千3百円でした。このお金を、タバコを止めたい人への禁煙支援にあてて欲しいと思います。タバコの香の啓発にも活用して欲しいと思います。COPD等のタバコ病患者の治療に使って下さい。</p> <p>市内の組合員には、タバコ以外の商品を販売するよう奨励し、支援して差し上げて下さい。長い目で見れば、それが市民の健康、ひいては市の経済発展に寄与します。</p> <p>市長のご決断に期待します。</p>	<p>市町村たばこ税は、地方税法上、卸売販売業者等を納税義務者とし、製造たばこの売渡し本数に応じて課される税目であり、本市にとりましても貴重な財源となっております。</p> <p>茨木管内たばこ税連絡協議会は、各市のたばこの売渡し本数(税収額)に応じた負担金の拠出を受け、地元購買促進だけでなく、マナー向上等の啓蒙活動等を通じて市並びに町の経済に寄与する目的で活動を実施しております。</p> <p>昨今の喫煙を取り巻く環境、意識の変化等、今日的な観点を踏まえ適切に対応してまいります。</p>	税制課	R3.6.28	R3.7.12
4	納税に関する質問(書面での回答を希望します)	<p>最近ではATMの不具合による入金不可が頻繁に発生しています。ATM故障による税金の滞納は納税者の責任でしょうか。ご確認お願いします。</p>	<p>納税の方法としては、ATMからの直接の納付は通常取り扱っておりませんので、他の納付方法をご選択いただくこととなりますが、ATMにトラブル等が発生し、出金等ができず期日での納付が困難となる場合等、他の手段が選択できず、納税者の方に責がないと判断できる場合には、個別にご連絡をいただく必要はございませんが、納付期限を再度設定させていただく等の対応をさせていただきます。</p>	納税課	R3.8.12	R3.8.23

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
5	市民課の対応	<p>婚姻届を出しに来たのだが、先約が1人いるというだけでなんと50分も待たされた。さすがに待たせ過ぎでは無いだろうか。しかもお待たせしましたの言葉すら無し。同じ市民課の職員が他にも受付にいるのに、1人しか戸籍関係に対応していないのは意味不明過ぎる。しかもわざわざ日付が大事だからその日に来ているのに、受領日を間違っって書く始末。指摘すると内部用だからとか言い訳していたが、最初から最後まで謝ることが出来ないのか。こっちの婚姻届は5分掛からずに終わったこともあり、めでたい日に不快な気持ちにさせてくれた。早急に改善していただきたい。</p>	<p>まずは、窓口でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご指摘のあった点については、窓口担当職員で情報を共有し、今後の市民対応について、適切な対応を行うよう、徹底いたします。</p> <p>次に、当日の待ち時間についてご説明させていただきます。</p> <p>〇〇様にご来庁いただいたのは、土曜日であると確認いたしました。土曜日の開庁については、受付事務を限定し、また、出勤職員も限定して行っている状況です。その中でも戸籍の届出については1名で受取のみとさせていただいており、〇〇様の前に受けた届出は葬儀社から受けた死亡届であり、複数名の届出であったため、長時間の待ち時間となってしまいました、申し訳ございません。</p> <p>今回のご指摘について、今後、待ち時間解消のための対策を検討していきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。</p>	市民課	R3.8.31	R3.9.3
6	マイナンバーカード受け取り時について	<p>先週子どものマイナンバーカードを受け取りに行った際に対応された職員の態度にとっても嫌な思いをしました。子どものマイナンバーカードの本人確認書類をマイナンバーカードで出来ると思いそちらに伺ったのですが、職員の方に「健康保険証と子ども医療証を出してください」と言われ、持ってきていない旨を伝えたら即座に「それでは発行できません」と言われました。マイナンバーカードが本人確認書類の一つに挙げられている、と伝えたところ「期限が切れているので無効です。運転免許証も有効期限が切れていたら本人確認書類としてつかえないですよ？」と小馬鹿にするように言われました。一緒にその場にいた中学生の息子も「言い方がすごく失礼に感じた」と言っていました。子どもでさえ「失礼だ」と感じる態度を取るような人が、どうして窓口にいっちゃうのでしょうか。他の方が私のような思いをされないよう、職員の対応態度の改善を求めます。</p>	<p>この度はマイナンバーカードの交付受付に際して対応した職員の態度で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。</p> <p>マイナンバーカード交付受付窓口につきましては、当市より民間委託事業者へ事務を委託しておりますので、委託事業者の責任者へ本案件を伝えたと、市民対応における接遇を研修・指導し対応した職員を含め改善するよう指導いたしました。</p> <p>今後とも対応で不快な思いをさせることがないよう、的確なご案内、丁寧なご案内を徹底し、努めてまいりますのでご理解ご協力をお願いいたします。</p>	市民課	R3.12.13	R3.12.20
7	身体障がい者等に係る軽自動車税の減免申請について	<p>軽自動車税の減免申請を提出したところ、今年は妻の76才私が運転返納したため、娘、近くに住んでいる十分もかからないところで、主人が病院へ行く時、入退もふくめて運転をしてくれる様になった。</p> <p>今年申請に行ったところ、同一生計でなければ申請が出来ないとの事。</p> <p>なぜ困っている親を病院へ連れていくのに、わずかな年金でほそぼそと世話しているものに軽自動車税の免じようがないのかきもんです。</p>	<p>身体障がい者等に係る軽自動車税(種別割)の減免は、軽自動車等を身体障がい者等が専ら運転する場合や、身体障がい者等の通学、通院、通所及び生業に使用するため、その者と生計を一にする者が専ら運転する場合などに適用されます(吹田市市税条例施行規則第16条。なお、障がい等級その他の理由により該当しない場合もございます。)</p> <p>〇〇様の令和3年度の減免申請においては、運転手である娘様が生計同一であることを確認できませんでしたので、要件に該当しないと判断いたしました。</p> <p>昨年度と状況が変わり、御事情があることは重々承知でございますが、なにとぞ御理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	税制課	R4.2.22	R4.3.7

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
8	マイナンバーカード取得後の利用方法の周知窓口について	<p>マイナンバーカード取得後の利用について、マイナポイントや健康保険証に利用できるのですが、全体として、カードの利用方法や手続き窓口の周知が今ひとつのように思いました。国保担当の窓口で保険証として使える手続きをしましたが、私には、どここの該当窓口であれば良いものか、はっきり明示されておらず、職員も忙しそうで聞きにくく、その結果、少し違う窓口に行ってしまいました。今後、一層のカードの利用が求められますが、ほんの少しの知識しか知らない市民にとって、総合窓口的なカウンターがあっても、良いのではないかと感じました。</p>	<p>マイナンバーカード取得後の利用案内について、不十分であったためご不便をおかけいたしました。 おっしゃるとおりマイナンバーカード取得後の利用については、年々拡大しているため、取得後の利用方法や周知窓口などの案内業務について、今後検討する必要があると認識しております。しかし、現在のところ窓口を設置するところまでには至っておりませんので、同様のご不便をおかけしないためにも当面はマイナンバーカードを受け取りになられる際にご案内させていただきよう対応させていただきます。</p>	市民課	R4.3.4	R4.3.14
9	私の今年の吹田市の固定資産税の増額の何故を教えてください。	<p>昨年に評価替えが行われおり、令和3年度と令和4年度の納付書と封筒のお知らせを読んでも、増額が理解できません。 1) R4年度版では、「R3年度に評価替えを行いましたので、R4年度」は据え置かれませぬ。の表記。 ただし、土地については、基準年度以外の年度でも地価の下落があり、価格を据え置く適当でないときは価格の修正を… ※私の今年の固定資産税は、昨年と比べて土地が少し増額。家屋は同額。 ⇒評価替えが昨年におこなわれているのに、増額についての説明文は、有りませぬ。 ⇒添付画像参照</p> <p>2) 令和3年度版では、「本年度は、その見直しの年に当たりますので、土地・家屋ともに新しい価格となっております」 ・土地について、(中略)半年間で地価下落が見られる地域には修正を行いました。 ⇒この記述であれば、令和3年度に評価替えは、行われた事になります。 ※私の昨年の固定資産税は、前年と比べて土地は同額。家屋は少し減額。 ⇒令和4年度は、増額にならない筈。</p> <p>3) 他にも増額の方がおられますので、納税者に対しての説明が必要。 【その他】 4) 令和3年度版の主な改正の項で、令和5年度において…の文言が有りますが、来年度の事でもあり、令和4年度版のお知らせにも、明記すべき事項。 5) 令和3年度版の(2)家屋の説明文で、東京都(特別区)の建築物価に基づき、対象の家屋を新たに建築するとした場合に必要とされる建築費(再建築価格)に建築後の経過年数による補正率を乗じて評価しています。 ⇒この説明文では、吹田市の家屋の固定資産税額は、東京都の再建築価格で計算されると理解ができます。物価が、コロナやロシアがウクライナに侵攻で上昇しています。 ⇒次の評価替えの令和6年度への影響も考えられますので、吹田市の家屋の固定資産税額が、東京都の再建築価格で何故、計算されるのか教えてください。 ⇒添付画像参照一企業物価推移 ※写真については公表しておりませぬ。</p>	<p>まず、土地の税額が増えたことにつきまして御説明させていただきます。 固定資産税・都市計画税は、固定資産の価格を基準として課税されます。原則として、価格が課税標準額になります。課税標準額は本来、価格の増減にあわせて変動するものです。 令和3(2021)年度については、地価の上昇に伴い価格は増加しましたが、課税標準額は令和2(2020)年度から増加されておりませんでした(コロナウイルスの影響による特別な措置による)。この特別な措置は令和3(2021)年度に限った制度であったため、令和4(2022)年度は、価格が据え置かれていても、課税標準額が価格に合わせた本来の額となるため、令和3(2021)年度に比べて増額している土地があります。</p> <p>1) 令和4年度お知らせについて 上記で御説明したとおり、土地についての課税標準額が令和3(2021)年度より増額となっている場合があります。家屋については、令和4(2022)年度は、令和3(2021)年度の価格を据え置いているため、同額となっております。</p> <p>2) 令和3年度お知らせについて 上記で御説明したとおり、土地についての課税標準額は令和2(2020)年度と同額となっております。家屋については、令和3(2021)年度の評価替えにより減額となっております。</p> <p>3) 納税者に対しての説明について 今回の御指摘を受け、納税者の皆さまの立場にたった説明となるよう、努めてまいります。</p> <p>4) 令和3年度のお知らせについて、令和5年度においての文言があるが、令和4年度のお知らせには明記がない点について 内容に不足があるお知らせであったことにつきまして、お詫び申し上げます。今回の御指摘を受け、納税者の皆さまの立場にたった内容となるよう、努めてまいります。</p> <p>5) 吹田市の家屋の固定資産税額が、東京都の再建築価格で何故、計算されるのか国の定める評価基準により、非木造家屋は東京都の物価指数を基準としております。 (参考) 令和3年度固定資産評価基準 第2章 家屋 第3節 非木造家屋 6 再建築費評点数 四 2 再建築費評点補正率は、基準年度の賦課期日の属する年の2年前の7月現在の東京都(特別区)における物価水準により算定した工事原価に相当する費用の前基準年度の賦課期日の属する2年前の7月現在の当該費用に対する割合を基礎として定めたものである。</p>	資産税課	R4.5.2	R4.5.13

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
10	対応に怒りしかない	<p>税務証明を取りに2階の受付に行きました。見た目からなのか、勝手に個人事業主扱いを受ける。話しても通じない。融資の相談はと、お願いもしていない話に展開され、非常に憤りました。</p> <p>更には、証明書を受け取る際に納税額を見てからの、半笑いの対応は失礼極まりない。何を考えて、窓口業務にあたっておられるのでしょうか。税金が給料であるはずの職員でしかないはずなのに、何を保持して上から目線での対応となるのでしょうか？それならば、全てオンラインでの対応と変更して欲しい。あの対応だけは、本当に失礼極まりなく、憤りしかありませんでした。非常に残念です。</p>	<p>この度、課税所得証明書の取得の際、窓口の職員が営業所得のある個人事業主であるとの勝手な思い込みにより対応し、大変御不快な思いをさせていただきましたことを心よりお詫び申し上げます。</p> <p>対応した職員に対して、御指摘いただいた点について注意し、改めるよう指導を行いました。</p> <p>また、今回いただきました御指摘について、課内の職員に周知を行ったところですが、より一層 職員の接遇の向上と意識の改善に努めてまいります。</p> <p>窓口のオンライン化などDX推進についても、市民の方の利便性の向上を図ってまいります。</p> <p>恐縮ではございますが、今後とも御 不便をお感じになられることがありましたら御意見賜りますようよろしくお願いいたします。</p>	税制課	R4.5.25	R4.5.26
11	続・私の今年の吹田市の固定資産税の増額の何故を教えてください。	<p>5月13日に回答を頂きました。理解は出来ましたが納得には至りません。</p> <p>・令和3年度と令和4年度の納付書と同封のお知らせには、今回の回答のような増額についての文言は、有りません。</p> <p>【前回の投稿内容・抜粋】…再掲</p> <p>1) R4年度版では、「R3年度に評価替えを行いましたので、R4年度」は据え置かれます。」の表記。</p> <p>2) 令和3年度版では、「本年度は、その見直しの年に当たりますので、土地・家屋ともに新しい価格となっています」 ⇒上記の記述であれば、令和3年度に評価替えは、行われた事になり、令和4年度は、増額にならない筈。</p> <p>3) 他にも増額の方がおられますので、納税者に対しての説明が必要。 ※3)に対する市の回答は「今回の御指摘を受け、納税者の皆さまの立場にたった説明となるよう、努めてまいります。」</p> <p>Q1: ⇒納税は、国民の義務ですが、徴税者である吹田市は、納税者に対して正しい情報の提供が必要であり、金額の多寡にかかわらず、納税者に対して何らかの方法で「お知らせの内容に説明不足があり、増額になった方がおられます」…の旨の周知が必要と考えます。</p> <p>吹田市が納税者に対して、周知されない場合は、吹田市に対する信頼度が大きく低下します。</p> <p>Q2: 前回投稿で私の言葉足らずでしたので再質問です。</p> <p>・建設物価などが、コロナやロシアがウクライナに侵攻で企業間物価が高騰。加えて円安でエネルギー他の価格も上昇。 ⇒建物の経年劣化が進んでも(増改築をしない場合)、次の評価替えの令和6年度の建物の固定資産税の増額の有無？を教えてください。</p>	<p>まず、土地について御質問いただいた内容を御説明させていただきます。</p> <p>令和3年度(2021年度)及び令和4年度(2022年度)固定資産税・都市計画税のお知らせに記載しているとおり、令和3年度(基準年度)に評価替えを行いました。</p> <p>令和3年度(基準年度)の評価替えにおいては、令和3年度のお知らせ「1 令和3年度の評価について(1)土地」に記載しているとおり、令和2年1月1日(価格調査基準日)に調査した価格を地価公示価格の7割程度を目途とし見直しを行い、さらに同年7月までの半年間で地価下落が見られる地域には修正を行いました。</p> <p>その結果、吹田市内ほぼすべての土地について、令和3年度は価格が上昇することとなりました。</p> <p>課税標準額については、令和3年度のお知らせ「13 土地の負担調整措置」に記載しているとおり、納税者の税負担増については、急激な変化が生じないよう負担水準(※)を用いた、なだらかな負担調整措置が講じられています。</p> <p>(※負担水準とは…個々の土地の前年度課税標準額が当該年度の価格に対してどの程度まで達しているかを示すもの。)</p> <p>令和3年度は基準年度のため評価の見直しを行いました。価格が上昇している土地であっても課税標準額は前年度と同額に据え置く特別な措置が行われました。</p> <p>令和4年度については、令和3年度のような特別な措置はなく、令和4年度のお知らせ「12 土地の負担調整措置」に記載しているとおりの負担調整措置を行っております。この負担調整により課税標準額が上昇したことによって税額が上がる場合があります。</p> <p>1) 上記で御説明したとおりです。</p> <p>2) 上記で御説明したとおりです。</p> <p>3) 及びQ1について 納税者の皆さまへの説明として、本市資産税課ホームページにおける、資産税課のよくある質問(FAQ)において、「土地において、価格は上がっていないのに税額が上がったのですが、なぜでしょうか。」という項目を追加しました。</p> <p>次に、家屋の固定資産税について回答させていただきます。</p> <p>Q2について 新増築以外の在来分家屋の評価替えについては、物価水準による補正と経過年数に応ずる補正を行い算定しますが、算定した評価額がこれまでの評価額と同額または上回った場合は据え置きとなり、下回った場合は減額となります。よって税額が上がることはございません。</p>	資産税課	R4.5.16	R4.5.27

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
12	<p>続2・固定資産税額が増額になっているが、同封の令和4年度お知らせ内容と整合性がありません。</p>	<p>1)5月27日の回答には、「よくある質問に掲出しました」⇒「土地において、「価格は上がってないのに」税額が上がったのですが、なぜでしょうか」を追記。 ⇒私の場合は、固定課税標準額が増加していますので(税率は昨年と同じ)、税額が増加しており、「よくある質問」とは合致しません。 令和4年度のお知らせには、「令和3年度に評価替えを行いましたので、令和4年度の価格はそのまま据え置かれます。」の表記。増額についての説明文は全くありません。 ⇒お知らせの内容は正しいのか?、or 間違っているのか?、or 税額の計算方法が間違っているのか?</p> <p>2)吹田市内には、増額になっている方が他にも居られる事から、納税者に対しての説明・周知が必要と思います。</p> <p>3)家屋の固定資産税についての市回答は、理解できました。 有難うございました。 ※写真については公表しておりません。</p>	<p>住宅用地における固定資産税(土地)の税額算定の手順について、改めて御説明させていただきます。 以下、1から3の手順で税額が決定されます。 1 価格を決定 路線価×補正率×加算率×地積(m²)=価格 ※土地の固定資産税価格は、対象となる土地が接する街路の路線価を基にして、その土地の状況(形状や面積など)に応じて求められます。 2 課税標準額を算定 (1) 住宅用地に対する課税標準の特例 住宅用地はその面積の広さによって、小規模住宅用地と一般住宅用地に分けて、それぞれの広さ分の価格に下表の割合を乗じて課税標準額を求める特例措置が適用されます。 ※令和4年度お知らせの「11 住宅用地等の特例措置」に記載しております。 固定資産税 都市計画税 小規模住宅用地 (1戸当たり200㎡まで) 価格×1/6 価格×1/3 一般住宅用地 (小規模住宅用地以外) 価格×1/3 価格×2/3 (2) 負担調整措置 納税者の税負担については、価格の変動に連動した急激な変化が生じないように負担調整措置が講じられています。 ※令和4年度お知らせの「12 土地の負担調整措置」に記載しておりますとおり、価格×住宅用地の特例率と前年度課税標準額から負担水準を計算し、3ページの右表に当てはめて、固定資産税の課税標準額及び都市計画税の課税標準額を算出します。 3 税額を算定 固定資産税の課税標準額×税率1.4%=固定資産税額 都市計画税の課税標準額×税率0.3%=都市計画税額</p> <p>1)上記の1から3の段階を経て税額が算定されることから、1の価格に変動が無くても、2(2)で課税標準額が増えることがあるため、3で前年度に比べて税額が高くなるケースがあります。 2)ホームページについては、納税者の皆さまによりわかりやすい説明とするため、「土地において、価格は上がっていないのに、課税標準額及び税額が上がったのは、なぜでしょうか。」に変更しました。 令和4年度のお知らせについては、誤りはありませんが、上記1から3の手順を進めると、負担調整措置により、令和4年度について課税標準額及び税額が上昇する土地があります。お知らせに「課税標準額及び税額が上昇する土地がある」という文言の記載があれば、納税者の皆さまにとって、よりわかりやすくなりましたところ、不足した説明でした。お詫び申し上げます。今後、納税者の皆さまの立場にたった内容となるよう努めてまいります。 3)課税標準額及び税額が上昇する土地かどうかは、個々の土地の負担調整措置によるため、課税標準額及び税額が上昇する土地、据置きとなる土地など様々ございます。納税者の皆さまからお問い合わせをいただいた際に、個別に御説明をさせていただきます。</p>	資産税課	R4.5.31	R4.6.14
13	<p>吹田市内どうして引っ越した場合転入転出届は郵送出来ないのか</p>	<p>今回吹田市の江の木町から江坂町に引っ越しました。平日は仕事で役所に転入転出届が出しに行けません。吹田市どうしの引っ越し移転の場合は、郵送で書類の手続き出来ないのですか?HPで見ると土曜も可能とありますが、当方土曜日も仕事です。一人暮らしなので手続きが出来ません。</p>	<p>吹田市内で引越された場合は、転居の届出が必要になります。御指摘のとおり、転居の届出につきましては郵送で行うことはできず、御来庁いただく必要がございます。 御本人様の来庁が難しい場合は代理人による届出が可能です。代理人による届出の場合に必要なものは以下のとおりです。 ①委任状(添付ファイルを御参照ください) ②代理人の方の本人確認書類(マイナンバーカード、運転免許証、健康保険証等) マイナンバーカードをお持ちの場合はカードの住所変更に関する手続きも併せて必要になります。届出方法によりカードの手続方法も変わりますので、マイナンバーカードをお持ちの場合は下記の問合せ先までお問い合わせください。 なお、転居の届出を郵送で行うことができないのは、国から「市町村の窓口において行うことが基本であり、郵送による届出は原則として行うことができないものである。」との見解が示されているため、例外的に転居の届出については郵送による届出が認められています。</p> <p>担当 市民部市民課 電話番号06-6384-1235(直通)</p>	市民課	R4.6.22	R4.6.24

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
14	続3・固定資産税額が増額になっているが、同封の令和4年度お知らせ内容と整合性が有りません。	<p>1) 回答を6/14に頂き、色々と説明をされていますが私の投稿の趣旨は、固定資産税の納付書と同封の令和4年度のお知らせには「令和3年度に評価替えを行いましたので、令和4年度の価格はそのまま据え置かれます。」の表記にも関わらず、私の課税標準額が増額になっており、「お知らせの内容は正しいのか？」の質問に対して吹田市は「誤りはありません」「説明不足でした」…との事。</p> <p>2) 今回の回答に『ホームページに[中略]「土地において、価格は上がっていないのに、課税標準額及び税額が上がったのは、なぜでしょうか。』』に掲載との事ですが、私の投稿の趣旨と異なり、また“よくある質問”への掲出であり、金銭に関わる事でもあり、私だけの事では無く他にもおられる事から、お知らせの内容に誤りが無いのであれば、市の説明不足について徴税者である吹田市は、納税者への説明・周知が責務であると思ひ、下記の内容を「届出・証明・税」のサイトの“新着情報”への掲出を願います。</p> <p>記(仮案) 令和4年度の固定資産税についてのお知らせには「令和4年度版の価格はそのまま据え置かれます」。また、令和3年度版では、「見直しの年に当たりますので、土地・家屋ともに新しい価格となっています」と表記をしておりましたが、土地の課税標準額の増加についての説明不足により…。</p> <p>※写真については公表していません。</p>	<p>1) 前回の回答のとおり、土地の固定資産税について、評価額と課税標準額は一致しません。また、令和4年度評価額が令和3年度と同額でも、負担調整措置により課税標準額が増額となることがございます。</p> <p>負担調整措置については、「令和4年度固定資産税・都市計画税のお知らせ 12土地の負担調整措置」に掲載しておりますが、ご指摘いただきましたとおり、課税標準額が増額になる場合があるという表記があれば、納税者の皆さまによりご理解していただけたところ、不足しておりました。</p> <p>2) 「令和4年度固定資産税・都市計画税のお知らせ」で不足しておりましたことにつきまして、補足説明をホームページの「届出・証明・税」の新着情報に掲載しました。</p>	資産税課	R4.6.16	R4.6.29
15	マイナカード手続告知不足、HP内容不備(苦情)	<p>7/14に海外から吹田市に転入しましたが、マイナカード取得手続につき明確な告知が受けられませんでした。市役所HPの内容も、2年前に廃止済の通知カードの記載が残り、申請書が同封され送られるという過去の内容のままで誤解を招くものであり、不親切と言わざるを得ません。吹田市としてマイナカード取得を推進されないとしても、国が推進する以上、金融機関手続等で必要となる場合があるため、市民の利便性を考え、転入届を提出した際に、窓口で一言、本日、マイナカード取得手続もしませんかと告知し、希望者に申請書をその場で渡すようにして頂きたいです。本件、本日午前9時頃にマイナンバーコールセンターの〇〇にもお伝え済みです。回答は電話でなく、メールにてお願い申し上げます。</p>	<p>マイナンバーカードの申請に係る周知方法についてご迷惑をおかけいたしました。検索におきましても、2年前に廃止されている「通知カード」などのキーワードは本来到達するページなどを残してはならないものであり、早急に対策いたします。</p> <p>またご指摘のマイナンバーカードにつきましても窓口を案内するフロアナビが、御用をお聞きする際にカードの所有状況をお聞きするなど制度の推進に努めてまいります。</p>	市民課	R4.8.8	R4.8.12
16	市民課の対応	<p>市民課の窓口のお客様対応中の箇所が多すぎ。全く順番が回って来ない。</p>	<p>この度は市民課窓口での対応が遅れ、長時間お待たせすることとなってしまい大変申し訳ございません。</p> <p>市民課では異動や届出の申請を受け付けると、内容の確認のために一旦窓口を下がり他市町村への連絡等の作業を行っております。</p> <p>お盆の時期は例年非常に混みあうことから、ホームページやSNSを通じお知らせを行うなどの対策を講じていましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により出勤出来ない職員が多数発生したのも事実であり、結果として市民の皆さまにご迷惑をおかけしました。</p> <p>今後はこういった状況にも対応出来るように、新たな対策も検討していきたいと思っておりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>	市民課	R4.8.15	R4.8.19

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
17	コンビニでの行政サービス扱いについて	<p>毎年1回、会社の厚生関係の確認のため家族の所得証明書と住民票記載事項証明書の提出が必要なため取得していますが、マイナンバーカードを所有しているため所得証明書はコンビニで24時間365日取得でき非常に便利なのですが、住民票記載事項証明書はコンビニでは発行できません。</p> <p>会社からは、住民票ではなく、証明書類が必要なため住民票記載事項証明書の提出が必要と言われるので、結局市役所の取扱い時間内に向いて取得しないとダメです。</p> <p>コンビニで住民票記載事項証明書も取得できれば出向く必要がなくなり、大変助かります。</p> <p>何故、住民票記載事項証明書はコンビニで取得できないのでしょうか。できれば取得できるようにしていただけませんか。</p>	<p>マイナンバーカードを利用した各種証明書発行については、本市も対象を増やしているところでございます。</p> <p>昨年度は課税所得証明書を追加し、今年度は戸籍附票の写しを追加する予定でございます。</p> <p>住民票記載事項証明書は住民票の記載内容の一部を抜粋して交付する証明書となるため、住民票の写しを交付することにより証明事項については充足するものと考えており、実施については次年度以降検討することとなっております。</p>	市民課	R4.8.29	R4.9.9
18	最低定員未達による講座中止について	<p>若者向けの年金に関する講座が、最小開催人員に達せず、中止になりました。大学生や若者社会人を対象としているが、平日の昼時間帯だったと思います。授業や会社を休んで出席すると思いますか。せめて休日にすべきではないでしょうか。やる気があるのか疑います。</p> <p>対象者が参加しやすい曜日時間帯で開催することが、前提だと思いますが、いかがでしょうか。</p>	<p>この度は、貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。</p> <p>本市では、市内各大学で若年層に向けた年金制度説明会を実施しております。</p> <p>そのため、市外の大学に通う学生、また同年代の国民年金に加入されている方に対しても同様に年金制度説明会を実施したいと考え、開催に向け進めてまいりましたが、最少催行人数に至りませんでした。</p> <p>次回開催時は、今回のご意見を踏まえて検討して参ります。</p>	市民課	R4.11.1	R4.11.4
19	マイナンバー受け取り	<p>マイナンバーカードを受け取りたいのですが、予約が埋まっており、受け取りできない状況です。</p> <p>配布作業をスムーズにする、人員を増やすなどして対策していただけないでしょうか。</p> <p>電話で確認しても予約できませんとしか言われたいです。</p> <p>解決策を提示してほしいです。</p>	<p>個人番号カードの受取においてご迷惑をおかけし申し訳ございません。</p> <p>現在マイナポイント取得を希望される方からの申請が非常に多く、予約がお取りいただけない状況となっております。</p> <p>そのため、予約の方優先のご案内となるため1時間以上お待ちいただくこととなりますが、ご予約がなくても個人番号カード受取の受付を行っております。</p> <p>また、窓口混雑の改善策として令和5年1月中には交付窓口、コールセンター回線を拡充する準備を進めております。</p> <p>ご不便をおかけいたしますがご理解ご協力お願いいたします。</p>	市民課	R4.12.8	R4.12.16
20	マイナンバーカード受領予約	<p>全く予約がとれません。正直なくても困らないものなのに、わざわざ時間を割いて申請しました。このような事態が続くとカード普及はなかなか進まないと思います。</p> <p>更新の場合は郵送可能など対応をお願いしたいです。</p>	<p>個人番号カードの受取においてご迷惑をおかけし申し訳ございません。</p> <p>現在マイナポイント取得を希望される方からの申請が非常に多く、予約がお取りいただけない状況となっております。</p> <p>そのため、予約の方優先のご案内となるため1時間以上お待ちいただくこととなりますが、ご予約がなくても個人番号カード受取の受付を行っております。</p> <p>また、個人番号カードの有効期限到来に伴う更新の場合でも、ご本人の顔確認がございましたため、申請時に本人がご来庁の上本人確認書類や従前の個人番号カードを返納いただいた場合を除いてはご来庁いただく必要がございます。</p> <p>ご不便をおかけいたしますがよろしく願いいたします。</p>	市民課	R4.12.12	R4.12.20

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
21	マイナポイント第2弾の申請期限が2022年12月末についての再周知が必要。	<p>政府はマイナンバーカードの申請率を上げるためにメディアを通して色々発信されていますが、吹田市の市民への周知は、市報11月号に掲載のみ。⇒添付画像</p> <p>・政府は、9月20日のニュースで周知されていますが、吹田市は10月21日にHPに“マイナポイント第2弾が開始されました”を掲出されましたが、申請締切期日の“12月31日”の表記は無し。市報11月号の目次の“必ず読んでね”の頁に記載されましたが、目次には“マイナンバーカード”の文字は有りません。</p> <p>・締切日も迫っており、HPでの再周知により申請率の向上が必要と思います。</p> <p>・市報11月号には、“申請は12月31日(土)までに”…の記載が有りますが、市の窓口は開設されるのでしょうか。</p> <p>※写真については、公表しておりません。</p>	<p>マイナポイント第2弾の対象になる個人番号カードの申請期限につきましては、2022年12月末であったところ、2023年2月末まで延長されましたため、ホームページにおいて延長された旨掲載いたしました。また、市報11月号におきましても、2月末が申請期限である旨掲載を検討いたしております。</p> <p>併せて2022年2月の日祝日に個人番号カードの申請・交付窓口を臨時に設けることで現在調整中です。</p>	市民課	R4.12.12	R4.12.26
22	続・マイナポイント第2弾の申請期限が2022年12月末についての再周知が必要。	<p>1)12月12日に投稿してから、1週間が経過。吹田市HPの新着更新情報には、マイナポイントの掲出は有りません。HPのマイナポイントのサイトを見ると、12月14日に更新されていました。⇒「マイナンバーカードの申請期限は、2022年12月末まで」の表記が有りましたが、政府が躍起になって申請促進を言っている中、吹田市は市民への周知のためHPの新着更新情報サイトへの掲出が必要。</p> <p>⇒添付画像-1</p> <p>また、HPのマイナポイントのサイトは、更新がされていますが、更新ヶ所・内容の記述が無く市民は、変更点の確認の為サイトの全てを見る必要が生じます。</p> <p>[要望-1]</p> <p>・HPのマイナポイントのサイトの冒頭に「新着 or 更新」の枠を設けて変更点が見やすいようにしてほしい。</p> <p>2)HPのマイナポイントのサイトには、“パソコン等からであれば24時間申請できます”の表記がされていますが、サイトの中には“パソコンからの申請方法”の記述・サイトが有りません。</p> <p>・総務省のリンク先が、多く貼られていますが、動画では、“スマホ対応の説明”のみです。</p> <p>[要望-2]</p> <p>・パソコンからの申請方法の説明が必要。</p> <p>※サイトの下方の「支援ブース」には、マイナポイント手続用のパソコンとカードリーダーを設置し…の記述が有り、市民の誤認を防ぐため。 ⇒添付画像-2 支援ブース</p> <p>3)HPのマイナポイントのサイトの“パソコン等からであれば24時間申請できます”の次に市役所での“窓口の開設日(12月24日(土)、12月28日まで)”の記述が必要。</p> <p>※サイトの下方の「支援ブース」の説明箇所に“実施期間”の記述がありますが、下の方にスクロールをしないと分かりません。</p> <p>[要望-3] ⇒添付画像-1</p> <p>添付画像の口枠内に、市役所の窓口開設日の記載をされたら…。</p> <p>[要望-4] 吹田市のマイナンバーカードの申請率の目標値。11月末現在の申請率、保有率を教えてください。</p> <p>※9月に「政府がマイナンバーカードの普及状況・率で交付金配分に反映方針」のニュースが有り、吹田市の現状が知りたいです。</p> <p><参考>豊中市のHPから「経営戦略方針2022」取得率-目標60%</p> <p>※写真については、公表しておりません。</p>	<p>【要望1】について</p> <p>「24時間申請できます」とあるのは、マイナンバーカードの申請であり、誤解を招く表現であったため、「マイナンバーカードは、」という文言を追加しました。</p> <p>申し訳ありませんでした。</p> <p>更新については、今後更新する場合に可能な範囲で記載するよう努めます。</p> <p>【要望2】について</p> <p>マイナポイントを御自身で申請される場合のリンクを追加しました。</p> <p>【要望3】について</p> <p>【要望1】のとおり、マイナンバーカードの申請についてとなります。</p> <p>【要望4】について</p> <p>国の方針に従い吹田市では、2年後の申請率の目標値は100%です。11月末現在の申請率は約70%、保有率は、申請からのタイムラグがあるため約55%となります。</p>	市民課	R4.12.20	R4.12.28

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
23	吹田市の「印鑑登録証明書の発行」で窓口での申請時に、マイナンバーカードでも対応可能にして下さい。	<p>1) 先日、仙台市で「印鑑登録証明書の発行」で、マイナンバーカードでコンビニでは発行が出来るのに市の窓口ではマイナンバーカードでの申請は受付出来ません。…についての報道が有り、市長さんが「“条例改正”を検討します」との事でした。 ・吹田市HPの「印鑑登録証明書の請求」のサイトを読みましたが、印鑑登録証のカードが必要の記載有り。マイナンバーカードは本人確認用。⇒吹田市でも仙台市と同様に思えます。 ⇒吹田市印鑑条例の第14条、第15条の見直しが必要。 ・吹田市では3月14日にシステムエラーにより、コンビニエンスストアでの交付が出来なくなりました。少し前にも数日に亘り利用不可の状態があり、急ぐ時には窓口での請求の手続きが必要。 ・先日、車の買い替えに伴い市の窓口で印鑑登録証のカードの提出で交付を受けましたが、手続き上で日にちに制約があり、コンビニで利用不可の場合、市の窓口で印鑑登録証のカードが無くて、マイナンバーカードでも対応可能が必要。 2) 吹田市で「3月14日にシステムエラーにより、コンビニエンスストアでの交付が出来なくなりました」。⇒吹田市HPの新着情報の3月14日の所に掲出が有りません。市民への周知のため今後は掲出されたし。 3) ⇒吹田市HPの新着情報の3月3日に「コンビニ交付のサービス停止日」のタイトルが有りますが、内容は3月10日(金)と3月21日(火)であり、転勤時期や新入社員の配属辞令時期で繁忙期。⇒停止日の前日にも吹田市HPの新着情報に掲出願う。 4) 吹田市HPの新着情報の3月25日の「令和4年度 第7回 吹田市政策調整会議概要(自治体DXの推進について)」の資料2には、印鑑登録証明書の記載が無いように思います。確認されたし。 5) 先日、市の窓口で印鑑登録証明書の交付を受けましたが、交付担当者の言葉の改善が必要。 市「〇〇さんですか？」私「ハイ」。手数料を支払って受け取りました。 ⇒本来は病院などで名前確認と同じようにされたら・・・ 市[例]「お名前をフルネームをお願いします」私「〇〇△△です」…のように。※全国で行政ミスの報道が毎日のように有り、改善が必要。 【参考】NATSの他市の状況は、西宮市・尼崎市・豊中市は昨年にマイナンバーカード利用での対応が既に可能。 ・尼崎市は、自宅等からマイナンバーカードでオンライン申請が可能⇒自宅へ郵送。西宮市は、マイナンバーカード利用で庁舎内の証明書自動交付機で取得可。</p>	<p>1) 現在吹田市の窓口では印鑑登録証明書の交付申請に印鑑登録証を添付していただいておりますが、本庁地下のコンビニエンスストアのマルチコピー機にてマイナンバーカードを利用した印鑑登録証明書が可能となっておりますのでぜひご利用ください。引き続き市民サービスの向上に努めてまいります。</p> <p>2) 当日は情報掲出までのスピードを重視し、吹田市ホームページのトップ画面にも表示されております「吹田市市民課Twitterアカウント」で発信させていただきました。今後も必要に応じてホームページで情報掲出するように努めてまいります。</p> <p>3) 今後必要に応じて情報発信するよう努めてまいります。</p> <p>4) 資料2の7ページに「4. 電子化不可理由(1)法令等で制限がある手続」として「印鑑条例」が記載されております。引き続き市民サービス向上のため研究してまいります。</p> <p>5) 現在も誤交付防止の観点から、フルネームでの確認を徹底しているところです。今後も交付担当者に対し注意喚起を行い情報共有しながら、誤交付防止に努めフルネームでの確認を徹底してまいります。</p> <p>6) 西宮市・尼崎市では印鑑登録証はマイナンバーカードに未対応(豊中市のみ対応)であり、西宮市・豊中市では印鑑登録証明書のオンライン交付に未対応(尼崎市のみ対応)であることを確認しました。なおマイナンバーカードを利用した庁舎内交付は吹田市においても対応(地下のローソンにおけるコンビニ交付)いたしております。</p>	市民課	R5.3.27	R5.4.14
24	マイナンバーカード受け取り	<p>マイナンバーカード受け取りの予約について。ホームページでは1ヶ月後の予約しかできない。平日予約いっぱい。娘学校で土日しか休みない。予約なしで取りに行くと3時間待ちとの事。 自宅で受けとれるようにしてほしいです。免許証は郵送でうけとりました。市役所の仕事増やして(電話対応も上から目線で)、だれが得しますか。無駄な受け取りシステムやめて自宅でうけとれるよう改善望みます。市民税も高いし、不便だし。吹田市の施策(近隣の水道工事は1年以上経過しています。)のありかたについては市民としてあきらめてますが、時間はお金では買えません。 お手数おかけしますが対応よろしく願いいたします。</p>	<p>マイナンバーカードは顔写真付きの公的な証明書としての機能がございまして、本人とカードの顔写真との同一性を確認の上、お渡しさせていただきますいております。そのため、受取りの際には、ご本人様の来庁が必要となります。お手数をおかけし大変申し訳ございませんが、ご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。</p>	市民課	R5.4.10	R5.4.17

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
25	土曜日の市民課作業について	土曜日に市役所で転入の手続きを行なって頂きましたが、住民票の移動しか行えませんでした。 転入に付随する、マイナンバーカードの住所変更、印鑑登録、住民票の紙出しは当日に出来ません。 マイナンバーカードの住所変更、住民票の紙出しは月曜以降。 印鑑登録は元々平日にしか出来ない。 以前の市では全て毎週土曜日に対応が可能でした。 何のために第2、第4土曜日の対応を行なっているのでしょうか。 結局、平日にしかやり切れないですね。 引越して一番最初に住民サービスを受ける、転入手続きのサービスが悪いと吹田市の印象悪いです。	ご指摘のとおり、吹田市の土曜コーナーにおいては他市が開庁しておらず、手続き上必要な事項が確認できないことから一部業務が対応できず、ご不便をおかけしている実情がございます。 本市としましても、市民の皆様の利便性を向上させることは重要であると考えておりますので、〇〇様のご意見も踏まえ、土曜コーナーを含めた窓口の利便性向上の可能性について、近隣市の状況も確認しつつ引き続き調査・研究してまいります。 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した。 今後とも本市市政についてご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。	市民課	R5.5.15	R5.5.29
26	亥の子谷コミュニティセンターの多目的ホールの機械換気設置のお願い	亥の子谷コミュニティセンターの多目的ホールでは、舞台もあり、音楽コンサートなども、よく催されています。高齢者施設が隣接ということもあり、基本的に締め切って、お客さんをいれて、催されてます。コロナ禍では、定員を収容人数の半分でしたが、今、機械換気設置すれば、安心して、収容人数で催しが出来ます。文化の発展、観客の安心のためにも、是非、機械換気設置を要望します。	亥の子谷コミュニティセンターの多目的ホールの換気につきましては、既設機器により冷暖房運転時は機械換気を行っております。しかしながら、季節の中間期は冷暖房を控える場合もありますので、今後は安心してご利用いただけるよう必要な換気を行ってまいります。	市民自治推進室	R5.6.14	R5.6.19
27	マイナンバーカード電子証明の更新	お世話になっております。本日6/9更新にお伺いした際に気付いた点ご連絡します。 ・更新期間が5/18から8/17なのですが、更新の連絡書類が6/8に郵送でポストに届いた。特に至近で引越しや不在にしていたわけではない。出来れば更新期間の前に届いて欲しい。 ・更新手続きを窓口でしたのですが、暗証番号を入力するに当たって、誰からも見える位置に配置し・誰からも見える角度のモニターに、大きなタッチ式ボタンで暗証番号を入力するのは危険だと思いました。	まず、一点目のマイナンバーカード電子証明書の更新案内の書類の件について、吹田市では管轄しておりませんで、国が委託しております住基ネット・マイナンバーカードヘルプデスクに確認しましたところ、昨今のコロナによる窓口での密を避けるため等の理由で、有効期限の3か月前を目安として無作為に期間を分けて送付しており、お手元に届く時期が3か月前を切ることがあるとの回答でした。 次に、二点目の暗証番号ご入力に際して危険に感じられた件について、待合席の近くでのお手続きとなりますため、〇〇様のご指摘のとおりご心配をおかけすることもあるかと存じますので、対策を検討してまいります。	市民課	R5.6.9	R5.6.20

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
28	<p>続-29-2。『マイナカードでコンビニ交付サービスの不具合対応について』…吹田市民に状況の説明が必要。</p>	<p>[経緯のニュース] 1)令和5年5月10日:マイナカードで証明書、誤交付相次ぐ…。⇒事業者(富士通Japan⇒以降、富士通に)が6月初旬迄に点検完了。 2)令和5年6月28日:マイナカードで別人の住民票の写しを誤交付発生。福岡県宗像市、富士通⇒「プログラムの修正ミス」と説明。 3)令和5年7月11日:富士通のマイナ証明書交付サービス、123自治体の2度目の総点検中、76自治体で複数の修正もれが発覚。 4)このうち【A】44自治体では、宗像市と同じような他人の証明書の誤発行を起こしかねない不具合。【B】他の自治体でも、本人の古いデータが表示されるなどの不具合が。【C】その他の47自治体は、不具合無し?。 Q1:吹田市は、富士通のシステムを採用しているのに、吹田市のマイナシステムが大丈夫なのか?、否か?。前記の【A】【B】【C】のどのグループに属するのか?…の情報提供がHPで7月11日から2週間が経過しているにも関わらず何も発信されていません。速やかに富士通との交渉経緯を含めて公表願います。 ⇒吹田市は、個人情報流出した場合の不安を感じておられる市民に対して、速やかな情報発信は“責務”と考えます。そのまま放置された場合は、吹田市への信頼度低下は免れません。 Q2:今回の問題点は、誤交付…よりも、申請者の住民票などの個人情報、他のコンビニのプリンターに出力がされ、第3者・第4者に渡る事です。 ・個人情報保護法を遵守する立場におられる吹田市は、今回の事案に対して不安に感じている市民がおられると思います。市民課の考えを教えてください。 ・7月10日;他人の住民票を勝手に「空き家住所」に変更して口座開設、キャッシュカードをだまし取り特殊詐欺グループに売却(約40件)の疑いで男2人を逮捕。 Q3:マイナカード担当の市民課は、全国的な誤交付発生に対して吹田市の現状報告を、市長さんにいつどのような内容をされましたか?。市長さんの指示内容は? Q4:今回の誤交付の報道は、新聞・TV・ネットのニュースで広くされており、このような中で市民課に対して関連する知見を有しておられる、法制室(個人情報保護法)・危機管理室(安心安全の都市づくり宣言)・広報課・情報政策室の夫々の部署はどのようなアドバイスをされましたか? ※市民が求めている情報・タイミングは、吹田市としての考え方であり、市民課だけの情報・タイミングでは有りません。 ※吹田市は、「協働」という言葉をよく使われます。役所の業務運営で「縦割り行政」もよく言われます。相互チェックでより良い吹田市にして頂きたいです。 ・格言に「努力は、足し算。協力は、掛け算」があります。⇒協力の状況により「0」にも「マイナス」にもなります。 ※人事室へ供覧願います。</p>	<p>○7月11日に報道された不具合については、富士通 Japan社 から、本市には影響がないことの報告を受けました。なお、不要な混乱を避けるため市ホームページには掲載しておりません。 ○公表しておりますとおり、本市コンビニ交付システムには問題がないことを確認しているため、個人情報の漏洩はないと考えております。 ○一連の不具合については、本市のコンビニ交付システムには影響がないことを確認した旨、最高情報セキュリティ責任者である副市長へ報告を行っております。 ○今回情報漏洩やその他事故は発生しておりません。市民の方へのホームページ等での周知については、広報課や情報政策室と協力しながら迅速かつわかりやすくなるように努めました。</p>	市民課	R5.7.24	R5.8.7

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
29	マイナンバーカードの表記について	<p>いつもお世話になっております。職員の姿勢に疑問があり、メールしております。先日作成したばかりのマイナンバーカードに電子証明書の期限をマジックで書き消したことに付いて質問があり、フロア担当の方に口頭で案内された申請窓口に向いました。その場の方に説明したあとお一人出てこられ、予めクレームをガードするようなましく立ての話と、質問を確認すらすらひたすら制度について説明し続ける態度に閉口しましたが、一旦伺いたい内容と違う旨を伝えました。</p> <p>私は怒っていませんでしたが、あまりにも自分たちは間違っていない、言ってくるののほうがおかしいと言わんばかりの言い方に嫌な気持ちがおさまりません。これから何年も使用する新しいカードに、私としてはマジックで書いてなどほしくなかったが勝手に書かれた。その方の(〇〇氏、名前は言いたくないが当該者以外には関係ないことでもあるため記入します)説明では、他の行政は書いてないこともあるが吹田市では書くのが当たり前、他の人にも書いてある、きれいに書いてある方だという主観、消したいなら今から消しますよ、消しますか、自分でも消せますよ、とのこと。そもそも書いたのは忘れる方が多いからという理由らしいが、更新は通知で来るでしょうと伺うと、それでも忘れる方が多いからとの理由。もうとにかく、吹田市のやり方にケチつけるなど言っておられるようで、何がしたいのか理解しようとしれないのがわかったので、もう結構と伝えたと、ここで申し訳ありませんでしたの言葉。謝るとこ違いますね。とにかく本人に正確に話も聞かず、間を繋いだ人から聞いていないから私はわかりませんとおっしゃるところが、もう結構なところだとなぜわからないのか。自分は悪くないオーラを放って気持ちが悪いです。立たせたまま(防犯カメラみてください)、まるでクレマーの扱い方をされ、寄り添い何も無い(御本人にもいいました)。嫌な気持ちになりましたよね、の一言は言っただけでいいマニュアルでもあるのでしょうか。誰もそんなことは言ってきてない、あなただけと言われましたが、言ってくる私がおかしいと、ご自分の主観のみでこの方はおっしゃっておられません。同居している人のマイナンバーカードにはそんな雑な記載はないと伝えたと、吹田市民じゃないからですとおっしゃる。</p> <p>吹田市民です、同居し、税金も払っています。同居していると伝えてるのに、不法に住んでいるとでも言いたいのでしょうか。</p> <p>来月から市内に勤務が決まっていますが、とにかく今後は可能な限り行政窓口に関わらない方法で手続きしたいと思いました。世の中も人手不足でそういう流れになっているけど、最後は人ですよ。</p> <p>このメールは、読み返さず送ります。</p> <p>ありきたりの文章で回答されても良い気分にはなりませんが、SNSなどで問わず、正式に苦情を申し上げます。</p>	<p>本日は、マイナンバーカードのお受け取りにご来庁いただきまして、誠にありがとうございました。</p> <p>本来、市民の方に寄り添い、お話をきちんとお聞きした上で、親切・丁寧な対応をさせていただかなければならないものと考えております。お話をきちんとお聞きしないまま、一方的に説明を続けるような対応により、不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>今回は、委託事業者による対応でしたので、委託事業者に伝え、周知と指導いたしました。また職員についても、市民の方に寄り添う姿勢と市民の方にご満足いただけるような窓口対応となるよう、指導・研修を徹底して参ります。</p>	市民課	R5.9.15	R5.9.15
30	職員の対応がとて残念です。	<p>戸籍窓口は、国際婚姻について知識不足と思っております。私達復婚の件で、今回3回目に市役所に行きました。国際復婚はいろいろ手続きがいるのはわかっていますけど、頑張ってこっちそっち行ったり、証明の書類を用意しました。しかし、戸籍窓口の職員からえらそうな対応に失望した。彼女たちは処理が面倒だと思っているかもしれないので、何度も困った気持ちを示していた。私達は再婚を決め、幸せな結婚生活に入るつもりですが、少し疲れを感じました。市政職員は市民の幸せのために働いているのではないのか。どうして面倒だと思ふの。今年は吹田市に来て4年目です。今までずっと吹田市が大好きでした。でも今日の私たちの気持ちはとても悲しくて、私たちはこれからここに住みたくないかもしれません。</p>	<p>このたびは窓口対応において不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>国際結婚に関しては、国籍ごとに必要書類が異なることに加え、ご結婚される方の状況によっても必要書類が異なることから、職員の知識習得には相当な時間を要しております。研修等を通じて日々研鑽を重ねてはおりますが、すべての職員が高い知識レベルに達するという状況には至っておりません。市民課ではこうした状況で市民の方々にご迷惑をお掛けしていることは喫緊の課題と捉えており、自治体DX推進の一環として情報システムの導入等によって、婚姻届を含めた戸籍届全般について、職員の習熟度によらず、迅速かつ正確なご案内ができるような取組みを進めているところでございます。また、職員の接遇態度につきましても指導を行い、改善に努めてまいります。</p>	市民課	R5.10.4	R5.10.17

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日順)

	件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
31	職員の対応	<p>納税課の〇〇さん。 何なんですか？あの高圧的な物言い。 弱い市民へ対してのイジメですか？ それとも自分のストレス発散ですか？ もう疲れました。 死にたいです。 後藤市長はどうお考えですか？</p>	<p>市税の納付相談につきましては、相談者の生活状況・収入状況等の聞き取りを行い、その内容を基に分割納付等の相談に応じさせていただきます。 今後とも納税者の立場に立った、納付相談に努めてまいります。</p>	納税課	R5.10.25	R5.11.6
32	千里ニュータウンプラザ8階 千里市民センター多目的ルームの階下への騒音	<p>8階の多目的ルームでバレエなどの運動を行っていますが、その衝撃が下の7階の公民館視聴覚室に大きい音と振動で響いています。工事に等しい大きさです。 多目的ルームの床は浮床という方式で防音してとのことですが、これは以下にあるようにバレエの振動を防ぐには十分とはいえません。 https://www.onzai.or.jp/pdf/new/gijutsu201103_1.pdf & 一般的な浮床工法ではあまり効果が期待できない場合も多い</p> <p>多目的ルームは激しい運動を想定して作られていません。バレエなどの使用は不適切です。以下の対策を採るべきです。 ・激しい運動は体育館に誘導する ・激しい運動を行うときは視聴覚室を使用していないときにする</p> <p>やり取りの時間を節約するために想定問答を記しておきます。</p> <p>A. 問題のある音量ではない X. 音量を測って公開してください。おおむね80dB以上が騒音です</p> <p>A. 今までそんなクレームはなかった X. 多くの人は面倒を避けてクレームをしません。顕在している問題は冰山の一角であり、その奥に見えない問題がたくさん潜在していると考えるのがビジネスの標準です(『TQMの基本』p. 22 二科技連出版社)。某芸能事務所のスキャンダルが長年黙殺されてきたことを想起してください。</p> <p>問題ないとするのであれば、市の他の施設で同様の騒音を出しても制止できないということになりますので、慎重にご判断ください。 また、数ヶ月前からこの件を指摘しているにもかかわらず、現場の音を確認もせず「問題なし」と主張する千里市民センターの職員は、職務怠慢であると指摘しておきます。</p>	<p>千里ニュータウンプラザの7階公民館視聴覚室をご利用の際に、千里市民センターが所管する8階多目的ルームのバレエなどの運動により発せられた大きな音と振動で御不快な思いをされましたことにつきましてお詫び申し上げます。 多目的ルームの床は建物の基礎になる床の上に緩衝材を挟み込み二重床にすることで振動による音を伝わりにくくする浮床構造で会議・研修会のほか、ダンスや演舞等の軽スポーツや簡単な音楽発表会が行える設備となっていますが、今後は多目的ルームを利用する団体に対し、大きな音や振動が下階の公民館視聴覚室へ響くことがないように注意を徹底してまいりますので御理解の程よろしくおねがいします。</p>	市民自治推進室	R6.1.30	R6.2.22