

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日の新しい順)

件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
<p>市民課での事務処理について(再度質問)</p>	<p>先日(3月11日)お伺いしたことについて、3月16日に回答いただきました。 年度末の忙しい時期に早い対応ありがとうございます。</p> <p>いただいた回答について、数点疑問点がありますので再度お尋ねいたします。</p> <p>回答に「68年ぶりの最強吉日という3月5日に多数提出された婚姻届関連の対応などにより、結果として処理が全体的に大幅に遅れてしまった」とありますが、回答には「吹田市では1～2週間以内に処理を完了することとしており」とありますので、2月13日に吹田市に書類が届いているのですから、本来なら2月20日～2月27日には処理が終わってはいなくてはならないはずで、3月5日は、この本来処理が終わってはいなければならない日から更に1週間先の日付となるわけです。</p> <p>回答していただいた方は、この点について矛盾を感じずに回答されたのでしょうか？</p> <p>1回目の質問で、業務が怠慢ではないか？とお聞きしましたが、この回答からは、まさに怠慢であると感じます。 まず、この点について回答をお願いします。</p> <p>また、以下の点について具体的な回答をお願いします。 以前の回答にあった 1、「システム障害の影響」とはいつ(何月何日)障害が起き、どのような影響(何日くらいか？また、全国的なものなのか、吹田市限定的の障害だったのか？)があったのか教えてください。その障害を市民に知らせる事はされたのか？されたとすればその方法を教えてください。</p> <p>2、「68年ぶりの最強吉日で多数提出」されたとありますが、通常の日より何件くらい届出件数が多かったのか教えてください。</p> <p>3、また、毎年届出が多い日(例:1月1日や11月22日)と比べてはどうだったのか、また、その時は処理が終わるまでの日数は何日かかったのか教えてください。</p> <p>4、今後どのように対応されるか具体的な考え(例:事情があり処理が遅くなる時はSNSやホームページなどで周知するなど。)はあるのか教えてください。</p> <p>今回のことについて、(システム障害で処理が遅れてしまった事が原因ならばやむを得ないと思いますが、それを知る術がなかったことは問題だと思います。)起こってしまったことより、今後このようなことが起きないようにどのような取組をされるのか、市としての考えをお答えください。</p>	<p>本件について申し上げますと、婚姻届の情報は2月13日に吹田市に届いております。その処理中である2月18日～2月22日に発生したシステム障害により戸籍事務全体に遅延が生じたため、同時期に届いた他の届出情報と同様に本来の期日である2月27日を過ぎても本件の処理を終えることができずにいたところ、繁忙日である3月5日を迎えてしまったことによりさらに処理が遅れてしまい、3月10日時点でも処理が完了していませんでした。</p> <p>システム障害の解消後は遅延の解消に注力いたしましたが、3月4日までに解消しきれなかった点は大きな反省点と認識しております。</p> <p>1)について システム障害は2月18日～2月22日の間発生いたしました。本障害は国のシステムの影響により全国的に生じたものであり、他市と同様に吹田市におきましても、受理した戸籍届のシステム入力ができないう、また他市で受理された戸籍届の情報が吹田市に届かないといった不具合が発生し、さらに職員がその対応に追われたことも重なり、戸籍事務が全体的に遅延したという影響がございました。 なお、窓口での受付や証明書の交付については問題なく行っていたこともあり、市民の方への周知は行っておりません。</p> <p>2)について 3月5日の届出件数は118件となっており、年間でみた場合の1日あたり届出件数は平均約24件であることから、通常の日約5倍の件数となります。</p> <p>3)について 令和7年11月22日の届出件数は60件で、処理完了までに最大で23日かかっております。 また令和8年1月1日の届出件数は37件で、処理完了までに最大で29日かかっております。</p> <p>4)について 良縁日とされる11月22日や、閉庁日となる年末年始期間の届出につきましては、通常より処理に時間を要することが予想されますことから、受付窓口等で処理完了の目安を記載した書類を配布しております。 またこれまでも窓口での受付や証明書の交付に支障のあるシステム障害等が発生した場合につきましてはホームページやSNSでお知らせしておりましたが、今後は処理の遅延につながるようなシステム障害等につきましても同様の対応を検討いたします。</p> <p>本件につきましては、システム障害の解消後に遅延を解消するための取組が不十分であったと認識しております。遅延を解消できないうちに繁忙日を迎えることのないような業務運用を行うとともに、遅延が続く場合はホームページ等でお知らせすることも検討いたします。</p>	市民課	R8.3.19	R8.3.26

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日の新しい順)

件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
除籍謄本の取得について	<p>いつもお疲れ様です。 表題の件でお聞かせください。 2月下旬に身内に不幸があり、様々な手続きに必要である「除籍謄本」の取得を3月に入ってから申請いたしました。 故人の本籍は淀川区にありますが、申請したところ淀川区での登録がまだ済んでいないとのことでした。出来るだけ早く取得したかったため、淀川区に進捗を確認したところ、吹田市での登録がまだとのことでした。 昨日、あらためて申請に行ったところ、窓口で対応された職員の方から「戸籍を辿っていかないといけないので、発行には2週間ほどかかります」と言われました。 1.2月下旬に死亡届を提出しているのに、3月中旬になっても処理がされていない 2.吹田市での登録が終わっていないのに、淀川区での登録が終わっていないと言われた 3.一回目に申請に行ったときは「すぐに発行できる」と言われたが、二回目に申請に行ったら戸籍をたどるのに2週間かかるので呼び出し番号のカードを一度持ち帰ってほしいと言われた 4.そもそも戸籍をたどるとは？ 5.後期高齢者保険についての手続きはすでに終わっているのに、戸籍についての処理がどうしてそんなに時間がかかるのか？ 以上5点について、ご確認をいただきたいと思います。 この点での改善策として、マイナンバーカードを利用したワンストップでの処理・書類発行が可能となるように希望します。核家族化が進んでいる現在で、市役所での手続きに加え、年金や金融機関での手続きもあり、法要の準備もありと残されたものは本当に疲弊します。 大胆な改革になるのは従順承知しておりますが、こういう処理もマイナンバーカードの仕組みがあれば出来ると思います。 よろしく申し上げます。</p>	<p>1)について 繁忙期につき、処理が遅れた旨を説明の上、謝罪しました。</p> <p>2)について 案内の誤りであることを謝罪しました。</p> <p>3)について 1回目は1種類の戸籍の請求であるため即日で発行できる旨の案内をしましたが、2回目は数種類の戸籍を辿って発行する必要がある請求であったため、案内の時間に差が生まれた旨を説明しました。</p> <p>4)について 出生から現在までの間に存在している複数の戸籍を、辿って探すことを指している旨を説明しました。</p> <p>5)について 改めて、繁忙期につき処理が遅れた旨を説明の上、謝罪しました。</p>	市民課	R8.3.24	R8.3.26
C128-「令和8年4月1日から離婚届の様式が変わります」の周知が必要	<p>標題について、民法の一部を改正する法律(令和6年法律第33号)が令和6年5月24日に公布され、令和8年4月1日より施行されます。北摂の他市では3月13日にHPに掲載。吹田市も周知が必要と思います。 ⇒添付画像。C128-離婚届の様式が変わります。 ※写真については、公表しておりません。</p>	<p>御指摘いただきました離婚届の様式変更に関する周知についてですが、令和8年3月25日に市ホームページ上に変更後の新様式を掲載しております。</p> <p>https://www.city.suita.osaka.jp/kurashi/1018370/1018371/1006657.html</p> <p>この度は御意見をいただき、ありがとうございました。引き続き、市民の皆さまへ周知が必要な事項について、市ホームページへの掲載等による周知に努めてまいります。</p>	市民課	R8.3.24	R8.3.26

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日の新しい順)

件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
市民課での事務処理について	<p>最近、常に住みたい街の上位に位置づけられるなど、吹田市の魅力の向上に尽力しておられる職員の皆さんの努力に対し感謝いたします。</p> <p>ところで、先日気になることがありました。 先日(3月10日)、用があり戸籍謄本をコンビニエンスストアで取ろうとしたところ、現在発行できない旨の画面表示が出て、市に問い合わせてくださいとのことでした。 市民課に問い合わせたところ、職員の方が丁寧に対応してくださり、理由については理解できました。</p> <p>具体的には、娘が2月8日に他市へ婚姻届を提出したのですが、その決裁が滞っておりロックがかかった状態で発行できないということでした。早急に決裁処理をするので、明日には発行できるようになっています。とのことでしたが、よく考えてみると、事務処理が終わるまでに1月近くもかかるものなのでしょうか？ 翌日、コンビニエンスストアで無事発行することができましたが、そこに「通知を受けた日」という欄があり、2月13日となっていました。 この日付が何を意味するのかはわかりませんが、もし、受理をされた役所からの吹田市への通知であれば、1月近くの間は何をされていたのでしょうか？</p> <p>役所同士で色々な手続きがあるのはわかりますが、1ヶ月近くもかかるのは少し業務怠慢ではないでしょうか？また、私が連絡しなければもっと遅くなったかも知れませんよね。 業務効率の改善をお願いします。</p>	<p>この度は御迷惑をおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。〇〇様の戸籍につきましては、対応した職員の説明のとおり、お子様が他市に提出された婚姻届の処理が完了していなかったため、証明書が発行できなかったものです。</p> <p>戸籍に記載の「通知を受けた日」は、受理した役所から吹田市役所に届書のデータが届いた日付のことであり、御指摘のとおり、吹田市での処理に1か月近くかかったこととなります。</p> <p>戸籍の記載処理につきましては、複数の職員で内容を確認しつつ慎重に進めるよう国から指導されており、吹田市では1～2週間以内に処理を完了することとしておりますが、システム障害の影響や、68年ぶりの最強吉日という3月5日に多数提出された婚姻届関連の対応などにより、結果として処理が全体的に大幅に遅れてしまったことから、〇〇様にも御迷惑をおかけする事態に及んでしまいました。今後につきましては、処理体制や優先順位の見直しなどを含め、再発防止に努めてまいりますので、御理解賜りますようお願いいたします。</p>	市民課	R8.3.11	R8.3.16
確定申告の方法について	<p>本日確定申告の為、大和大学に行きました。スマホによる手続きを推奨していたのでトライしました。その際、マイナカードの電子署名暗証番号6文字、パスワード4文字が必要でした。その途中で暗証番号6文字がどうしても入りません。一旦自宅に帰り控えのメモを持って再入場しトライするも入りません。スタッフさんに尋ねても知らないとのこと。市役所の対策課に電話をしてもこちらが間違っていることので取り合わず。結局、スマホを使用せずパソコンで対応しました。まず、こちらは平日にわざわざ会社にシフト変更してもらい会場に行っている。あたかもこちらの失敗のようにコンビニに行って暗証番号の再設定をしてこいだのおかしいのではないのでしょうか？パソコンのシステムエラーはなかったのでしょうか？結局、市役所だけが正しい、公務員だけが正しいという相変わらずの殿様商売ですね。何十年経っても変わっていません。この件に付いて必ず説明をお願いします。</p>	<p>問い合わせ内容についての確認を行い、個人番号カード暗証番号再設定についてご案内するとともに、苦情の内容が確定申告会場(大和大学)でのことであったため、税務署へ問い合わせいただくようご案内しました。</p>	市民課、(市民税課)	R8.3.4	R8.3.13

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日の新しい順)

件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
婚姻届について	12月26日23:30頃に婚姻届を出しに行きました。時間外で受付してくれたのは有難かったのですが、記入ミスをあげつらい、お互いお酒を飲んでいるのでは？ノリで婚姻届を出しに来たのでは？といういで話を聞かれ、父がいない、父の名を知らない私のこともほじくりあげつらい結局提出させていただきませんでした。こちらも大安を選び家族にも署名の日を作っていたいただき出した日でしたので非常に不快でした。	この度はご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。ご指摘の件につきまして、対応しました職員に確認の上、職員間で共有し、今後にご不快な思いをされないよう、接遇の向上に努めてまいります。また、届書への記入や修正のご案内方法につきましても、改善に努めてまいります。	市民課	R8.1.5	R8.1.8
C109-市HPの「年末年始のコンビニ交付サービス一時停止」について。	<p>標題について、市民部 市民課は、市HPに12月2日に掲載されていますが、市HP(Top頁)の新着情報に掲載されていません。⇒市民に周知が出来ているとは、思えません。</p> <p>⇒添付画像。C109-年末年始-コンビニ交付サービス一時停止。新着に無し</p> <p>※市議会の文教市民常任委員会の委員長に供覧を願います。</p> <p>※写真については、公表しておりません。</p>	<p>コンビニ交付サービスの停止日について、新着情報への掲載は、ホームページに掲載した日には新着情報として表示されますが、日時の経過とともに他の新着情報が上位となり、実際の停止日には他の新着情報に埋もれてしまい確認することが難しいという状況がございました。</p> <p>そこで、吹田市ホームページのトップページにて、常時、視覚的に確認し、停止日のページにアクセスすることが可能な「トピックス」欄に、昨年より掲載させていただくことになりました。</p> <p>別添画像データをご参考にしていただき、今後はこちらからご確認いただけますと幸いです。(令和8年1月5日現在、別添画像の停止日が過ぎたことからトピックス欄には停止日の掲載はございません。)</p> <p>貴重なご意見、誠にありがとうございました。</p> <p>※画像データについては、公表しておりません。</p>	市民課	R7.12.26	R8.1.6

市民の声と市の回答(分野別:戸籍・住民票・年金・税金)

(回答日の新しい順)

件名	市民の声(要旨)	市の回答	所管課等	受付日	回答日
<p>C99。市HPの「個人市・府民税の改正(令和8年度～)」の改善提言。</p>	<p>1) 標題について、サイトの更新日が、2025年9月1日および2025年12月4日ですが、いずれも市HPの新着情報に掲載されていません。⇒これでは、市民税課は年末調整時期でもある10月～11月に納税者である市民に的確な情報を周知をする姿勢が見えないと思います。加えて吹田市の行政運営の信頼度が低下するのではないのでしょうか。 ⇒添付画像。C99-個人市・府民税の改正(令和8年度～)9月1日。吹田市・新着になし ⇒添付画像。C99-個人市・府民税の改正(令和8年度～)12月4日。吹田市・新着になし 2) 12月4日のサイトについての提言。 ・他市では、11月5日頃に市HPに掲載をされており、遅いように思えます。 ・12月4日に更新されていますが、9月1日に掲載された内容に変更(追加・修正)の有無が分かりません。変更があればサイトの冒頭の枠内に変更概要の記載が必要。変更が無ければ[再掲]の表記が必要。納税者は困られます。 3) 税制改正の項について、個人市民税・府民税のサイトの22項目の最下段に記載。⇒この位置では、市民は気づきにくいです。市民は「税制改正」について、一番の気になる事項である事からサイトのTopへの記載が必要だと思います。※スマホの場合は、気づきにくいと思います。 ⇒添付画像。C99-個人市民税・府民税。税制改正(22項目の最下段) ※広報課ならびに市議会の財政総務常任委員長に供覧を願います。 ※写真については、公表しておりません。</p>	<p>1) について 12月4日の更新は「4. よくある質問」のA9の表に誤りがあり、更新しました。 修正前:「150 万円超 187 万円以下」 修正後:「150 万円超 188 万円以下」 市民税・府民税のご案内に誤りがありましたこと、お詫びします。御指摘を受け、更新内容を記載、新着更新情報に掲載するよう修正しました。 2) について 該当のページについては、9月1日に掲載、12月4日に更新しております。 掲載時期は適切であると考えておりますが、更新内容の記載がない、新着表示としていないことについては御指摘のとおりであるため、1)のとおり修正しました。 今後は、新着更新情報への掲載や更新内容の明記を徹底します。 3) について 掲載の位置、表現につきましては、見やすいホームページとなるよう、努めてまいります。</p>	<p>市民税課</p>	<p>R7.12.9</p>	<p>R7.12.18</p>