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
年金課での対応について	母が6月下旬に亡くなりました。翌月初旬、市役所に出向き色々と手続きをいたしました。その際の、年金課での出来ごとです。 母の老齢年金の受給停止の手続き（年金受給権者死亡届）と、故人のまだ受け取っていない年金を受け取るための未支給年金の請求手続きに出向きました。 自分の振り込み口座がわかるものも手配し、手続き終了と一度、言われた直後、奥からベテランらしい職員の方が出てこられました。 「戸籍謄本出してください」と言われました。 指示に従い、一階に出向き、戸籍謄本を請求しましたが、謄本のどのような種類かわからず、窓口でも苦労しました。 その後、謄本を提出。手続きは終えました。しかし先月、6月下旬に亡くなった母の老齢年金が6月分だけでなく7月分と二ヶ月分振り込まれていました。 しかも凍結しようとしていた矢先の母の口座にです。 （余分な年金の返金作業だけでも、手間はかかります） つまり戸籍謄本や私の銀行口座提出、ひいては市役所年金課に出向いての手続き全て、それらの意味がなかったことになります。 市役所で手続きしたのが7月6日でしたので、当然、手続きは十分に間に合うと思っていました。 しかし、それでも、年金機構とのやりとりのタイムラグがあるのでしたら仕方ないことだとは理解しています。 ただ、その可能性が少しでもあるのなら、市役所での手続きの際、せめて、「手続きが間に合わないかもしれない。その場合は、故人の口座に入るかもしれない。」「その場合は戸籍謄本の提出が無駄になる」などを伝えていただけなかったのでしょうか？ 特に吹田市役所はワンストップで手続きできるとうたい、「お悔やみコーナー」を設けています。なのに、年金に関しては別の手続きが必要です。 それは仕方ないとしても、年金課に要求された戸籍謄本提出、そのほかの手続きが、結果的に、全く意味をなさず、時間や費用が無駄に終わったことになります。 わずかな費用や手間のことですが、市役所は、市民に対して意味のない費用や時間を消費させることに対して、どのようにお考えなのでしょうか？ 何度も記しますが、関連機関とのタイムラグは仕方ないと承知しています。 ただ手続きの際に、徒労に終わる可能性のあることを一言でも伝えてくれるのが誠意ではないでしょうか？	この度は不快な思いをされたことにつきましてお詫び申し上げます。 まず、年金受給者がお亡くなりになられた場合のお手続きにつきましては、お亡くなりになられた月分までの年金を、生計を同一にするご家族へもらっていただくため、「未支給年金」の請求をいただくことになります。 〇〇様には、書類を揃えていただき未支給年金のご請求をいただいたため、本来お母様が受け取るはずだった6月分の年金につきましては、〇〇様にお受け取りいただくことになります。いただきましたお手続きにつきましては決して意味のなかった訳ではございませんので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。 また、お亡くなりになられた月や未支給年金請求のタイミングなどにより、お亡くなりになられた方の口座に振り込まれる場合がございますので、8月支給分（6月分・7月分）の年金がお母様の口座に振り込まれたものです。 そのため、7月分の年金につきましては、今後、日本年金機構より〇〇様あてに返納の案内がされると伺っておりますので、お手数をおかけしますが、案内に沿ってお手続きをいただきますようお願いいたします。 なお、〇〇様にお受け取りいただく6月分の年金につきましては、新たに〇〇様の口座へのお振り込みがされませんので、お母様の口座よりお受け取りいただくことになりますことご容赦願います。 本未支給年金の請求をされても、お亡くなりになられた方の口座に年金が振り込まれてしまう場合があることや、未支給年金の対象外の月分がある場合は還付が生じることなどについて、窓口での説明が不足していたことにより、誤解を招き、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。 今後このようなことが起こらないよう、窓口の委託事業者と情報共有に努め、指導を徹底してまいります。	市民室	R8.9.3	R8.9.8

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
戸籍謄本取得の所要時間の件	証明書交付窓口の待ち時間について、改善を要望いたします。 戸籍謄本交付まで約3時間待ちました。私だけではなく、住民票の取得で3時間ほど待たれている方もいらっしゃいました。 また、周囲を見ても、ほとんどの方が1時間以上待っているような状況です。 職員も対応に追われているように見受けられます。 曜日や時間帯によって混雑状況が異なるのかもしれませんが、これほど長時間の待ち時間が発生している状況は、改善が必要ではないかと感じます。 市民が必要な証明書をできるだけスムーズに取得できるよう、受付方法やシステム、人員配置などを見直し、待ち時間の短縮につながる改善をお願いいたします。 吹田市民のことを考え、より利用しやすい市役所となるよう、ご検討をお願いいたします。	この度は市民室で戸籍謄本の交付申請をされた際に交付までに約3時間お持たせしたことについて、誠に申し訳ありませんでした。 本件について、窓口で対応しました、本市が業務委託している受託事業者の職員に聴き取りを行い、お待たせした原因を確認いたしました。 〇〇様をお持たせした最大の原因は戸籍の交付申請で窓口に来られた際に〇〇様からどのような証明書類が必要であるかの聴き取りを行っていながら正確に把握できておらず、最初に交付した証明書類（除籍全部事項証明書1部：お母様の死亡について記載されたもの）では〇〇様とお亡くなりになられた方の関係性が分かるものではなかったためでした。 このためにあらためて追加の証明書類（戸籍全部事項証明書1部：〇〇様が婚姻後のもの）の交付が必要となり、申請書の記入からお願いすることになり、結果的にさらにお時間を要することとなりました。 最初に申請をいただいた際の聴き取りで、どのような証明書類が必要であるかを正確に把握した上で〇〇様に2種類の証明書類を交付できていれば2回目にお渡しした申請書交付に要する時間をお待たせすることはありませんでした。 〇〇様をはじめ、多くの来庁者の方をお待たせしていたことは、市でも把握しており、従来から受託事業者に、従事者の業務に対する習熟度を向上させることを求めているところです。 また、最終確認を行う市職員にも責任はあると認識しており、同様のことが今後起きないように市民室内の市職員及び受託事業者で本件について情報共有を行い、丁寧な対応に努めてまいります。	市民室	R8.8.12	R8.8.21
D41-市HP「パスポートのオンライン申請停止日」で、8月8日、8月10日～11日の掲出要。	標題について、市HPの「パスポートのオンライン申請停止日」について、外務省のHPでは、システムメンテナンスにより、8月8日、8月10日～11日の記載がありますが、市パスポートセンターHPには記載がありません。今日は、8月7日です。速やかに市民に周知が必要。 ⇒添付画像。D41-パスポートのオンライン申請停止日。上：外務省。下：吹田市。（8月8日、8月10日～11日の記載要） ※添付画像は別メールにて送信。 ※写真については、公表しておりません。	ご指摘のありました件につきましては、ホームページに掲載できておりませんでした。申し訳ございません。 早急にホームページへ掲載させていただきました。併せて新着情報にも掲載させていただきました。ご指摘ありがとうございます。	市民室	R8.8.7	R8.8.12

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
市役所職員の対応について	先日、母が亡くなり、7/9の午後に吹田市役所に手続きに伺った際、とても残念なことがありました。 これは正式な苦情申し立てであり、理不尽なカスハラだとは微塵も思っておりません。 今回の事案に対する市役所職員の対応の正否について、吹田市としての回答を求めます。 1、トラブルの経緯 わたしはあらかじめ電話にて、7/9の午後であれば母の死亡届けに係る処理が完了していることを確認してから市役所に伺ったのですが、実際には母の口座解約に必要な書類を取得することはできませんでした。 戸籍の担当職員によると、戸籍謄本に抹消と印字したものは発行できるが、口座解約に必要な書類は本籍を辿るのに時間がかかるため、その日は発行できないとのことでした。 わたしの疑問は、「だったらなぜ、事前の電話でそのように答えなかったのか」と言う点に尽きます。 2、市役所職員の対応① 戸籍の責任者（課長？）からは、驚くべきことに「問い合わせ方が悪い」と言われました。 わたしは、母が亡くなったことを伝えた上で、「死亡届けに係る手続きが完了しているか」と尋ねました。	この度は、市民室の対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、誠に申し訳ございません。 　死亡に伴う手続きのお問い合わせにつきましては、ご事情を確認した上で、市役所での手続きが必要と思われる場合は担当窓口をご案内し、担当者からご説明させていただくこととしております。また、市役所以外でのお手続きにつきましては、手続きを行う機関へ直接、必要書類等をご確認いただくようご案内しております。 　本件について確認したところ、事前のお電話につきましては、市民室戸籍担当職員が対応しておりました。 　事前のお電話では、お問い合わせの内容が「死亡届に係る処理が完了しているか」というものであったため、戸籍への死亡事項の記載時期についてご案内いたしました。しかしながら、「それで死亡届に係る処理は全てか」とのご質問に対し、相続手続に必要となる出生から死亡までの戸籍一式をご希望されていることに思い至らず、戸籍情報の確認等に時間を要する場合には当日中に交付できないことがある旨をご説明することができませんでした。 　その結果、〇〇様にご来庁いただいたにもかかわらず、ご希望の書類を当日中に取得いただけず、ご足労をお掛けしましたことにつきましては、職員が、ご質問の趣旨と回答内容に認識の相違がないかの確認を十分に行っていなかったものと認識しております。 　また、窓口で対応した2名につきましては、本市が業務委託しております受託事業者の証明発行担当職員でございました。本来であれば、〇〇様のご事情を十分にお伺いした上で、今後のお手続きについて丁寧にご説明すべきところ、配慮を欠く対応となり、大変ご不快な思いをお掛けしましたことを重ねてお詫び申し上げます。 　本件の概要につきましては、市民室職員及び受託事業者で情報共有を行うとともに、ご質問の趣旨と回答内容に認識の相違が生じないよう十分確認すること、また、ご事情に寄り添った丁寧な対応を行うことについて、改めて周知徹底してまいります。 　この度は、誠に申し訳ございませんでした。	市民室	R8.7.21	R8.8.3

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
	戸籍の担当職員は、「7/9の12時過ぎには戸籍に抹消の印字が終わっている」と答えましたが、わたしは念のため、「それで死亡届けに係る処理は全てか」と重ねて尋ねました。 戸籍の担当職員は、「他には住民票の処理が残っているが即日対応できる」と答えましたので、それでは7/9の12時以降に伺います、と言って電話を終えました。 この問い合わせ方のどこが悪かったというのでしょうか。 わたしたち市民には、市役所内でどのように死亡届けの手続きが進められるのか、口座の解約に必要な書類の作成がどの段階で行われるのか、それが抹消の印字より先なのか後なのか、時間も手間もかかる処理なのかどうかなど、知りようがありません。 担当職員から「残すは住民票の処理だけ」だと言われれば、その他の処理は終わっていると考えるのが普通ではないでしょうか。 悪かったのはわたしの問い合わせ方ではなく、死亡届けと口座解約を結び付けて考えずに、安易に「完了した」と答えた担当職員の気の利かなさだと思いますが、いかがでしょうか。 3、市役所職員の対応② 当日対応した女性職員は、「死亡したすべての人が口座をもっているわけではない」とおっしゃいました。 これもあまりにも呆れる言い訳です。				

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
	未成年で亡くなった以外の吹田市民が口座を持っていることはそれほどレアケースとは言えず、これまでも多くの家族が、故人の口座解約に必要な書類を取得するために吹田市役所を訪れてきたはずです。 わたしが今回、事前に問い合わせの電話をかけたのは、母の葬儀をお願いした葬儀社から、「市役所の手続きに時間がかかる場合があるので、行く前に確認した方がいい」とアドバイスをいただいていたからでした。 過去には3週間以上経っても市役所の処理が完了せず、その男性は何度も市役所を訪れては無駄足となり、ついには本当に市役所に死亡届けを出したのかと葬儀社に怒鳴りこんできたのだそうです。 この男性やわたしの他にも、必要な書類を取得できず、やむを得ず帰って行った市民は過去にも無数にいたはずです。 担当職員は、その市民の背中を何も感じずにボケっと眺めていたのでしょうか。 本籍を辿る処理は一般的な戸籍抹消の手続きの後に行われることや、その作業には時間も手間もかかることを知っているのは、他ならぬ担当職員です。 担当職員が正確に状況を説明する以外に、このような行き違いを減らす方法はないと思うのですが、いかがでしょうか。 4、市役所職員の対応③ さらに女性職員は、「口座解約に必要な書類は金融機関によって千差万別なので」ともおっしゃいました。 これも感覚が真逆です。				

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
	必要な書類が千差万別だからこそ、安易に「完了している」と答えてはいけないと思います。 市民がどんな書類を必要としているかを確認し、その書類は発行できるのかどうか、正確な情報を伝えることができてこそプロだと思いますが、いかがでしょうか？ 5、市役所職員の対応④ 「処理が完了」しているのはあくまでも一般的な戸籍謄本についてであって、口座解約に使用するためのものではない。 今回のトラブルは、この単純な行き違いが発端です。 わたしは、事前の問い合わせの際に、たった一言、口座解約に必要な処理はまだ終わっていないと付け加えてもらえるだけで回避できたトラブルだと思うのですが、戸籍の責任者（課長？）はわたしの問い合わせ方が悪いからだと言い、女性職員は言い訳を繰り返すばかりでした。 あまりにもお粗末な対応にうんざりしたわたしは、「申し訳ないけど、民間ならそのくらいの確認はしますよ」と言いました。 すると、戸籍の責任者（課長？）は、「民間でもそんな確認などしない。例えばJRで大阪までの切符を購入する際に、大阪での滞在目的は何かなどと尋ねることはない」とおっしゃいました。 こりゃダメだ、と思いました。 JRの切符を購入する際に大阪での滞在目的を尋ねない理由は、その目的がなんであれ購入すべき切符に違いがないからです。				

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
	そもそも滞在目的を確認する必要のない切符と、今回の件が同じだと、本気で思っているのでしょうか。 もし今回の件をJRで例えるならば、みどりの窓口に「指定席がとれるか」と問い合わせた際に、JRの職員が日程も発車時刻も確認せずに「とれる」と答えたが、実際にみどりの窓口に行ってみると、目的の電車では指定席がとれなかった場合、とすべきでしょう。 指定席がとれないと窓口で困惑する客に対して、JRの職員がはたして「問い合わせ方が悪い」と言うでしょうか？ というより、JRの職員が、問い合わせの時点で日時や発車時刻の確認を怠ることなど、まずあり得ないことだと思いませんか？ JRの職員が、乗客によってどの電車に乗るかは千差万別だからどの電車に乗るかなどいちいち確認しない、などと言うでしょうか？ 千差万別だからこそ、JRの職員は必ず「何日の何時発の電車か」と確認するのだと思います。 こんな馬鹿らしい例えをしなければ、伝わらないような内容なのでしょうか。 6、カスハラか、職員の怠慢か？ 問い合わせ方が悪いとわたしを非難することで、理不尽なカスハラに対して毅然とした態度をとっているつもりなのであれば、それは大きな勘違いだと言わざるを得ません。 わたしが事前に「死亡届けに係る処理が済んでいるか」を問い合わせた理由は、一回で確実に市役所での手続きを終えたかったからでした。				

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
	葬儀社からのアドバイスがあったことはもちろんですが、それだけでなく、わたしは九州在住のため母の葬儀後、数日のうちには大阪を離れることや、高齢の父が一人で何回も市役所を訪れるのは困難であることなどが理由です。 処理の都合でたとえ一回ですべての手続きを終えることができないとしても、あらかじめできないことを正確に伝えてもらっているのと、できると言われて実際にはできないのとでは、まるで違うとは思いませんか？ わたしのように他県に住んでいる者だけでなく、 吹田市在住で、平日に仕事がなく、車を自由に運転でき、身体に不自由もなく、いつでも市役所を訪れることが可能だとしても、繰り返し市役所を訪れるたびに無駄足になることを喜ぶ市民はいないでしょう。 職員の対応不足のせいで、必要な書類を取得できずやむを得ず帰って行く市民の背中を見ても何も感じませんか？ 対応不足を指摘された時は、問い合わせ方が悪いと市民のせいにし、理屈の合わない言い逃れをするのが、カスハラ対策だと言うのなら、片腹痛いと言えます。 余談ですが、わたしは介護施設の事務員として働いています。亡くなった利用者の家族が手続きに来た際には、本題に入る前に「お悔やみ申し上げます」と短く付け加えます。 とうぜん、家族の手間が一度で済むよう利用料の支払いについても配慮し、あらかじめお伝えすることも怠りません。 吹田市役所では、母が亡くなったと伝えても、たった3秒の言葉を発する職員は誰一人としていませんでした。				

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
	市役所は忙しく、民間は暇だからだと言われるかもしれませんが、わたしは、たとえどんなに忙しくても、ご家族にお悔やみを伝えるほんの3秒の手間を省くつもりはありません。 とは言え、わたしが市役所にお悔やみの言葉を求めているわけではありません。 わたしは、というよりすべての市民は、せめて問い合わせに対して正確な回答をしてもらいたい、せめて必要な書類を取得できるよう、せめて必要な手続きをその場で終えられるよう、せめて無駄足を踏ませないよう、せめて基本的な働きだけはしてもらいたい、と思っているのではないでしょうか。 民間と比較されるのが嫌なら、なぜ民間と比較されるのか、なぜ対応不足を指摘されるのか、市民の苦情をカスハラと片付けるのではなく、なぜ市民を怒らせてしまったのか、その原因を考えるべきだと思います。 あまりにもお粗末です。 せひとも回答をお待ちしています。				
市・府民税の決定通知書の件	年金を受給しながら働いている者です。 市民税課から市・府民税決定通知書が封書で届きました。一方、会社の方にも決定通知書が届いたので市民税課に確認に行きました。封書の方は年金に対する市・府民税ですと。年金からは徴収出来ないのでとの説明で納得しましたが、封書の方の年金からの徴収というのが非常に分かりにくいです。現に私のすぐ後に来た方も私と全く同じ質問をして、市民税課の方が全く同じ説明をされてました。 もう少し分かりやすくしていただけませんか。	今年度よりデジタル庁が推進している全国標準のシステムに切り替わったことにより、通知書につきましても全国統一の様式になっております。そのため申し訳ありませんが、吹田市が独自で様式を変更することはできません。いただいたお声については、機会がありましたら国に対して要望させていただきます。	市民税課	R8.6.25	R8.7.1
D32-「パスポートの電子申請にかかるシステム利用等の停止について」の周知が必要。	標題について、システム利用等の停止日（令和8年6月19日～令和8年6月21日）について、市HP（Top頁）の新着更新情報（6月17日～5月29日）に掲出されていません。速やかに周知が必要と思います。 ⇒添付画像。D32-茨木市HP「パスポートの電子申請にかかるシステム利用等の停止について」（6月17日） ※写真については、公表しておりません。	御指摘いただきました件ですが、令和8年5月27日付で「オンライン申請停止日のお知らせ」の掲載をいたしております。 引き続き、国・大阪府からの通知に注視し、必要な情報を発信できるよう努めてまいります。	市民室	R8.6.18	R8.6.23

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
自衛隊の住民基本台帳の閲覧についてお聞きします	自衛隊の住民基本台帳の閲覧についてお尋ねします。 1直近の18歳、22歳の除外申請者数をお知らせください 2吹田市が設定する除外申請期間はいつからいつまでですか 3　自衛隊による15歳の住民基本台帳の閲覧は行われていますか？行われているとすれば、いつからですか？直近で何人の情報が閲覧されたのでしょうか？	1について 　令和8年度に18歳になる方の除外申出者数は16名、令和8年度に22歳になる方の除外申出者数は2名です。 2について 　令和8年度に18歳になる方の除外申請期間は令和8年3月1日から令和8年5月25日まで、令和8年度に22歳になる方の除外申請期間は令和7年11月1日から令和8年1月26日までです。 3について 　自衛隊による15歳の住民基本台帳の閲覧は行われておりません。	市民室	R8.6.8	R8.6.16
D23-2。「改正旅券法が成立。パスポート申請手数料が7月から引き下げ」について提言。	【投稿-5／20（再掲）】：標題について、改正旅券法が4月24日に成立。「7月1日申請分からの窓口申請手数料が、現行の1万6300円から9300円となる」の報道がされてから1か月近くなりますが、吹田市パスポートセンターのサイトは、まだ更新がされていません。⇒夏休み時期を控えて速やかに、タイムリーに市民への周知が必要。 【市回答-5／28】市民部市民室：「ホームページの掲載内容を更新いたしました。」 　⇒回答文に、HPの更新月日の記載がなかったので、パスポートセンター（PPC）のサイトを見ると、（PPC）のサイトの中段に3行（1-外務省発表）旅券手数料改定　関連情報。2-詳細は以下のページをご確認ください。3-外務省のリンク）のみで、⇒外務省HPの1-旅券手数料が7月1日から減額改定。2-留意点（申請日から旅券が交付されるまで（通常は約2週間）⇒約1か月を要する恐れ）の記載が、全くありませんでした。 　⇒市HPの新着情報には、“パスポート申請手数料改定” のタイトルが掲出がされていない事から、市民には周知が出来ていないと考えます。 　⇒添付画像。D23-2。上：Yahoo-パスポート手数料引き下げ。改正旅券法成立。4月24日 。中：Yahoo。円安でもGWに関空から海外へ向かった日本人は去年と比べ10％増加。5月19日。下：手数料改定。茨木市HP。4月21日 　⇒添付画像。D23-2。パスポート手数料改定。吹田市。上：新着になし。下：サイト-不十分。右:外務省HP 　⇒添付画像。D23-2。パスポート手数料改定。北摂他市HPの新着更新情報（池田市、摂津市、茨木市、高槻市） 　⇒添付画像。D23-2。パスポート手数料改定。北摂他市HPの留意情報（池田市、豊中市、摂津市、茨木市、高槻市） ※市議会の文教市民常任委員会委員長ならびに広報課に供覧を願います。	御指摘にありました件につきましては、ホームページの掲載内容を更新いたしました。 　併せて、新着情報にも掲載しております。	市民室	R8.6.1	R8.6.8

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
	【追伸：（企業版ふるさと納税の令和7年度実績）】…関連性の有無は分かりませんが… ・吹田市-4社（10万円、非公表）。豊中市-53社（10万円～1千万円X4社～非公表）。 ・吹田市には、多くの企業経営者がおられます。某経営者の方から、「吹田市の言うことは、“間違ってはいないが、正しくない。留意されたし”」の言葉を聞いております。 ※写真については、公表しておりません。				
D23-「改正旅券法が成立。パスポート申請手数料が7月から引き下げ」について提言。	標題について、改正旅券法が4月24日に成立。「7月1日申請分からの窓口申請手数料が、現行の1万6300円から9300円となる」の報道がされてから1か月近くなりますが、吹田市パスポートセンターのサイトは、まだ更新がされていません。⇒夏休み時期を控えて速やかに、タイムリーに市民への周知が必要。 ⇒添付画像。D23-Yahoo-パスポート手数料引き下げ。改正旅券法成立。4月24日 。（部分） ⇒添付画像。D23-パスポート手数料改定「窓口が大変混みあいます」茨木市。4月21日 。（部分） ⇒添付画像。D23-パスポート手数料の引き下げ。吹田市HP。5月14日⇒未。（3月26日）（部分） ⇒添付画像。D23-Yahoo。円安も何のその。GWに関空から海外へ向かった日本人は去年の同じ時期と比べ10％増加。5月19日 ※市議会の文教市民常任委員会委員長に供覧を願います。 ※投稿に対する回答時のメールの件名の冒頭に、“D23” の付記を願います。 ※写真については、公表しておりません。	御指摘の件につきまして、ホームページの掲載内容を更新いたしました。 今後も市民の皆様にとって、必要な情報の掲載に努めてまいります。	市民室	R8.5.20	R8.5.28
D20-市HP「パスポートのオンライン申請停止のお知らせ」について提言	1）標題について、4月22日に、市HPの新着情報に掲出をされていますが、タイトルの申請停止の後に“日” を付記して“申請停止日” にされた方が市民には、誤解が生じないと思います。 ・現状では、オンライン申請がトラブルによるシステムの停止と誤解をされる可能性が有ります。⇒メンテナンスによる停止である事から、画像の下記の例「コンビニ交付のサービス停止日」のイメージです。 ⇒添付画像。D20-パスポートのオンライン申請停止とコンビニ交付のサービス停止日 2）サイト内に「5月2日（土）及び5月16日（土）に受取りをされる方で電子申請された方は、旅券の受取の際に窓口でQRコードの提示が必要となりますので、上記停止日時よりも前にマイナポータルから受付票を印刷もしくは保存を…」の説明文の記載があり、⇒タイトルに留意事項を付記されると分かり易いです。 ⇒添付画像。D20-パスポートのオンライン申請停止に伴う留意事項 ※写真については、公表しておりません。	この度は、貴重なご意見を受けたまわりありがとうございます。 今後もより良い表現にしてまいりたいと思います。 貴重なご意見をいただき、重ねてお礼申し上げます。	市民室	R8.5.7	R8.5.19

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
D18-「ゴールデンウィーク期間中における戸籍届出」について提言	1）標題について、今年のゴールデンウィークは5連休。市HPには、戸籍の異動・出生などの届け出は、事象の発生から14日以内に…の記載が有りますが、連休の期間は市は休業であり届け出期限日が連休中の場合、悩まれるのではないでしょうか。 ⇒茨木市のHPでは、期限が5月2日から6日までの場合は、5月7日（木曜日）が期限となります。 ⇒添付画像。D18-届出期間（出生届や戸籍の異動）、14日。上：吹田市。下：茨木市。期限が5月2日から6日までの場合は、5月7日（木）が期限 2）今年の年末年始の連休期間は、9日間の長期になります。吹田市でも茨木市のような運用について、検討をされませんでしょうか？。 ※市議会の文教市民常任委員会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。	平素は市政発展のために御協力いただき、厚くお礼申し上げます。 令和8年（2026年）5月7日に送信いただきました標題の件について回答いたします。 届出期日が閉庁日にあたる場合の取扱いについて、ホームページ上で御案内できておりませんでした。 茨木市のように連休の都度、案内を掲載する方法ではございませんが、届出期日がある届出の各ページにて、届出期日が閉庁日にあたる場合は翌開庁日が届出期日である旨を追記し、連休の場合であっても届出期日がわかるようにホームページを修正いたしました。 以上、よろしくお願いいたします。	市民室	R8.5.7	R8.5.12

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（再度質問）	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。 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。 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。 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？ 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。 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。 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。 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。 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。 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。	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なかったものです。 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。 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、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えていたこともあり、市民の方への周知は行っておりません。 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、通常の日の約5倍の件数となります。 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。 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。 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。	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	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ので、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ての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。 よろしくお願いします。	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。 2)について 案内の誤りであることを謝罪しました。 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。 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。 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。	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	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。	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。 https://www.city.suita.osaka.jp/kurashi/1018370/1018371/1006657.html 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。	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	最近は、常に住みたい街の上位に位置づけされるなど、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。 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。 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言うことでした。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？ 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。	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。 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になります。 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よろしくお願いいたします。	市民課	R8.3.11	R8.3.16
確定申告の方法について	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のことで取り合わず。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。	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。	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？というていで話を聞かれ、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けませんでした。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、今後はご不快な思いをされることがないよう、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。	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）の新着情報に掲出されていません。⇒市民に周知が出来ているとは、思えません。 ⇒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 ※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。 ※写真については、公表しておりません。	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、ホームページを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。 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。 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。） 貴重なご意見、誠にありがとうございました。 ※画像データについては、公表しておりません。	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
C99。市HPの「個人市・府民税の改正（令和8年度～）」の改善提言。	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の新着情報に掲出されていません。⇒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に掲出をされており、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日に掲出された内容に変更（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。	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、おわびします。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。	市民税課	R7.12.9	R7.12.18