

令和7年度 市民の声一覧 (上半期公表)

受付月	分類	件名	市民の声	回答(対応)内容	担当課
4月	手続・届出	共同親権に関する市民の声	令和5年4月～令和7年3月末までの2か年度の間で、市長へのメールや手紙、相談窓口などで届いた意見のうち『離婚後共同親権の導入』に反対、危惧あるいは危険視するような意見の総数を教えてください。もしそのような声が多いようでしたら、施行まであと一年となった民法改正がスムーズにいかないのではないかと思います、数値で確認したい次第です。	お問い合わせがありました件につきまして、高知市では0件でした。	広聴広報課 秘書課 人権同和・男女共同 参画課 中央窓口センター
7月	手続・届出	マイナンバーカードについて	マイナンバーカードの暗証番号設定用のモニターの反応がわるいので新しくしてもらいたい。	「マイナンバーカードの暗証番号設定のモニターの反応が悪いので新しくしてほしい」とのご要望につきまして、まずは、ご不便をおかけしましたこと大変申し訳ありませんでした。 ご指摘いただきました、モニターにつきましては、老朽化しているものではありませんが、指やタッチペンで画面に触れる際の接触角度によっては、反応が悪い場合がございます。 現在のところ買い替える予定はしておりませんが、ご意見も踏まえまして、モニターの操作方法も含め窓口業務全般におきまして、今後とも職員の丁寧な対応を心がけてまいりたいと考えております。	中央窓口センター
8月	手続・届出	戸籍のふりがなハガキについて	戸籍のふりがな通知が筆頭者宛になっていることに違和感があります。世帯や家ではなく、個人単位での通知を行ってください。独身成人も自分宛に届く仕組みを求めます。独身者を親の家に縛り付ける制度を見直して欲しいです。独身成人が親の家の子ども扱いなのはおかしいです。戸籍の通知は個人宛にしてください。家単位ではなく個人単位の戸籍管理を進めてください。	戸籍の振り仮名通知に関するご指摘について、以下のとおり回答いたします。 戸籍は、日本国民の出生から死亡までの親族関係(親子、夫婦など)を登録・公証する制度であり、戸籍法に基づいて本籍地の市町村で作成・管理を行っております。 この度、戸籍法の改正に伴い、戸籍の氏名に振り仮名が追加されることとなり、国の方針に基づいて、全国一斉に戸籍の振り仮名通知を発送しています。ご指摘のとおり、個人単位で振り仮名の通知を行う方法もございましたが、発送通数が膨大となる上に財源にも限りがあるため、本市では同一戸籍の同一住所の場合、宛名を原則筆頭者として、同居者の振り仮名も併せて一つのハガキで通知させていただいております。配慮が不足していたかと思いますが、何卒ご容赦いただけますようお願い申し上げます。	中央窓口センター
9月	手続・届出	キャッシュレス化の促進	国をあげてデジタル化を促進しているのに、なぜ役所内の支払いは現金なのでしょう。率先してキャッシュレス化するのが筋ではないでしょうか。特に、高知市水道料金のカード決済への対応を望みます。	ご指摘いただきました公金収納のキャッシュレス化に関しまして、現在、本市では以下のキャッシュレス決済が可能となっております。 ・中央窓口センターや資産税課などの窓口において、住民票や所得証明書の発行など、一部の発行手数料についてキャッシュレス決済がご利用いただけます。 ・固定資産税や軽自動車税等の一部の市税につきましては、地方税共同機構が整備した全国統一のシステム「eLTAX(エルタックス)」を通じて、QRコードを利用したキャッシュレス決済が可能です。 ・水道料金や下水道使用料の納付につきましては、令和4年から、一部のスマホアプリ決済をご利用いただけるようになっております(詳細につきましては、上下水道局料金お客さまセンターのホームページをご確認ください)。 しかしながら、現状として全ての公金納付についてキャッシュレス化されているわけではなく、ご不便をおかけしております。 市税以外の公金納付のキャッシュレス化につきましては、ご意見いただきましたとおり、現在、国主導のもと、eLTAXを活用した納付のための基本となるシステムの構築が進められており、全国の自治体でこのeLTAXを利用したキャッシュレス化の準備を進めているところです。eLTAXによるキャッシュレス化が実現いたしますと、前述のスマホアプリ決済に加え、クレジットカード払いやインターネットバンキングなど、多様な納付方法がご利用いただけるようになります。 一方で、全国どの自治体におきましても、それぞれ公金ごとに個別のシステムを構築し、納付書作成から収納管理まで行っております。このため、個々の公金のキャッシュレス化を実現するためには、システムごとの改修が必要となり、いずれも多大な時間と費用を要します。 本市におきましては、現在、このeLTAXへの対応について、水道料金など主要な公金を対象とした全庁的な検討会を本年2月に設置し、対応時期や技術的な課題等について検討しているところです。 市民の皆様には、引き続きご不便をおかけいたしますが、公金納付のキャッシュレス化実現まで、今しばらくお時間をいただきますようお願い申し上げます。今後とも、市民サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。	出納課 上下水道局お客様 サービス課