

令和8年6月 市長への投書箱 投書内容と回答(投書者が公開を希望した案件のみ)

受付日	令和8年6月1日	担当所属	総合政策課
受付場所	メール		
件名	市内の高校生によるまちおこしの提案について		
投書内容	「人々が気持ちよく過ごせる渋川市づくり」や「人口減少の緩和」を目的として、まちおこし活動に取り組みたい。 小規模な交流イベントや地域情報の発信などを構想しており、企画書作成に向けて、市の担当部署や活用できる制度、参考となる活動について助言をいただきたい。		
回答の要約	人口減少や地域活力の低下は、本市においても重要な課題であり、高校生が地域の将来を考え、自ら行動しようとしていることを大変心強く感じております。 市では、若者の地域活動やまちづくりへの参画を推進しておりますので、担当の総合政策課において、活動内容や企画の方向性についてお話をお伺いします。 また、市内では地域づくり団体や市民活動団体による様々な取組も行われておりますので、ご希望に応じて関連する情報をご紹介します。 企画書の作成段階であっても構いませんので、具体的なアイデアや活動内容がまとまりましたら、ぜひご相談ください。市といたしましても、地域をより良くしたいというお気持ちを大切にしながら、可能な範囲で情報提供や助言を行ってまいります。 なお、総合政策課では、高校生・大学生等を対象に、地域の課題を見つけ、課題解決に向けたアイデアを実際に形にさせていただくことを目的とする「しぶかわ未来共創ユースアクション」を、今年7月24日(金)と8月26日(水)の2日間で実施する予定です。 6月中旬から、市内の高等学校や市ホームページ等を通じて参加者を募集させていただきますので、そちらにもぜひご参加いただけますと幸いです。 今後、具体的なお相談を希望される場合は、ご連絡ください。		

受付日	令和8年6月1日	担当所属	社会福祉課 高齢福祉課
受付場所	メール		
件名	一人暮らし高齢者に対する相談対応と民生委員・地域包括支援センターとの連携に関する質問・要望		
投書内容	一人暮らし高齢者として、体調を崩した際の市の対応に強い不安と疑問を感じたため、今後の市の対応について運用方針の確認と改善を求めるものです。		
回答の要約	この度は、市の対応により不信感を与えてしまいましたことを、まずは、お詫びいたします。誠に、申し訳ありませんでした。 今回、投書いただいた質問に対して、下記のとおり回答いたします。 1 一人暮らし高齢者からの相談について 渋川市では、高齢者の様々な相談窓口として、市役所の高齢福祉課に1か所及び市内7か所の合計8か所に地域包括支援センターを設置し対応しております。 今回、お電話で相談をいただいた際には、地域包括支援センターにおつなぎするべきでした。 2 今回のケースのように、市から区域担当の民生委員へ連絡したが連絡が付かない場合、市は代替えの対応はしないのか 民生委員・児童委員は、主に、担当する区域で活動をしております。 今回のケースのように、（市から相談者へ民生委員の連絡先は教えられないため）市から区域担当の民生委員へ連絡し、すぐに連絡がつかない場合などは、区域全体の責任者である地区民生委員児童委員協議会の会長と相談の上、地区会長等がサポートする体制となっております。 他に市が行う対応としては、先の質問の答えと同様になりますが、市がお話を伺い、相談内容によって必要に応じて地域包括支援センターなど関係機関へおつなぎいたします。 3 民生委員を介さずに地域包括支援センターへ直接相談しても良いのか。市職員は、地域包括支援センターへの相談・引き継ぎをどのように案内すべきと考えているのか。 地域包括支援センターへの連絡及び相談は、民生委員を介さずに直接していただけます。 また、市では、相談内容により必要に応じて地域包括支援センターへおつなぎしています。 4 市として民生委員や地区の役職者、地域包括支援センターとの役割分担や連携についてどのような方針を持っているか 民生委員は地域の相談役・つなぎ役として活動しております。地域の皆様の悩みごとなどの相談を聴き、内容に応じた専門機関へつなぎます。地区民生委員児童委員協議会の会長は、担当区域はもちろん、区域全体の責任者として地区民生委員児童委員協議会委員を統括しサポートをしています。 地域包括支援センターは、65歳以上の方の総合相談窓口です。直接の介護は行っておりませんが、介護方法などの相談に応じております。また、相談内容によって医療や介護につないだり、配食などのサービスを紹介するなどの対応も行っています。 今回、区域担当の民生委員に連絡が取れなかった時点で、そのことを早急にお伝えすべきでありました。その上で、ご意向を伺いながら、例えば、地域包括支援センターへつなぐなどの提案により、次の対応を一緒に考えさせていただくべきでした。 今回いただきました御意見を真摯に受け止め、相談者を不安にさせない対応を心がけるとともに、地域包括支援センターや民生委員・児童委員活動について、引き続き、丁寧な周知を行ってまいります。		

受付日	令和8年6月2日	担当所属	生涯学習課
受付場所	メール		
件名	人権ポスターのカレンダーの配布について		
投書内容	昨年までは広報と一緒に配られていた人権尊重ポスターが、今年は配布されない ので、問い合わせたところ、取りに来れば配布するとのことだった。その際、配布方法 の変更について、周知したのか聞いたところなにもしてないとの回答だったが、広報 などで周知すべきだと思う。		
回答の要約	ご指摘をいただきました人権教育啓発カレンダーにつきましては、従来、広報しぶ かわとともに、各御家庭にお配りしておりましたが、事業の見直しにより、2026年度 版から、市役所本庁舎、第二庁舎、各公民館及び図書館で配布させていただくこと に変更させていただきました。 人権教育啓発カレンダーを作成し、配布することにつきましては、令和8年3月号の 広報しぶかわや市のホームページ等によりお知らせいたしましたが、その掲載内容 の中では、従来の配布方法から変更があることについては触れておりませんでした。 しかしながら、今回、ご指摘をいただきまして、配布方法の変更につきましては、丁 寧にお知らせをすべきであったと、改めて感じ、ホームページにその旨を記載しまし た。 今後は、市民の皆様にご密接にかかわる制度の変更等につきましては、わかりやす く、丁寧な周知に努めてまいります。		

受付日	令和8年6月22日	担当所属	都市政策課
受付場所	メール		
件名	スケボーパークの建設について		
投書内容	渋川市にはスケボーをして遊ぶことができる場所がないので、スケボーパークを作ってほしい。		
回答の要約	現在、渋川市には84か所の公園を設置していますが、公園の老朽化に伴う維持管理費用の増加や人口減少による施設利用率の低下が大きな課題となっています。そのため、現在、渋川市としての今後の公園の方針について検討を進めているところですが、新たな公園を建設するには、多額の費用が必要となることも課題であります。 このような背景から、現状では、スケボーパークの建設につきましては、実現が難しい状況にあります。ご期待にお応えできず、大変申し訳ありません。 しかしながら、今後、公園の整備を行う際には、市民のニーズや他の公園施設の状況を十分に考慮するとともに、いただいたご意見を参考にさせていただきます。		

受付日	令和8年6月24日	担当所属	納税課
受付場所	メール		
件名	市税の納税と処理すべき担当職員の対応について感じたこと		
投書内容	納税のために窓口に来て待合椅子に座ったが、5分間放置された。こちらから職員に声をかけてからの対応となったが、不適切だと感じた。対応した職員は放置の理由を説明せず、ただ平謝りを繰り返すだけで、組織的な対応とは言えないと感じたことから、次の3点について、調査の上、回答をお願いしたい。 1 窓口で、市民を5分以上放置した原因 2 放置した理由の説明を求めたが、謝罪のみとした対応への市長の見解 3 具体的な窓口の接客体勢の改善計画		
回答の要約	この度は、職員の対応により不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 3点のご質問をいただきました。 まず、1点目、5分以上放置した原因についてであります。 待合の椅子では、来庁された方が書類の確認や質問事項の整理等をされていることも多いことから、今回、窓口の職員は、お声を掛けずに放置してしまいました。 この度のことは、窓口職員に、来庁者への適切な対応についての認識が欠けていたことから生じてしまったことであり、日頃から窓口職員への接遇についての指導及び徹底が十分でなかったことが原因であると反省しております。 次に、2点目の放置した理由の説明を求めたが、謝罪のみとした対応への市長の見解であります。 今回、職員が行った行為の理由につきまして、求めがあった際には、丁寧に説明すべきであったと考えております。 最後、3点目の具体的な窓口の接客体勢の改善計画であります。 この度、窓口職員の対応により、不快な思いをさせていただきましたことにつきましては、前述しましたとおり、来庁者への適切な対応についての認識が欠けていたことから生じてしまったことであり、日頃から窓口職員への接遇について指導及び徹底が十分でなかったことが原因であるとと考えております。 今回の事案を踏まえ、来庁者の立場に立って、親切かつ丁寧な対応を行うよう、改めて、納税課長から窓口担当職員をはじめとする課員全員に対し、指導いたしました。 今後、このようなことが起きないように、職員に対し定期的な指導を行い、資質向上と信頼回復に努めてまいります。		