

**市民の皆様から寄せられたご意見・ご提案に
対する市の見解など**

令和7年4月～令和8年3月

総合政策部 秘書広報課

目次

(市民課) 臨時ナンバー手続きの待ち時間について (2025/4/2)	2
(総務課) 職員の対応について (2025/4/4)	2
(総務課) 職員の態度について (2025/4/16)	3
(市民課) 市民課窓口の対応職員が少ないことについて (2025/4/16)	4
(秘書広報課) 「市民の声の箱」の設置場所について (2025/4/16)	5
(水道業務課) 三木市の水道について (2025/5/1)	6
(観光振興課) 道の駅よかわの執務室・レストラン等に関するご意見について (2025/5/27)	7
(財政課) 庁舎内の案内表示について (2025/6/18)	8
(保険年金課・障がい福祉課) 障がいのある方が利用できる補助金について (2025/9/8)	8
(市民課) 転入に関する手続きにかかる時間について (2025/10/17)	10
(市民課) 印鑑登録証明書の発行について (2026/1/16)	11
(交通政策課) 路線バスの運賃について (2026/2/2)	12

(タイトル) 臨時ナンバー手続きの待ち時間について(2025/4/2)

(意見要旨) 待ち時間が長い

(回答)

このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。

臨時ナンバーの手続きに時間がかかってしまい、誠に申し訳ございませんでした。

待ち時間の短縮につきましては、業務の効率化やマイナンバーカードを利用して市役所にお越しただかなくても可能な手続きの案内等、前向きに取り組んでいるところではございますが、年度末や年度初めの時期には窓口が込み合うことがありますので、更なる改善に努めてまいります。

(担当)

三木市 市民生活部 市民課

電話0794-82-2000 (内線2412)

(タイトル) 職員の対応について (2025/04/04)

(意見要旨) 窓口で職員に声をかけても、無視をされた。職員にどのような教育をしているのか。

(回答)

この度は職員の対応で不快な思いをされたことについて、お詫び申し上げます。

三木市役所では「仕事を円滑に進めていく上で、最も重要な要素が市民の皆様

と接する態度のあり方であることを十分に認識すること、窓口に来られた時は気が付いた者が素早く立って対応すること、また、管理監督者は職員が来客に気付かない時は、職員にその旨を伝え、素早く対応できるよう指示すること」と指導を行っております。

しかしながら、今回のご指摘を受けたことで、徹底が出来ていないことが明らかになりました。

今後、速やかに全職員向けに周知を行い、ご来庁の皆様にご不快な思いをさせないよう心掛けてまいります。

この度は、誠に申し訳ございませんでした。

(担当)

三木市 総務部 総務課

電話0794-82-2000 (内線2442)

(タイトル) 職員の態度について(2025/4/16)

(意見要旨) 庁舎内の通路を職員4人ほどが横に広がって歩いており、通行の妨げをされたことについて

(回答)

この度は、職員の配慮ない行動により、ご不快な思いをされたことに心からお詫びいたします。

本市では、仕事を円滑に進めていく上で、市民の皆様との信頼・協力関係が不可欠であり、それを実現するための最も重要な要素が「市民の皆様と接する態度のあり方である」ことを十分に認識することについて、日ごろから周知を行って

おります。

しかしながら、このようなご指摘を受ける事態を重く受け止めております。
今後は再度の周知徹底を図り、このようなことがないよう努めて参りますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

(担当)

三木市 総務部 総務課

電話0794-82-2000 (内線2442)

(タイトル) 市民課窓口の対応職員が少ないことについて(2025/4/16)

(意見要旨) 多くの市民の方が待っているのに市民課の窓口に出ている職員が少ない。

(回答)

このたびは、市民課窓口の混雑により長い時間お待たせしてしまったことについて、心よりお詫び申し上げます。

また、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

当課では、各職員に担当業務が定められており、窓口対応に入っていない職員も、内部業務や電話対応等、他の重要な業務を行っています。

また、市民の皆さまに継続してサービスを提供するため、昼休憩の時間帯も窓口を開けて対応を行っております。そのため、職員は交代で休憩をとる体制をとっており、通常の時間帯と比べて一時的に対応人数が少なくなる場合がございます。

ご理解を賜りますようお願い申し上げますとともに、今後もよりスムーズな対

応ができるよう改善に努めてまいります。

引き続き、皆さまにとって利用しやすい市役所をめざしてまいりますので、今後ともご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

(担当)

三木市 市民生活部 市民課

電話0794-82-2000 (内線2412)

(タイトル) 「市民の声の箱」の設置場所について (2025/4/16)

(意見要旨) 「市民の声の箱」をなぜ目立つ場所に置かないのか

(回答)

このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。

「市民の声の箱」の設置場所につきましては、さまざまな窓口を利用される多くの市民の方に対応できるよう、庁舎内の限られたスペースや動線を考慮して、現在の場所に設置しております。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

(担当)

三木市 総合政策部 秘書広報課

電話0794-82-2000 (内線2414)

(タイトル) 三木市の水道について(2025/5/1)

(意見要旨) 三木市の水道料金は高い気がする。また、昔はもっと冷たくて美味しかった。水道料金を下げて欲しい。

(回答)

このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。

三木市の水道料金は、上下水道を合わせ、2か月に一度徴収しています。この料金について、標準的な使用量で県内他市と比較すると、平均値をやや下回っております。

また、三木市の水道水は、かつては深井戸からくみ上げた水を利用していたため、各ご家庭に冷たい水をお届けすることが出来ていたと考えられます。

しかしながら、市街地の拡大等により使用量が増え、現在では深井戸のみでの安定した水道水の確保が困難であることから、県営水道水を受水し、各ご家庭にお届けしています。

今後も三木市の上下水道事業について、ご理解、ご協力を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

(担当)

三木市上下水道部 水道業務課 水道工務課 下水道課

電話0794-82-2000 (内線4300)

(タイトル) 道の駅よかわの執務室・レストラン等に関するご意見について
(2025/5/27)

(意見要旨)

「道の駅よかわ」に、1カ月ほど前に行きました。店内の品ぞろえも多く、明るい雰囲気でもとても良くなったと思います。売り場はまた機会があれば行きたいです。

ただ、執務室がオープン過ぎるように思います。パソコンの画面が見えないような対策や、職員さんが落ち着いて仕事ができないのではないかと感じます。

「山田錦の館」のレストランのメニューは、ご飯と汁物のセットで内容が選べていい感じですが、値段は高いと思います。これではリピーターは少ないと感じました。地元農家さんから直接材料を仕入れておられるのであれば、もう少し価格が抑えられたらまた食べたいと思います。

(回答)

このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。

売場は、明るく活気のある雰囲気づくりをめざしており、店内の品ぞろえについても一層の充実に向けて、指定管理者の「株式会社吉川まちづくり公社」(以下、公社)が中心となって、取り組んでおります。

執務室に関しましては、観光案内をはじめとした情報発信機能の強化を目的としてオープンな設計となっておりますが、より適切な環境づくりに向けて順次、公社と協力して取り組んでまいります。

レストランのメニューにつきましては、地元の農産物を使用しておりますが、仕入れ方法や価格等についても関係者に伝達して、改善に向けて検討してまいります。

今後とも「道の駅よかわ」をよろしく願いいたします。

(担当)

三木市 産業振興部 観光振興課

電話 0794-82-2000 (内線2514)

(タイトル) 庁舎内の案内表示について (2025/6/18)

(意見要旨) エレベーターで3階に降りたときに正面に設置してある「総合案内」と「ATM」の掲示サインを太字にしてほしい。

(回答)

このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。

すでに掲示している案内の文字が細いとのことをご意見をいただきましたので、太字に変更しました。また、「総合案内（インフォメーション）」へ誘導する表示については、イラストと矢印方向を目立たせ、掲示箇所を2か所増やしました。

(担当)

三木市 総務部 財政課

電話0794-82-2000 (内線2456)

(タイトル) 障がいのある方が利用できる補助金について (2025/9/8)

(意見要旨) 障がい者の医療費を補助してほしい

(回答)

このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。

市では、下記のすべての条件に該当する方に対して、医療費の一部を助成する制度（重度障害者医療費助成制度・高齢重度障害者医療費助成制度）があります。

- ①三木市に住所を有する方
- ②身体障害者手帳の1～2級、療育手帳A判定または精神障害者保健福祉手帳1級の方
- ③国民健康保険、社会保険、後期高齢者医療保険などいずれかの医療保険に加入している方
- ④受給者本人・配偶者・扶養義務者の市民税所得割額（合計額）が23万5千円未満の方（住宅借入金等特別税額控除、寄付金税額控除前の額で判定）

詳細は、ホームページまたは保険年金課へ問い合わせてください。

また、その他にも、自立支援医療（更生医療・育成医療・精神通院医療）の制度があります。

ただし、この制度には該当する疾患などの条件があり、制度申請を行った後、県の判定などで認められた場合に医療費の自己負担額を軽減する制度となっています。

「更生医療」

18歳以上の該当する身体障害者手帳を所持する方の医療費の自己負担額を軽減するための制度

（人工透析、ペースメーカー埋込術、股や膝の人工関節等の置換術など）

「育成医療」

身体に障害を有する18歳未満の児童の医療費の自己負担額を軽減するための制度（口唇口蓋形成術、ペースメーカー埋込術、人工透析など）

「精神通院医療」

精神科治療に係る外来の通院医療費の自己負担を軽減するための制度

詳細は、ホームページまたは障がい福祉課にお問い合わせください。

ご理解賜りますようお願い申し上げます。

（担当）

三木市 市民生活部 保険年金課

電話0794-82-2000（内線2406）

三木市 健康福祉部 障がい福祉課

電話0794-82-2000（内線2364）

（タイトル） 転入に関する手続きにかかる時間について(2025/10/17)

（意見要旨） 手続きに時間がかかり過ぎている

（回答）

このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。

転入・転出・転居などの住所異動にかかる手続きについては、市民課以外の他

課での手続きも含めた手続き時間の短縮を目標に、試行錯誤をしながら4年前にシステムを導入したところではありますが、お待たせして申し訳ございませんでした。

賜りましたご意見を課内で共有し、他市の手続きを参考にしながら、今後も待ち時間の短縮について検討してまいります。

(担当)

三木市 市民生活部 市民課

電話0794-82-2000 (内線2412)

(タイトル) 印鑑登録証明書の発行について(2026/1/16)

(意見要旨) 証明書発行にかかる時間が番号札制を入れてから遅くなった。対応する職員の増員をしてほしい。

(回答)

このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。

印鑑登録証明書をお出しする際に時間がかかってしまい大変申し訳ございませんでした。

お客様がお越しになられた16日(金)は、コンビニ交付システムが国の示す標準様式に準拠するためのメンテナンスをしており、サービスを停止していました。そのため、市民課窓口で証明書をお求めになられる方が普段より多く、待ち時間が長くなり、ご迷惑をおかけいたしました。

番号札をお取りいただくシステムは、手続き別にそれぞれ番号札を発行しております。比較的手続き時間の短い証明書発行の方の待ち時間を短縮するととも

に、窓口が込み合っている場合でも間違いなく順番にお呼びすることができるシステムですので、ご理解を賜りますようお願いいたします。

(担当)

三木市 市民生活部 市民課

電話0794-82-2000 (内線2412)

(タイトル) 路線バスの運賃について(2026/2/2)

(意見要旨)

みっきいバスも小野市のらんらんバスのように65歳以上は運賃を無料にしてほしい。

(回答)

このたびは、貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。

三木市のコミュニティバスである「みっきいバス」は平成27年9月末で運行を終了し、現在は全て神姫バス及び神姫ゾーンバスが運営する民間の路線バスが運行しております。

運賃につきましては、三木市内で乗車及び降車したときに、ニコパカードをご利用いただきますと、上限が200円(小人及び障がい者とその介護人などは上限100円)となる一律運賃制を導入し、吉川～三木地区など距離が長い路線であっても200円となることで、路線バス利用者の大幅な負担軽減を図っているところです。

無料化につきましては、サービスを受ける方と受けない方との公平性を確保する観点から、現時点では検討しておりませんが、高齢者に限らず移動支援策を実施しておりますので、まずはこれらの制度を活用いただき、路線バスを含めた公

公共交通の維持にご理解ご協力いただきますようお願いいたします。

(担当)

三木市 都市整備部 交通政策課

電話0794-82-2000 (内線2297)