

デジタル改善目安箱に寄せられた意見・要望と市の対応（令和7年7月～8月分）

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
1 2	7月10日 7月27日	防災無線、放送の内容を市のラインでも流して欲しい。 防災無線の過去のアーカイブはあるが、リアルタイムでは反映されないの。	対応していますので御案内します	現状、防災無線で防災情報・緊急情報・熱中症警戒アラートを放送する際には、日立市公式LINEでも同様のお知らせをしております。 放送を聞き逃した際には、防災無線の放送内容を電話で確認できますので、是非ご活用ください。【防災無線確認ダイヤル 0294-22-6131】 また、令和7年8月に開設した「日立市防災WEBポータル」では、災害時の情報を一元的にお知らせしており、防災無線で放送した防災関連情報についても掲載しています。【日立市防災WEBポータル】（ https://hitachi-city.eye-bousai-plus.com/PTLC0010/top?init ）
3	7月29日	くらしの便利帳をPDF版で載せてほしい。携帯でみるたびに通信料が嵩む。	改善しました・見直しました	ご要望のありました「ひたち暮らしの便利帳」のPDF版を日立市公式ホームページ（ https://www.city.hitachi.lg.jp/shisei/koho_kocho/1003391/1015606/1017015.html ）に掲載いたしました。なお、ファイルサイズが大きいので、項目ごとに4つに分割して掲載しております。
4	7月1日	LINEトークで市HPでのゴミ出し方法検索で、検索結果が出てきません。個別のゴミ出し方法の検索が容易にできるよう改善して頂きたい。	改善します・見直します	検索キーワードの充実に努め、今後も市民の皆様がよりご利用しやすいシステムになるよう、改修を進めてまいります。
5	7月5日	市民レポートをLINEで報告になったが、以前のアプリのように結果報告も受け付けたのかも不明。以前のよう市民の報告をマップで表示して閲覧できるようにしてほしい。	改善します・見直します	現在のLINEシステムには、市民の皆様からの通報に対する対応の進捗状況をお知らせする機能が備わっておりません。そこで今後は、関係課と連携し、道路・公園・河川の異常や不法投棄などへの対応状況について、ホームページ上に一覧表形式で公開いたします。
6	7月4日	日立市鞍掛山霊園管理料の納付場所、方法が、銀行での納付書払いしかない。コンビニ払い、キャッシュレス決済も加えて下さい。銀行窓口払いは、曜日&時間の制限があり不便です。	改善に向けて検討します	支払手段を拡充することは、霊園使用者の利便性向上につながると認識していることから、コンビニ払い、キャッシュレス決済導入に向けた検討を進めてまいります。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
7	7月30日	警報が出てLINE送ってくれるのは助かるけど通行止めしてるなら道路状況も送ってほしかった…。 文字だけでもそれが届いてたら帰宅困難にならなかったのが、今後の有事の際は発信してもらえると助かります……。	改善に向けて検討します	7月30日の津波警報発令に伴う通行止め情報は、11時06分と15時39分の2回LINEでも配信しましたが、県が配信していた津波情報の分量と頻度が多く、お探しの情報が見つけにくかった可能性があります。 引き続き効果的な情報発信の在り方について検討してまいります。 なお、過去に配信された通行止めの情報は、LINE上の検索機能で「通行止め」や「通行規制」等のキーワードを入力することでご覧いただけます。
8	8月3日	介護の相談窓口である地域包括支援センターへのアプローチが電話のみである。 介護申請も紙ベース。介護関連で関わる担当者に同じ事を何度も説明する必要がある。 まずアプローチ方法を電話の他、介護申請はオンライン申請も可能としてほしい。 また介護の相談内容をデータベース化し、関わる担当者はそこから情報を取り共有化するようにしてほしい。	改善に向けて検討します	(1) 地域包括支援センターへの問合せ方法について 今後、各地域包括支援センターと協議しながら検討を進め、市民の利便性向上を図ります。 (2) 介護申請のオンライン化について 介護認定の申請については、マイナンバーカードを利用したオンライン申請を導入しておりますが、介護保険証については、法的な基準により原本提示が必要であることから、効率的なオンライン化が難しいものとなっています。 今後も国の動向に注視し、手続の効率化について検討していきます。 (3) 介護の相談内容のデータベース化、情報共有化について 市民からの問合せに係る関係者間での情報連携については、個人情報等の取扱いに配慮したシステムの構築やルール作りが必要となります。 現在、多職種情報連携に係る試行的な運用を行っているため、その取組の検証結果などを踏まえながら、「同じ事を何度も説明する必要がある」と市民の方が不便を感じることがないよう、スムーズかつ情報の取扱いに配慮された情報共有の仕組みについて検討を進めていきます。
9	8月6日	不動産の調査で道路台帳の閲覧に窓口まで行かなくてはならないので不便です。他の市町村はWeb上で閲覧できるようアップされているところが増えています。	改善に向けて検討します	道路台帳のWeb上での閲覧については、関係課と協議を行い、対応を検討してまいります。
10	8月6日	不動産の調査で下水道台帳の閲覧に窓口まで行かなくてはならないので不便です。他の市町村はWeb上で閲覧できるようアップされているところが増えています。	改善に向けて検討します	下水道台帳のWeb上での閲覧については、関係課と協議を行い、対応を検討してまいります。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
11	8月22日	お盆中にかかりつけ医がお休みなため日立市 病院 相談って検索したらひたち健康ダイヤル24（0120-12-86-24）てのが出て、かけたら使われておりませんって案内でした。 結果その日は県、消防に電話してきいても休みの病院の名前を教えられたり、日立総合病院に行っても内科は一杯で見れないと言われてそこで教えてもらった病院を2、3件電話してやっと診察してもらったってことがありました。 お盆中どこの病院がやってるとか情報がわかることができればもっと早くに子供を病院にかかれたと思います。 せっかくデジタル化を図ってるならそういった情報が集約したものがほしいです。	改善に向けて検討します	お盆期間等を含む休日の市内医療機関の診療日一覧については、市報やLINEでご案内するとともに市HPでも公開しております。また、茨城県及び市消防本部とも共有し、各ナビダイヤルにおいても案内を行っております。引き続きわかりやすい広報に努力してまいります。 【茨城県子ども救急電話相談】#8000又は050-5445-2856 【茨城県おとな救急電話相談】#7119又は050-5445-2856 なお、ひたち健康ダイヤル24については、令和7年3月31日をもって終了しており、市HP等からも削除をしておりますが、残ってしまっているところがあったとのことで、大変御迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。
12	8月27日	日立市のLINEについて、熱中症アラート等不要な項目を来ないようにしたい。イベント等も欲しい情報といらない情報があるから、更に細分化して欲しい。 熱中症アラートは無駄に画像を毎度添付しているので即辞められるようにして欲しい。	改善に向けて検討します	LINEにおける情報配信については、配信内容を12項目に分類し、利用者が受信したい各項目を選択することで、欲しい情報のみを受け取れる「セグメント配信機能」を導入しております。熱中症警戒アラートについては、市民の安全を考慮し、セグメント配信から除き利用者全員に一斉配信しております。セグメント配信項目については、今後、利用者のご意見等を参考に検討を進めてまいります。
13	8月1日	ごみ分別や出し方で、品名を入力したら該当する種別と収集日、場所が直ちに判ると便利です。以前の「ひたちナビ」ではそうになっていたと記憶していますが。	技術的・費用的な制約等により改善が困難な課題があります	市公式LINEでは技術的な制約により、ごみ種検索時に収集日や収集場所を表示することはできませんが、今後、より便利な機能となるよう検討していきます。なお、ごみの収集日や収集場所について市HP等に掲載していますので、以下のURLをご活用ください。 (https://www.city.hitachi.lg.jp/kurashi_tetsuzuki/gomi_recycle/1002242/index.html)
14	7月3日	歯科で受付をしています 毎月送られてくる生保の受領券は番号が変わらないのに必要ですか？ あの情報こそデジタルでお願い出来ればありがたいと思います。	法令の趣旨等により対応が困難です	生活保護に係る医療券の交付があった際には、法令等に基づいて受領証の提出を毎月お願いしています。受領証の省略・デジタル化につきましては、現在のところ実現は難しく将来的な課題と考えており、国の今後の動向を注視してまいります。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
15	7月24日	国民健康保険をやめる手続において、窓口に出向く必要があるうえに、本人が申請を忘れると、国保と他の保険の二重加入状態になる。マイナ保健証を活用すれば、二重加入がわかり、自動切り替えができるのではないか。	法令の趣旨等により対応が困難です	保険制度間の資格の切り替えについて、現状ではマイナ保険証から自動的に資格喪失・取得の情報が連携され、手続が完結する仕組みにはなっていません。 国民健康保険の資格喪失の手続につきましては、国民健康保険法施行規則に基づき届書を提出することとされており、本市においては窓口又は市ホームページからのオンラインでの手続をお願いしておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。