

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6月分）

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
1	6月10日	子供の日中一時支援の申請がオンライン申請できるようにしてほしい。	対応していますので御案内します	日中一時支援を含む地域生活支援事業につきましては、すでにオンラインでの申請を開始しています。日立市ホームページの「オンライン申請について（障害福祉関連）」 (https://www.city.hitachi.lg.jp/fukushi_kenko/shogai/1016218.html) から御利用ください。皆様が分かりやすいようなご案内に努めてまいります。
2	6月10日	水道の支払いをオンライン化してほしい。PayPayアプリの電子請求書とか色々種類がほしい。	対応していますので御案内します	水道料金の支払いについては、スマホアプリ決済が可能となっています。企業局ホームページを参照していただき、ご希望の支払い方法をご確認ください。 「上下水道料金のお支払方法」 (https://www.city.hitachi.lg.jp/kigyo/1008666/1008667/1005033.html) 皆様が分かりやすいご案内に努めてまいります。
3	6月10日	市報の記事の検索ができるようにしてほしい。	対応していますので御案内します	市報に掲載された記事の内容は、市ホームページの「市報バックナンバー」 (https://www.city.hitachi.lg.jp/shisei/koho_kocho/1003391/1003400/index.html) にある目次からご確認いただけます。また、記事の詳細な検索につきましては、市報データをお手元のパソコンにダウンロードし、Adobe Readerで開いていただくことで、キーワード検索が可能です。ぜひご活用くださいますようお願いいたします。
4	6月10日	健診申込みが電話のみでとても不便なので、ネットからもできるようにしてほしい。	対応していますので御案内します	集団健診のほか、がん、骨粗しょう症、歯周疾患検診は、電話のほか、インターネットで予約可能です。こちらからホームページをご覧ください。 がん検診 https://www.city.hitachi.lg.jp/kenshin/gan/1001682.html 骨粗しょう症検診「 https://www.city.hitachi.lg.jp/kenshin/1007978.html 」 歯周疾患検診「 https://www.city.hitachi.lg.jp/kenshin/1011429.html 」 皆様が分かりやすいご案内に努めてまいります。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
5	6月10日	ひたちマイホーム取得助成で、必要書類を市役所まで持って行く必要があり、オンラインで手続き完了できるようにしてほしい。	対応していますので御案内します	ひたちマイホーム取得助成事業については、オンラインによる申請を開始しています。こちらからホームページをご覧ください。 住み替えチャレンジ支援事業 (https://www.city.hitachi.lg.jp/kurashi_tetsuzuki/sumai/1002171/1007303/1002715.html) から御利用ください。皆様が分かりやすいようなご案内に努めてまいります。
6	6月11日	子どもの学区外手続きが、支所では行えず、本庁まで行く必要があって大変だった。郵送やオンラインで対応して欲しい。	対応していますので御案内します	学区外手続きにつきましては、オンラインでの申請を開始しています。こちらからホームページをご覧ください。 「住所で指定された学校以外に就学する手続きについて」 (https://www.city.hitachi.lg.jp/kosodate_kyoiku/school/1015185.html) をご確認ください。 皆様が分かりやすいなご案内に努めてまいります。
7	6月15日	罹災証明について、他の自治体で進められているように、オンラインでの受付を導入してほしい。 参考 https://x.com/daichi_yanagi/status/1933891852799025171?s=46&t=w2-Nip_mOjjhaY7LIGPZPA	対応していますので御案内します	罹災証明書の申請については、既にオンラインで申請できるサービスを行っております。マイナンバーカードを利用してマイナポータルからご利用ください。 (https://app.oss.myna.go.jp/Application/procdetail/initGet?fFYp81ZmXWqpDmkm3Zk2CJjLJBe2lgq7kvLYEqfdWw43uoveXY6xibVcp2c4JwaSEllwNI8iuap/f01q5VIV1cMluZ3mrPflInx9I00CIVP/ozNzshH9Ia97I41DH36c6KGI+BLpb0iwXhA0JDZDt0L1mBn/g6CAI2ijlK/zFAZQic7NJCW9WbLO/kejIwGNgTrecjLPA5EQZ/VtqZBgIL0yDSsjvt44CT3f6pPOghLN2JiPQG4WyAGpGRJ1Pv8) 皆様が分かりやすいご案内に努めてまいります。
8	6月18日	日立市の公園は夏場は雑草生い茂り、言いづらいが電話して草刈りをお願いしている。(子供の背丈を越えて生えている) 毎回電話で除草の依頼をしなくても、時期になったら除草する仕組みなど、何かオンラインでも済むよう作ってほしい。特に家の前の公園は毎回樹皮の蜜にスズメバチが群れていて夏場は子供が遊べない。木が悪い訳ではないが、子供が集まったり、避難場所になる所なので別の種類の木を植えるなど、何か改善してほしい。	対応していますので御案内します	通報システムは、市公式LINEでのオンライン通報システムを昨年度より運用しております。草刈については一部の公園を除き、電話や通報システム等いずれかの方法にてご相談があったものから順次対応を行っております。樹木の伐採は緊急性の高いものから順次検討していきます。なお、樹木の植替えについては、現在行っておりません。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
9	6月19日	保育園申請等で同じ情報(住所、出生、家族構成等)を色んな書類に書かなければならない。申請等でマイナンバーをもっと活用できるようにしてほしい。	対応していますので御案内します	マイナンバーを活用した申請につきましては、既にオンライン申請にて、マイナンバーカードから本人の情報を読み取り自動入力されるようになっております。オンラインでの申請フォームをホームページにて公開しておりますので、ご利用ください。 (https://www.city.hitachi.lg.jp/kosodateoen/mokuteki_sagasu/1007349/1001986/1001992.html) 皆様が分かりやすいご案内に努めてまいります。
10	6月24日	こどもの通院で支払いが600円未満の場合、自己負担金の助成のため領収書の提出や銀行口座の記入にいりますが、オンラインでも可能ではないでしょうか。	対応していますので御案内します	令和7年度より、オンライン申請ができるよう申請フォームを作成しました。日立市ホームページのマル福のページに、オンライン申請が可能な手続きの申請フォームを掲載しているほか、受給者証の更新時に同封するお知らせや窓口にて配布するチラシにQRコードを記載していますので、そちらからご申請いただきますようお願いいたします。
11	6月27日	オンライン授業を受けたい。他県、他国問わずに良い先生の授業をどこからでもだれでも受けたい。不登校対策や学力向上になる。	対応していますので御案内します	貴重なご提案をありがとうございます。 市町村では、地域の学校教育に責任を持つため、オンライン授業を実施することは困難ですが、茨城県が公開している「いばらきオンラインスタディPlus」ではご提案のようなオープンな形で授業動画を共有する取り組みが行われておりますので、よろしければご活用ください。
12	6月30日	施設ごとに情報提供のページが点在していて、困惑する。休館日はどこを調べれば良いのか分からないので、動物園や図書館、郷土資料館の休館日を日立市のLINEで分かるとう情報も一本化されて良いと思う。	対応していますので御案内します	LINEの「基本メニュー」→「おでかけ情報」→「施設検索」から施設情報が集約されているページに移動でき、休館日等を確認することができます。LINE上での操作方法については、改めてLINE等で周知いたします。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
13	6月30日	固定資産税をクレカ払いできるようにしてほしい。	対応していますので御案内します	固定資産税、個人市県民税、軽自動車税のお支払いについては、スマートフォンやパソコンからクレジットカードで納付できます。 納付方法や決済手数料等の詳細については、次の市のホームページをご確認ください。 https://www.city.hitachi.lg.jp/kurashi_tetsuzuki/zeikin/1002149/1002151.html また、令和5年度から地方税統一QRコードやeL番号を使用し、「地方税お支払いサイト」でクレジットカード等での納付も可能となりました。 詳細については、次の地方税お支払いサイトのホームページをご確認ください。 https://www.payment.eltax.lta.go.jp/pbuser
14	6月10日	市役所の来訪用のタッチQRコードの掲示について、目につきやすいところにしてほしい。	改善しました・見直しました	タッチのQRコードは、来庁した方が必ず通る出入口5箇所に設置していますが、他の案内板などの影にかくれて見えづらくなっている状況があったことから、案内板類を整理し、目につきやすい場所に設置しました。
15	6月15日	子どもセンターで行っているオンライン子育て相談等の各種相談や講座について、オンラインで申し込めるようにしてほしい。	改善しました・見直しました	子どもセンターでの相談は予約なしでご利用いただけます。来所、電話、オンラインでいつでもご相談ください。しかし、オンラインでの相談のご希望の場合は、「Zoom(ズーム)」アプリを使用するため、事前に相談希望日等を電話またはメールでお伺いしています。 オンライン相談を希望する方は、お気軽にお電話またはメールでご連絡ください。また、講座の申込みについては、全てオンラインで申し込めるようになりました。講座の詳細については、市報やホームページ等をご確認ください。
16	6月13日	年末年始に河原子のドッグランを使用できるか知りたかったが、検索でたどりついたホームページには載っていなかった。施設の案内に、年末年始やっているか（休日はいつか）や、時間も書いてほしい。ドッグランに限らず、ほかの施設についても同じ。リンクを貼るか、すべての案内ページに書いてほしい。	改善しました・見直しました	ドッグランのホームページ内に、河原子北浜スポーツ広場のリンクを設定し、必要な情報にアクセスしやすく改善しました。他のページについても改善に努めてまいります。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
17	6月19日	マイナンバーカードの更新手続きで来庁。「システムトラブルにて手続き不可」と受付機に記載あり。インフォメーション担当者に「後日再来庁しますが、復旧可否はHPに記載されますよね?」と確認したところ、「電話で確認してから再来庁して下さい」とのことでした。毎日送信される公式LINEにて、停止中のサービスについてもお知らせしてほしい。	改善しました・見直しました	LINEでの配信につきましては登録者限定での配信となるため、令和7年7月1日以降、市ホームページでシステムエラーの発生状況等を公開することいたします。
18	6月26日	ストマ用具の補助(日常生活用具給付申請書)について、窓口に行かずにオンライン申請できるようにしてほしい。	改善しました・見直しました	日常生活用具(ストマ)の給付申請につきましては、今年度からオンライン申請ができるように整備いたしました。日立市オンライン申請ポータルサイトから御利用下さい。(https://logoform.jp/form/tDgS/812290) 皆様が分かりやすいご案内に努めてまいります。
19	6月26日	LINEでゴミの出し方を調べた時に、『乾電池』『リチウム電池』では答えができませんでした。乾電池で検索する人は多いと思うので、対応お願いしたいです。	改善しました・見直しました	市公式LINEにて、「乾電池」及び「リチウム電池」と入力した際に、トーク上にごみの分別方法が送信されるように対応いたしました。今後も、より市民の皆さんがご利用しやすいシステムになるよう、改修を進めて参りますので、ご理解ご協力をお願いいたします。
20	6月10日	道路が破損していたため通報したが、日立市アプリ(ひたちナビ)からLINEに変わってから進捗状況が分からなくなってしまったので対応してほしい。	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。今後も利用者の皆様の利便性向上に努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくをお願いいたします。
21	6月10日	水道料金の支払いを、クレジットカードやQRコード決済に対応してほしい。	改善します・見直します	ご希望の新しい支払方法につきましては、他自治体を参考に検討しております。導入が決まり次第、市の広報媒体(市報・企業局ホームページ等)を通じて周知いたします。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
22	6月11日	保育施設利用の現況届けをオンライン申請にしてほしい。	改善します・見直します	<p>現況届のオンライン申請については、今年度からオンライン申請の導入を予定しております。現況届提出の対象となる保護者の方には、事前にご案内を差し上げます。</p> <p>なお、就労証明書につきましては法令等の規定により原本の提出が必要になりますので、別途ご提出いただく必要がございます。</p>
23	6月11日	毎年保育園継続手続きで同じ項目を毎年記入させられる。勤務状況は就労証明書発行で確認とし、それ以外はオンラインで入力してほしい。	改善します・見直します	<p>現況届のオンライン申請については、今年度からオンライン申請の導入を予定しています。現況届提出の対象となる保護者の方には、事前にご案内を差し上げます。</p> <p>なお、就労証明書につきましては法令等の規定により原本の提出が必要になりますので、別途ご提出いただく必要がございます。</p>
24	6月17日	水道料金や納税にインターネットバンクが利用できなくて、とても不便。今はインターネットバンキングが当たり前、都市銀行や常陽銀行などの地元銀行しか利用できないでは、不便。是非、早急にインターネットバンクを利用できるようにしていただきたい	改善します・見直します	<p>個人市県民税、軽自動車税、固定資産税のお支払いについては、「モバイルレジ」の納付方法を導入しております。モバイルレジのアプリから納付書に印刷されたバーコードをスマートフォンのカメラで読み取りネットバンキングで納付できます。</p> <p>対応している金融機関は、次のモバイルレジのホームページをご確認ください。</p> <p>https://solution.cafis.jp/bc-pay/pc/finantial_kokyo.html</p> <p>また、納付書に印刷された、地方税にかかる全国統一の「eL-QR」や「eL番号」を利用して「地方税お支払いサイト」から、インターネットバンキングのほかクレジットカードやマホ決済アプリなどから納付できます。対応している金融機関は、次の地方税お支払いサイトのホームページをご確認ください。</p> <p>https://www.eltax.lta.go.jp/kyoutsuunouzei/kinyukikan/ginkou/</p> <p>なお、水道料金の支払方法につきましては、導入に向け検討を進めていますので、導入が決まり次第、市の広報媒体（市報・企業局ホームページ等）を通じて周知いたします。</p>

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
25	6月19日	市報に掲載されているイベント(市民会館などのもの)がほとんど平日に電話でしか予約ができずに不便。申込みWEBで抽選にしたい。	改善します・見直します	現在、日立シビックセンターや各市民会館を管理運営している日立市民科学文化財団が実施するイベントについては、御提案頂きましたWEBからの申し込みもできるようになっております。また、その他のイベントに関しても引き続きオンライン申請の環境を整えてまいります。
26	6月19日	市町村民税や水道料金支払い口座に都市銀行…三菱UFJ、住友、みずほ各社での引落としが出来なく紙での振込みしなければならなく面倒です。	改善します・見直します	<p>市税、水道料金とも、みずほ銀行での口座振替が可能です。</p> <p>市税では、令和5年度から納付書に印刷された、地方税にかかる全国統一の「eL-QR」や「eL番号」を利用して、「地方税お支払いサイト」で納付できるようになりました。地方税お支払いサイトでは、クレジットカードやスマホ決済アプリのほか、都市銀行を含めて口座振替（ダイレクト方式）ので納付が可能です。</p> <p>ダイレクト方式の対応金融機関・納付方法等については、次の地方税お支払いサイトのホームページをご確認ください。</p> <p>(対応金融機関)</p> <p>https://www.eltax.lta.go.jp/kyoutsuunouzei/kinyukikan/ginkou/ (納付方法)</p> <p>https://www.payment.eltax.lta.go.jp/pbuser?id=kb_article_view&sysparam_article=KB0010035</p> <p>また、水道料金は、より便利な納付方法として「クレジットカード払い」や「モバイルレジ(スマートフォン決済)」の導入を検討しております。導入が決まり次第、市報・企業局ホームページ等を通じてお知らせさせていただきます。</p> <p>(上下水道料金のお支払方法)</p> <p>https://www.city.hitachi.lg.jp/kigyo/1008666/1008667/1005033.html</p>

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
27	6月22日	国民健康保険料、軽自動車税、固定資産税、都市計画税のオンライン支払いの際、使えるバーコード決済アプリの種類が少ない。もっと選択肢を増やしてほしい	改善します・見直します	固定資産税、軽自動車税、市県民税のスマホ決済アプリの納付については、令和3年度から納付書のバーコードを読み込んで納付する方法を開始し、令和5年度から地方税にかかる全国統一の「eL-QR」を読み込んで納付できるように拡大しました。「eL-QR」に対応しているスマホ決済アプリは、次の地方税お支払いサイトのホームページでご確認ください。 https://www.payment.eltax.lta.go.jp/pbuser?id=payment_application 国民健康保険料については、年度内に対応できるよう調整を進めてまいります。
28	6月23日	体育館空き状況の確認、予約を行うのですが、交流センター現地で行う必要があることが不便だと感じます。 そのため、オンラインで体育館の空き状況の確認と予約を行えるようにしていただきたいです。	改善します・見直します	現在、滑川体育館、東金沢体育館、泉が森体育館の3施設については、いばらき公共施設予約システムから空き状況をご覧いただくことができます。その他の施設についても、公共施設予約システムに対応できるように環境整備を行ってまいります。
29	6月25日	窓口で国保を脱退する際にPDFの保険情報等のお知らせしかなかったのにも関わらず、写しを取ってくるように言われた。webであればマイナンバーカードを読み込んで脱退できるのに窓口は不可のが理解できない。子供も国保だったのでマル福もあったがそちらもできなかった。早急に対応願います。	改善します・見直します	社会保険の資格取得日を確認するために提出していただいている根拠書類につきましては、web手続きにおいてはデータを根拠書類扱いとしていますが、窓口手続きにおけるPDFデータの目視確認は根拠書類扱いにならないため、PDFデータを窓口でデータ化して取り扱えるよう今年度中に改善を予定しています。マル福は、保険者名、記号番号、被保険者の氏名・生年月日、資格取得日が記載されていれば、資格情報のお知らせ等の提示のみで保険情報の変更が可能です。
30	6月25日	諸事情で広域戸籍証明書が発行できないものです。戸籍を郵送で取り寄せる際に小為替や返信用封筒、切手を事前に買う必要があるのが少々面倒です。オンラインで申請から支払いまですべてできるとありがたいです。	改善します・見直します	広域交付対象証明書につきましては、今年度中にオンラインによる請求及び支払いができるよう対応いたします。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
31	6月25日	子どもが日立特別支援学校に通っていますが、市から配給されて使用しているタブレットの動作が重く、作業中に固まってしまうと聞いています。キャッシュのクリアやクリーンアップなどは定期的に行なっていただけないのでしょうか。	改善します・見直します	令和7年度中に、性能が向上した新しい端末に更新する予定です。使用するアプリの整理やデータ削除処理なども検討します。
32	6月26日	水道料金がクレジットカード払いできない	改善します・見直します	ご希望の支払方法につきましては、年度内に導入する予定で準備を進めています。導入が決まり次第、市の広報媒体（市報・企業局ホームページ等）を通じて周知いたします。
33	6月10日	常陸多賀駅前の市営駐車場の支払い方法について、新500円硬貨と新札に対応していただきたい。また、キャッシュレス決済にも対応してほしい。	改善に向けて検討します	常陸多賀駅前の駐車場につきましては、現在、民間事業者が運営しており、新500円硬貨及び新紙幣への対応は、6月中に完了していることを確認しております。キャッシュレス決済の対応に関するご意見につきましては、利便性向上が図られるよう、市から民間事業者へ伝えさせていただきます。
34	6月10日	自動運転システム搭載のモビリティをオンラインで配車手続きするサービスがほしい。UberやGOタクシーのような配車手配システムがほしい。	改善に向けて検討します	本市では、(株)日立製作所と包括連携協定を結び、「公共交通のスマート化」をテーマの一つとして共創プロジェクトを推進しており、2035年の「日立市の公共交通の将来像」をグランドデザインとして、未来のビジョンを描いています。グランドデザインの実現に向けて、多様な公共交通の最適な経路を検索する統合アプリの検討を進めていきます。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
35	6月10日	らぼーる関連の講座の申し込みやお部屋の利用申請について、紙申請や電話申し込みは不便なので、ネット予約や申し込みが出来るようにしてほしい。	改善に向けて検討します	利用者の利便性向上に向け、指定管理者と連携しながらデジタル研修会の開催などを通じて、システム導入に向けた検討を始めました。 今後は、講座申込み等の申込み業務のデジタル化を可能な範囲から段階的に推進し、より使いやすいサービスの実現を目指してまいります。
36	6月11日	チャットGPTを使って日立市ホームページ内を検索できるようにしてほしい。	改善に向けて検討します	ホームページ内の検索機能の改善に向け検討を進め、利用者の皆様の利便性向上に努めてまいります。
37	6月11日	住民票取得を多賀支所でしたら、受付の前に用紙を記入しなければならず、面倒に感じた。家から窓口の順番予約が出来るようにしてほしい。また、受付において手書きで記載している内容もスマホでできると良い。	改善に向けて検討します	窓口予約システム及び申請書等の記入負担を軽減するシステムの導入につきましては、運用方法、費用対効果等を考慮し、検討してまいります。 なお、住民票等各種証明書につきましては、マイナンバーカード（4桁の暗証番号）をお持ちの方であれば、証明書のコンビニ交付サービスやオンライン請求サービスが利用できるほか、市民課・各支所・出張所窓口では、申請書を書かずに各種証明書を取得できる証明書自動交付サービス、らくらく窓口証明書交付サービス行っておりますので、ぜひご利用ください。
38	6月11日	産前産後ママサポートの事業者登録において、赤ちゃんを連れて事務所に行き、手書きで書類を書く必要があり、とても大変で諦めそうになった。	改善に向けて検討します	赤ちゃんを連れて事務所へお越しいただくご負担については、事前にお電話でご相談いただければ、事業者がご自宅などへ訪問し、登録手続きができるよう事業者に対して、周知徹底しました。 また、事業者登録の手続きについては、各事業者の方法により、手書きの書類記入をお願いする場合がありますが、市としても利用者に寄り添った支援について、事業者への働きかけを行ってまいります。 今後も、より利用しやすい仕組みづくりに努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
39	6月15日	以前のアプリのひたちナビでは住んでいる地域を設定しておけば、ゴミカレンダーを選択するだけで自分の地区のカレンダーが出てきて見やすかったが、現在の再生資源や粗大ゴミのカレンダーがとにかく見づらいです。	改善に向けて検討します	ごみカレンダーのデザインについては、これまでも他市の事例調査やイラストを取り入れるなど、視認性の向上を図ってきました。今後も、市民の皆さんのご意見を参考とし、視認性を含めたデザインの改善に努めます。 なお、市ホームページに、令和7年度版ごみカレンダーを掲載しておりますので、以下のURLから併せてご覧ください。 https://www.city.hitachi.lg.jp/kurashi_tetsuzuki/gomi_recycle/1002242/1015404.html 今後もニーズに即したデジタル化について検討を進めてまいります。
40	6月14日	日立市のホームページの見せ方を改善してほしい。ホームページのトップ画面はとても見づらいし、分かりづらい。	改善に向けて検討します	貴重なご意見をいただきありがとうございます。利用者の皆様の利便性向上に努めてまいります。
41	6月16日	さくらアリーナや池の川運動公園でのイベント予定を簡単に確認できるカレンダーの様なサービスを導入してほしい。また、デジタルサイネージを活用して当日に行われている行事を入口付近で表示してほしい。	改善に向けて検討します	運動公園での開催イベント予定については、随時、市スポーツ協会ホームページに掲載していますのでご参照ください。施設入口付近でのデジタルサイネージの活用については、いただいた意見等を参考に検討させていただきます。引き続き分かりやすい広報活動に努めてまいります。
42	6月17日	高齢者路線バス支援について、オンラインで申し込んだが、引き換えはハガキで来た。ハガキレス化、窓口でのペーパーレス化希望する。出来れば受取もオンライン化してほしい。	改善に向けて検討します	オンライン申請導入に当たって、引換えハガキの廃止についても検討しましたが、販売窓口の環境やデジタル機器の利用状況等を踏まえ、従来の対応を継続した経過があります。今後も継続して検討を進め、利便性向上を図っていきます。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
43	6月17日	6月の自動車税の納税通知書について、証明書を早く発行してほしい。わざわざ市役所行って紙の証明書をもらうのは口座振替にしている意味がありません。	改善に向けて検討します	3輪、4輪の軽自動車については令和5年1月から、2輪の小型自動車（排気量250cc超え）は令和7年4月から、軽自動車税（種別割）の車両ごとの納付情報を、軽自動車検査協会がオンラインで確認することができる「軽JNKS」の運用が開始されましたので、継続検査窓口での「納税証明書の提示」は原則不要となっています。 口座振替の方の納付情報については、システムの都合上「軽JNKS」への反映が納期限から最長10日程度かかる状況であり、課題改善に向け、検討してまいります。
44	6月17日	税金を納めに支所の窓口へ行ったが、タイミングが悪く待ちの人数が多く、窓口と呼ばれるまでに時間がかかった。本庁、支所でデジタル表示させている、何人待ちがいるかをネット上に公開して、混雑状況を出してほしい	改善に向けて検討します	窓口の混雑状況を公開するシステムについて導入を検討してまいります。 なお、市税の納付につきましては、コンビニエンスストアや金融機関、口座振替やオンラインによるクレジットカード納付等もできますので、ぜひご利用ください。
45	6月17日	マイナンバーカードの受け取りに行った際、予約が出来ないため、長い時間待つことがあった。マイナンバーに限らず、ネット上で順番取り(当日予約)が可能になればと思う。その際、選択する課を迷うこともあるので、キーワードや質疑応答から選択を導けるようなシステムが良いかなと思う。	改善に向けて検討します	貴重なご意見をいただきありがとうございます。窓口予約システムについて、導入を検討してまいります。
46	6月18日	1、ごみ収集日についてのアプリがあると便利だと思います。神栖市にはカミスコくんアプリがあり、忙しい共働きの夫婦もみやすいゴミカレンダーがあります。 2、また、びんやかん、ペットボトルの日だけでも月2回や週1回あると助かります。3、日立はもっと資源ごみやペットボトル回収に力を入れて良いと思います。集まった資源ごみが再生される数値をデジタル化し、地域の力で町をよくしていることを見える化し、日立市に住んでいることへの幸福度を高めていきましょう。	改善に向けて検討します	公式LINEにより、ごみの出し方やカレンダーなどの配信を行っているところですが、他市のアプリなども参考としながら、より一層市民の利便性向上を図るため、情報配信手段の多様化を検討し、誰もがわかりやすく、使いやすい仕組みづくりを目指しています。 日立市の再生資源回収量は、毎年8月に公開している「清掃事業概要」で各年度ごとの再生資源の回収量等を公開しております。今後は、ご要望がありましたデジタルを活用した回収量を見える化し、市民の皆様が再生資源の回収量を実感できるような仕組みづくりを検討していきます。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
47	6月18日	公立保育園の一時預かりの申請がアナログすぎてとても不便であるため、一時預かりの予約をオンラインでできるようにしてほしい。	改善に向けて検討します	オンラインでの利用予約につきましては、現在予約システムの導入について検討しております。今回いただいたご意見を踏まえ、利便性の向上を図ってまいります。
48	6月20日	日立市在住です。日立総合病院にて妊娠から出産までをお世話になることに決めましたが、不便に感じたことは病院での待ち時間です。デジタル化でリアルタイムに待ち時間がわかるような仕組みができれば、その場を離れてリラックスすることもできるし、だいたいの診察終了時間も予測できるので後の予定が立てやすいです。ぜひデジタルの力で少しでも、医療現場の改善を図っていただけたら幸いです。	改善に向けて検討します	貴重なご意見をいただきありがとうございます。現在日立市では、市内の病院や診療所（医科）のオンライン診療やオンライン予約の導入支援を行うなど、医療現場のデジタル化について推進しているところです。今回いただいた意見につきましては、日立総合病院と共有し、協議してまいります。
49	6月21日	さくらアリーナ、陸上競技場の会議室予約が手書きです。大きなことをやる前に、このような小さいことからデジタル化して下さい。	改善に向けて検討します	会議室等の諸室の貸出、予約方法等について、検討を進めてまいります。今後とも、より使いやすく親しみやすい施設運営を目指してまいります。
50	6月21日	さくらアリーナの施設利用料の支払いにおいて、キャッシュレスの対応がなく現金払いしかできない。便利なキャッシュレス対応の導入を検討いただきたい。	改善に向けて検討します	池の川さくらアリーナの利用料支払いにつきまして、より便利にご利用いただけるようキャッシュレス決済の導入を検討しております。利用者の皆様の利便性向上のため、キャッシュレス対応を含めた支払い方法の多様化に向けて準備を進めてまいります。
51	6月21日	市民運動公園で大会などイベント何をやっているか目立つ様にデジタル表示をして欲しいです。運動公園に来て何の大会をしているのか事務所に聞かないと分からずもったいないです。	改善に向けて検討します	運動公園内の表示につきましては、技術的・費用的な制約等を踏まえて引き続き検討してまいります。積極的な情報発信に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
52	6月21日	不動産の道路調査で、市道番号・幅員などを調べるのに、道路管理課の路線網図や路線番号ファイルをみてアナログでしか調べられないのが不便に感じております。	改善に向けて検討します	このたび、ご要望をいただきました件につきましては、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
53	6月24日	住民票記載事項証明書もコンビニで発行できるようにしてください。	改善に向けて検討します	証明書コンビニ交付サービスにおける住民票記載事項証明書の交付につきましては、費用対効果等を考慮し、検討してまいります。
54	6月24日	犬の登録について、マイクロチップの記録と連動していないみたいで、マイクロチップを登録したのに、市役所でも登録しなくてはいけなくて、不便に感じました。マイクロチップとの連動もして欲しいですが、犬の登録は、窓口に行かなくても、ネットで出来るといいと思います。	改善に向けて検討します	今後、窓口に来所せずともインターネットから申請・決済ができるよう検討を進めていきます。 また、マイクロチップとの連動については、現時点では導入経費に対する費用対効果などに課題があることから、先進事例を研究するなど引き続き他自治体の動向を注視していきます。
55	6月24日	障害福祉サービスの更新。同じ書類をサービス別に全て紙に書いていく必要がある。オンライン手続きも可能ではないか。	改善に向けて検討します	障害福祉サービスの更新申請をオンラインで行うことについては、国の指導の下、児童など一部聞取りが必要な場合を除き、可能なものから順次オンライン化しています。また、聞取りが必要な場合についても、オンライン申請できるように検討を進めます。 なお、オンライン申請が可能な方につきましては、更新時にオンライン申請のご案内を差し上げております。
56	6月25日	道路台帳について、周辺自治体の北茨城市、高萩市、東海村はネットで公開しているが、日立市は今だに道路管理課の窓口でしか公開していない。公開してほしい。	改善に向けて検討します	このたび、ご要望をいただきました件につきましては、関係課と協議を行い、対応を検討してまいります。
57	6月25日	地積図、座標の交付について、オンライン交付してほしい。	改善に向けて検討します	このたび、ご要望をいただきました件につきましては、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
58	6月25日	建築指導課で受け付けに時間がかかり閉庁時刻がせまり、手数料の納付が間に合わない会計課と電話やりとりしてることがあって担当者がとりあえず現金で預かって良いか？ 建築指導課の窓口で電子決済して欲しい	改善に向けて検討します	このたび、ご要望をいただきましたキャッシュレス決済の導入につきましては、関係課と協議を行い、対応を検討してまいります。
59	6月25日	手数料を納付書をきって1階の常陽銀行へ現金で納付してそれをまた5階まで行って見せないといけない。担当窓口で電子決済に対応して欲しい	改善に向けて検討します	このたび、ご要望をいただきましたキャッシュレス決済の導入につきましては、関係課と協議を行い、対応を検討してまいります。
60	6月25日	建築確認申請をレターパック等郵送にて受け付け出来るようにしてほしい。窓口に行かないの場合の手数料受け付け銀行振込で当面对応でも良いが窓口に行かない場合でも電子決済が出来るようにしてほしい。	改善に向けて検討します	このたび、ご要望をいただきましたレターパック等による受付については対応可能です。また、キャッシュレス決済の導入につきましては、関係課と協議を行い、対応を検討してまいります。
61	6月25日	現況平面図をオンラインで交付出来るようにしてほしい。 窓口に行ってから1階の常陽銀行に現金を持って行かないと交付してもらえないことが不便	改善に向けて検討します	このたび、ご要望をいただきました件につきましては、関係課と協議を行い、対応を検討してまいります。
62	6月25日	開発登録簿をオンライン交付出来るようにしてください。 窓口に行って古い台帳を探してコピーをとってから納付書きって1階の常陽銀行に現金を持って行ってそれからまた5階まで行って見せないとももらえないことが不便	改善に向けて検討します	このたび、ご要望をいただきましたオンライン交付につきましては、関係課と協議を行い、対応を検討してまいります。
63	6月25日	手数料を納付書をきって1階の常陽銀行まで払いに行かせる慣習を止めてください。水戸市やひたちなか市でも手数料は担当窓口で現金納付、領収書を発行してくれます。電子決済に対応して欲しいです。	改善に向けて検討します	このたび、ご要望をいただきましたキャッシュレス決済の導入につきましては、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
64	6月25日	地下駐車場等市営駐車場の支払いをキャッシュレス支払を導入してほしい。楽天ペイを導入してもらえると助かります。	改善に向けて検討します	日立シビックセンター地下駐車場の利用料支払いにつきまして、利用者の皆様の利便性向上のため、キャッシュレス対応を含めた支払い方法の多様化に向けて検討いたします。
65	6月25日	らくらく窓口交付サービスについて、住民票記載事項証明が発行できないのはなぜですか。	改善に向けて検討します	らくらく窓口証明書交付サービスにおける住民票記載事項証明書の交付につきましては、費用対効果等を考慮し、検討してまいります。
66	6月26日	窓口での順番待ちの時間が長い。外食産業や医療機関で活用されているように、スマホでの予約を可能になれば、予定を決めて行動できるので、採用検討をお願いします。	改善に向けて検討します	スマートフォン等を活用したオンライン予約システムの導入については、他自治体の事例などを参考にしながら、令和8年度以降の導入に向けて検討を進めてまいります。 今後とも市民の皆さまの声をもとに、利便性の高い行政サービスの提供に努めてまいります。
67	6月26日	本日、市役所から「令和7年度日立市省エネ家電導入促進事業補助金交付決定兼確定通知書」が、郵送（紙です）で届きました。先日 私がWebで申請したものです。この様な文書も、PDFにしてメールで送付して頂きたい、よろしくお願いします。	改善に向けて検討します	本市においても、各種文書のオンライン交付は市民サービスの向上につながる重要な取組であると認識しております。 ご提案の内容を踏まえ、令和8年度以降の導入を検討してまいります。
68	6月27日	オンライン通院を初めてほしい。病院へ行かずに自宅などで済ませたい。他県、他国問わず自分に良い医者の診察を何処でも受けたい。	改善に向けて検討します	貴重な御意見を頂戴し、誠にありがとうございます。日立市では、令和7年4月から、中学生以下のお子様を対象に「ひたち小児オンライン医療サービス」を開始したところです。また、市内の病院や診療所（医科）のオンライン診療やオンライン予約導入への支援を行うなど、医療現場のデジタル化について推進しております。引き続き市民の安心できる医療環境の確保に向けた取組を進めてまいります。
69	6月10日	予防接種の予診票の手書きが不便なので、デジタル化を進めてほしい。	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	本手続は国が定める要領で行っており、現在、国主体で予診票のデジタル化をはじめとする「予防接種事務のデジタル化」の検討を進めています。今後、各種システム等の整備が進められていく予定でありますのでご理解をお願いします。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
70	6月12日	保育料を窓口で支払っているが、これをオンライン決済出来る様にして欲しい。	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	保育料は、市税や保険料等に比べ対象件数が少ないため、コスト面を考慮し、口座振替による納付を原則とさせていただいております。御理解と御協力をお願いします。なお、利用者の利便性の観点から、今後、オンライン決済の導入について検討してまいります。
71	6月16日	大きい冊子を持ち運ぶのが大変なので、妊婦健診の助成券をデジタル化してほしい。	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	妊婦健診受診票は、茨城県全体で管理方法を検討する必要があるため、日立市単独でのデジタル化は難しい状況です。現在、国において妊婦健診をはじめとする母子保健情報のデジタル化を検討を進めているため、今後の動向を注視しながら検討していきます。
72	6月17日	がん検診の手続きについて、市報とかで確認しないと手続きが出来ないのが不便。また、自身で日時が決められないこと、キャンセルする場合は連絡しないといけないことが面倒です。以前のよう健康カレンダーを配布して欲しいです。	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	がん検診の申込方法等は、市報のほか、ホームページにも掲載しておりますので、ご利用ください。 また、がん検診は受診されるかたの年齢、前年度の受診歴等により、受診の可否や検査方法が変わるなど、システム化に向けた課題があり、先進事例を参考にし、費用対効果やお客様の利便性などを勘案しながら、検討を行っていきたいと考えます。 健康カレンダーについては、ご不便をおかけしており、申し訳ございません。令和7年度から、市民課、各支所、交流センター、保健センターのほか、市関連施設で配布し、ホームページにも内容を掲載しておりますので、ご利用ください。
73	6月25日	建築計画概要書の閲覧及び写しについて、オンライン交付してほしい。	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	このたび、ご要望をいただきました建築計画概要書の閲覧および写しの交付のオンライン化については、建築計画概要書のデータ化や閲覧システム導入に多額の費用が発生することが見込まれる等、早期の改善が困難な状況ではあります。今後も利用者の皆様の利便性向上に向けて検討いたしますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
74	6月25日	建築計画概要書の交付にてマイクロフィルムのデータを印刷するため、縮尺があっていない。 他の行政（茨城県、水戸市、ひたちなか市など）は縮尺があっているものを交付している。 マイクロフィルムの導入は当時の日立市の判断であるため縮尺についても復元して交付してほしい。	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	このたび、ご要望をいただきましたマイクロフィルムの縮尺については、専用の機械を使用して撮影及び印刷するため、縮尺の復元は困難です。また、マイクロフィルムのデジタル化について、多額の費用が発生することが見込まれるなど、早期の改善が困難な状況ではあります。今後も利用者の皆様の利便性向上に向けて検討いたしますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
75	6月25日	ラインできた地震の地点の表現について、続けながらの書き方は見づらいです。1箇所で行、改行した方が見やすいと思います。	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	LINEによる災害情報の通知については、県が発信する災害情報を文字情報として自動配信しておりますが、スマートフォンの機種や文字サイズの設定により、改行の表示が異なる場合があります、現時点での対応が難しい状況です。いただいたご意見は県と共有させていただき、対応を協議させていただきます。
76	6月25日	地下駐車場等の混雑状況をオンラインで確認出来るようにしてほしい。駐車場内マップも掲載してほしい。	改善に向けて検討します	日立シビックセンター地下駐車場のオンラインでの混雑状況の情報発信については、導入に多額の費用が発生することが見込まれる等、改善が困難な課題があります。今後も利用者の皆様の利便性向上に向けて検討いたしますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
77	6月28日	南部図書館を楽しく利用しています。個人ごとにカードがあり、番号を付番されているので、貸出歴のデータを管理して提供できるシステムがあると、振り返りができて楽しいのでは、と思いました。	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	日立市立図書館ホームページの「利用者メニュー」に「お気に入り」機能があり、利用者自ら操作しなければなりません、すでに読んだ本やこれから読みたい本を登録しておくことができます。このほか、既存アプリになりますが、「読書メーター」に読書を記録することができます。 なお、御要望いただいた御意見については、今後、御要望に沿えることができるか十分に検討してまいります。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
78	6月10日	マイナンバーのパスワード作成を支所で行ったが、待ち時間が長く、パスワードの作成も担当者が操作に慣れておらずスムーズには進まなかった。オンラインで申請できるようにしてほしい。	法令の趣旨等により対応が困難です	ご不便をおかけして申し訳ございません。市区町村におけるマイナンバーカードの暗証番号に関する事務については、国の法律、事務処理要領で定められており、オンラインでの手続はできない現状です。 なお、暗証番号の初期化・再設定はコンビニエンスストア等でも可能です。詳しくは、公的個人認証サービスポータルサイト (https://www.jpki.go.jp/jpkidreset/howto/index.html)をご覧ください。 また、窓口での手続につきましては、円滑にご手続いただけるよう、職員教育に努めてます。
79 80	6月10日	選挙の投票を是非、オンラインでできるようにしてほしい。	法令の趣旨等により対応が困難です	オンライン投票を実現するには法改正が必要であり、市選挙管理委員会では、国の検討状況を注視していくとともに、引き続き選挙人の投票機会の確保のため、投票環境の向上に努めていきます。
81	6月11日	マイナンバーの更新もオンライン手続できると嬉しい。	法令の趣旨等により対応が困難です	市区町村におけるマイナンバーカード搭載の電子証明書更新事務は、国の法律、事務処理要領で定められており、オンラインでの手続はできません。 なお、マイナンバーカード本体の更新につきましては、有効期限2～3ヶ月前に地方公共団体情報システム機構から送付される「有効期限通知書」に記載のあるQRコードからオンライン申請が可能です。
82	6月15日	図書館で借りた本の延長について、電子手続きで一度は延長できるが、読み切れなくて再度延長したい場合は窓口で手続きしなければならず不便であるため、リクエストが入っていない場合は二回延長できると幸いです。	法令の趣旨等により対応が困難です	Webでの延長が1回である理由は、一利用者が資料を占有することを防ぐことが目的となっております。 ご理解とご協力の程よろしくお願い申し上げます。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
83	6月14日	不在者投票でわざわざ市役所まで行かなくてはならず面倒に感じた。オンラインで投票したい。	法令の趣旨等により対応が困難です	オンライン投票を実現するには法改正が必要であり、市選挙管理委員会では、国の検討状況を注視していくとともに、引き続き選挙人の投票機会の確保のため、投票環境の向上に努めていきます。
84	6月19日	高額療養費支給申請書(国民健康保険・後期高齢者医療)を「市役所で紙申請書に記入」または「紙申請書に記入して郵送」で提出の必要がある。国のマイナンバーカードの「保険証情報」と「公金受取口座」を利用して申請を省略できないでしょうか。	法令の趣旨等により対応が困難です	マイナンバーカードに紐づく「保険証情報」と「公金受取口座」を利用して高額療養費支給に係る申請を省略することは、法令により現時点では困難となります。 後期高齢者医療制度の高額療養費については、茨城県後期高齢者医療広域連合が所管しているため、茨城県後期高齢者医療広域連合へ伝えさせていただきます。
85	6月19日	パスポートの受け取りについて、印紙（オンライン申請）の費用把握していなかった。（売店） 印紙を廃止し、QRコード等の納付にしていきたい。カード決済でも領収書発行願う。	法令の趣旨等により対応が困難です	パスポートの手数料については国の法令等で規定されているため、納付方法の拡充等国へ要望してまいります。
86	6月22日	自立支援手帳の更新が各支所で出来ず、本庁に行かねばならず、面倒です。	法令の趣旨等により対応が困難です	自立支援医療（精神通院）の更新などの受付につきましては、申請者の状況によって必要な書類が異なること、支所窓口では確認できないことが含まれていることから、本庁障害福祉課窓口でのみ受付しております。お手数おかけいたしますが、御理解いただきますようお願いいたします。
87	6月22日	障害福祉or福祉関係の手続きが土日出来ない。 手帳の更新など。窓口手続きに行かないと更新出来ない不憫さが有りケータイなどのデジタルで最後まで出来れば有難いです。	法令の趣旨等により対応が困難です	オンラインによる申請は、可能なものから順次実装しています。しかし身体障害者手帳や精神障害者保健福祉手帳などについては、法令等により診断書の原本の添付が必要であるため窓口での申請となっています。 なお、郵送による申請ができる場合がありますので、障害福祉課まで御相談ください。

No.	日時	意見・要望	対応	回答内容
88	6月27日	障がい者手帳、医療管理票もマイナンバーカードでお願いします。手続きと医者診断書もデジタル化にてお願いします。市役所と病院へ行かずに済ませたい。診断書も病院が県庁へ送信し郵便局へ行かずに済ませたい。	法令の趣旨等により対応が困難です	障害者手帳のうち、身体障害者手帳につきましてはマイナンバーカードとの紐付けがされています。また、茨城県が管轄している療育手帳及び精神障害者保健福祉手帳につきましても、マイナンバーカードとの紐付けがされているとの報告がありました。しかし、同様に茨城県が管轄している医療管理表（自立支援医療自己負担上限管理表のこととします）につきましては、マイナンバーカードとの連携はできていません。 また、それらの申請等の手続きにつきましては、管轄している茨城県の指導のもと市で行っておりますが、診断書を含め紙での申請とされております。デジタル化やオンライン化について、県に要望していきます。
89	6月28日	障がい者手帳、医療費管理票をマイナンバーカードにしてほしい。障害年金を含めて完治するまでは永久に受けとれてその間は手続きなし、入会、退会はデジタル申請でお願いしたい。	法令の趣旨等により対応が困難です	障害者手帳のうち、身体障害者手帳につきましてはマイナンバーカードとの紐付けがされています。また、茨城県が管轄している療育手帳及び精神障害者保健福祉手帳につきましても、マイナンバーカードとの紐付けがされたら県から報告がありました。しかし、同様に茨城県が管轄している医療管理表（自立支援医療自己負担上限管理表のこととします）につきましては、マイナンバーカードとの連携はできていませんので、県に要望していきます。なお、障害者手帳の等級につきましては、法令で定められているため対応は困難です。