令和2年度　市民の声一覧(令和2年4月1日～令和2年9月30日)

受付月	分類	件名	市民の声の内容の概要(公表用)	回答(対応)内容の概要(公表用)	担当課
4月	手続・届出	マイナンバーカードを活用しての住民票や印鑑証明のコンビニ交付について	マイナンバーカードで，コンビニの住民票・印鑑証明の発行ができるようにお願いいたします。	本人に電話し，コンビニ交付には市の予算の持ち出しが多いことなどを説明しました。 ※マイナンバーカードの普及を促進するためには，カードの利活用を図ることが重要であるとの観点から，令和4年3月を目途に住民票と印鑑証明書のコンビニ交付を開始できるよう準備業務を進めています。	中央窓口センター
4月	手続・届出	薊野窓口センターについて	高知市のホームページで薊野出張センターが載っているページがグーグル検索から引っかかりました。まだあったっけと期待してしまう。 ページの整頓をしてほしいです。	本市のホームページについてご意見をいただき，ありがとうございます。本課の以前の窓口センターの情報で，既に閉鎖しております薊野窓口センターのことでご迷惑をお掛けしました。ご連絡をいただきまして，直ちに情報を削除いたしました。今後は，このような古い情報が検索できないよう，より一層のホームページ管理に努めてまいりたいと考えておりますので，ご理解を賜りますようお願い申し上げます。	母子保健課
6月	手続・届出	マイナンバーカードの交付・受取りについて	マイナンバーカードの交付は，市役所窓口における直接交付のみで，15歳未満は保護者の同席が必要です。 地域の窓口センターで受け取る場合は予約制で，繁忙期は予約できないと中央窓口センターで案内を受けた。 子どもが多い世帯は，子ども全員を連れていかなければならないが，仕事があるので本庁に午後5時は絶対に間に合わない。 地域窓口センターも，交通渋滞を考えると間に合わない可能性が高い。 マイナポイントの申込みが7月から可能となり，総務省もナイナンバーカードの申請を広く啓発している中で，このような体制でよいか。 地域窓口センターは繁忙期は予約できないということであるから，おそらく今後は予約が困難になるかと思われる。 特別窓口を設置するなどの対応を至急検討すべきである。	マイナンバーカードの交付促進のため「普及促進計画」を立て，地域窓口センターで電話予約を受けた上で土日にも交付できる体制を組めるよう検討しています。 ※令和2年8月から9月に，3か所の地域の窓口センターにて，第2土曜日に予約制で休日交付を行いました。令和2年10月から本庁舎にて，第2土曜日とその翌日の日曜日に休日交付を開始しました。	中央窓口センター
6月	手続・届出	モニターでの呼出しについて	呼出しの音が小さすぎて聞こえない。 全てのモニターに呼出済みの番号を出し続けないと分からない。	番号をお呼びした時に，窓口に来られなかった場合は，通常は呼出済番号としてモニターに表示されますが，呼出機の仕様上，モニターに呼出済みの番号として表示されない場合が一部あります。 このため，事務フローを見直し，呼出済みの番号が表示されない場合が無くなるよう改善いたします。	中央窓口センター
8月	手続・届出	窓口サービスについて	住民票を取りに来たら，続柄のことを「ぞくがら」と言われて非常に耳障りだった。 最近は慣用読みとして「ぞくがら」も許されるとは思うが，市役所なんだから正しく「つづきがら」と言うように徹底して欲しい。	正しい表現で対応ができないかったことについてお詫びいたします。 担当職員全員に対し，分かりやすく，かつ，正しい表現での説明を行うように周知いたしました。	中央窓口センター
8月	手続・届出	マイナンバーの交付について	ネット申請して取りに来るよう書類が来たので市役所に行った。そしたら2時間待ちだった。地下駐車場に停めてわざわざ来てこれはあり得ない。だったら入る前に「ただいま●時間待ち」とかすべきでは？仕事していたらこれは無理でしょう。夕方に寄ったとしても明日になりますといわれる可能性もあるわけだ。で，地域の窓口センターへ行こうとセンターに電話したら書いてあるコールセンターへ電話してということで，（これも書類見ても必ずコールセンターへ連絡する説明がない），なかなかつながらないコールセンターへ連絡したら最短日が2週間後，しかも時間指定。意味が分からず，こちらはその日時以降ならいつ取りに行ってもいいんだと解釈していたら，その日時に必ず来いという意味だった。だったらそういう説明を前もって書類で示すべき。 仕事の関係でちょうど2週間先は予定が分からず。それを言うととりあえず予約しておいて変更は受け付けますとのこと。もう少し働いている人やそれ以外の人もそんなに待ったり大変だと思うから合理的，効率的方法を考えてほしい。すべてにおいて，民間ならあり得ないほどのんびりしている。期日以降にすぐ渡せるようにするにも個人情報がというが，実際窓口の人はその個人情報を結局見ているわけで，そこまで言うならPCやIT技術で人が見ないくらいにできるわけじゃないから，きちんと管理されれば，市民が待たなくてもいいようになれば，その手間暇とわずらわしさは仕事として当然と思って個人情報の管理徹底と速やかな処理手続を同時にしてほしい。今時の発想と思えない。コロナもあるわけで，そんなにそこに滞在させるのはどうだろうか。世の中はどんどんIT化しているのに，あまりにローテクな感じがする。せめて説明など配慮ぐらいでも希望する。	マイナンバーカードの受取りと7月から始まったマイナポイントの手続で来庁される方が急増し，窓口が混雑している状況です。 待ち時間の緩和を目的として8月17日からマイナポイント手続支援用にパソコンを3台増設し，それぞれに職員も配置しマイナポイント専用窓口を設けます。 地域窓口での受取予約については，交付案内ハガキと同封している「マイナンバーカードの交付について」の手紙の中でコールセンターでの予約が必要であることを案内しています。 ※令和2年8月から9月に，3か所の地域の窓口センターにて，第2土曜日に予約制で休日交付を行いました。令和2年10月から本庁舎にて，第2土曜日とその翌日の日曜日に休日交付を始めました。	中央窓口センター