

受付月	分類	件名	市民の声の内容の概要 (公表用)	担当課	回答(対応)内容の概要 (公表用)
4月	行政	各種会合のリモート対応について	<p>高知市が主催して行っている会合について、リモートでの参加を可能にしていきたい。</p> <p>仕事柄、救護病院の連絡会やワクチンの説明会など、様々な会合に出席しなければならないのですが、コロナ禍の昨今においてもリモート参加の選択ができない状況となっております。</p> <p>リモートでの会合については、他の業種では今や当たり前となっております。運営側のメリットとしては会場設営の手間削減、資料配布の手間と資源の削減、感染拡大のリスク回避などがあると思います。</p> <p>私たち参加者のメリットとしては、移動時間の削減、勤務時間外の参加のしやすさ、投影画面の見やすさ、感染リスク回避などがあります。</p> <p>是非とも、早急なご検討をお願いいたします。</p>	地域保健課	<p>ご指摘のとおり、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、会議については多くの業種でリモートによる開催に切り替わっており、当課でも主催する会議や研修のうち開催の趣旨や内容に鑑み、可能なものについてはZoomによるリモート開催に切り替えて実施してまいりました。</p> <p>先日、ご案内を差し上げた会は、災害医療に関する活動報告や情報交換を行い、災害時に備え病院間や保健所との連携強化を図る目的で開催しております。</p> <p>当課としましても病院・行政の担当者が直接顔合わせができる貴重な機会と捉えており、災害時にはそのような横のつながりが重要であること、ご意見・質問を気軽に出していただけるように、十分な広さの会場を用意し、換気・マスク・消毒など基本的な感染対策を実施した上で、集合形式での会議を実施することに致した次第です。</p> <p>今回、いただきましたご意見をもとに、当課主催の会議の開催方法につきまして協議を行った結果、今後は会場に集まっていたり形式をとる場合でも、リモートでの参加も可能なようZoomによる同時配信を行うことを基本とし、この形式で運用いたします。</p>
5月	行政	電話対応について	<p>パパママ教室の予約のために、母子手帳交付時にいただいたパンフレットに記載してあった高知市コールセンターに電話しました。</p> <p>電話はすぐにつながりましたが、その後2回転送されたようで、最後の方はしばらくお待ち下さいと言われて保留(15分以上)の状態が続きました。</p> <p>名前や電話番号が聞かれた訳ではないので、予約は完了していないと思いましたが、保留の状態があまりに長いので、一度電話を切りました。</p> <p>その後、ホームページに記載している母子保健課に電話をすると、スムーズに対応していただき予約もできました。</p> <p>今回のことで、コールセンターから他の部署への連携が取れていないと感じました。</p>	母子保健課	<p>この度は、電話の受付において、大変ご迷惑とご不快な思いをさせていただきましたことに対しまして、心より深くお詫びいたします。</p> <p>「パパママ教室」の受付が、高齢者の新型コロナウイルス感染症の予防接種の受付開始日と重なったため、コールセンターにつながりにくくなると判断し、母子保健課で集約することに変更いたしました。</p> <p>当日は、コールセンターからの転送もあり、電話が複数集中したため、このようなご迷惑をおかけすることになってしまい、本当に申し訳ありませんでした。</p> <p>今後は、職員に対してきちんと受付内容を周知し、それができない場合は、連絡先をお聞きし、改めて掛け直す等対応を徹底していきたく思います。</p>
5月	行政	個人カードの受取について	<p>3月にマイナンバーを申し込みました。</p> <p>子供は確認書類が不足していたため窓口での受取りになりました。</p> <p>1か月できるとのことでした。2か月以上たっても連絡がないので問い合わせとできているとのこと。</p> <p>2つ以上の確認書類があれば受け取れますとのことだったので、子供を連れて持参するとハガキか通知カードが必要ですよとされました。</p> <p>子供は障害があり、予定外のことは苦手です。</p> <p>子供本人が来ないと受け取れないので、地下駐車場でやっと思いで子供を車から降りてもらい言われた内容がこれです。</p> <p>コロナ感染者上昇の上、嫌がる子供を又連れてくるのは忍びないと思い、子供も来て2つ以上の確認書類を持ってきているので書留で送ってもらえませんかと言えずとできないとのことでした。</p> <p>私達にとってまた来てくださるは簡単な事ではないです。</p> <p>もう少し柔軟に対応してほしいのと職員さんに話せた上で納得したかったです。</p> <p>窓口任せにしないでください。</p>	中央窓口センター	<p>様々なご事情により窓口にお越しいただくのが困難なお客様がご来庁された場合は、職員が地下駐車場までお伺いし、本人確認及びカードを交付する対応を行っておりますが、ご事情を正確に聞き取れなかったことにより、適切に対応できず申し訳ありませんでした。</p> <p>令和3年5月現在、マイナンバーカードの交付申請が急増しており、カードの申請をいただいてから交付の準備が整うまで1か月半以上時間を要する状態です。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染症予防等により窓口での混雑を防ぐため、交付通知書を分散して送付しており、ご通知が通常より遅くなっております。</p> <p>今後は、新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、可能な限り早期の通知を行ってまいります。</p> <p>今後は、正確な聞き取りとサービスの案内に努めるとともに、窓口の研修体制も含め改善を図ってまいります。</p>