

令和4年度 市民の声一覧(下半期公表用)

受付月	区分	件名	市民の声	回答(対応)内容	担当課
12月	手続・届出	マイナンバーカード利用で戸籍が取れない	パスポートの期限が切れて、戸籍を取り寄せる必要がありました。マイナンバーカードを利用したらコンビニの複合コピー機で取得できると聞いていたので、コンビニへ行って操作しましたが、高知県だけ選択できませんでした。全国で高知県だけ証明書を取得できるようになっていませんでした。マイナンバーカードの導入から5年経過していますが、高知県は一体何をしていたのでしょうか。マイナンバーカードでの対応が可能になれば、利便性の向上や役所の省力化につながり、税金の有効活用になると思います。	本市では、本年3月からコンビニ交付サービスを開始しておりますが、費用面や、将来発生の可能性のある南海トラフ地震対策の面などから、国の関連団体が管理するクラウドシステムを採用して実施しており、この方式では現在、住民票と印鑑証明書のみに対応となっております。この団体によりますと、戸籍証明書についても将来のサービス開始に向けて検討中とお聞きしておりますが、現時点でサービス開始時期は未定です。本市といたしましても、サービス改善のため、コンビニ交付サービスの拡充を行いたいと考えており、この度〇〇様からのご意見を受けまして、コンビニ交付クラウドシステムを運用する団体に対し、実際にご要望があったことを伝えて、早期実施を求めることといたします。	中央窓口センター
10月	手続・届出	マイナンバーカードの申請について	マイナンバーカードの交付をスマホから申請して、登録書類に不備があり、メールが来ましたが、再申請で1からやり直すかネットで修正登録が出来るかを市役所に先程問い合わせました。不備の連絡は早かったが、その後どうしたらいいかも書いておいてほしいと思います。	スマートフォンからのマイナンバーカード申請の場合、国に直接申請情報が送信され、仮に何らかの不備があると判断された場合には、国から申請された方に、メールにて、不備があったことをご知らせする通知が届きます。この場合、メールの本文に記載されたURLのリンク先、または初めに申請いただいた際にご利用いただいた申請書に印刷されたQRコードから読み込んだリンク先のページから、再度申請をしていただく必要があります。申請してからカードを作成し、高知市役所に送るまでの手続きは国が行いますが、〇〇様が行った申請が、国で不備なく処理ができていくかどうかを調べることは高知市役所でも可能ですので、その場合には下記連絡先までお問い合わせください。また、仮に最初に申請した際の申請書と、不備があったことのお知らせが記載されたメールのどちらも無くされている場合には、不備になった申請の取り止めと、QRコードの入った申請書の再発送の手続きを行わせていただきますので、この場合も下記連絡先までお問い合わせください。カードができましたら、高知市から「交付通知書」を申請者ご本人様宛に送付いたします。通知書と本人確認書類などをお持ちになって、市役所窓口または臨時で開設しているマイナンバーカード交付センター(事前予約制)、地域の窓口センター(事前予約制)のいずれかでカードをお受け取りいただけますようお願いいたします。持ち物の詳細については、通知書に同封させていただきますので、ご確認をお願いいたします。 (連絡先) 中央窓口センター マイナンバー交付担当 088-823-9455	中央窓口センター
2月	手続・届出	マイナンバーカードの申請について	義母が老人ホームに入所しています。健康保険証がマイナンバーカードに一体化しますが、なかなか作成の手続きが出来ません。量販店に役所の方が出向くように、老人ホームに作成の手続きに出向く計画等は有りますでしょうか。	ご質問にありました申請サポートのサービスは、令和4年度については終了しており、令和5年度は未定となっております。老人ホームなどの施設では、本人確認書類をお持ちでない方がおられる可能性が高く、郵送での交付が難しい場合があるなどの課題もあるため、申請サポートにお伺いする際は、事前準備を十分に行ったうえで対応したいと考えております。また、将来的には国において、ケアマネージャーなどが本人確認を行うなど、制度の見直しを検討中ですので、こうした動きも注視してまいります。なお、マイナンバーカードの申請につきましては、スマートフォンなどをお持ちの方であれば、ご家族の方などが代理で写真撮影を行っていただき、申請していただくことも可能ですので、ご検討ください。	中央窓口センター