

令和5年度 市民の声一覧(上半期公表用)

受付日	区分	件名	市民の声	回答(対応)内容	担当課
4月	手続・届出	マイナンバーアンケート商品券1万当たる	高知市マイナンバーカード商品券が当たったという友人の話を知りませんでした。 12月末、〇〇スーパーの支所出張にて、マイナンバーカードへ健康保険と銀行口座のひも付けをしてもらいました。 LINEの高知市情報は見ましたが、あかるいまちに掲載されていたのでしょうか。 探してみましたが見つかりません。 どのようにしてマイナンバー商品券キャンペーンが広報されたのでしょうか。 また、このキャンペーンによって、どれだけの新規のカード取得があったのでしょうか。	「高知市マイナンバーカード商品券キャンペーン」につきましては、事業実施にあたり、以下の方法で広報を行いました。 ・高知市広報あかるいまち1月号の「INFORMATION(高知市からの大切なお知らせ)」コーナーへの記事掲載 ・高知市ホームページや高知市公式SNSによるインターネット広報 ・報道各社へのプレスリリース（高知新聞他への新聞掲載、テレビ局各局でのニュース放映） ・市内量販店の各店舗におけるチラシ配布(※本キャンペーンにご参加いただいた各社のうち、ご協力をいただける量販店のみ) ・市役所本庁舎及び地域窓口センター、マイナンバーカード交付センター等でのチラシ配布 なお、今回のキャンペーンは、国が行っているマイナポイントの対象となる申請時期と重なっておりますことから、このキャンペーンのみでの効果を確認することは難しいのですが、2月末までにカードを受け取った方を応募対象としていたことから、2月の1日当たりの交付件数が過去最高となっていることから、一定の効果があったものと考えております。 広報にあたりましては、使用可能な手段は可能な限り活用させていただいたところですが、今後の事業実施の際には、より多くの市民の皆様へ情報が伝わるよう、努めてまいります。	中央窓口センター
4月	手続・届出	住民票	先月18歳の息子が住民票(世帯全員)を取りに行きましたが、取ってきたものは続柄が記載されていない住民票でした。 私(母親)が出向いて調べてもらおうと、「職員の方で聞き取り、続柄はいらないとチェックしているので、間違いございません」との回答で、再発行に400円費用がかかり納付が行きませんでした。 あまりにも不親切な対応です。 息子は分からずにそこにチェックしていないのであって、その説明もなく、喋っている内容も聞き取れないまま、返事をしたかも覚えていない状態でした。 私が「同じお金ならば、なぜ続柄を入れてくれて印刷してくれなかったのか」と聞くと、「要らない方もおられますので」との返事でした。 この住民票は使えないし、「使っていないので差し替えて欲しい」と言いましたが、「残念ですが息子さんチェックしてないから」とずっと同じ事の繰り返しでした。 こんなおかしな対応がまかり通るのでしょうか。 どうして融通の効かない対応なのでしょう。 要らない項目だけチェックするように変更したらどうですか。 始めに対応した職員もなぜチェックしてないのか、相手が理解していないという心使いも無いのでしょうか。 一般の会社ならそこまで気を付けますが、なぜ市役所にお勤めの方は事務的なことしか出来ないのでしょうか。	住民票の差し替えにつきましては、本市では、今回のように、市民の方が取得した住民票の記載項目に不足がある場合、取得した住民票がいずれの手続きにおいても使用されていない時には、取得日当日に限り差し替えることとしております。 ただし、本市側の発行誤りであることが確認できた場合には、当日でなくても差し替えをさせていただきます。 今回は、住民票を取得した日から数日が経過しており、また、交付請求書の記入どおりに交付させていただいていることから、差し替えに応じることはできませんでした。 住民票の交付請求を受付する際には、世帯主との続柄、本籍・筆頭者等の記載が必要でないか、また、市民の方が必要な住民票の内容が分からない場合には使用目的を必ず聞き取り、手続きに必要な住民票を交付できるように努めているところでございます。今後も、窓口での説明や聞き取りにつきましては丁寧にうやうや、窓口職員に周知徹底をさせていただきます。 住民票交付請求書の変更に関するご提案につきましては、当該事務の根拠となる住民基本台帳法においては、「特別な請求がない限りは、世帯主との続柄、本籍・筆頭者、個人番号、住民票コード等の記載を省略した住民票の写しを交付することができる。」と規定されており、これらの項目を省略した住民票を交付することが原則となっております。 従いまして、これらの項目の記載が必要な場合は、その項目にチェックを入れていただく現行の方法を継続させていただくこととなりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。	中央窓口センター
6月	手続・届出	マイナンバーカードの返納について	マイナンバーカードを自主的に返納する手続きについて、高知市のホームページには記載がありません。 ホームページに掲載したり、広報紙でも紹介してください。 ちなみに、ホームページに返納手続きに関する記載がある自治体もあります。 返納を推進するものではありませんが、カードの取得は任意であり、取得後には返納する自由もあり、返納自体は一般的な行政手続きの一つであるので、その情報を市民に知らせないのは問題だと思います。	マイナンバーカードの普及促進は、国のデジタル田園都市国家総合戦略におきまして、主要なデジタル基盤の項目の一つに位置付けられており、本市におきましても、マイナンバーカードは行政のデジタル化・市民サービスの向上につながるものとして、交付率向上の取組を積極的に推進しているところです。 一方で、カードの取得は個人の任意であり、返納する自由もあります。また、ここ最近のマイナンバーカードを巡る社会情勢も鑑みますと、今後返納に関する市民の皆様への関心が高まることも考えられます。 したがって、本市におきましても、返納に関する案内について、市民の皆様への一定の広報が必要であるとして、ホームページにおいて返納に関する記事を掲載することといたしました。また、ホームページ上の「よくあるご質問と回答」にも返納に関する手続き方法等をご確認いただけるようにいたしました。	中央窓口センター

7月	手続・届出	給水装置所有者異動届における土地登記簿謄本の提出について	<p>給水装置所有者異動届のご案内における給水装置所有者異動の申請様式一覧で、「旧所有者の署名・押印が無い場合は、誓約書と土地登記簿謄本写または不動産売買契約書写を併せて提出してください。」と記載されています。</p> <p>「※土地登記簿謄本写につきましては、発行から3か月以内のものを添付してください。なお、インターネットで提供されるネット謄本(認証文および登記官の印がないもの)は不可です。」との注意事項がありますが、高知県下の地元金融機関では、添付書類として「インターネットで提供されるネット謄本」でも「可」となっております。</p> <p>地元金融機関では「可」となっているのに、高知市役所上下水道局では「不可」となっていることに納得がいきませんので、このことについて再検討していただきたいと思っております。</p>	<p>給水装置所有者異動届は新旧所有者の署名をいただく事が基本となりますが、旧所有者の署名がいただけない場合は、土地登記簿謄本写または不動産売買契約書写と誓約書をもって上下水道事業管理者の承認を受けることとなっております。(高知市給水条例施行規程第3条)</p> <p>給水装置はお客様の財産でありますことから、その所有権を異動する手続きにおきましては、細心の注意をもって取り扱うことが重要となります。</p> <p>インターネットで提供されるネット謄本(認証文および登記官の印がないもの)については証明書としての効力がなく、現段階ではそれが正と確認できないことから、従前どおり認証文および登記官の印がある土地登記簿謄本の提出をお願いいたします。</p> <p>昨今のDX利活用による社会の状況は日々変化しており、これらについての情報収集をおこなったうえで、改善できるものについては関係各所と調整をはかり、対応できるよう努めてまいります。</p>	上下水道局お客さまサービス課
----	-------	------------------------------	---	---	----------------