

未来のまちをつくるあなたの声への回答について

投函日	令和4年12月7日
投函者	60代 女性
投函方式	本庁舎窓口にて手渡し
返信希望の有無	有
ホームページ等への掲載の可否	可

【内容】

○マイナンバー申請

- ・チラシに巡回でない申請の必要書類が書いてない 分かりにくい
- ・電話にて問い合わせ時に、本人確認書類等の説明がなかった 窓口に来たら必要と言われた
- ・本人確認書類を後日、持ってくるよう言われたがその詳細を言われなかった
- ・本人確認を1つでOKと言われた、2つ必要なはず

○窓口

ペンが書けなかった

【回答】

1. 「巡回申請のチラシに役場窓口で申請する場合の必要書類の記載がなく分かりづらい」

(回答)

巡回申請のみに焦点を当てて作成したもののため、窓口申請に対する記述はしておりませんでした。今後同様のチラシを作成・配布する際には記述について検討いたします。

2. 「事前に電話で問い合わせをした際に本人確認書類についての説明がなかったため、用意せずに窓口に来ることになった」

(回答)

説明不足によりご迷惑をお掛けし、またご不快な思いをさせてしまったこととお詫びいたします。今後の対応においてこのようなことがないようにいたします。

3. 「本人確認書類を後日持ってくるように言われたが、その詳細（1点で良いのか等）を説明されなかった」

(回答)

重ねての説明不足によりご迷惑をお掛けしたことをお詫びいたします。今後の対応について、このようなことがないようにいたします。

4. 「再度窓口に来た際、本人確認書類は1種類でよいと言われた。本来2点必要なのでは」

(回答)

ご指摘のとおり、マイナンバーカード申請の場合は顔写真のない本人確認書類は2種類提示いただく必要があります。今後はこのような対応をすることがないようにいたします。

5. 窓口にてペンが(かすれて)書けなかった。(ペンの試し書きの用紙を窓口を用意するなどしないのか。また、ペンの交換を職員から申し出ることもなかった)

(回答)

窓口に設置されているペンについて、確認を怠り、また書けなかった際に替わりのペンを提供するなど窓口における配慮を怠っておりました。

今後は、窓口において日ごろから確認すると共に、窓口対応についてより丁寧な対応を心がけます。

(追加)

1. ミスが起らないようにするため、今後の対処として職員同士の情報共有をどのようにするのか、追加でお聞きするとのこと。

関係職員全員にとどまらず町長・副町長を含む管理職員まで情報共有しています。

2. ○○様が書面にて回答を受け取る前に町ホームページへ回答内容が掲載された。本人が内容確認してから載せるべきではないか、追加でお聞きするとのこと。

公開を了承いただいているご意見に対する回答の公開に本人の承諾が必要であると認識はしていません。

(問合せ先)

江府町役場 住民生活課

電話 0859-75-3223 (担当：中尾)