

「1、市民課の窓口対応について」、「2、市役所業務の改善について」、「3、本庁舎前の駐車場からの通路について」、とのご意見についてご回答いたします。

令和元年8月6日 掲示

日頃より大田原市政につきまして、ご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。ご意見のありました件につきまして回答いたします。

最初に、1、市民課の窓口対応につきましては、まず市役所にお運びいただきご不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。

65歳になるのを1年間お待ちになられ、市民証の申請にお越しになられたのに、窓口の対応がネガティブとのご印象を受けられましたこと誠に申しわけございませんでした。

さて、大田原市では国の施策に従いまして、平成28年1月からマイナンバーカードの運用を開始いたしました。このカードは、顔写真が入った本人確認のため身分証明書として使えるほか、印鑑登録証明や住民票などをコンビニエンスストアでの取得を可能にしたり、税のオンライン申告が簡便にできるなどの機能を持たせたものです。

去る令和元年5月31日にはデジタル手続法が公布されまして、今後さらなる利用拡大が検討されているところであります。(消費税増税に対する消費活性化策としての自治体ポイント利用や健康保険証の機能が付加される予定。)

ご指摘がありました大田原市民証の制度につきましては、金融機関や行政機関で本人確認が厳格になったことに伴い、運転免許証や旅券など顔写真入りの本人確認のための身分証明書をお持ちでない市民の皆様に対する便宜をはかるため、平成15年から開始されたものであります。

市民証制度施行とほぼ同時期に、従前ご利用いただいていた住基カード制度が整備されましたので、有料ではございますがこの時に市民証から住基カードにシフトされた方もおりました。このような背景から、本市ではマイナンバーカードの普及をさらに推進するため、市民の皆様には市民証からマイナンバーカードへの移行をお勧めしているところであります。

大田原市民証の廃止につきましては、利用する方々の利便性を考慮するとともにマイナンバーカードとの並行利用等について様々な角度から検討してまいりました。

市民証は公的な身分証を持ち合わせていない方のために交付を開始いたしましたが、現在では番号法に基づき申請することにより身分証を作ることが出来ることとなったため、市民証の制度は役割を終えたものと考え、廃止することいたしました。

なお、大田原市民証の交付は令和2年3月31日まで行い、交付した市民証

は有効期限までのご使用いただくことが可能であります。

今後は、今回いただきました貴重なご意見とご要望を念頭に、市広報やホームページなどで市民証の廃止のお知らせと、マイナンバーカードの申請についてのお勧めを推進してまいります。

また、推進するにあたりましては、多くの皆様から御支持いただける市民課の窓口づくりに努めてまいりますので、どうぞよろしく願いいたします。

●担当：市民生活部 市民課 市民係 TEL (23) 8752

次に、2、市役所における案内業務の改善につきましてお答えします。

現在、新庁舎における案内業務につきましては、業者への外部委託により1階総合案内において2名、2階及び3階の案内カウンターにおいてそれぞれ1名のスタッフを配置し実施しております。

1階スタッフの主な業務は、1名が来庁者に対する案内業務を行い、もう1名が代表電話の電話交換業務を行っております。2階スタッフは、2階フロアの案内業務と市民課における各種証明書等の請求書の記載補助を行っております。3階スタッフは、3階フロアの案内業務ですが、お子様連れの方や高齢者又は障害をお持ちの方への案内が多いことから多様なご案内を行っております。

お客様の中には、初めて市役所に来られた方や、希望される行政サービスの窓口がわからない方もおり、市役所の玄関口である1階総合案内において、お客様の来庁目的をお伺いしながら担当窓口をご案内することは、必要な業務であると考えております。

また、代表電話につきましては、新庁舎移転前までは総務課において臨時職員による2名体制で電話交換業務を行っていましたが、総合案内で代表電話交換業務を行うことから臨時職員を1名にしております。

現在、案内を行った件数及び内容を午前、午後に分け、データの収集を行っておりますので、これら収集したデータをもとにしながら、今後案内業務のスタッフの配置を見直してまいりたいと考えておりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

●担当：総合政策部 総務課 総務法規係 TEL (23) 8702

次に、3、本庁舎前の駐車場からの通路につきましてお答えします。

南駐車場へ向かう歩道の途中に懸垂幕柱用の管理用通路がありますので、歩道と色を変えて誤進入が無いように対応しておりますが、管理用通路を利用し駐車場へ向かうお客様がいらっしゃいます。

駐車場と管理用通路の間には段差があり、落下及び転倒等の事故が想定されますので、安全対策として通り抜けが出来ないように管理用通路部分へポストコーンを設置しました。

今後とも、来庁者の皆様のご意見・ご指摘等をいただきながら善処してまいります。

●担当：財務部 財政課 管財係 TEL (23) 8795

令和元年8月6日

大田原市 総合政策部 情報政策課 広報広聴係 TEL (23) 8700