

「手間のかかる手続きを改善してほしい」とのご意見について回答いたします。

令和元年8月26日 掲示

この度は、ご親族の転出手続きの際にご不便をおかけしましたこととお詫び申し上げます。また、貴重なご意見をいただきまして有難うございます。

ご指摘いただきました手続きにつきましては、転出される方が、ご家族様のご意向により世帯を別にしておりましたので、手続きできる方が同一世帯員に限られていることから委任状をご提出いただくことが必要になったものでございます。

また、転出手続きの後にとられた後期高齢者医療及び介護保険の手続きでございますが、お客様が「ほぼ同じ内容で」、「なぜ何か所も窓口を回る必要があるのか」「なぜ必要な事柄を書類1種類で処理できないのか」と疑問を持たれますのはごもっともなことでございます。この件に関しましては、これまでも多くの市民の皆様からご指摘やご要望を頂戴しております。

しかしながらお客様にご記入いただいた用紙は、それぞれに異なる法律により提出が求められているものでありますので、省略ができないのが現状であります。

今般、ネット上の予約をはじめとするお客様から頂戴したご要望については、まさに業務のICT化や本市が目指すワンストップ窓口の実現への課題に重なるところであると考えております。

なお、市で行う業務には、法律や条例により制約を受ける事柄もあり、業務改善に即刻繋がらない場合も多々ございますが、貴重なご意見を職員一同、真摯に受け止め国、県の関係機関へも制度の変更を要望するなど、より良い住民サービスに努めてまいりますので、よろしくご協力のほどお願い申し上げます。

【回答文作成：市民課 市民係 TEL（23）8752】

令和元年8月26日

大田原市 総合政策部 情報政策課 広報広聴係 TEL（23）8700