

平成31(令和元)年度 市民の声一覧(平成31年4月1日～令和元年9月30日)

受付月	分類	件名	市民の声の内容の概要	回答(対応)内容の概要	担当課
4月	手続・届出	戸籍謄本の交付について	常に同一住所であるのに、その土地の所・番地の履歴が市役所にて、すぐに分からないのはおかしい。	戸籍謄本を取得される際には、本籍と筆頭者を示していただき、必要な戸籍を特定します。しかし、取得したい戸籍の本籍が不明な場合があります。そのような時には、市民の皆様の利便性に繋がるよう過去に本籍とされていた地番をお聞きし(例えば、婚姻後の新本籍が不明な場合は、婚姻前の本籍を示してもらい)、合致するものがあれば、その戸籍から辿っていくことで必要な戸籍を探し、特定させていただくという作業をします。ただし今回は、そのように聞き取りをしてもなお、合致する戸籍が無かったため、取得されたい戸籍の特定ができず、交付に至りませんでした。その聞き取り作業及び住所と本籍の違いについての説明に時間がかかり、大変お待たせをしてしまいました。今後は、できる限り迅速な事務処理と、市民の立場に立った分かりやすい説明を工夫し、事務改善に努めてまいります。	中央窓口センター
6月	手続・届出	住民票等のコンビニ交付の要望	高知市では、住民票の写しのコンビニ交付及び自動交付機のサービスをしておりませんとのことですが、導入を強く要望します。免許証を保持しない者は補助書類を添えることのある携帯契約や特定のカード発行等の度に市役所に行くのは、色々と不便だと思います。マイナンバー制度の導入、コンビニ店舗も数多くあるので導入してもらいたいです。	本市においても利便性の高いコンビニエンスストアでの住民票等の発行(以下「コンビニ交付」といいます。)に向けて検討を行ってまいりました。 その際、コンビニ交付に必要なデータを送る基本となる「住民基本台帳電子システム」の改修時期が近づいていることから、この改修事業の完了(令和6年予定)を待ってから、コンビニ交付を検討することになりました。しばらくの間、皆さまにはご不便をおかけいたしますが、ご理解の程、よろしくお願い致します。	中央窓口センター
8月	手続・届出	一宮窓口センターについて	一宮窓口センターのことですが、以前は薊野のサニーマートにあり、結構利用者も多かったようですが、今は一宮の業務用スーパーに移り、かなり奥まったような感じで一宮のバスターミナルからも遠く、あそこに行くにはバスターミナルから歩いていくか、田井か領石行きとかのバスに乗らないと、なかなか不便です。今度、一宮バスターミナルの所にマルナカができるようなので窓口センターをそちらに移すことはできないでしょうか。 一宮バスターミナル行きのバスなら、もっと本数もあるし、薊野からも近くなり、もっと利用しやすくなるように思います。もし、JRさんに協力してもらえるなら、一宮駅は東校生が使うのでそのまま、一宮バスターミナル駅を作ってもらえたらバスとの連携も取れるし、今、御座の方にTUTAYA書店やとさのさともでき、すぐ賑わってきており、そこにも近くなるので、窓口センターも新しくできるマルナカに移せれば便利になるのにとおもいます。	一宮窓口センターの設置場所につきましてご提案いただき、ありがとうございます。 一宮窓口センターは、サニーマートあぞの店の駐車場に開設しておりました薊野窓口センターを平成30年2月28日に閉所したことに伴い、現在の位置に新たに設置し、平成30年3月6日に開所いたしました。 一宮窓口センターの前身である薊野窓口センターは、平成13年に株式会社サニーマート様から無償で駐車場の一部をお借りし、開設しておりましたが、先方様から使用貸借期間の更新をしない旨の申入れがあり、閉所に至ったものです。 代替地として近隣地を探す中で、株式会社マルナカ様を含め、多くの企業に足を運びましたが、無償での使用貸借という、窓口センターを設置する場合の条件を満たす場所がなかなか見つかりませんでした。 そんな中、唯一、株式会社サンプラザ様が業務用スーパー一宮店のスペースを無償で提供してくださることとなり、現在の一宮窓口センターの開設に至ったものです。 高知市では、市域全体の公平な行政サービスを目指して、9か所で地域窓口センターを開設していますが、その配置についても社会の変化を視野に、柔軟に対応していくことが必要です。今後とも貴重なご意見を賜りますようお願いいたします。	中央窓口センター