

●窓口の待ち時間について

Q.

2月4日の午後1時にマイナンバーカードの電子証明書の更新でお伺いしました。待ち人数2人でしたのでそう時間はかからないと思ったのですが30分経っても待ちは変わらず待ちきれず帰ってきました。

窓口は1つでした。待たせ具合を見て窓口を増やすなりした方が良いと思います。使っていない窓口は沢山ありました。

銀行などもサービス向上してます。市役所もサービス向上に向け取り組んだ方が良いと思います。

(令和8年2月受付)

A.

窓口での待ち時間により、貴重なお時間を頂戴してしまい、誠に申し訳ございませんでした。市長として、また、市役所全体として、いただいた御意見を真摯に受け止めております。

今回の遅滞は、職員が交代で休憩を取る昼休みの時間帯と重なり、通常よりも対応人数が限られていたこと、加えて、前のお客様の手続が非常に複雑で想定以上の時間を要したことが一因で、結果として30分以上もお待たせする事態となったと、担当課長から報告を受けております。本来であれば、本市が掲げる「まごころ対応」に基づき、スムーズに誘導すべきところ、配慮が欠けていたと言わざるを得ず、改めて深くお詫び申し上げます。

今後は、市民の皆様に寄り添った窓口サービスを提供するために、しっかりと対応できるよう、担当課長に指示をいたしました。

また、本市では、待ち時間短縮のため、本庁舎及び各支所で、マイナンバーカード手続きのオンライン予約を受け付けております。更新について、事前の予約をいただくことで、優先的に窓口へ御案内することができますので、予約システムの御活用も御検討いただけますと幸いです。

市民の皆様の生活に寄り添った行政サービスを提供できるよう、職員一同、改めて意識の向上に努めてまいります。

(令和8年2月13日回答)

※上記の回答内容はすべて回答日時点のものであり、現在とは異なる場合があります。