

受付日	令和 3 年 6 月 29 日
件名	業務改善要望
担当部課等	市民部 市民課
ご意見要旨	<p>①緊急事態宣言下の市役所窓口(証明書発行)の混雑が気になります。待合室人数の割にイスの数が足りず、立って待っている人やソーシャルディスタンス(間隔)が密になって座っているのを見るととても気になります。来訪者数に応じて椅子の数や配置を考慮してはどうでしょうか?また、窓口で呼び出しNoを呼ばれても声が小さくききとりにくかったり、雑音にまぎれて不明なことがあります。</p> <p>②窓口上部にモニターがありますが、CMではなくNoを表示してほしい。係が声をはりあげなくてもモニターを見たら自分の順がわかり、待つのも苦にならないと思います。(例 那覇市役所)</p>
市の回答	<p>このたびは、市民課窓口での証明書発行の際にご不便をお掛けしたことににつきましてお詫び申し上げます。</p> <p>毎年6月は、公営住宅に入居している方の収入等の申告、奨学金の申請、県立学校授業料免除・就学支援金等の申請などの様々な手続きが集中しており、これらの手続きに必要な証明書を取るために市民課の証明書発行窓口へお越しになる方々が増えるため、1年の中でも窓口が最も混み合う月となっております。特に今年度は、新型コロナウイルス感染症に係る入院費用公費負担制度申請の手続きも加わったことによって、例年に見られない程の窓口の混雑具合となっております。</p> <p>緊急事態宣言発令中ということもありまして、消毒液の設置、窓口で使用するボールペンや番号札の消毒の徹底、記載台やカウンターに衝立を設置するなど、市民課窓口周辺の感染拡大防止を徹底しております。いわゆる「ソーシャルディスタンス」の確保のために座席の数を通常より減らしていることから、ご指摘のとおり立ったままお待ちになる方々もおおり、お客様にご不便をお掛けしていることは重々承知しておりますが、新型コロナウイルス感染拡大防止のために行っていることをございますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p>また、ご指摘の「窓口での呼出し番号が聞こえにくい」、「窓口上部のモニターに番号を表示してほしい」ということにつつま</p>

しては、現在、呼出し番号発券機の導入を検討しております。

このたびご指摘のあったお客様のご不便の解消に努めるとともに、市民の皆さまに真心をこめた窓口サービスの提供ができるよう、職員一丸となって取り組んでまいりますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

貴重なご意見ありがとうございました。

令和 3 年 7 月 9 日

名護市長 渡具知 武豊

