

茂原市監査委員 風戸 博恭 様
茂原市監査委員 細谷 菜穂子 様

茂原市長 田中 豊彦

監査結果に対する措置通知書

地方自治法第199条第14項の規定により、監査の結果に基づき措置を講じたので、通知いたします。

(対 令和4年12月26日 付け茂監第149号)

市民部	市民課
監 査 結 果	
<ul style="list-style-type: none">・マイナンバーカード取得にあたっては、手続きに不安のある人もいることから、更なる申請支援に取り組むとともに親切丁寧な対応を図られたい。また、申請後のカードの受取が済んでいない人については、対応方法を検討し、交付率向上に努められたい。・マイナンバーカード交付事務及び旅券事務については、事務量の更なる増加が予想されることから、人員体制を整えるとともに事務の効率化を図り、適切な事務執行に当たられたい。・窓口業務の日曜開庁や水曜延長については、利用者はもとより、未利用者からも意見や要望を聴く手段を検討し、より多くの声に耳を傾けながら改善を図ることで更なるサービス向上に繋がられたい。	
措 置 内 容	
<ul style="list-style-type: none">・市民課で実施している申請支援では、来庁者に交付までの流れについての案内文を渡し説明しているほか、8月からマイナアシストという申請補助専用端末を導入して手続きの時間短縮を図った。また、受取の勧奨については、広報、市ウェブサイト、自治会回覧、ポスター掲示等により周知を図り、交付率向上に努めたほか、申請後のマイナンバーカードの受取が済んでいない方に対し、再度の勧奨通知を送付した。・マイナンバーカード交付事務については、平日5階で開設しているマイナンバーカード交付所において、従事する会計年度任用職員を増員するとともに、交付枠を拡大して対応したほか、土日、祝日に臨時交付日を増設し速やかなカード交付に努めた。旅券の受付交付事務については、正規職員2名、会計年度任用職員2名を配置している。申請件数が増加していることから、正確かつ迅速に事務を行うための審査及びチェック体制を整えるとともに、毎月の日曜開庁において、担当職員を配置し交付業務を行った。・日曜開庁・水曜延長を含めた窓口業務に係るご意見、ご要望については、毎年実施している「市民課窓口アンケート」により伺っている。集計結果については、課内で共有し市民サービスの向上に努めた。	