

## マイナンバーカードの申請手続きについて

### 【ご意見】

過日、マイナンバーカードの申請に市民課へ行った際、とても不愉快な窓口対応があったので申し上げます。

手元に郵送された「マイナンバーカードの健康保険証利用案内」の2ページ目

①マイナンバーカードの交付申請の下段に

□ 交付申請を届け出る

○お住まいの市町村に提出する

マイナンバーカード受付窓口へお持ちください。

となっているので、窓口に行ったら、「自分で出してください。市の窓口に来る必要がありません。」という指導でした。

「案内書に窓口へお持ちください。」と記載されていると申し出たが拒否されました。

案内書とは異なる指導に唖然としました。市長は市民サイドに立った行政と言っていたと思いますが、職員に徹底されてないと強く感じました。

案内書と異なる対応にならないよう、改善をしていただきたい。

このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。  
お寄せいただきました内容につきまして、下記のとおりご回答申し上げます。

### 【回答：市民課】

この度は市民課窓口においてご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

マイナンバーカードの申請書については、カードを作成している国の機関に送る必要がありますが、記入し写真貼付してあれば市町村の窓口に来ていただかなくてもご本人様が郵送できるようになっております。当市では他機関への郵便のため市役所では預からず、ご自身で投函していただくようお願いをしておりました。

それに対して、今回、後期高齢者医療広域連合からの案内には「お住いの市町村に提出する」と記載がされていたので実際の対応と相違が出てしまいました。今後は、関係機関と連

携を取り、正確な案内・親切な対応ができるように改善を図ってまいります。

なお、カード申請書の郵送については、預かりや郵送の記録をするなどの対策を取り、市役所窓口でも預かって郵送できるよう体制を整えてまいります。

また、窓口での対応についても、お客様の立場に立った分かり易い説明、またその方に寄り添った親切な対応ができるよう心がけてまいります。