

## ネットモニター掲示板の実施結果について

【期 間】 平成 29 年 7 月 26 日（水）～8 月 1 日（火）

【テーマ】 『市役所、区役所その他の行政機関の手続きで感じること』

- ① わずらわしさや手間がかかるため、負担に感じていること
- ② 書類の提出など、手続きが重複していると感じていること
- ③ 改善してほしいこと

【投稿数】 226 件 ※複数回答 20 名（最高 4 件/名）

【投稿者】 198 名

### ① わずらわしさや手間がかかるため、負担に感じていること

- （出 生） ・ 3 フロアに行って、手続き（児童手当、国保）しなくてはならない。  
・ 第三子出産予定ですが、産後すぐに提出するものが多く大変。郵送でできると助かる。  
・ 県外で妊婦健診を受け、自費で払った後、助成費用の申請をする際、市役所に提出するのに、なぜ住民票が必要なのか。領収証もすべてコピーした。手続きの簡素化を。
- （子育て） ・ 乳児医療など、毎年同じことの確認、サイン、手続きが手間。質問などもわかりにくく、難しい言葉が並んでわかりづらい。  
・ 子ども手当の現況届。毎年 6 月に来るが、変わらない人は提出不要にしてほしい。保険証のコピーを貼ったり、夫婦別々の印を押したり、手間がかかりわずらわしい。
- （死 亡） ・ 介護保険証や後期高齢者保険証などの窓口が違うので、一つにできないか。
- （婚 姻） ・ 各資格喪失が届き、その都度区役所に出向くのも一本化してほしい。
- （引越し） ・ 転入届の手続きは、一つの窓口で一度に全ての手続きを受付できないか。
- （介 護） ・ 義父母の手続きで、あんしんすこやかセンターと区役所を行ったりきたりして大変だった。
- （敬老パス） ・ 更新手続きが面倒。高齢者には大変ではないか。
- （障害児） ・ 重度障害児に関する各種提出書類、手続きが膨大。一人親、保護世帯なら更に多くなる。せめていくつかでも同時期にまとめたり、1 つの書類で複数の手続きができないか。  
・ 更新手続きが 1 年のうちバラバラなので、1 回にまとめてもらえると助かる。
- （税） ・ 出張所でも、税金の口座振替申込ぐらい、取り扱ってほしい。
- （通知書） ・ 国保、介護保険、住民税、固定資産税など、内容がわかりにくい。平易な言葉にして、わかりやすくしてほしい。
- （区役所） ・ 3 階で、1 階から書類をもらってくるよう言われ、取ってくると「これではない」と言われる。同じ役所内で、なぜ情報が共有されないのか。不要な時間とお金がかかるのか。
- （全 般） ・ 全ての手続きが複雑。子ども、保険、税、職業などで関連している手続きは紐付けして、1 か所で全て終わるようにしてほしい。  
・ 平日昼休みしか行けないので、郵送手続きなどを充実させてほしい。  
・ 居住区以外の昼間仕事でいる他区でも、福祉の申請などできると便利。

など

## ② 書類の提出など、手続きが重複していると感じていること

- (死亡) ・同じ役所内（違う窓口）で提出した死亡届のコピーが必要と言われた。
- (保険・税) ・窓口が異なるのは仕方ないが、書類は、病院のカルテのようになっていれば、重複して書くことがなく、書類チェックの時間も削減でき、職員の負担も減るのでは。
- ・年金事務所、税務署の手続きを、区役所に一元化してほしい。
- (全般) ・申請書類など、同じような様式に、住所・氏名を何度も書かなくてはならない。
- ・区役所で行政の垣根を越えた手続き（パスポート、運転免許更新等）がすべて可能になるような構造改革特区を、神戸市で進めてほしい。
- (電話交換) ・交換から電話に出た人に要件を話すと、担当者に代わるが、また要件を話さなくてはならない。担当につなぐ時、こちらの要件も伝えてほしい。

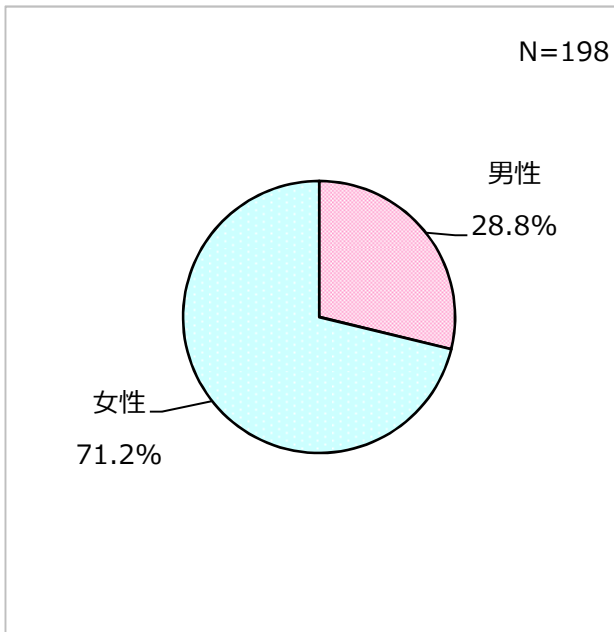
など

## ③ 改善してほしいこと

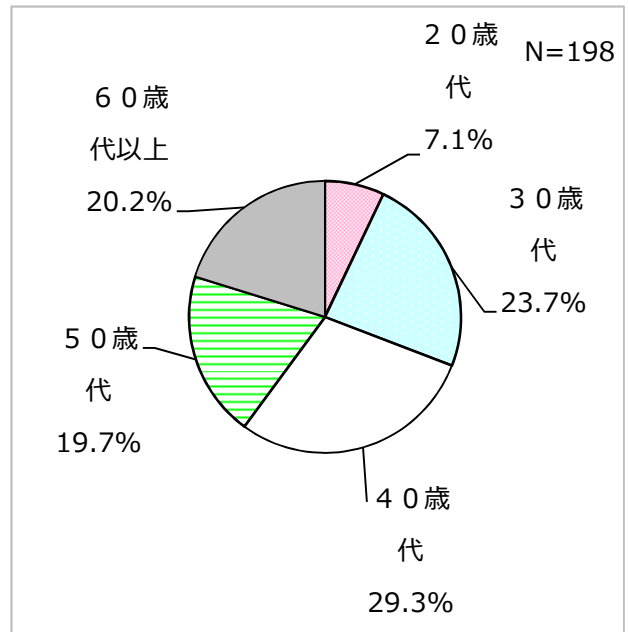
- (職員) ・職員によって差が大きい（手際のよさ、融通）。
- (印鑑) ・自立支援の更新手続きの際、印鑑を忘れ、受け付けてもらえなかった。
- (待ち時間) ・窓口の待ち時間を教えてほしい。
- ・小さな子を連れて待つのは大変なので、予約制なども取り入れてほしい。
- ・怒って時間がかかっている人は、別の場所に連れて行き話を聞くなどしてほしい。
- ・各申請書が事前にダウンロードして用意できれば、流れがスムーズになると思う。
- ・インターネットで手続きの予約をしておき、行ったらお金払ってすぐ手続き完了と効率よくできないか。費用特典など（事前手続きを）推奨する対応も必要ではないか。
- (マイナンバー) ・マイナンバーカードで、書類に住所、氏名など書く手間をなくせないか。パソコンを何台か設置して、パソコン上で個人情報に記載して出力するようにできないか。
- ・マイナンバーを活用し、ネットや郵送で住所等変更手続きができないか。
- ・書類はネットで作成し、印刷は役所内の機械（マイナンバーカード活用）で印刷できれば良い。役所の書類も電子化して、タブレット端末などで手続きできれば良い。
- (他都市比較) ・相模原市では転出届の際、窓口担当者が端末に入力し 10 分程度で書類が発行・交付。神戸市では転入届の際、手書き処理で 1 時間でようやく書類が交付。田舎の役所のように書類運搬などあり、格差に驚嘆。システム導入で市民の利便性を最優先した業務遂行を期待する。
- (受付時間) ・平日 20 時まで受付時間の延長、主要駅にサービスステーション開設など、検討を。
- ・月 1 回でも土日どちらかでも、午前中だけでも手続きできるようにしてほしい。
- ・福祉の手続きは平日しかできないので、夜間延長時での受付できるものを増やして。
- ・子どもの検診や手続き等が平日しかできない。土日窓口があればと思う。
- ・乳幼児健診がいつも 13 時頃。保育園ではお昼寝の時間帯。市民目線で考えてほしい。
- (プライバシー) ・児童手当の窓口に行くと、隣の人の話が丸聞こえ。書類も丸見え。

など

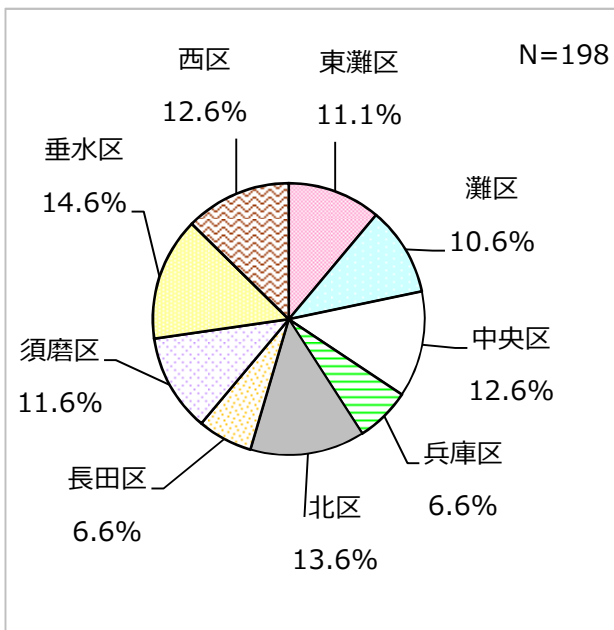
【性別】



【年代】



【居住区】



【職業】

