

陳 情 文 書 表

受 理 番 号	陳 情 第 1 号
件 名	新潟市東区役所高額療養費申請窓口の待ち時間表示の適正運用を 求めることについて
要 旨	<p>上記窓口の待ち時間の解消を求め、申請手続の改善等を求めてきました。改善策として区は、窓口パソコンを設置、職員の事務室内の動線表示を実施すると説明していました。5月22日に窓口を訪れ、5月分の高額療養費の申請をしました。自分で窓口の前に設置してある番号札発券機に窓口番号5を入力したところ、「待ち人数0」と表示されました。発券機の真上にある大型表示板には、「待ち人数3」と表示されていました。そのときの状況は、3組が窓口で対応中であり、対応待ちは私1人の状況でした。窓口はその状況を説明すると、「ほかにも発券機があり、タイムラグが発生しているのではないか。担当者に話しておく」と説明したが、タイムラグが生じるのであれば、発券機の役目を果たしていない。</p> <p>案内窓口に表示板の担当課を聞きに行った。案内係は事務室に入ったままで、しばらく席を空けていた。このため案内を求める人が並んでいた。担当課長補佐以下2名が来たので、状況を説明したが、なかなか理解してもらえなかった。そのときの5番窓口の大型掲示板には「5112 3人待ち」と表示されており、窓口の席の表示は「5113」、「5114」、「5115」が点灯し、3組が対応中であった。窓口担当者が対応を開始した時点で、開始ボタンを押していなかったのが原因と考えられた。</p> <p style="text-align: right;">(裏面につづく)</p>
付 託 年月日 委員会	<p>第1項 } 令和5年6月12日 } 市民厚生常任委員会 第6項 }</p>
受 理	令和5年5月25日 第120号

陳情第1号

4月に訪れた際には、窓口の表示板が対応を終了しているのに、その番号が表示されたままで、次の私の番号が口頭で呼ばれたことがあった。次の番号を表示してから呼んでくださいと申し入れていた。

以上のことから、次のことを求め陳情いたします。

記

- 1 窓口での対応を開始する際の操作を適正に行うこと。
- 2 システムを理解すること。
- 3 発券機とその上にある電光表示板の連動を図ること。
- 4 総合案内係が席を外すことのないように改善すること。
- 5 担当課内で情報共有を図ること。
- 6 市民の声を真摯に受け止め、対応すること。