

出張所の運営見直しに向けた意見交換会

議事概要

日時：令和2年1月25日（土）午後1時30分～午後3時20分

場所：富士センター集会室

参加者：21名（市民19名、議員1名、職員1名）

事務局：川上市民環境経済部長、篠田市民課長、松田主査、伊藤主任主事、濱田主事

1 開会

川上部長の挨拶の後、篠田課長の進行により意見交換を行った。

2 資料説明

【事務局】

資料に基づき、事務局から説明を行った。

3 質疑応答

【参加者】

3年前にも富士センターが直営から指定管理に移行する際に、段階的に開所日が減少してきた経緯があり、これまでも経費削減はしてきたのだから、まずは、その時点から現在までに、どのくらい経費削減となったかのデータを示していただきたい。

また、富士については、市役所から遠いということもあって、身近にセンターがあることがありがたいという声も多くあるし、投票率は悪いかもしれないが、7千票以上あるのだから、よその出張所と同じような考えはやめていただきたい。

住民票が郵便でとれるというが、いちいちそのような余裕を持ってとれるは思わないし、コストを節約する方法は他にもあるのではないか。

【事務局】

約35平方キロメートルのハートの形をしたこのまちの真ん中に市役所があり、そこから約5キロメートル離れたところに富士センターがあるわけですが、他にも遠い地域はあります。

前回12月に開催した意見交換会でも、富士地区の住民は生活レベルとして富士センターを中心に生活しており、そこで受けられるサービスが当たり前になっているのだから、よくよく周知をしてみんなが納得できるようにしてもらわなければ賛同できないという意見を伺っています。

冒頭に部長からもありましたが、これは決定したことをお伝えしているのではないので、みなさんの意見を参考に検討していきたいと考えています。

【参加者】

そうはいつでも、決定ありきのように聞こえる。前回は、決定ありきの話でも、1

年間延ばして対応した経緯がある。

住んで良かったというまちづくりをしたいと言っているのに、これをやったら、まちづくりの意味はなくなっちゃいますよ。

一方で、市のまちづくりのために意見を伺うといいながら、もう一方では金がないから廃止するというのでは、我々はこの地区に住むのは嫌になってしまいますよ。

【事務局】

どうしても、みなさんが富士センターで住民票が取れないと困るということであれば、そのように御意見を受け止めたいと思います。

【参加者】

確認しておきたいのですが、出張所の開所時間の変更は市の方で決めることができるが、廃止というのは条例で定められているから議会での議決が必要なんですよ。

年間2千万円かかっている事業で、1,700万円赤字なのであれば民間事業でいけば即廃止になって当たり前だと思うんです。

前回の意見交換などでも、近くにないと困るとか、市役所は遠いということは散々話をしてきました。

この場にいる全員に、まず問題を理解してもらうことが大事だと思います。

【事務局】

前回の意見交換会でも御意見をいただきましたが、今回見直しをさせていただきたい出張所運営の件については、廃止にしたからといって、生命の危機に瀕するようなものではないということが考えられると思います。

証明書を取得する方法は、出張所でなくても代替手段があるので、見直しをしていきたいという提案です。

【参加者】

民生委員をしています。21日の定例会で民生委員80人に対してアンケートを実施されたかと思いますが、民生委員は健康だからこそ市役所に行けるのであって、私たちのデータを取ったところで富士地区の住民や、高齢者の全体的な意見にはならないと思います。

先日の木曜日にサークルの仲間にこういうことがあると、一応説明しました。その時点ではマイナンバーについてはみんな反対でした。

マイナンバーは命の次に大事だと思っています。セキュリティで悪用されるのではないかとの意見も出ました。コンビニに行けない人や市役所に行くのが大変な人が大半で、番号1つで悪用されるという意見もありました。

実際に現在市の職員のみなさんはどのくらいマイナンバーカードを持っているの

ですか。

【事務局】

10月末時点で、市全体では約15%、市職員では約10%です。

【参加者】

そうですね。命の次に大切なマイナンバーをみなさんにとってほしいと言っているのに職員さんにとってはないんですよね。

コンビニだって最近は減ってきているし、マイナンバーは悪用されるのが怖いんです。

【事務局】

アンケートについては、先日、市の民生委員さんが集まる定例会で出張所の見直しやマイナンバーカードの利活用についてのお話をさせていただき、民生委員さんからもアンケートをいただきましたが、みなさまの地域でも、ぜひ伝えていただきたいということで、お願いさせていただきました。

アンケートは1人でも多く色々な場所で集めていきたいと考えていて、市役所、センター、ホームページのほか、先日は成人式やたこあげまつりの会場でも調査させていただきました。

今後も、高齢者クラブさんの集まりや、各センターフェスティバルなどでも実施していきたいと考えておりますので、決して民生委員さんからの調査だけを偏った形で調査するというようなものではありません。

次にマイナンバーカードの取得状況ですが、これは恥ずかしながら市全体の数字より職員の取得率の方が低い状況にあります。

これについては、みなさんをお願いしている以上、まずは市職員がとっていくんだということで、今後ポイント還元や健康保険証などで、市民のみなさんが一気に取得する時が来たときに、職員が先行取得しておくことで窓口の混雑を緩和し、事務を平準化させたいという目的もあり、定期的に取得状況の調査を行いながら取得を促進しているところです。

ただ、マイナンバーカードの取得については、強制ではありません。

マイナンバーカードの事務については国の法定受託事務であり、全国約1,700の自治体がみんな同じように行っている事務であることを御理解いただければと思います。

そんな中、情報漏えいや悪用が心配だとかの不安もあるかとは思いますが、市レベルの話を超えてきてしまいますので、御心配であれば取得しないという御判断もあると思います。

【参加者】

富士センターの運営の話とマイナンバーを併せて論じるのは止めましょうよ。

まず、出張所の在り方を検討した上で、マイナンバーがどう関わるかが後からついてくるのではないのでしょうか。

【事務局】

冒頭で説明させていただきましたように、証明書を取る方法がたくさんある中、マイナンバーカードでも取れるという関係があるため、併せて説明させていただきますが、マイナンバーカードを取得することと出張所の見直しについては切り離して考えていただいても結構です。

【参加者】

見直し案では、パターンの例示がありますが、コンビニで住民票をとる場合には、いくらかかるのでしょうか。

【事務局】

これは平成28年度から実施していますが、コンビニでも市役所や出張所でとると同様に300円の手数料がかかりますが、そのうち国の機構に117円が徴収され、残りの183円が市の歳入となります。

【参加者】

マルチコピー機は、企業がコンビニに設置しているのですか。それとも国や市が設置しているものですか。

【事務局】

マルチコピー機は行政証明のためだけのものではないので、コンビニ側が設置しているものです。

【参加者】

公民センターの発行枚数をみると、非常に少ないのですが、公民センターも富士センターのように指定管理にはしないのでしょうか。

【川上部長】

公民センターは実は一番はじめに指定管理制度を導入した施設です。

その後、順次各センターが指定管理に移行していき、富士は地元の方たちに管理をしてもらえるような取り組みをしてはどうかという話になり、協議会を立ち上げていただき、現在運営をしていただいている状況です。

その後、全ての施設が指定管理に移行したのですが、各小学校区でまちづくり協議会を立ち上げようということになり、第二小学校区は農村地区で、他の地区と異なる面も多いため、直営に戻し、経験のある再任用職員を配置し、いま富士地区でも進めているようなまちづくり協議会を立ち上げようという取り組みを行っているところで

す。

【参加者】

公民センターを直営に戻したということは、そこに多くの経費が使われているということですか。

【事務局】

その点につきましては、再任用職員の人件費が年間300万から400万円となりますが、その再任用職員で運営を行うことで経費を抑えています。

【参加者】

節約のためだけに、地域住民の感情を逆なでするようなことをしては、まちづくりは進みませんよ。

【参加者】

この富士センターを立ち上げるには、当時市長、副市長、教育長からの依頼を受け、8年前から準備してきたという経緯があります。

富士地区のセンターは富士地区で守っていこうという思いで、地域のため、地域のみなさんが使いやすいように色々な事業も行ってまいりました。

5日間やっていた出張所業務が3日間になった時だって、かなりの議論をしましたが、最終的にはしょうがないだろうということで終わったのですが、これをまた開所時間を減らして最終的には廃止しようというのは、なかなか納得できません。

資料の2ページの4では、市町村職員でなければできないとありますが、これをなんとか、センター職員でもできるようにしていただければ、週6日間、もっと人件費も抑えた形で実施できると思います。

【川上部長】

御提案は非常にありがたいのですが、法律上の制約等もあり、センター職員さんだけで住民票の発行業務をお願いすることはできない状況です。

【参加者】

制約があるのもわかりますが、富士センターには2人も元職員がいるのだから、そういう制約をクリアできる方法があるのではないのでしょうか。

【川上部長】

制約をクリアできるのであればすぐにでもお願いしたいところですが、個人情報の取扱いについては、大変厳しい規定があるため、元職員だとしてもお願いできない状況です。

【参加者】

個人情報保護法ができてから、個人情報の取扱いはかなり厳しくなっているが、高

齢者からすれば、自分の身を守ってもらうためには個人情報なんていらぬという人もいるんです。今後、国も緩和していくと思います。そうでないと国も福祉関係の対応ができなくなってくると思う。

【参加者】

もともと経費が高かったから、今回削減しようとしているのですか。

また、市役所では1通当たりいくらかかっているのですか。

協議するのであれば、市で発行する場合と、出張所で発行する場合の経費の比較を出すのは、民間なら当たり前のことですよ。

【事務局】

各センターが直営の時代は、土日も当たり前のように住民票を発行できていましたが、指定管理制度に移行してからは、職員を派遣して対応することになったため、証明書を発行するための人件費と機器賃借料等が必要となったわけです。

それが現在は、色々と取得する方法も増え、代替手段もあることから見直しをさせていただきたいということです。

市役所での発行コストについては、市民課では証明書発行業務のみを行っているわけではなく、資料には記載していませんが、仮に発行業務を2人の職員で対応したと仮定した場合に、市役所で1日に約195枚の住民票等を1枚当たり約70円で発行しているというデータはあります。

【参加者】

そういうデータがあるなら、後日でもいいから教えていただければいいです。

仮に、出張所運営を見直しして経費が削減された場合は、お金をまちづくり協議会に回してくれるんですよ。

【事務局】

削減したお金をどこへ充てるというお約束はできませんが、廃止となった場合には、その事務スペースを、みなさんのお話し合いによって、まちづくり協議会で活用していただくということは可能かと思います。

【参加者】

そういう話をしているのではないです。

【参加者】

地区の住民の意見として言わせていただきますと、最低でも週3日間は発行業務を行っていただきたいと思います。

【参加者】

さきほどの話に戻りますが、市役所を退職した再任用職員なら発行できるが、市役

所を退職して富士センターに勤務した職員では何故ダメなんですか。

【川上部長】

御提案としては大変ありがたいと思っています。再任用職員は退職したと言っても、再度、市からの辞令を受け、市の職員として採用される形となります。また、市役所を退職した方が新たな就職先として富士センターに就職した場合は、元職員といえども地方公務員法の適用を受ける市の職員ではない一般の方ということとなります。

市としても、これをどうにかできないかということについて考えました。

これはやれるかどうかは別として、例えば市の職員に併任して身分を持たせて、発行業務を行えるようにするかということを考えるのですが、市の職員として採用した場合、そこに人件費が生じます。また、市の職員には兼業禁止規定もあるため、そういったことができるかどうかについては研究が必要となります。

【参加者】

ぜひ、国に働きかけをしてください。

【参加者】

資料に記載されている見直し案の例1から例3までのパターンはそれぞれいくらかの経費削減効果があるのですか。

【事務局】

現在は4名体制が、例1と例2は職員3名なので1名分の人件費が削減され、例3は2名での体制を想定していますので2名分の人件費が削減されることとなります。

【参加者】

仮に職員1名分の人件費が300万円削減されたとしても、その300万円の削減のために地域の住民が不便になるのであれば、今までどおり継続していただきたい。

【参加者】

根本的な話になるが、コンビニのマルチコピー機を富士センターにも置くことはできないのですか。例えばコンビニで取得しようとしたときに取り方をきちんと教えてくれるコンビニもあれば、そうでないコンビニもあるわけじゃないですか。だったら、富士センターにその機械があれば、センター職員でもそのやり方ぐらい教えられるのではないですか。

【事務局】

その点については、業者とも相談をしましたが、1台当たりの導入費用が5年リース契約で約1千万円、ランニングコストも年間100万円以上かかるということであり、センターの開所時間もコンビニとは違いずっと開いているわけではないので難しいと思います。

【参加者】

それは他市で実施しているところはあるのですか。

【事務局】

最近、つくば市が導入したとは聞いています。

【参加者】

その時に、コピー機はコピーしたものを記憶できますよね。また、コンビニの場合、コンビニの店員が勝手にやれますよね。

【事務局】

マルチコピー機は、当然コピーの機能もありますが、コンビニ交付というのは、カードのコピーをとるわけではなく、カードをかざして、行政サービスを行うための回線につなげることで交付を受けられるサービスですので、機械自体にマイナンバーカードのデータが記録されるわけではありません。

【参加者】

住民票の発行業務は、再任用職員ではないパートの職員でもできるのでしょうか。

【事務局】

非常勤職員いわゆるパートの職員は、4月から会計年度任用職員となりますが、地方公務員法上の適用を受ける市町村職員には変わらないので、出張所で発行業務を行うことは可能ですが、市民課では、各センター1人で対応していただくためには、それなりの経験と職責がある方をお願いしたいという考えもあることから、再任用職員の配置を希望しているところです。

【参加者】

計算してみると、再任用職員ではなく、パートの職員で対応した場合であれば、かなりの人件費が削減できることとなると思うので、検討されてはいかがでしょうか。

【事務局】

職責という面では、再任用職員のような職責があるわけではありませんが、市の職員のOBでやってくださる方がいるのであれば、発行業務を行っていただくことは可能です。

【参加者】

歳出削減もいいですが、ふるさと納税など増やす方の取組みも頑張っていたらいいと思います。

【川上部長】

白井市に収めていただける方を発掘するのと、地場産業を盛り上げ、稼げる産業を白井につくることができれば、財源にもゆとりができると思うので、御意見を参考に

しながら、取り組んでいきたいと思えます。

【参加者】

今回は、市民課からの出張所の運営見直しの話だと思うが、市役所の色々な課が、同じように削減していった場合、市の行政サービスは悪い方に低下してってしまうのではないのでしょうか。

【事務局】

この社会は、公的なこと、私的なことの、公私があると思えます。

これまで公の部分を市役所が様々な行政サービスとして行ってきましたが、今後も市の職員が行うのか、それとも市民のみなさんでもできることであれば一緒にやっていこうかという転換期に移行していく時期に来ていると思えます。

行政のサービスが低下するというよりは、みんなでまちづくりをどうしていくかということを考えていかなければならないと思えます。

200億円という限りある財源をあれもこれもに充てることはできないのですから、例えば削減した予算を子育てや教育に充てるなど、あれかこれかの選択をしていかなければならないと思えます。

【参加者】

なんで、この出張所廃止を一番に選んだのですか。

【事務局】

市は、この件だけを歳出削減の取組みとしてやっているわけではありません。

【参加者】

身近な一番気にしていることを、一番真っ先に削減されているような気がする。

【事務局】

それぞれの課において、改善できるところは、コスト意識をもって改善していこうということでやっています。

【参加者】

財政課は何をやっているのですか。

【事務局】

財政課は、財政健全の計画をたてて、全体的な予算が抑えられるように頑張っています。

【参加者】

市民課はこう、他の課はこう、そういう話を聞いていると、いま市民活動支援課がやっている取組みとは逆行しているように聞こえてくる。

自分たちは一体何を基準に何を着地点に話をしていたらいいのかということに

なってくると思う。

【川上部長】

はじめに申し上げましたが、これは出張所の廃止ありきということではなく、みなさんと意見交換する中で色々検討していきたいということで行っているわけですが、ここまでの話を聞いておりますと悪い方向に決定しているんだろという見方での御発言のように思います。

【参加者】

こちらの方が、かなり頑張ってくれるから、そう聞こえるのですよ。

【川上部長】

取り組むときは何でも一生懸命やれと。そのように指導しておりますので。

【参加者】

松田がんばれ

【川上部長】

ありがとうございます。地域に根差した御意見を伺いましたので、これを参考にしながら、さらに検討していきたいと思います。

何度も申し上げますが、決定していてそれに向かって意見交換しているわけではなく、これから決定していくためのプロセスの1つとして、みなさんと意見交換をして、課題があればそれを改善していきたいと思いますので、その辺を御理解いただければと思います。

【参加者】

意見交換会は、今回がはじめてですか。

【川上部長】

12月にも同様の意見交換会を市役所で開催しています。

【参加者】

改革をしようとしているのか、縮小をしようとしているのか。どうしても一生懸命廃止するために説得しているようにしか聞こえないんですよ。

【川上部長】

廃止があるかもしれないし、ないかもしれない。その結論を出すための意見交換をみなさんとさせていただいているということです。

ここだけではなく、様々な方面から意見をいただきながら進めて行きたいと考えています。

【参加者】

今日は、多くの方が参加しているし、せっかく来ていただいたのですから、1人ず

つ意見をいただいた方が良いのではないのでしょうか。

【篠田課長】

もし、お時間が可能なのであれば、まだ発言されていない方も、御意見をお願いします。

【参加者】

富士センターのパートとして週3回勤務させていただいております。出張所業務については横でやっている状況を見ていますが、センターを利用している方からは、「ここでも住民票が取れるのね。」という声もあり、やっつけて良かったと感じることもあり、重要なサービスだと思います。こういうサービスを低下させるのではなく、向上させていただけたらいいなと思いました。

【参加者】

マイナンバーカードを持っていない身からすると、なかなか理解しがたい話だと思いました。たまに出張所の開所日でない日に住民票をとりに来る方が、大変がっかりしていることがあり、西白井複合センターなら開いているということで案内しています。このようにどこかが必ず開いているという状況であれば良いと思います。

それと、富士センターの職員は週3日でもせいぜい100万円前後ですが、市の再任用職員の人件費が300万円もかかっているというのには驚きました。

【参加者】

説明では、廃止ありきではないとのことですが、この資料を他の人に見せれば廃止するかのように見えると思います。

私個人としては、出張所の経費は無駄だとは思わないので、このまま継続していただけたらいいなと思います。

私も公務員なので事情は良くわかるのですが、ぜひ出張所業務は、再任用職員ではなく、非常勤職員で対応していただけたらと思います。

【参加者】

富士地区に引越ししてきた時は、市役所でもどこでも移動はできましたが、歳をとりなかなか動くことが難しくなってくると、身近なセンターで住民票がとれるということは、とても重要なことだと思います。

また、マイナンバーカードのコンビニ交付については、利用の仕方を教えてくれる方がいてくれた方がいいと思います。

【参加者】

白井ロジューマンから来ました。みなさんと大体意見は同じです。

出張所にかかっているコストを改善することは賛成ですが、開所日や時間を減らす

ということではなくて、いまの開所日と開所時間を維持した上で、他の方法で削減することも検討した方が良いと思いました。

そういった検討をしても、改善が難しいということであれば、今回のような提案も仕方がないと思いますが、市民サービスの低下は最後の手段ではないでしょうか。

【参加者】

南園から参りました。南園はいま若い人が増えてきています。そういう方がそこに住み続けたいと思う。そういうまちづくりをするために、まちづくり協議会の設立を進めていくことが、市の大きな位置づけとしてあると思うんですよ。

そういった中で、今回のようなわかりやすいテーマが、行政サービスの低下につながっていったときに、他の市に転出してしまうことのきっかけになってしまうのではないかということが心配です。

今日は市民課、明日は他の課といろんなところに駆り出されていますけど、たまったもんじゃないというのが正直な感想です。

最近、ワークショップといったかたちで、こじんまり議論するのが効率的だという意見もありますが、私はそうは思わないです。今日のように口の字型で議論するというのは、意義があったと思います。

改善事項に取り組んでおられることはそれなりに評価しますが、次期総合計画に盛り込むために躍起になっているように見えるのが残念です。

【参加者】

こういう話ではなくて、税収を上げていくような話をしましょうよ。そういうふうには持って行かないと、優秀な人間は白井市にいっぱいいますから、発展的なことも考えていかないといけないと思います。

【参加者】

みんなと意見は同じですが、やっぱりセンターは必要だと思います。

【参加者】

働いている身からすると、今回の例1、例2、例3のどれも正直言ってしっくりこないです。個人的には子どもの扶養の確認で年に一回とるぐらいで、住民票をとることがあまりなくて、日中どこが開いていて欲しいというよりは、1箇所でも夜9時ぐらいまでやっているところがあったらいいなというのが正直な感想です。

高齢者の方については、年間どれくらい住民票などをとられているのかわからないので、お話しを聞いていると、センターの開所時間が減ることによって、凄く不便になるという意見が多いですが、本当に不便になるのかなというのが個人的な意見です。

また、会計年度任用職員を配置するというのはいいと思いました。これまで長年経

験を積み重ねてきた方に再任用職員として住民票を発行してくださいというより、各課で知見を活かした職に就いて欲しいと思います。

【参加者】

今日ここに来ていますけど、私は南山に住んでいて、先日、市役所で開催された意見交換会に参加できなかったので来ました。

できるだけコストを削減しようという試みは良いと思いました。私もそうですが、1年間の中で住民票が必要なケースってそんなに何回もないですよ。

必要な場合は、ある程度余裕を持って空いている時間に行けば良いと思うので、開所の日数や時間が多少削減されたからといっても、そのことに強く抵抗する必要はないのではないかと思います。

私は幸いにも、健康で自由に歩いて動くことができますし、仕事もしていないので時間もありません。そういった私の個人的な条件がそう思わせるのかもしれませんが、ここに意見を言いたいけど言えない人がいるのなら、そういう方の意見も聞きながら開所時間や日数の見直しを進めていただければいいと思います。

マイナンバーについては、なかなかついていけない人も多いかもしれませんが、私は、郵便局の口座の名義書換えのために顔写真入りの本人確認書類が必要となったため、そういう理由がなければあえて取らなかったかもしれませんが、昨年マイナンバーカードを取得しました。以上です。

【篠田課長】

ありがとうございます。それでは時間も過ぎてしまいましたが、みなさまの意見を伺っていて、本当に地域のために考え、良くしていきたいという思いが伝わってきました。みなさまの意見を参考にしながら、今後も検討していきたいと思います。

本日はお忙しい中、お集まりいただきありがとうございました。

(閉会)