

パブリック・コメント（意見公募）募集結果

「証明書発行窓口（出張所）のあり方に関する検討」について、市民から意見を募集した結果、寄せられた意見とこれに対する市の考え方は、下記のとおりです。

記

案 件	証明書発行窓口（出張所）のあり方に関する検討について		
募集期間	令和4年9月1日（木）～14日（水） 14日間		
意見の件数 （意見提出者数）	10件（7人）		
意見の取扱い	修 正	素案を修正するもの	0件
	既記載	既に素案に盛り込んでいるもの	4件
	参 考	素案には反映できないが今後の参考とするもの	3件
	その他	素案には反映できないが意見として伺ったもの	3件

	市民意見	該当箇所	意見に対する市の考え方
1	出張所廃止に賛成します。	P1	出張所窓口の廃止を検討するに当たり、意見交換会やパブリック・コメントで寄せられた意見を参考にしながら検討を進めていきたいと考えています。【既記載】
2	高齢者等、近くの窓口でなければ手に入れない人を必ず救済しなければならない。証明書発行業務は基本的サービスです。	全般	平成31年度及び本年度に実施したアンケートの経年変化では、高齢者の方を含め全体的に、住民票の取得方法の認知度が向上している一方で、取得頻度は減少していることがわかりました。 住民票等の証明書発行業務は代替手段が多くあるため、出張所を廃止しても、取得する手段が完全になくなってしまいうものではありません。 しかしながら、高齢者等で、いずれの代替手段も利用することが難しい方の救済方法については検討したいと考えています。【参考】
3	マイナンバーカードの普及やコンビニ交付等、他の代替手段があることを踏まえ、行政経費の節減のためにも早期に出張所を廃止するよう進めてください。	P10	市では、行政経営改革実施計画に基づき、令和5年度中を目標に出張所の窓口を廃止することを検討しており、具体的には、FAX機器の更新時期なども考慮し、令和5年12月末をもって廃止したいと考えています。【既記載】
	代替措置案2をベースに進めたらいかがでしょうか。	P9	出張所を廃止した場合の代替措置の案2として、マイナンバーカード交付の休日開庁日に、住民票等を発行する案を例示しています。 現在、毎月第2土曜日及び最終日曜日の午前中に開庁していますが、マイナンバーカードの交付状況により、今後、開庁日が変動すること考えられるため、将来的な体制も考慮しながら検討したいと考えています。【既記載】
4	証明書発行窓口廃止について反対します。 住民票などしょっちゅう必要となるものではないですが、窓口がなくなるのは不便を感じます。富士地区に住んでいて市役所は交通の便も悪いです。桜台や第二小学校など市役所から離れている住民サービスの低下は承諾できません。 市内どこに住んでいても、サービスが同じように受けられることを希望します。 マイナンバーカード云々とありましたが、情報漏えいが後を絶ちません。個人情報保護の立場からもマイナンバーカードは、当面持つつもりはありません。対面の行政サービスは、特に高齢者は必須です。コンビニなど機械操作は、高齢者やメカ弱者にとって困難があります。 以上の点から証明書発行窓口廃止は、反対です。	全般	現時点において、5箇所のセンターで出張所を運営していますが、市内全域の地域をカバーできている状況ではありません。 住民票等を取得する方法は、マイナンバーカードによるコンビニ交付以外にも、全国の市区町村窓口での広域交付、代理人申請、郵便申請などの代替手段があります。 しかしながら、高齢者等で、いずれの代替手段も利用することが難しい方の救済方法については検討したいと考えています。 また、コンビニ交付の際のわかりやすい操作方法などについては、定期的に広報等で周知してまいります。 なお、マイナンバーカードには万全のセキュリティ対策が講じられており安全です。【参考】
5	よくセンターを利用するが、出張所を利用している人をほぼ見たことがない。 私自身、出張所を最後に利用したのが10年ほど前、それ以降は市役所に直接行っている。利用しなくなった理由は、仕事が遅くて時間がかかるから。職員も減多に人が来ないのかセンターの人に呼ばれるまで出てこない上、いたってマイペース。その後の市役所	全般	平成31年度に検討した時点では、出張所運営に年間約2,000万円の経費がかかっていました。 その後、開所時間の縮小、会計年度任用職員の配置等の見直しにより、経費の節減に努めてまいりましたが、年間約1,000万円の経費がかかっている状況です。 以前、出張所利用の際に、職員の対応が遅かったことにつきましては、現在の出張所職員に対し

	の職員の対応がまた遅い。 こんなことに年間 2,000 万円（今は 1,000 万円か？）ほどの経費がかかっていたのには驚いた。 市役所から遠い人や、高齢者は不安と不満があると思うが、年間通してこれらの資料を取り寄せる機会は何だけあるだろうか。 賛否両論あるだろうが、現在の白井市の財政を考えると廃止にすべき。		しても、このようなことがないように伝達しました。 住民票等の取得方法は出張所以外にも多く代替手段があるため、それらの方法を定期的に周知するとともに、高齢者等で、いずれの代替手段も利用することが難しい方の救済方法については検討したいと考えています。【既記載】
6	「目的」を「マイナンバーカードの普及に伴い役割の少なくなった出張所窓口を廃止することで、行政のスリム化、人員及び歳出の削減を図るため。」と記載されています。 しかし、マイナンバーカードの普及率は 50%に過ぎない。 それにもかかわらず、「出張所窓口」を廃止するということはマイナンバーカードを持っていない住民に対して不便を強いることによって、マイナンバーカードの取得を強制するものではないか。 マイナンバーカードを持つ、持たないは個人の自由であり、不便を強いることにより、マイナンバーカードの取得を強制することはやめてもらいたい。 出張所窓口の廃止は、マイナンバーカードを持たない住民に対して住民サービスの低下であり、反対である。	P11	P11 の白井市行政経営改革実施計画は、審議会及びパブリック・コメントの手続き等を経て策定された計画となっています。 現在、マイナンバーカードの交付状況は、50%を超えており、市民の 2 人に 1 人は取得している状況となっています。 本市の 1 世帯の平均人数は約 2.4 人となりますが、同一世帯の方がマイナンバーカードを持っている場合、コンビニ交付で、同一世帯の方の住民票を取得することができます。 マイナンバーカードの取得は任意ですが、今後ますます便利になることが予測されることから、利便性や安全性について周知しながら、カードの普及を促進していきたいと考えています。 また、マイナンバーカードを取得しない方に対しても不便がないよう、代替手段の周知や、高齢者等で、いずれの代替手段も利用することが難しい方の救済方法については検討したいと考えています。【参考】
7	（検討の目的） 来年 4 月からの実施は時期尚早だと思います。 実施にはマイナンバーカードの普及率が 90%は必要だと思いますが可能なのでしょうか。	P1	市では、行政経営改革実施計画に基づき、令和 5 年度中を目標に出張所の窓口を廃止することを検討しており、具体的には、FAX 機器の更新時期なども考慮し、令和 5 年 12 月末をもって廃止したいと考えています。 国は本年度中に全住民にマイナンバーカードを交付することを想定しており、市といたしましても、カードの普及を促進していきたいと考えています。【その他】
	（コンビニ交付） 不特定多数の方が来店されるコンビニでの取得は安全なのでしょうか。証明書の複製、盗難など絶対ないとは言えないと思います。 特に印鑑登録証明書が流出すると、なりすまし契約など不安です。印影から印鑑を作る技術はすでにありそうです。	P3	コンビニ交付は、カウンターで店員とやりとりして取得する方法ではなく、店内に設置されているマルチコピー機を利用して本人が発行する方法となっています。 取得したデータがマルチコピー機内に残ることはなく、万が一、証明書自体が盗難された場合は防犯カメラにより追跡が可能です。 また、印鑑登録証明書の置き忘れなどにより、印影の流出等が心配される場合には、白井市印鑑条例の規定に基づき、登録印の廃止や改印を行うことができます。【その他】
	（これまでの経緯） こういった水面下での進め方は正しいのでしょうか。 本件についても広報に載っていたのかもしれませんが、私は市会議員の方の活動報告で知りました。	P2	市のこれまでの取り組みや、今回の検討については、広報、ホームページで周知を行っているほか、パブリック・コメントの実施に当たっては、図書館、各センター、高齢者の利用する老人憩いの家などへのポスター掲示などを行いました。 また、議員全員協議会において事前に説明をさせていただきました。【その他】