

保健・福祉業務の集約・再編及びコンビニ交付等市民窓口改善事業に係る市民説明会

～ 議事要旨 ～

日 時：平成 28 年 7 月 30 日（土）午後 2 時～午後 3 時 40 分

場 所：尼崎市小田公民館 1 階 多目的ホール

参加者：39 人

市出席者：【健康福祉局】安川保健福祉推進担当部長、北村健康福祉局企画管理課長、
高橋健康福祉局企画管理課係長、辻本福祉事務所長、鈴木保健所次長
【市民協働局】横関市民サービス部長、大脇市民課長

1 開会

- ・開会

2 職員紹介

- ・出席職員の紹介

3 保健・福祉業務の集約・再編に係る説明

- ・受付時配布資料に基づき説明

4 コンビニ交付等市民窓口改善事業に係る説明

- ・受付時配布資料に基づき説明

5 質疑応答

市民） 保健福祉センター内で連携が図られるのは理解できるが、各支所とはどんな連携を取るのか。また、通路が狭いなど乳幼児健診の環境が悪いということだが、利用者の意見を聞いているのか。聞いたのならどのように集約したのか。

市） 現在本庁 1 か所に配置している生活保護のケースワーカーや生活支援の専門員、生活困窮者に対応する相談員は塚口さんさんタウンと出屋敷リベルの 2 所に分散配置する。支所にいる保健師と本庁にいるケースワーカーは地区担当制を取っており、地域に足を運んでいって連携を取っていく形になる。乳幼児健診の環境については、アンケートを取った訳ではないが、健診時に混雑していたり、階段が急であったり、プライバシーが守られていないという様々なことに関して、日々の業務の中で苦情が出ていたり、職員側もそのような課題を把握していた。

市民） 既に決定している施策について、このような説明会での意見を集約し、反映されることはないのではないか。また、乳幼児健診に関わりのある若いお母さん方が説明会に来られておらず、肝心な情報が肝心な人たちに行き渡っていないと思われる。今回の話に反対する人がいれば、多様な意見を聞く為にも、その人達に対案を聞いてみてはどうか。

市） 今回の保健福祉センターの 2 所化は、公共施設の最適化の枠組みの話である。今までにも公共施設の最適化に関しては、素案やたたき台の段階からパブリックコメントの募集や説明会を通して意見を聞く機会を設けてきた。他にも市民 3,000 人へのアンケート調査も実施するなど、機会あるごとに説明を行ってきた。今回の一連の説明会には、子育て世代の方達にも参加してもらいたいということで、そのような方がよく集まる場所での案内や周知を行ってきた。今後も関連部署を含めて働きかけはしていきたい。

市民) さんさんタウンの耐震化は大丈夫なのか。また、小田地区北部についてはさんさんタウンが近く、リベルは遠くなるが、どちらへ行けばいいのか。個人個人で行く場所が異なっても大丈夫なのか。そのあたりの疑問点や要望等をアンケートなどで聞いてもらえるように検討してほしい。

市) さんさんタウンの1番館に関しては昨年耐震補強工事が済んでいる。小田地区について、JRの北側はさんさんタウンの方が近いが、今はリベルに行ってもらおう考えでいる。ただ、不都合が生じる人の意見も聞きながら実施場所については検討していく。また、これまでどおり乳幼児健診をどこで行うという通知も行っていく。

市民) 母子健康手帳の手続きはどうなるのか。また、乳幼児健診未受診の人のフォローアップ体制はどうなるのか。現状の支所での健診にも行っていなかった人の今後のフォローアップ体制はどうなるのか。

市) 母子健康手帳に関して、現状行っている各支所での交付から、基本的に2か所からの交付に変わる。未受診の方に関しては、1か月以内に再度案内をし、それでもなお受診されない場合は、保健師が家庭に出向いて案内を行っている。地区担当の保健師が各個人個人の顔を見ながらフォローしていく体制を維持していく。

市民) 2所化後も保健師の数は維持されるのか。

市) 維持していく。

市民) 支所の業務で相談窓口は無くなるのか。何かあった時に気軽に相談できる窓口を地域に確保する考えはないのか。保健福祉センターを利用するのは、妊婦や老人など動きにくい人が多いので、もっと利便性を考えて欲しい。社協はどれくらいの規模で窓口の受付体制を考えているのか。エリアごとの保健師の訪問体制はどうなるのか。

市) 社会福祉協議会へは申請受付業務を委託するため、専門的な相談をしたい場合は保健福祉センターまで来てもらうことになる。アクセスについては、小田地区からであればリベルへ行くにはバスと電車が必要になる。バス会社と話はしていくが、2所化を機にすぐにバス路線の拡充は難しい。

市民) 6支所での相談が出来ないことは、市民サービスの低下につながるし、乳幼児健診を受診する人の利便性が悪くなる。

新しく出来る複合施設では出来ないのか。そもそも複合施設には何が残るのか。保健師が南北の保健福祉センターから訪問していくとなると、とても不便ではないか。保健師にはできるだけ身近にいてほしい。保健師が6支所に残ることは無理なのか。

市) 現状、相談内容の多様化・複雑化に伴う福祉と保健の職員を同じ建物に集約して、一体的に相談に対応していける体制をつくること、乳幼児健診の環境を改善すること、福祉事務所における業務範囲の拡大や執務スペースの狭小化など3点の課題がある。そうした課題を一体的に解決していく必要があると考えている。6か所すべてに拠点を設け職員を置くのは、スペース的にも経費の面から考えても難しい。2か所で課題解消を図っていく。

複合施設に関しては、地域振興センターと社会福祉協議会小田支部が1階に、地区会館が2階と3階の会議室に入ることになる。本来乳幼児健診を想定していないスペースで、健診を行うとなると2階や3階を一時的に転用する形になる。そうなる

とプライバシーや衛生的な面から問題があり、これまでの課題解決にはならない。

市民) 市は市民側に立った意見は考えてくれない。6支所という身近にあった利便性がなくなってしまう、行きやすい場所がなくなってしまう。遠い所に施設を作っている。検討していくという答えが多く、課題に対する答えがない。答えを持ってきて説明して欲しい。

市) 身近な所で手続きが出来るように、支所において引き続き窓口を設ける。他の課題に対しても、生活保護受給者や生活困窮者に対する相談体制の拡充を行い、福祉と保健の職員を同じ建物に配置していくことでサービスの充実を図っていきたい。

市民) このような市民説明会を何回やっているのか。9月議会で予算を提示していくという話があったが、議会は何日なのか。9月議会までの間、どれくらいの説明会があるのか。2所化の話はすでに決定したことで、私達は決定したことに従うだけではないのか。現場の保健師の意見は聞いているのか。

市) 説明会に関しては、障害者団体、各社会福祉協議会支部に対して行ってきた。また、9月議会までに各地区、鉄道沿線ごとに計9回の説明会を実施する。9月の月上旬から始まる9月議会には、南北保健福祉センターの整備にかかる工事予算をあげていく。

市民) コンビニ交付というのは、顔写真入りのマイナンバーカードがないとできないのか？通知カードではできないのか。

市) コンビニ交付は、マイナンバーカードか、コンビニ交付用に対応させた住民基本台帳カードで利用できる。通知カードではコンビニ交付はできないので、申し訳ないがマイナンバーカードを申請してもらう必要がある。ちなみに、現状は15,000枚弱マイナンバーカードを発行しており、コンビニ交付での証明は、7月で200件ほど発行されている。コンビニ発行件数は、毎月2割から3割程度増加している状況。

市民) 平成29年度に証明コーナーの廃止をすると記載されているが、5箇所というのはどこのことか。また、どういうことか。

市) 5箇所というのは大庄、立花、武庫、園田、阪急園田の5つの証明コーナー。例えば小田にも市民課窓口はあるが、小田は、サービスセンターとしてこれからも存在する。また、サービスセンターについては土曜日も開庁をするなど、サービスの充実を行っている。

市民) サービスセンターなら、カードは必要ないのか。

市) おっしゃるとおり、サービスセンターの窓口では、証明書交付はカードがなくても可能で、届出の受け付けも行っている。

市民) カードがなかったら、持っていくものなども含めて、どのようにしたらよいか？

市) マイナンバーカードがなくてはできないというのは、コンビニでの証明交付のみになる。様々な手続きにマイナンバーを利用するというにはなっているが、当面は、番号がわからなかった場合も行政の方で手続きをすることになる。

市民) 資料に、個人情報の漏えいについて改善を行うとあるが、コンビニ交付の開始が情報の保護になるのか。むしろ逆で、漏えいの危険性が増えるのではないか。個人情報が本当に守られるのかが心配で、反対の気持ちがある。

市) コンビニ交付について、証明発行をするときに個人情報が漏れるのではないかという懸念があるということか。キャッシュカードでお金を下ろす機械と同じようなもので、マ

ルチコピー機という機械がある。キャッシュカードなどと同じように、まずはマイナンバーカードをかざす。そして、暗証番号の入力が必要になる。この入力行為については、コンビニの店員は、違法になるためできない。使い方などについての説明はできるが、本人になり変わるなどにはできないので、安心してもらいたい。また、全国でもコンビニ交付による個人情報の漏えいなどは事例が報告されていない。

例えば市民課窓口の委託業務でも、セキュリティ上の問題があるのではないかという話があがっていたが、市民課窓口の委託の場合は、監視できる体制がある。また、プライバシーに関する尼崎市の条例も適応しているので、安心してもらいたい。職員と同じ扱いをしている。

市民) 社会福祉協議会への窓口委託の予算はどれくらいかかるのか。

市) 窓口を担って頂く社会福祉協議会職員の人件費などを財政当局や社会福祉協議会と協議中である。

市民) 2か所にすることで余計に多くの人に来るのではないかと懸念される。本当に待ち時間を含めてサービス向上がされるのか懸念される。総合的な連携体制はいいと思うが、2か所だけではなく4か所、5か所と保健福祉センターを増やしていくことは出来ないのか。

市) これまでの乳幼児健診の回数は確保していく。保健福祉センターを増やしていくことは、財政や人的な面から難しい。制約がある中で2か所の拠点でやるという考えに至った。

市民) もっと早い段階から意見を聞いて欲しかった。市が持っている情報を一方的な提供ではなく、共有して欲しい。

市) 情報の共有に関しては、さらに創意工夫してやっていきたい。

市民) 支所の申請窓口で即時交付される業務は、保健福祉センターでは即時交付できるということを聞いたが、今までと方法が異なるのか。

市) 今まで出来ていた支所での即時交付に関しては、南北保健福祉センターでも同様に即時交付できるが、集約・再編後の支所では即時交付ができない。申請の受付はできるので、申請者へは郵送か後日取りに来てもらうということになる。

市民) 障害者バス券に関して、聴覚障害者が支所へ申請しに行く場合、古いものを返却して新しいものをもらうまでの間どうすればいいのか。

市) 年末など早い段階で受け付けを行うなど、不利が生じないように事務処理について検討している。

市民) 南北保健福祉センターへ行くバスの便を増やすことなどをバス会社へ伝えて欲しい。健診に来るお母さんへバスの無料チケットを配付するなど、若いお母さんを含めた尼崎市民全体への支援体制を考えて欲しい。

市) バスの無料チケットの配付に関しては、対象者の数を考慮すると財政的な負担から難しい。バスの路線に関しても、今回の再編を契機に直ちに拡充していくのは、バス利用者の目的地が多様になってきている中、難しいと考える。

6 閉会