

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 31 日（日）午後 2 時～午後 3 時 20 分

場 所：尼崎市武庫公民館 2 階 ホール

参加者：22 人

市出席者：【健康福祉局】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
杉本福祉事務所課長、福井保健部長

【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) 地域福祉の業務を社会福祉協議会に委託することだが、何故、社会福祉協議会に委託することとなったのか。また今後、民生委員協議会事務が社会福祉協議会に移管されるとも聞いているがどのようになるのか。

市) 現在、社会福祉協議会が一定の地域福祉の推進を担っており、経験、実績がある。今回、様々な課題がある中での職員の再編にあたり、障害者や高齢者などに対する申請受付窓口を維持していくためにも、社会福祉協議会に委託することで市としては、社会福祉協議会との連携の強化が図れ、また、社会福祉協議会としても様々な制度の理解の促進に繋がるなど、市と社会福祉協議会で一体的に取り組むことができるようになる。また、支所に社会福祉協議会が残ることもあり、社会福祉協議会に委託することが最適であると考え。

民生委員協議会事務に関しては「委託」ではなく「移管」であり、今後、社会福祉協議会の業務として対応してもらうことを予定している。

市民) 広報に社会福祉協議会に委託することを記載していないが、口頭での説明のみでは理解が進まないのではないかと。また、市民課の住民登録などの業務を民間企業に委託していると聞いているが、地域福祉は社会福祉協議会に委託することとなった。一方は民間企業への委託であり、一方は社会福祉協議会への移管となるがなぜか。

民生委員の取り扱う情報は個人情報が多く、避難時の支援者名簿の取り扱いなどの課題が残る中で民生委員はどこに相談をおこなえばよいのか。社会福祉協議会の職員は公務員ではなく、守秘義務の取り扱いが不安である。

市) 先ほどの説明でもあったとおり、社会福祉協議会が支所に残ることとなっている。地域福祉の推進の中で社会福祉協議会がおこなっている活動を考えれば、相乗効果が期待できると考えており、民間企業への委託で対応できないものではないが、社

会福祉協議会への委託が効果的と考えている。広報については社会福祉協議会との協議途上であり、今後、説明会や広報での情報の提示をしていきたいと思う。個人情報の漏洩への不安については社会福祉協議会との契約の中で制約を設ける等で対応を行う。また、個人情報の保護については市の条例規定もあり、今後、社会福祉協議会への引き継ぎを行う中で、個人情報の取り扱いの研修を行う予定である。また、システム上でも情報へのアクセスに制限をかけることで、個人情報を守っていききたい。

市民) 統合することで人件費が少なくなるとのことであるが、平成 28 年から平成 29 年の人件費の予定について具体的な数字は出ているのか。

市) 人件費の削減がどのくらいされるのかとのご質問であると思うが、今回の目的は歳出削減ではなく、様々な市民ニーズに対し、福祉と保健がワンストップで対応していくこと、福祉事務所 1 所体制の限界に対応していくことなどが目的となっており、その問題解決のために今回、保健福祉業務を集約・再編することとした。例えば、福祉事務所を考えた場合、1 所から 2 所になるための管理職の増員など管理体制の強化が必要となる。保健福祉へのニーズは増えており、人件費の削減を目的とした取組ではない。

市民) 社会福祉協議会に委託することでの確かな答えが出なくなるなどの心配があるが、事前に洗い出しはおこなっているのか。

市) 今後、業務を担えるのかとのご質問だと思うが、業務に関する引き継ぎマニュアルの整備及び個人情報の取り扱いの研修等は行っていく予定である。また、社会福祉協議会と連携しながら円滑な業務の移行に努めていきたい。

市民) 平成 29 年 4 月に武庫支所と地区会館が統合し、2 所となるのが平成 30 年 1 月と説明があったが、それまではどのように対応するのか。

市) タイムラグが生じる期間については、現在支所で行っている業務は現在の武庫支所で行い、平成 30 年 1 月から 2 所での対応となる。

市民) 高齢者の方がマイナンバーカードを使用してコンビニ交付を行う際に、高度なテクニックが必要ではないのか。

市) コンビニ交付はすでに実施しているが、高齢者の方が使われて難しいという話はまだ聞いていない。本庁やサービスセンターにもコンビニと同様の機械を設置しているので、不安な方には、懇切丁寧に使い方を説明することができる。

市民) 機械を使用することが苦手な方が、暗証番号の入力をお願いした際に、職員だったら守秘義務もあるので個人情報について徹底されると思う。しかし、コンビニで取得しようと思った際に、コンビニ店員がどのような対応をされるのか心配である。

市) コンビニの店員も我々職員も使い方についての説明はできるが、暗証番号の入力やその先の手続きはできない。その上で分からないということがあれば、本庁やサービスセンターで説明を行う。

市民) 新支所にもマルチコピー機を設置してもらえという話だが、統合される武庫支所での設置は検討しないのか。また、コンピュータを使えない人はどうするのか。

市) 新しい武庫支所について、マルチコピー機は設置する予定はない。コンビニ店員も暗証番号は入力できないが使い方の説明はできるため、コンビニを利用してもらい

たいと考えている。また、コンビニでの取得件数は、月ごとに2割程度増加傾向にある。機械に弱い人については、どこまでの対応が必要なのか分からないが、パンフレット配布などの対応が必要かどうかも含め、今後検討していきたい。

市民) 新支所に設置しないことは決定なのか。また、新支所にマルチコピー機を設置するというのは、私たち市民から要望しても無理なのか。検討もできないのか。

市) 現在、本庁と3つのサービスセンターの4か所に設置している。近くのコンビニで証明書等を取得してもらいたい。

市民) 保健、福祉の相談に行った際に、住民票も取得したい場合、支所にもマルチコピー機があれば一回で全てのことができる。しかしながら、今のままでは証明発行ができない為に、コンビニに行くことが手間になってしまう。

また、これらの要望があったということをお話ししてもらい、その結果をもらえるのか。要望したが、駄目だったという内容も公開されるのか。「今すぐ答えをくれ」とは言わないが、計画の中にはマルチコピー機の設置は入っていないのか。社協の職員が使い方の説明をすることもできないのか。

市) 現段階では、武庫支所にマルチコピー機の設置は予定していない。新たな要望があったということは持ち帰らせてもらう。

市民) よろしくお願ひしたい。

市民) 今回の議事録はもらえるのか。

市) 今回の議事録は、ホームページに掲載する予定である。

市民) 塚口さんさんタウンへのバス路線だが、1時間に1本でも良いので乗換しないように1本で行けるようにしてもらいたい。

市) 今回のご意見は改めて関係機関にお伝えするつもりである。ただ、他都市と比べても交通利便性が高く、バス利用も様々な目的で利用される方が多くいるため、厳しい状況である。お約束はできないことは了承していただきたい。

市民) 塚口さんさんタウンの駐輪場は現状では空いていないと思うがどうするのか。また、料金はどうなるのか。駐車場についてもどうするのか。そうしたことを踏まえて、支所での出前健診は考えていないのかお聞きしたい。

市) 駐車場については2番館及び3番館に170台ぐらいのスペースがある。3番館が民間開発で建て替えを予定していると聞いており、建て替えとなると駐車スペースが半分ぐらいになる。そのため、現在、3番館の代替となる場所を調査しているところである。しかしながら、近隣には駐車場が多くあり、塚口さんさんタウンには第二駐車場が90台ぐらいあるため、駐車場は確保できると考えている。

駐輪場については関係機関と調整中であり、不足することは認識しているため確保していきたいと考えている。

出前健診については今回2所化する理由として、現在の健診施設の環境を改善することであり、支所を建て替えてできる新複合施設では健診を行うスペースとして課題が多く残る。そうしたことから、ご足労をおかけするが整った環境で健診を受けてもらいたいと考えている。

市民) 他に進捗状況の説明の場を設けることは考えているのか。

市) 説明会については、今回は全部で9回行う予定である。休日には6地区、平日には

鉄道沿線で行う予定にしている。その他、ホームページでも情報を公開していきたいと考えている。

6 閉会