

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 8 月 4 日（木）午後 2 時～午後 3 時 30 分

場 所：女性センターレピエ 2 階 視聴覚室

参加者：17 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
辻本福祉事務所長、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) 乳幼児健診はすべて 2 か所で行うのか。

市) 乳幼児健診については、武庫地区で言うと階段が急であったり空調が整備されていないなど色々な課題があるため、今回、新しい施設を整備して、その課題を解消していきたいと思っている。6 か所に拠点施設を整備し課題を解消できればいいが、財政的な問題もあり、2 か所に集約して健診を行うものである。

市民) 子供が生まれてから何回健診に行くのか。

市) 3 か月、9・10 か月、1 歳半、3 歳の計 4 回行っている。

市民) 子供を集約したところに連れていくということか。

市) そうである。

市民) 子供を持つ人は 1 人ということは少なく、結構な人数になる場合があり、子供達すべてを連れて行くのがどれだけ大変か考えているのか。近所の小児科に健診に行ってもいいなど、もっと多様な方法を考えられないのか。そうしないと尼崎市に住む人がいなくなる。

市) この計画は平成 23 年から検討しており、市民や議会の意見を聞きながら進めてきているが、最初から 2 か所ありきでこの計画を作ったものではない。市の財政状況等を勘案し様々な検討過程を経て、結果として 6 か所すべてに新しい健診スペースを作ることは難しいと考えているものである。

市民) 経済的理由を言うのは分かるが、それを言うと本当に困っている親を助けることはできない。支所と地区会館の複合施設を作るといふなら、そこで対応できる方法を考えてはどうか。

市) 現状の中で持続可能なシステムを作っていかなければならないため、6 か所で行っ

ているものを変えるとしたらどうしたらいいのかを考えてきた。財政状況だけではなく、交通の利便性なども含めて検討した結果、このような提案をさせていただいてるとご理解願いたい。多様性についてはご意見として承っておく。今後、実現性を検討させていただく。

市民) 保健福祉センターの2か所は決定なのか。

市) これまでからの市民や議会の意見を踏まえ、現在設計業務に至っている段階である。

市民) 支所や地区会館の統合はどのような内容なのか。また全体で職員はどれくらい減るのか。予定では向こう5年間の人件費は変わっていないが、職員を減らすことを考えていないのか。

市) 中央地区を除く5か所において、支所と地区会館の機能を合築して複合施設を作ることとしており、その支所に配置している地域福祉担当、地域保健担当の職員は様々な申請受付や健診、予防接種などを行っている。これらの職員をさんさんタウンとリベルの2か所の保健福祉センターに集約する予定である。また、人件費については、今回の保健と福祉の業務を集約しても、職員を減らすことは考えていない。というのも、保健師は現在地区担当制で行っているが、集約してもその地区担当制は維持していく考えである。福祉事務所についても、同じ考え方である。

市民) さんさんタウンは現状の施設を利用するのか。

市) 既存の1番館の5・6階の商業施設の床を借りて改修した上で使用する。

市民) もう1か所はどうか。

市) リベルは現状、市の駐車場を事務所と健診スペースに変える計画である。

市民) 地区会館と公民館はどうなるのか。

市) 支所と地区会館は合築する計画であり、公民館は現状のまま使用していく。また、公共施設全体の見直しについては、別の部署が検討しており、公民館に限らず住宅や学校など全ての公共施設を今後どうしていくか検討を進めているところである。

市民) 公民館や地区会館に行くとかかなりの職員がおり、ほとんどが待機時間となっている。我々の税金なので、人件費を減らすことについて前向きに考えてほしい。

市) 尼崎市は平成15年度に財政再建団体に陥るかもしれないという状況があり、人件費の見直しを他都市に比べて非常に積極的に行ってきた。平成14年に職員が4,200人ほどいたが、現在、2,950人程度であり、この間、職員を3割ほど削減している。また、給与のカットもこの10年間行ってきており、ボーナスを20%カットするなど他都市にない行財政改革を行っている。その他ありとあらゆる事務事業の見直しを行ってきた結果、10年前の収支差額が100億円程度の赤字であったものが、現在20億円程度の赤字となっており、当時と比べ財政状況をなんとか持ち直してきている。逆にそのひずみとして、様々な市民ニーズがある中で、職員を配置できていない、ニーズにお答えできていないという声も聞いており、これ以上、職員を削減することは厳しいと考えている。

市民) 尼崎市民は何人いるのか。

市) 45万人程度である。

市民) 尼崎市職員で尼崎市在住者は何%いるのか。

市) 約 5 割強である。

市民) 保健所は立花フェスタにあるが、昔は 6 地区に保健所があった。地域保健担当は今後どうなっていくのか。

市) 昔は 4 保健所、2 保健支所という形で各行政区に一つずつあった。併せて、支所があり、1 支所・1 保健所という形が過去からあったものである。平成 9 年に地域保健法が改正され、保健センターという概念になったときに見直しをかけ、保健所を 1 所にしたものである。その際、地域サービスを残すということで、各地域に保健センターという形で残したのが平成 12 年である。その後、どうやったら地域の中でサービスを維持できるかを検討した中で、支所と保健所を一つにしてサービスを一定維持するよう見直したのが平成 17・18 年であり、それが今の形態である。以前に保健所があった土地は民間に売却し、マンションになったり宅地分譲され、それが新たな財源を生み出し、現在の情勢に至っている。今回、老朽化している施設について一定の判断をしなければならない中で、地域の支所と地区会館を合築して行政機能を持たせ、現在、各地域にある保健機能はできる限り利便性の高いさんさんタウンとリベルに入る形でサービスを維持していきたいと見直すものである。

市民) フェスタ立花の保健所はそのまま残るのか。

市) そうである。

市民) リベルはこれから作るので駐車場を設けると思うが、さんさんタウンは駐車場が無いがどうするのか。

市) 1 番館の 5・6 階にセンターを設置予定であるが、2・3 番館に手狭ではあるが駐車場があり、約 170 台程度収容できる。

市民) 170 台で足りるのか。

市) 乳幼児健診時に多くの方が来られるのが見込まれるが、170 台程度あれば収容可能と考えており、また、駅の南西に第 2 駐車場があり、そこは 88 台の収容スペースがあるので、場所は確保できていると考えている。

市民) 申請受付業務を社会福祉協議会に委託するということが、相談事はそこで全部聞くということか。

市) 相談業務は 2 か所の保健福祉センターにケースワーカーや保健師などの専門職員を配置しているので、そこで受ける体制となっている。今までの 6 か所の支所には職員は置かず、制度としてあるサービスの申請受付を社会福祉協議会に委託するが、そこでは決定行為ができないので、社会福祉協議会から本庁などに書類を送って、本庁で手続きいただいた申請書の証明書などを発行し、郵送するなどの流れとなる。

市民) 一旦本庁に行ってからもらえるのか。直接はもらえないのか。

市) すぐに欲しい方は、本庁か 2 か所の保健福祉センターに来ていただいたら、その場でお渡しできるが、現状でもその場で発行するというものは少なく、申請いただいて審査をしてからというものがほとんどである。

市民) 自立支援は郵送か。

市) 現在でも地域では申請を受け付けているが、本庁で審査をして後ほど決定通知書が送られるようになっている。窓口の職員が代わるだけで手続の手間や時間はまった

く同じである。

市民) 南北の保健福祉センターの範囲はどうなっているのか。

市) 基本的にさんさんタウンは、北の園田・武庫・立花の支所管轄で、南のリベルは大庄・中央・小田の支所管轄である。先ほども言ったが、申請受付はこれまでどおり6か所の支所のどこでもできるが、健診など施設の環境を整えなければならない業務については、2か所の保健福祉センターに来ていただくことになる。

市民) 資料14ページで「概ね9割程度の事務手続を社会福祉協議会に委託する」ということだが、ボランティアの団体である。現在、尼崎で社会福祉協議会に入っている会員数は何割くらいか。

市) だいたい6割くらいである。

市民) 4割が社会福祉協議会に入っていないが、その人たちはどこへ助けを求めたらいいのか。

市) 社会福祉協議会の会員のみがこの申請窓口の対象ではなく、全市民が対象である。会員の有る無しで受付を拒むものではない。

市民) 例えば老人に何か記念品をあげるという場合には、社会福祉協議会に入っている人は町会を通じて物がもらえるが、それ以外の人からは市から直接もらうとかいうシステムになっている。社会福祉協議会でちゃんとできるのか。社会福祉協議会と話はできているのか。

市) 今回の窓口の申請については、これまで市が行っていた業務を継続するため、社会福祉協議会に委託するものであり、会員である無しにかかわらず、市の窓口業務を委託するものである。

市民) 社会福祉協議会に入っていない人がそのことを理解できるのか。

市) そのことも含め、平成30年1月に開庁する前に、どういった業務が支所でできるのか、どういった業務が保健福祉センターでできるのかについて、改めて市民に十分周知していきたいと考えている。

市民) 下請けというと分かりやすい。

市) 下請けというより、ある意味、パートナーということになる。市民側からは、どこに委託しているかというより、それぞれの支所で何の受付をできるのかということが大切であると思う。今いただいたご意見を含め、市民が分かりやすい形で周知していきたい。

市民) 社会福祉協議会に委託された場合、個人情報は大丈夫なのか。個人情報が漏れることはないのか。それから、さんさんタウンが中心となっているが、さんさんタウンは建てたいが経っているが、耐震構造は大丈夫なのか。建て直しになった場合、市の業務はどうなるのか。

市) 現在、社会福祉協議会への委託に向けて市と社会福祉協議会が協議を行っている段階であるが、事務手順に間違いがないように市で詳細なマニュアルを作っており、それを社会福祉協議会に伝える中で、引き継ぎ期間を持ちながら、円滑に移行していきたいと考えている。その中で、個人情報の取扱いについても十分、周知徹底を図っていきたい。また、委託契約を結ぶ上で、個人情報保護についても契約を結び、

それを遵守するための誓約書を提出いただくことも考えている。それからシステムの操作も必要になってくるが、必要最小限しか見られないよう、IDやパスワードの設定を行い、できる限り、個人情報保護については工夫して事故が起こらないように進めていきたいと考えている。

市民) 情報を狙っている人は一番狙いやすいところだと思う。企業でもあれだけ情報が取られているので、甘さでやっていくと個人情報は出ていくと思うので、そのようなことがないように、くれぐれもやってほしい。それから、さんさんタウンは、地震より前にできているので、耐震構造はないと思うが、どうなるのか。建て直して市は無駄なお金がいるようになるのではないかと心配するがどうか。

市) さんさんタウンの1番館の5・6階に入ろうと考えているが、昨年度に耐震工事を終えており、安心していただきたい。

市民) 1番館は下が衣料店とかの上になるのか。

市) そうである。

市民) 赤ちゃんを連れて母親が駐車場に入る場合、保健施設に行くのに設備はできているのか。

市) 駐車場からエレベータを利用し、1階まで上がり、そこから1番館のエレベーターを利用し、5・6階に行けるようになっている。

市民) 2人、3人連れている母親は大変な思いをしないといけないということをよく考えてやってほしい。机上で決められると一般市民は非常に困る。

市) 1階からもエレベータで行ける構造にはなっており、また、今回作る5・6階もバリアフリー設計を行う。今はトイレが狭かったり、授乳室が無かったり、子どもが遊ぶスペースも無い状況だが、そのような施設も十分に整えて、広い環境で事業を実施させてもらうので、安心して来ていただけたらと思っている。

市民) 子供を連れていくのが大変なので、小児科で健診が済むとか、近所でも健診ができるなどの方策を取らないと、子供を持つ母親は大変だと思うがどうか。

市) 国の報告資料で集団健診から個別健診に替えると健診率が落ちるというデータがある。やはり、集団で行うことで受診率が高まると思っている。また、個別健診だと、財政負担が多くなり、結果的に市民の負担が大きくなるので、集団健診の今の形でやっていきたいと考えている。

市民) 資料4ページに「老朽化が進んでいる『支所』と『地区会館』について、複合施設として建て替えを進めている」と保健と福祉はこのように進めていくのはそれなりに分かるが、演劇などを発表する場である公民館などが老朽化で非常に少なくなっている。私は西宮でいろいろなことをやっているが、西宮は会館が多いように思う。使いやすい、文化レベルも上がるような尼崎になるために複合施設を作っていただきたいがどうか。

市) お聞きした内容は担当部署に伝える。支所と地区会館の建て替えについては、それぞれの地区の方々と話し合いをしながら設計を進めていると聞いている。引き続き、市民の要望ができるだけ反映できるよう、要望があったことを伝える。

市民) コンビニ交付はこれまで実施しているが、80歳以上はどれくらい利用しているのか。

- 市) 人数はつかんでいないが、60 歳以上や 80 歳以上の方も利用しているとは聞いている。
- 市民) 私も 80 歳を超えているが、機械に弱いので、コンビニの機械を使ったことがない。銀行でも窓口を使う。機械に弱い人がそれで手続をするのは困る。利用者の何パーセントが 80 歳以上なのか。調べてデータを出してほしい。それを出して、それに対する対策を立てるのが市民に対するサービスであると思うがどうか。
- 市) まだそのような分析はできていないが、これからそのような分析を行いたいと思う。65 歳以上の利用者で市役所が開いていない時間に利用できて便利になったという声を聞いている。確かに機械に強い方、弱い方がおられるので、国の外郭団体がコンビニ交付の機械の画面を作っており、使いにくいものがあれば、できる限り分かりやすくなるよう国に申し出ていこうと思っているので、そのようなことがあれば遠慮なく言ってほしい。
- 市民) 今度できる複合施設にそのような機械を置いたら、職員が助けることができる。お金が無くなったからこうしたからおしまいではなく、何かの対策を考えてほしい。血の通った改革をしてほしい。
- 市) できる限り使いやすいものを目指してやっていきたいが、市でもコンビニでも使い方だけは教えることはできるが、暗証番号は個人のもので、本人しか使うことができない。その範囲で、できる限りのことはさせていただきたい。
- 市民) 保健・福祉業務の集約・再編についてはお金が付いているのか。また、市議会への説明はどこまで進んでいるのか。
- 市) 公共施設の最適化の取組は、平成 23 年度から議会に提案しているものと議論させてもらっている。先ほど設計業務に入っていると伝えたが、昨年度 2 月議会で保健福祉センター 2 か所の設計の予算をあげて、承認いただいている。さんさんタウンの床も借りないといけませんが、今年度 6 月議会で承認いただいている。今度の 9 月議会で、工事予算を審議いただこうと考えている。
- 市民) お金がついているということか。
- 市) この計画は従来から予定されていたので、財政状況は厳しい中で、投資的事業の枠の中で経費を見込んでいるが、現時点で予算がついているわけではない。

6 閉会

以 上