

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 6 日（土）午後 2 時～午後 3 時 30 分

場 所：尼崎市大庄地区会館 1 階 大会議室

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、向福祉事務所課長

【市民協働局】横関市民サービス部長、大脇市民課長

【資産統括局】橋本公共施設担当課長

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) 6 地区それぞれに支所、福祉事務所、保健所があったものを、平成 18 年度から福祉事務所を 1 か所に集約し、保健所は支所の中に入ったが、統合してきたことの不具合から今回の取組となったのか。大庄地区は出屋敷レベルに近いが小田地区など遠い地区もあるが、そういった地区も出屋敷レベルになるのか。

市) 福祉事務所の 1 所化の考え方は、事務の効率化、サービスの質の向上を目指し行ったもので、一定の成果を得たと考えている。しかし、リーマンショックの影響など、1 所化当時に想定していないことが起こり、結果として福祉事務所 1 所での対応において厳しい状況となってきた。

南の保健福祉センターの管轄エリアについて、現時点では中央、小田、大庄地区を管轄する予定であるが、小田地区については J R より北側の地域もあり、塚口さんタウンの方が近いというご意見をいただいている。説明会を通じていただいた意見を参考に、南北の保健福祉センターの管轄するエリアについて検討を行う。なお、現在支所で行っている申請手続きについては社会福祉協議会に業務委託をしていくので、引き続き支所で行っていただける。

市民) 現在の支所の環境は相談内容が筒抜けなので改善されることはありがたいことだが、2 所に集約された際に、相談が短い時間で受けることができるのか。現在、本庁に相談に行くと待ち時間や相談時間を含めて 1～3 時間程度かかる。

また、社会福祉協議会の職員は市の職員ではないので社会福祉協議会への窓口業務の委託は個人情報関係で心配である。

市) 現在、各地区の支所に保健師、本庁にケースワーカーや福祉の専門相談員がおり相談等に対応している。相談で来られた際に時間を要するのは、複数の課題を抱えた

相談の場合が多いことが挙げられる。そういった本庁や支所だけで対応できない相談が多くなっているという職員からの声もあった。保健福祉センターでは保健・福祉の専門スタッフを集約しワンストップで対応することにより時間の短縮につなげたいと考えている。また、集約したからといって担当する職員を減らす考えはない。社会福祉協議会への委託ということでは、市はこれまでも社会福祉協議会だけでなく様々な委託を行っている。窓口業務を委託した際の個人情報の取り扱いについては、マニュアルの整備や十分な期間を確保し申請受付業務を引き継ぐとともに、契約においてもしっかりと個人情報の取り扱いについて定めていく。窓口業務で利用する各種システムについても閲覧できる情報は受付業務を行うために必要最小限の情報に制限するなど対応していく。

市民) 10年ほど前の保健所や福祉事務所の合併の時にも、各地域からなくすことはならないとして、各支所に地域保健担当が残った経緯がある。市民に不便をかけてはならないとしてきた中、最近では市バスの民間委譲もあった。3年間は現状の路線を維持するとあるが、大庄地域のように利用者の少ない赤字路線はいずれなくなる。そういった状況で、出屋敷リベルに新たな拠点を作るからいいというのは困る。大庄地域にしっかりと拠点を残してほしい。明確に反対する。

市) 6行政区に拠点を残すことが望ましいということは認識しているが、現在の支所の環境で引き続き実施することは難しい。支所にいる保健師や精神保健福祉相談員だけでは解決できないこと、本庁にいるケースワーカー等福祉の相談員だけでも解決できないことがあり、集約することで対応できるようにすることが重要と考えている。その相談体制を6行政区で行うには、財政的にも人材面でも非常に困難であり、行政運営上もたない。健診等では2か所の保健福祉センターにお越しいただくが、申請受付窓口については社会福祉協議会に委託することによって、身近な地域での申請を可能にすることで負担軽減に努める。

市民) 資料中「支所」と表現があるが、新複合施設は地域振興センターと地区会館の機能であり、支所ではないと思う。新複合施設と表現すべきである。

福祉事務所を1所に統合することで統一的な事務処理を行うことができるようになったのに、2所に分かれた場合に統一的な対応、事務処理を継続することができるのか。ケースワーカーの質についても危惧する。

社協が申請窓口を行う中で、申請に合わせて発生する相談業務にはのってくれるのか。また、地域の申請受付窓口で行うことができる104項目の業務一覧を示してほしい。

この間の市民説明会で出た意見について、ホームページ等で公表してほしい。また、今回のように新しい体制になるまでに丁寧な説明会を開催してほしい。

市) 福祉事務所が2か所に分かれた際に、統一的な取り扱いが崩れることのないようにしなければならないことは認識している。南北2か所に分かれても現在と同様に統一的な取り扱いができるよう、係・課・所の間で会議を行うことや2所間の人材交流などで事務の取り扱いに差異が生じないようにしていく。

社会福祉協議会には申請受付業務を委託するものであり専門的な相談業務には対応できない。しかし、申請受付と連動するような制度の案内、例えば障害者手帳を申

請され取得すれば、こういったサービスを利用できますといった案内については、社会福祉協議会においても行っていただく。そのためのマニュアル整備を現在行っている。また、これまでも支所では本庁と連携し確認しながら窓口業務を行っているので、社会福祉協議会でも同様に行ってもらおう。

104 項目の一覧を示してほしいという部分に関しては、これまでも確定したことは順次お伝えしご意見をいただいております、今後も確定したことをお伝えしていく。今回の説明会が最後とは思っておらず、平成 30 年 1 月の供用開始までに決まったことを広報していく。

この説明会の議事録についてもホームページにて公開予定である。

- 市民)** 乳幼児健診については、大庄地区に限っては旧西保健所を支所として使っている。現在と同じような最適な健診環境を出屋敷リベルで整えることができるのか心配である。駐車場を改修して整備するということが、天井も低いと聞いているがどうか。新たに大庄西中学校跡地に建設予定の新複合施設においてサテライトとして事業ができないのか。
- 市)** 大庄支所は旧保健所施設を活用していることもあり施設としては他地区と比較すると条件はいいが、他地区においては乳幼児健診を実施するにあたって事故が起こった事例も聞いており、環境面の改善が課題である。天井については低い部分もあるが、フロアを十分に広く取り、これまでなかった授乳室、キッズルーム、屋内のベビーカー置き場など施設を充実させて環境改善を行っていきたい。複合施設でサテライトで事業を行えないかということに関しては、地域で実施したほうが望ましい事業、例えば精神障害者の方のグループ活動などは地域の公共施設を利用した事業の実施を考えている。
- 市民)** 現在本庁 1 か所の障害福祉部門があるが、再編後の窓口は南北どちらに行っても申請できるのか。やはり、地域の窓口で申請できる一覧がほしい。
- 市)** 現在も地域で行っている申請受付業務については社会福祉協議会に委託するので、どちらの窓口でも申請していただける。生活保護業務と乳幼児健診については地区割を行う。
- 市民)** 出屋敷リベルは建物に入るとたばこの臭いがする。乳幼児健診を行う施設としては適切ではない。どのような経緯で出屋敷リベルになったのか。
- 市)** 保健・福祉業務を取り巻く課題を解決するために、保健・福祉の専門スタッフを集約・再編するという中で、財政的な課題や人材の課題もあり、2 か所の拠点を整備することとなった。そのうえで、市域内でのバランスを考慮し、南については出屋敷リベルに設置しようと考えた。出屋敷リベルを利用するにあたり、たばこの問題に対する対応・工夫については引き続き検討していく。
- 市民)** 西難波に住んでいて、1 年前に甲子園に引っ越したが、また、8 年前に尼崎市へ引っ越してきた。高齢者にとっては、役所が近くにあるというのは安心できる。82 歳なので移動も大変である。知り合いは、戸籍謄本を取り寄せるのに阪神尼崎サービスセンターまで行かないといけないと言っている。たまに銀行の引き落としなどでコンビニの ATM は昔から利用するが、目が悪いためこの他は利用しない。マイナンバーカードを作る意志も全然ないし、コンビニにも寄りつかないで困る。尼崎はど

んど不便で住みにくくなっている。どうしてこんな尼崎になってしまったのかと残念である。

市) コンビニで住民票、印鑑証明、戸籍謄抄本が取れるが、取得するにはマイナンバーカードまたはコンビニ交付対応の住基カードが必要だ。そのカードがない場合は、証明コーナー廃止後、本庁か阪急塚口サービスセンター、阪神尼崎サービスセンター、JR 尼崎サービスセンターを利用してほしい。今後の証明書等のあり方について、マイナンバー制度が進んでおり、平成 29 年 7 月からほとんどの役所の申請には、住民票など証明を取らなくても良いように改善しようとしている。そのため、今までよりも証明書の取得が求められる回数は減るはずであるから、取得の手間は軽減されるはずである。

市民) あれほど問題になったマイナンバーカードを役所の人で作れと強制はしないだろうが、これらの制度は作れと言っているようなものだ。マイナンバーカードがなかったら結局同じ。そのような不便なことはやめてもらいたい。個人情報などについて、カードは問題になっているのに、なかったら取得できないという話で終わらすのでは、駄目だ。また違う場で言わせてもらう。

市) マイナンバーカードは強制ではない。カードは希望により、申請してもらってからの交付になる。ただし、コンビニ交付はマイナンバーカードがなかったら、取得できないのが現状だ。しかし、先ほど説明したように、国の機関も含め全国の市役所で制度が変わり、平成 29 年 7 月から手続きをする際に証明書を添付するということがなくなる。国と地方の連携により住民の方が証明書をとることがなくなる。

市民) マイナンバーカードを持っている人が、コンビニで取得しようとした時、高齢者が使えない人も多いだろうし、説明する人は常時コンビニにいるのか。

市) コンビニに置いているマルチコピー機は、ローソン、サークル K サンクス、セブンイレブンなど、どこのコンビニも同じ種類で、本庁とサービスセンターにも同様のものを設置している。使い方が分からない方や不安な方は、本庁かサービスセンターに来てもらったら、具体的に教えられる。コンビニでも、マルチコピー機には使い方の記載もあるし、行政サービスのボタンを押してもらって次々と画面が進むようになっていて、店員も教えてくれる。個人情報については、コンビニでも本庁でも、暗証番号の入力などの個人情報に繋がる部分は自分でやってもらうようになる。

市民) 出屋敷リベルやフェスタ立花は賃借料が高いと思うが、開明庁舎を利用して施設整備を行ってはどうか。検討段階で候補にならなかったのか。

市) 開明庁舎についても候補地として検討を行った。その際に、専門スタッフを集約するための執務室や、乳幼児健診を行うスペースを踏まえて検討した結果、面積が足りないという結論に至った。

6 閉会