

# 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）午前 10 時～正午

場 所：尼崎市園田公民館 2 階 ホール

参加者：37 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、西野福祉事務所課長

【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) 本日の説明内容は決定された内容ということで認識したらいいのか。それともいろんな意見を持ち帰って再検討もあるということで認識していいのか。

市) 公共施設の最適化の計画に基づいて取組を進めているが、平成 23 年度からこれまで説明会、アンケートなどを通して意見をいただくほか、議会とも協議しながら進めている。そういった中、現在、(仮称)保健福祉センターの整備工事の設計を行っており 9 月議会で工事予算について審議いただく予定である。これまで議会や説明会でご意見をいただきながらやってきているので、2 か所に集約・再編し地域の窓口は社会福祉協議会に委託するという方向性についてはこのまま進めていきたい。ただ、今回の説明会を行い様々な意見をいただいているので持ち帰り検討を行いながら進めていきたい。

市民) 生活保護受給世帯が増えているとのことだが、非常に予算も必要となるもので、必要な人には受けていただけたらいいが、追跡調査実態把握が十分にできているのか。高級車を乗っている人も見かける。一方で福祉サービスを削られて苦しい思いをしている人もいる。

市) 生活保護を新たに申請された方については、資産や収入の審査を行い保護決定する。生活保護受給中は毎年、課税調査や担当のケースワーカーによる訪問活動などを通じて実態把握を行っている。あるいは市民等からの通報など情報に基づき調査も行っている。しかし、市は警察のような捜査機関ではないので、認められた調査権限の中で調査を行っている。

市民) 扶助費の増加は生活保護の増加等が影響しているとの説明のように聞こえるが、生活保護に必要な経費において国の負担はどのようになっているのか。

- 市 ) 生活保護制度は国の業務を市が実施しているものである。国が 4 分の 3、市が 4 分の 1 の費用負担となっている。市の負担についても地方交付税の算定において基準財政需要額に積算されて、一定国が負担していることになる。そういう意味では資料中の金額全てが市の負担となっているわけではない。
- 市民 ) 説明を聞いていると、もう既に決定している内容の説明会となっているが、反対意見や保留事項等もあるなかでどのように今後進めていくのか。説明会をする意味があるのか。2 か所の保健福祉センターではなく尼崎東高校跡地への建て替えもあるなか、今も園田支所で乳幼児健診を行う際には駐車場が車でいっぱいになっているので、塚口さんさんタウンではなく、新たな複合施設の中に福祉事務所と保健センターを設置してほしい。
- 市 ) 6 行政区それぞれで保健福祉センターを設置できればいいが、一つのフロアで実施できず急な階段の上り下りで事故発生もあるといった乳幼児健診の環境改善を図る必要があることや、保健・福祉の専門スタッフが離れた場所で配置されておりワンストップで対応できていないこと、福祉事務所 1 所の課題といった保健福祉業務の 3 つの課題を総合的に解消していくには、施設整備の財源や専門スタッフを採用するなど人材面での課題が大きく 6 か所の施設整備は難しい。そのため、2 か所に集約・再編するという考えになった。なお、今回 9 回行う説明会でいただいた意見については検討を行いながら進めていきたい。
- 市民 ) 塚口さんさんタウンに行くのに園田地区からはバスに乗って園田駅に行き、さらに電車に乗って行くことになる。寒い日などは風邪をひくなど乳幼児健診に行く道中で何か起こらないか心配。そういうことも含めて旧尼崎東高校跡地を活用して保健福祉センターを整備してほしい。
- 市 ) 保健福祉の課題を公共施設の最適化の取組と合わせて早急に解決していきたい。そうしたなか、十分なスペースとプライバシーの確保がされた環境を整えることで、日ごろの子ども達の発達についての悩みなどを相談いただけるよう環境を整備することが、乳幼児健診としてのサービスの質の向上につながると考える。乳幼児健診は 3 か月、9・10 か月、1 歳 6 か月、3 歳と 3 歳までの間に 4 回あり、年間では 1 回又は 2 回であり、その際にはご不便をおかけするが、子どもの発育状況を確認する乳幼児健診の環境を改善するためにご協力いただきたい。今後 9 月議会で工事予算についての審議をいただく予定であり、その中では 9 回の説明会で出た意見についてもご紹介し、市の考え方を説明したうえで審議いただこうと考えている。
- 市民 ) 支所から比較すると施設は充実するが、そもそも園田にあった保健所を廃止し支所に集約し、その環境が悪いというのは行政の問題ではないか。乳幼児健診ではほとんどの親が車で来ているが、塚口さんさんタウンの駐車場の割引についてはどう考えるのか。  
コンビニのことだが、マイナンバーカードも住基カードも請求していない、コンビニでの交付はそれらのカードを請求しないと取れないのか。
- 市 ) 駐車場の割引については他の地区でもご要望を受けており、市内部で改めて検討する。現時点では、保健福祉センターは交通利便性の高い駅前に整備することからも原則有料と考えている。財源的な面では、年間約 4,000 人前後が生まれており、概

算でも駐車場の減免には数千万円の財源が必要となる。税金で負担するにあたって、駐車場の減免に使用するのか、学力向上や市のイメージ向上に使うのか、他の子育て施策の実施も含めて検討する必要がある。

コンビニ交付は、順次渡しているマイナンバーカードか住基カードを使ってコンビニで利用できる。住基カードの場合は、申し訳ないが、一度本庁市民課の窓口に来てもらって IC チップをコンビニ交付対応のものに書き替える必要がある。そうするとコンビニ交付ができるようになる。

市民) 精神疾患のある家族がいるが、現在は支所にいる保健師等に相談に応じてもらっている。2 か所になった場合には、相談できる場所が遠くなり不安に思っている。急に状態が変わった場合の相談先はこれまでは支所の地域保健担当に行っていたが、支所ではなく塚口さんさんタウンに行くことになるのか。窓口の受付業務を社会福祉協議会に委託するとのことだが、精神疾患を持っている人は非常に不安を持った状態で窓口に行っている状態であり、社会福祉協議会は高齢者等の分野は対応できると思うが、障害者について対応できるのか。これまでは安心して相談できる職員がいたが、社会福祉協議会が担うのであればもっと社会福祉協議会に精神障害のことを理解してほしい。そして、今いる人が引継期間として半年なり 1 年いて十分に引継してほしい。

市) 窓口での申請受付は社会福祉協議会に委託し支所で受付する。グループ活動や家族会の活動は専門スタッフが支所に出向いて実施する。

社会福祉協議会が委託先として業務を担えるのかということだが、社会福祉協議会についてはこれまで携わっていない分野の事務を担当することになるが、マニュアルの整備はもちろん、現場での引継期間についても十分にとって対応できるようにする。

市民) 急な状態変化についてはどのように対応いただけるのかを改めて教えてください。

支所に行っても、塚口さんさんタウンに行ってくださいとなるのか。

市) 社会福祉協議会にはあくまで申請受付業務を委託するので、急に状態が悪化した場合の対応として訪問活動等を行ったりはできない。実際に対応するのは、2 か所の保健師等の専門スタッフが行うことになる。

市民) 社会福祉協議会に委託することは決定か。社会福祉協議会に委託することが決定であればその経緯について教えてください。

市) 正式に確定ではないが、その方向で社会福祉協議会と協議を進めている。

社会福祉協議会では地域の活動や市の委託事業の窓口などを担ったり、福祉サービスの事業所など幅広く活動されており、また、新複合施設にも入る予定であり、地域の申請受付業務を維持していく中で、社会福祉協議会に担っていただきたいと考えた。また、これまでの社会福祉協議会の実績から安心して社会福祉協議会にお任せできると考えている。

市民) 意見ですが、社会福祉協議会に個人情報を知られることには不安がある。

市民) 説明資料の文字も大きく、手話通訳や要約筆記の配置など配慮していただいていると思う。しかし、日程は地域の祭りや行事に重なっているのでよくない。

資料 18 ページの 3 番目に休日でも手続きができる」と記載があるが、これは土曜日だ

けということか。年未年始、祭日、日曜日は入らないということか。また、5番目に証明コーナーを平成29年3月末に廃止との記載があるが、平成28年からコンビニ交付が始まっているので、2年間重複するという意味でよいのか。今までに尼崎市全体で、何人ほどコンビニで取得しているのか。その中でも80歳以上は何人くらい利用されたのか。前回の説明会で質問があったらしいので回答してもらいたい。さらに、7番目に記載している内容だが、国民健康保険の高額療養費等の申請の方法が、どのような方法から、どのように変わるのか説明してもらいたい。今までは、その場（申請した窓口）でもらえていたと思うがどうか。主人も窓口へ行き、その場でもらえたがどうか。

市 ) 土曜日開庁は阪急塚口のみだったが、JR 尼崎サービスセンター、阪神尼崎サービスセンターを追加し、3つのサービスセンターを開庁している。

証明コーナーは、平成29年4月から廃止する。平成28年1月からコンビニ交付を行っているが、マイナンバーカードの処理が遅れた。順次カードを配布しており、現在1万5千人に配布している。現在の申請件数は約4万5千人。今月いっぱいまで交付に時間がかかっている状態。証明書のコンビニ交付は7月は200件ほどで、毎月約3割ずつ増加している状況。コンビニ交付と証明コーナーは1年弱の併行期間となっている。80歳以上の利用実績は現実にはあるが、システムでひろえないので、アナログ的に1件ずつ手作業で集計している。パーセンテージがまだ出ていないが、何らかの形でお伝えしたい。

次に申請の方法の件だが、保険料納付済証明書は今取りに来てもらっている。また、高額療養費も申請をしてもらう時に、病院の領収書を添付してもらっている。この2点を郵送で行うことになるので、取りに来てもらわなくても大丈夫。来年の1月ごろに郵送で保険料納付済証明書を送るので、取りにきてもらわなくても良い。民間の生命保険などと同様である。本庁から対象の方に、高額療養費については返信用封筒が入っているので、それに申請書と領収書を入れて送ってもらえるようになる。また、窓口でも受け付ける。

市民 ) 領収書の件は分かった。お金を払って還付を受けるのではなく、これは、保険証サイズの1年間有効のものをもって、家族の収入の情報を見て1ヶ月の上限額が記載したものをくれるものではないのか。

市 ) それは所得に応じて支払っている限度額認定書についての話。今回の話は、申請書に領収書を添付したものを、窓口を持ってきてもらっていた話。限度額認定申請書の話ではない。

市民 ) 領収書は関係ない。先程話されているのは、今まで窓口に行けばすぐにもらえて、病院にもすぐに提出できていた。それなのに、わざわざ窓口で申請して郵送で送られて来るまで待たないといけないのか、ということだ。今まで窓口でできていたのに、郵送料もかかるし、なぜ郵送になるのか。

市 ) その申請については、今までと変わりはない。窓口でも申請ができる。

市民 ) 福祉事務所は1ヶ所になった時にケースワーカーが支所に出向き相談を行っていたと思うが、今はどうなっているのか。

2 所化された際に、現在市内に出向いて実施している市民健診はどうなるのか。30

人以上集まればしてもらえたと思うがどうか。武庫支所では新複合施設に乳幼児健診をするために、最初の設計ではなかった水回りの整備をしたと聞いたがどうか。

市 ) 生活保護の相談、申請受付を支所で受けていることは現在はない。基本的には福祉事務所に来ていただく。相談者の状況によって、例えば、重度の障害者や入院患者の場合は、訪問し面談を行っており、引き続き実施する。

市民健診については、今回の保健福祉業務の再編とは別のものと考えていただきたい。担当部署からは今まで通り行うと聞いている。

乳幼児健診を新複合施設で実施できないかということだが、武庫支所から順次複合施設の建て替えを行っていくこととしている。そうしたなか、武庫支所では当初予定されていなかった水廻りの設備整備が予定されているが、これは乳幼児健診というよりは、いろいろな活動の中で必要ということで設置される予定になっている。乳幼児健診の支所での実施については、プライバシーの確保の課題や一つのフロアで実施することが難しいこと、また、普段、多種多様な用途で利用されている貸室としてのスペースを利用することは衛生面での課題も大きく、現状の課題解決とはならない。そのため新たに整備する施設で十分なスペースと設備のもとで乳幼児健診を行いたいと考えている。

市民 ) 旧聖トマス大学の跡地活用、旧尼崎東高校の跡地活用、保健福祉センターの整備、消防署の整備など全体像が知りたい。

市 ) 現在の支所機能のうち、旧尼崎東高校跡地に新複合施設を整備し地域振興センターと地区会館の機能を整備する。現在の地区会館の跡地に北消防署の園田分署とこれまでなかった多目的ホールの整備を行う予定としている。保健・福祉の業務については、塚口さんさんタウンの保健福祉センターへ集約する。支所の中にある証明コーナーについては平成 28 年度末をもって廃止する。旧聖トマス大学の跡地については市へ寄付採納されて、具体的な活用については現在検討を進めているところである。基本的には市民の学びと教育を支える施設、そして、子どもの育ちを支える施設、また、図書館があるので図書館機能を備える方向で検討している。

市民 ) 資料 13 ページの地域で実施したほうがいい業務とは具体的にはどのような業務を想定しているのか。

市 ) 精神障害者のグループ活動など遠くに足を運ぶことが難しい人たちの身近な地域での活動、また、子育て中の親のグループ活動などご近所の親子と行ったほうがいい活動などは、職員が支所に出向いて行おうと考えている。

市民 ) 総合相談支援体制について、地域総合センターで実施している総合相談との違いはどのような点か。

市 ) 地域総合センターは地域に開かれた人権啓発の拠点という中で地域住民の交流の拠点として事業を展開している。保健福祉センターの総合相談は保健・福祉に関する専門的な相談・支援を関係機関と連携しながら対応していく中で、市民が抱えている課題の解決に向けて総合相談支援を行っていくというものである。

市民 ) 尼崎市は方向を見失っているのではないか。人口対策に取り組んでいくと位置付けているが、乳幼児健診の問題については、2 所が整備されない地域はどうなるのか。現在の 0 歳児 3,786 人のうち、大庄・中央地区は 700 人、園田地区は 849 人、立花

地区とほぼ同じ程度。園田地区を切り捨ててこの取り組みを進めている。ポテンシャルのある園田地区なくして人口対策はできない。他市でやっているような小児科へ委託する方法など検討してはどうか。

- 市 ) 尼崎市の人口が減っていく中で支え手を増やすために、何が課題なのかを調べてきた。子育て世代が求める少し広さを求める住宅の問題、学力の問題、治安の問題、町のイメージの問題について重点的に施策を講じることによって、転入・定住の促進を図っている。

乳幼児健診についても、保健・福祉分野の課題を一体的に解決していきたいと考えている。その際には2か所に集約することになるが、環境整備を行い安心安全な環境で受診していただきたい。地区の施設を利用して乳幼児健診を行う場合、そもそも解決しなければならない環境改善ができない。

開業医による個別健診をした場合には、国の統計では受診率が10ポイント程下がるということや、医師会への委託料など財政的な課題があることから、2か所で十分な環境整備を行い実施していきたいと考えている。

- 市民 ) 市民のことを考えながら取組を進めようとはしてくれているが、市民の立場からすると、乳幼児健診を行う施設のことは安全面に配慮しているが、その施設に行くまでのことを考えていない。複数の子どもを抱えている親は多くいる。施設までの安全安心について検討してほしい。皆が車を持っているわけではない。

社会福祉協議会は総合相談の窓口をします、市へ振ることはしませんと言うが、そんなことはないと思う。介護保険の業務はできると思うが、それ以外はできないと思う。今の市の窓口はとても親切だが社会福祉協議会は人にもよるが訓練されていない。しっかりとした研修をしないとイケない。過去にも市が総合相談機能を整備したがうまくいかなかったこともある。総合相談窓口はそう簡単なことではない。

- 市 ) 社会福祉協議会への委託については申請受付業務に限定している。専門的な相談業務は委託を行わない。申請受付業務に付随する制度の案内は行うが、市民の事情を聞き取り制度の活用を案内するような専門的な相談はできないため、2か所の保健福祉センターを案内いただくことになる。保健福祉の総合相談を社会福祉協議会に委託することではないということをご理解いただきたい。

- 市民 ) 平成23年度から説明を行ってきたとあったが、この説明会は周知徹底するためのもので意見を聞いて検討しようという姿勢が見られない。今回の説明会も含めて集約するのは反対という意見はこれまでもあったと思うが、どのように意見を反映してきたのか。市民の意見を聞こうという姿勢があるのか非常に疑問である。議論もすれ違っている。

申請窓口業務を残すということだが、新複合施設に申請窓口を残して、保健師等が巡回して対応してはどうか。

申請業務を社会福祉協議会に委託するということについては明確に反対する。

- 市 ) 説明会が取組の周知のためのものではないかとのことだが、各会場でのご意見は可能な限り検討していく。一定の方向性についてはこれまでの議論を踏まえて議会とも議論し現在設計を行っている段階である。そうした中で、運用面での検討課題があると考えており、例えば駐車場の無料化の問題や社会福祉協議会への委託におけ

る個人情報取扱等については引き続き検討していきたい。福祉事務所、保健センターを6地区それぞれに整備するというのは責任ある行政運営をしていく上で、過去に財政再建団体へと陥る可能性があったことから、そうしたことを繰り返さないように、できることとできないことを選択していかないといけない。

社会福祉協議会に委託する申請受付業務は現在支所の地域福祉担当などが担っているが、専門的な話は本庁の組織に確認しながら行っており、社会福祉協議会に委託した際にも同じように行っていただく。専門的な相談は2か所の保健福祉センターに来ていただき専門スタッフが対応することが望ましいと考える。

市民) コンビニ交付の新窓口について、園田地区の存続について1万6千人の署名を集めて市へ提出した。駅前の証明コーナーを残してほしい。廃止をやめてほしい。職員の方々には、プライバシーを守ってもらって、印鑑登録、住民票の発行や、また、相談を親切に対応してもらっているので、それがなくなるのは不安だ。

昨今、殺人事件など物騒になったコンビニに丸投げするのは安心できない。市民のプライバシーを守って、市民が安心安全に過ごすためにもコンビニに丸投げはやめてほしい。1万6千人の署名を無視して窓口をなくすのは反対です。やめて下さい。

市) 住民票など発行は、働いている方が時間内に取れないことが多いが、コンビニではすぐに取得できる。コンビニの店員は、機械の使い方を説明するだけで、それ以外のことは一切しない。また、全国的にもそういうことで問題になったことはない。店員がみなさんの暗証番号を入力することもないので安心してほしい。

## 6 閉会