

意見交換会当日にいただいたご意見・ご要望への回答

1 テーマ「市民サービスコーナー及び市民コーナーの方向性について」

2 ご意見・ご要望への回答

※ご意見等の内容については、原文のまま記載しております。

意見・要望等	回 答
<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ利用は良いと思います（土・日・祝）。 ・業務をまとめる事は良い事だと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ありがとうございます。市としましては、マイナンバーカード及びコンビニ交付の普及促進に今後も努めてまいりたいと考えています。
<ul style="list-style-type: none"> ・高砂、荒井、阿弥陀、曽根、北浜各地区の高齢者対策としてアスパへ行く利便性を向上させていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者対策については、公共交通、福祉施策の両方の視点から関係部署と調整し、利便性の向上に向け、検討してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードを持っていない人、足のない人はサービス低下、不自由になる。この対策は？ ・高砂公民館はコミセンに統合される。コミセンで業務はどの様にやるのか。 ・美濃部文庫はどこへ行くのか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードがない、交通手段がないという方につきましては、即時交付はできませんが、翌日お渡しすることは可能と考えておりますので、方策について検討していきたいと考えています。また、郵送による申請も受け付けております。 ・高砂公民館と高砂地区コミュニティセンターを統合し、地域交流センター化を検討しております。高砂地区コミュニティセンターを改修し、業務を行うことを考えています。運営については、指定管理者制度や直営の可能性もあわせて検討しています。 ・美濃部文庫の取扱いについては、現在教育部において検討しているところです。
<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍全部（個人）事項証明書も 6:30～23時まで附票できるように希望します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見を参考にさせていただきます。
<ul style="list-style-type: none"> ・8地区統一して同じようには出来ないと思う。各地区別に打合せ、話し合いが必要です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各地区の皆様のご意見をお聴きしながら検討してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・利便性（夜間・土曜・祝日）が上がると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの普及策は？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民窓口課では、各種手続の際にマイナンバー

	<p>カードのPRを行い、申請に必要な写真を無料で撮影していることや、カード取得後に各証明書をコンビニで取得できるコンビニ交付が利用できることなどをお伝えし、また、毎年9月には市内各公民館においてマイナンバーカードの出張受付も行い、マイナンバーカードの普及に努めています。</p>
<p>・アスパは便利かもしれないが、新庁舎ができたのに高い場所代を支払ってまでアスパを使う理由がわからない。</p>	<p>・新庁舎でできないか庁内でも検討はしましたが、全庁的に開けるものではなく、市民サービスコーナーでの業務を行うこと、また、現在、市民サービスコーナー・市民コーナーが7か所ありますが、この機能を集約することによって、人員は増やさずに、1か所にとりまとめることによって、今までできていなかった平日の時間外、土日祝日の対応ができると考えています。その場所につきましては、集客施設である商業施設で開設する方が市民にとって、より利便性が高いのではないかと考えているところです。費用につきましては、現在7か所で対応している人数で対応したいと考えており、人件費の増は見込んでおりません。しかし、ランニングコスト等経費はかかりますが、今までサービスできていなかった土日祝日、平日の時間外を開庁することに見合う費用増であると判断しているところです。</p>
<p>・アスパへの集約、夜間や土日祝の開庁には賛成。</p> <p>・高齢者の「不便になる」という声には、コンビニ端末の使い方の講習会などを行って対応すれば良い。削減した経費を子育て支援策にでも回していただきたい。</p> <p>・このような会ではどうしても高齢者の意見が多くなりがちである（若年者の参加が少ないのが悪いのだが・・・）。若年者の意見を集める方法もぜひ考えてい</p>	<p>・ご意見ありがとうございます。</p> <p>・ご意見ありがとうございます。コンビニ交付の操作について、わかりやすく市民の皆様へ説明する方法を検討してまいります。</p> <p>・インターネットなども活用して、若年者の意見もいただきたいと考えております。</p>

<p>ただきたい。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ サービスコーナーの証明書の発行の減少をいうが人口の減少があることを言わないでその数だけいうのはおかしい。人口減少と証明書の減少は同一軌道ではないのか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人口減少も証明書発行件数減少の要因と考えています。また、コンビニ交付、マイナンバー制度の開始、デジタル化などにより、今後も証明書発行件数は減少すると見込んでいます。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 最終的にはマイナンバーカードが必要なんや。作ってくださいと言うことですね。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンビニ交付では、マルチコピー機で6時30分から23時まで利用することができます。また、利用者がマルチコピー機のタッチパネルを操作して証明書を取得するため、申請書の記入が必要ないことや、待ち時間が少ないなど、市民の利便性の向上につながると考えています。ぜひマイナンバーカードの取得をご検討ください。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民サービスコーナーの縮小による経費削減に努め、財政の健全化を図って欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 可能な限り経費の節減に努めてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・ コーナー残して下さい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民コーナーで証明書の即時交付は取りやめますが、市民の皆様からの相談業務や取次業務は必要と考えておりますので、引き続き現在の市民サービスコーナー・市民コーナーで行い、更に充実させていきたいと考えています。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 本日の事業に阿弥陀地区での参加者は10数名ですが、他の事業（午前）との関連があったのではないかと思います。次回には日程調整を検討してください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご意見ありがとうございます。会場の都合上全てを満たすことはできませんが、可能な限り調整させていただきます。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 10年先の見通し ・ 長期的 ・ 10年計画 87,000～84,000人を守りたい計画 ・ 文化を含む 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の見通しにつきましては、文化振興も含め、第5次総合計画を策定しており、計画の達成に向けて取り組んでまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 集約の方向で 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご意見ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・ SCには電気自動車の給電スポットとしましょう（水素がいいけど）。 ・ コンビニ交付をもっとすすめてましょ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご意見ありがとうございます。市としては、マイナンバーカード及びコンビニ交付の普及促進に今後も努めてまいりたいと考えていま

<p>う。SCには有人ではなく、カメラを使って担当者に対応させるとか外部のオペレーターを使って下さい。各SCの優秀な職員を本庁に戻して下さい。</p>	<p>す。</p>
<p>・市民コーナーでの証明書発行の廃止については反対です。高齢化が進んでいるのに、アスパに集約するとそこに行くことが出来ない方、マイナンバーカードを取得していない方、コンビニ交付も出来ない方が多くいる。令和5年ではなく、もっと先にしたほうが良い。</p>	<p>・証明書発行件数の減少、コンビニ交付件数の増加を踏まえ、効率的な行政運営の観点から、証明書の即時交付のとりやめを検討しているところです。マイナンバーカードを取得していない、交通手段がないという方につきましては、即時交付はできませんが、翌日お渡しすることは可能と考えておりますので、方策について検討していきたいと考えています。また、郵送による申請も受け付けております。</p>
<p>・平日の市民サービスコーナー、市民コーナーの証明書発行件数が減少する中、集約し、アスパ高砂で休日等に発行可能になるのであれば、市民サービス向上になるので有効であると考えている。</p>	<p>・ご意見ありがとうございます。</p>
<p>・マイナンバーカードを持つ人はコンビニ交付を利用できますが、未だ半数以上の方がマイナンバーカードを持っていない。情報漏洩などが不安なため、今後もマイナンバーカードをもつ予定がない人は利用できず公平でない。公共サービスの低下につながるのではないかと。</p>	<p>・マイナンバーカードには様々なセキュリティ対策がされており、重要な個人情報が流出することは原則としてありません。また、マイナンバーカードの取得を押し付けるものではございません。コンビニ交付の開始により6時30分から23時まで利用することができ、市民の利便性の向上につながると考えています。マイナンバーカードを取得していない、交通手段がないという方につきましては、即時交付はできませんが、翌日お渡しすることは可能と考えておりますので、方策について検討していきたいと考えています。また、郵送による申請も受け付けております。</p>
<p>・アスパの開設は良いが、夜間に新たなコストが発生するののか。</p>	<p>・ランニングコスト等経費はかかりますが、今までできていなかった平日の時間外、土日祝日にサービスを提供できることに見合う費用増であると判断しているところです。</p>
<p>・本庁を土日開けて全て閉めることは</p>	<p>・現在の各市民サービスコーナー、市民コーナー</p>

<p>出来ないか。</p>	<p>は、今後も市民からの相談業務や取次業務は必要であると考えており、全て閉めることは考えておりません。また、土日の本庁開庁につきましては、全庁的に開けるものではないので、市としては集客施設である商業施設で開設する方が市民にとって、より利便性が高いのではないかと考えているところです。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード、コンビニ活用を強気に進めていくべきでは。 ・経費削減も重要課題であり… 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ありがとうございます。市としましては、マイナンバーカード及びコンビニ交付の普及促進に今後も努めてまいりたいと考えています。
<ul style="list-style-type: none"> ・市民センターの発展的な解消として集約に賛成です。ほぼ365日どこかの窓口が開いていることは必要と思いますが、長時間開庁は不要。むしろ午前中4時間とか、職員も集中して対応する方がサービスに質の向上につながると思います。変則勤務は非効率。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ありがとうございます。開庁時間につきましては、引き続き検討してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・サービス低下は良くありません。考え直してください。アスパまで行けない人はどうすればいいのですか？ ・なぜなのか？わかりません。 ・コンビニは、マイナンバーカードがない人は使えません。マイナンバーカード作成は、各自、自由なはずですが？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書の即時交付はできませんが、今までできていなかった平日の時間外、土日祝日に対応できるようになり、市民サービスの向上につながると考えています。 ・コンビニ交付により6時30分から23時まで利用することができ、市民の利便性の向上につながると考えています。また、マイナンバーカードの取得を押し付けるものではございません。
<ul style="list-style-type: none"> ・サービスコーナー現状維持をしたらアスパも増設という形ではだめなんではないでしょうか？ ・マイナンバーカード39%の現状で、公民館のコーナーがなくなった場合、本当に足に困る人がふえる。市民サービス低下には反対。 	<ul style="list-style-type: none"> ・効率的な行政運営の観点から、限られた人員と財源を活用し、新たなサービスを提供したいと考えております。 ・マイナンバーカードを取得していない、交通手段がないという方につきましては、即時交付はできませんが、翌日お渡しすることは可能と考えておりますので、方策について検討していきたいと考えています。また、郵送による申請も受け付けております。
<ul style="list-style-type: none"> ・市民サービスコーナーは残すべし。地 	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書の即時交付は取りやめますが、市民の皆

<p>域福祉とは？</p>	<p>様からの相談業務や取次業務は必要と考えており、引き続き現在の市民サービスコーナー・市民コーナーで行い、更に充実させていきたいと考えています。</p>
<p>・アスパサービスコーナー設置されても北浜からでは行くのが困難です。特に老人では無理です。</p>	<p>・交通手段がないという方につきましては、即時交付はできませんが、翌日お渡しすることは可能と考えておりますので、方策について検討していきたいと考えています。また、郵送による申請も受け付けております。</p>
<p>・市民が助かりますので便利になっていくのは進めていただきたいと思います。(コンビニ交付)</p>	<p>・ご意見ありがとうございます。市としましては、マイナンバーカード及びコンビニ交付の普及促進に今後も努めてまいりたいと考えています。</p>
<p>・使うのでなくなることになったらこまります。</p>	<p>・証明書の即時交付は取りやめですが、市民の皆様からの相談業務や取次業務は必要と考えており、引き続き現在の市民サービスコーナー・市民コーナーで行い、更に充実させていきたいと考えています。</p>
<p>・高齢者への対応も検討すべき。</p>	<p>・高齢者等交通手段がないという方につきましては、即時交付はできませんが、翌日お渡しすることは可能と考えておりますので、方策について検討していきたいと考えています。また、郵送による申請も受け付けております。ご意見をお聞きしながら高齢者への対応について検討してまいります。</p>
<p>・高齢者でも出来る方法もよろしく。交通の便も悪いので考えてください。ホームページも見れません。</p>	<p>・コンビニ交付は、簡単な操作で証明書を取得することができます。コンビニ交付の操作について、わかりやすく市民の皆様へ説明する方法を検討してまいります。</p>
<p>・アスパは遠いので今のままが良い。</p>	<p>・ご意見ありがとうございます。現在、市民サービスコーナー・市民コーナーが7か所ありますが、この機能を集約することによって、人員の方は増やさずに、1か所にとりまとめることによって、今までできていなかった平日の時間外、土日祝日の対応ができると考えています。</p> <p>また、証明書の即時交付は取りやめですが、市</p>

	<p>民の皆様からの相談業務や取次業務は必要と考えており、引き続き現在のサービスコーナーで行い、更に充実させていきたいと考えています。できるだけご迷惑おかけすることがないようにしたいと考えておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>・便利になるのはいいが、高齢者の方もわかりやすくして下さい。</p>	<p>・コンビニ交付は、簡単な操作で証明書を取得することができます。コンビニ交付の操作について、わかりやすく市民の皆様へ説明する方法を検討してまいります。</p>
<p>・コンビニ対応 マイナンバーカードの申請は任意のため、老人には不可能。</p>	<p>・コンビニ交付は、簡単な操作で証明書を取得することができます。コンビニ交付の操作について、わかりやすく市民の皆様へ説明する方法を検討してまいります。</p> <p>・マイナンバーカードの取得については、毎年9月には市内各公民館においてマイナンバーカードの出張受付も行ってまいりますので、サポートしてまいります。</p>

3 当日の主な質問・意見等

質問・意見等	回答
<p>・アスパを考えているようだが、なぜ本庁舎ではできないのか。市民サービスの一つかもしれないが費用がかかるのではないか。本庁舎をあければ済むのではないか。</p>	<p>・新庁舎ではできないかとのことですが、庁内でも新庁舎でできないか検討はしましたが、全庁的に開けるものではなく、現在市民サービスコーナー、市民コーナーで行っている業務をアスパ高砂で行うことを考えており、現在市民サービスコーナー・市民コーナーが7か所ありますが、この機能を集約することによって、人員は増やさずに、1か所にとりまとめることによって、今までできていなかった平日の時間外、土日祝日の対応ができるのではないかと考えています。その場所につきましても、集客施設である商業施設で開設する方が市民にとっても、より利便性が高いのではないかと考えているところです。</p>
<p>・高齢化が進んでいるし、近くのサービスコーナーできていたのに、遠くにな</p>	<p>・証明書の即時交付は取りやめですが、市民の皆様からの相談業務や取次業務は必要と考えてお</p>

<p>ると不便になるがどう考えているのか。</p>	<p>り、引き続き現在の市民サービスコーナー・市民コーナーで行い、更に充実させていきたいと考えています。即時交付はできませんが、翌日お渡しすることは可能と考えておりますので、方策について検討していきたいと考えています。機能を集約することによって、人員は増やさずに、1か所にとりまとめることによって、今までできていなかった平日の時間外、土日祝日のサービスを拡充したいと考えています。</p>
<p>・高齢者にとっては、コンビニも苦手である。顔見知りの市民サービスコーナーの方が頼みやすい。サービスコーナーは残すべきものではないかと思う。地理的なことも考えていただきたい。</p>	<p>・資料にありますように、証明書発行件数自体が減少しております。デジタル化により証明書の添付省略自体が可能となってきております。また、決してコンビニ交付を押し付けるものではございません。顔見知りの方と相談されたいとのことですが、今後、地域の相談に乗れる職員を配置して相談業務に力を入れていきたいと考えております。証明書の即時交付は取りやめますが、相談業務や取次業務は、引き続き現在の市民サービスコーナー・市民コーナーで行いますので、ご理解いただきたい。</p>
<p>・証明書発行のとりやめにより、市民コーナーの業務が減ると思うが、人員の削減はしないのか。</p>	<p>・人員につきましては、現在7か所、市民サービスコーナー・市民コーナーがございりますが、今後は、証明書の発行数が減少していること、また、コンビニ交付の件数が増加している状況であり、市民コーナーでの証明書の即時交付をとりやめることで、現在の7か所と同じ人数で、新たにアスパ高砂に市民サービスコーナーを設けることで、今までできていなかった平日時間外、土日祝日の対応ができるようにしていきたい。</p>
<p>・アスパではどこまでの業務を考えていますか。</p>	<p>・市民サービスコーナーと同等業務を考えています。</p>
<p>・アスパでサービスコーナーを開設すると本庁の日曜開庁はやめるのか。</p>	<p>・アスパで開庁すると、時間外、土日祝日対応できるようになるので、日曜窓口サービスは終了し、アスパで対応します。</p>

※ 今後、皆様からいただいたご意見等を参考にしながら検討し、決定事項については市民の皆様には様々な形でお知らせしてまいります。