

電子申請でいただいたご意見・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
アスパに設置	
<ul style="list-style-type: none"> ・アスパに市民サービスコーナーが土日だけでもあれば便利。 ・早くアスパで受け取れる様になると良いです。 ・スーパーにサービスコーナーが出来るのは買い物ついでに寄れるのでありがたいです。 ・土日祝日が休みの方々には平日以外で利用出来る施設があれば有難いです。 ・土日祝日など利用できるのは働いている者としてはありがたい。 ・業務をまとめる事は良い事だと思う。 ・一般市民が証明書の交付や転入転居届、印鑑登録をする機会はとても減っていると思うし、コンビニ交付や郵便請求もできる時代に経費をかけてサービスコーナーを残すのは無駄。郵便や翌日交付などの代替があるなら、土日や夜間に開いているアスパに集約がベストだと思う。働く世代の為のサービスを充実させてください。 ・資料から、証明をだす、市民窓口課への申請を受け付けるなどの件数が減っているのに、同じサービスを同じように行なっているだけのように思います。既設の市民サービスコーナーや市民コー 	<p>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、今まで出来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。</p> <p>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。</p> <p>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、アスパの賃貸料などランニングコストはかかりますが、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でサービスを提供できることは大きなメリットであると考えています。今後も経費節減に努めてまいります。</p> <p>開庁時間につきましては、引き続き検討してまいります。できるだけ費用を掛けないような開庁時間にしたいと考えております。</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、引き続き行ってまいります。</p> <p>今後もマイナンバーカード及びコンビニ交付の</p>

ナーは数を減らして、ぜひ商業施設に窓口を設置してほしい。

・商業施設に集約して、公民館の市民サービスコーナーは廃止するべきである。

・誠に勝手ながら必要時には何時でも対応して欲しいと思ってしまう。アスパ高砂のコーナーは利用率から考えて設置存続検討し、減る方向でも仕方がないと思う。

・アスパにコーナーを設けるのは良いと思うが、運営費用が発生するので、従来の市民コーナーでのサービス追加を行うか、無ければ運用コストの削減を目指して欲しい。

・伊保地区なので市役所が近いことから、市民サービスコーナーの機能そのものが必要なものか理解出来ていません。今は各種証明書が必要ならコンビニで取得できますし、デジタル手続きサービスがより進化すれば証明書すら要らなくなるのかもしれませんが。市役所にどうしても行かなければならない場合は仕事を休むしかないので、休日や夜間など市役所の機能がアスパにできるのであれば助かります。

・市民の声として、弱者が困るとか、利用しなくてもサービス時間が長い方が良いとかいうこともあります。土日の窓口は賛成ですが、近隣市のような長時間の稼働には反対です。昨年一年間の申請書を分析して、どこで、誰が、いつ、何を利用しているかを分析して、テスト期間も含めながら適正に進めていただきたい。

普及促進に努めてまいります。

・回答一覧を見させていただきました。高齢化が進んでいるなら、市の若返りをはかることは考えないのかと思います。若者、子育て世代が暮らしやすい利便性を整えることにより、結果的に税収増につながり全世帯の質があがるのではないのでしょうか。アスパにあれば確実に利便性は高くなります。早めの実施をお願いしたいです。平日夜間、土日が開いていると非常に助かります。見守りカメラがあることで子育て世帯の安心にもつながります。マイナンバー制度があるならばどんどん活用すべきです。高齢の方は特に抵抗があるのかもしれませんが、高齢の方ほどマイナンバーカードを活用すべきです。今の人口減少では10年、20年先には今あるサービスすらできなくなる可能性があります。アンケート等で市民の声をもっとひろい、高砂市が発展するようにしてください。

現状維持 継続

・現状どおり。
・マイナンバーカードによるサービスを並行に市民サービスコーナーも維持。
・他の優先すべき市民サービスに注力頂ければと考えます。現状よりも、サービスコーナーを拡充する必要性は、あまり感じていません。
・アスパ高砂でのサービスコーナー設置は反対です。費用対効果が見込めない。市は市民意見を聞いて方針を変更することもあるのか、疑問
・マイナンバーカードがあればコンビニも使えるのに、今更サービスコーナー

市民サービスコーナー・市民コーナーでの証明書発行件数や届出件数が減少しています。
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、引き続き行ってまいります。
また、現在7か所ある市民サービスコーナー・市民コーナーの機能を1か所にとりまとめることによって、人員を増やさず今まで出来ていなかった平日の時間外、土日祝日の対応が出来るのではないかと考えています。
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。

<p>を増やすのはおかしい。お金がかかるなら増やさなくてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・別に増やさなくていい。 ・ただでさえほとんど必要のない証明書について、電子化も進むであろうし、費用を割く必要はない。市民の行政に対する相談窓口が有れば嬉しい。 ・市役所から遠い地区は必要かもしれないけど、そんなに離れていないアスパは必要なし。 ・水道整備に多額な費用が必要であったり、その他にも必要な事業があるのに、アスパにサービスコーナーを設置する費用がもったいないと思う。 ・アスパの賃貸料は凄く高いと聞いていますが、コーナーを続けるコストと比べると負担減になるのですか。 ・アスパ高砂には既に毎朝高齢者による行列が出来、日中も大量のノーマスクの高齢者で溢れている。これ以上機能を集約すべきでは無い。作るな。 <p>1、市役所からアスパ高砂までの距離がそんなに離れていない</p> <p>2、アスパ高砂に買い物客の来店が少なく見受ける。それでも必要かまだ検討すべきことだと思う。</p>	<p>アスパの賃貸料などランニングコストはかかりますが、今までサービス出来ていなかった土日祝日、平日の時間外を開庁することでサービスを提供出来ることは大きなメリットであると考えています。ご意見をお聞きしながら検討してまいります。</p> <p>今後も経費節減に努めてまいります。</p>
<p>廃止</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・元々小さな市に有りすぎる。アスパなど利便性の高い所に集約して統廃合すべき。 ・多すぎると思います。もっと整理しても問題ないかと思います。 ・コンパクトな市域に、地区ごとの市民コーナーは不必要と感じる。土日対応で 	<p>公共施設については、総合的な視点で検討してまいります。</p>

<p>きるなら、市民コーナーを閉鎖してもよいのでは。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各地区の公民館事業以外は、人件費の削減のため不要 ・小規模の市民コーナーは2人で良いと思う。 ・申し訳ございませんが、人数を多少、減らしては如何でしょうか！ 	<p>可能な限り経費の節減に努めてまいります。</p> <p>各市民サービスコーナー・市民コーナーの人員を減らし、アスパに集約することによって平日の時間外、土日祝日の対応が出来るのではないかと考えています。</p>
<p>オンライン申請</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ネットのフル活用 ・家からできるように ・インターネットから色々な証明書の発行申請、支払い、受けとりを行いたい。 <p>他の市役所ではできているのに、なぜ高砂市はできていないのでしょうか。検討だけではなく、実行をお願いします。</p>	<p>今後、行政のデジタル化が進行していくと認識しており、他市の状況を研究していきたいと考えています。</p>
<p>高齢者等 交通手段</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニのような24時間のサービスよりも身体などの事情で遠くまで行けない方のことを優先して考える必要がある。 ・市役所は荒井、アスパも荒井地区になり、市民センターが近い地区に集約されることになる。高齢者は車に乗れないから、歩いて行けるように市民コーナーがあると思います。荒井から遠い地区のことは考えてなさすぎとしか思えない。各地区のことを平等に考えるべきです。 ・アスパだけにするのはお年寄りなどが行けなくなる。 ・市民サービスコーナー、市民コーナーはやはり移動手段のないお年寄りなどからすると、近くて行きやすいと思うので、必要なのではないかと思います。 	<p>マイナンバーカードを取得していない方、高齢者や障がい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等への対応について検討してまいります。</p> <p>各地区において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、引き続き行ってまいります。今後は地域の相談に乗れるよう特に相談業務に力をいれていきたいと考えており、市民サ</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・ 1ヶ所に集中することでそこに行くことの出来ない方々が放置されるようになる。普段から買い物難民になりつつある地域の方が、アスパに行くことが出来るように交通手段を確保すべき。 	<p>サービスの向上に努めてまいります。</p> <p>高齢者等対策については、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。</p>
<p>コンビニ交付</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ コンビニで運用出来ればその方が便利だと思います、反対する人は市民センターの近くに住む住人では？殆ど多数の住人は当てはまらないと思います。コンビニの方が近いですし便利だと思います。コンビニ宜しく願います。 ・ マイナンバーカードで、コンビニで、簡単に手続き出来ますから大丈夫です。 ・ コンビニがある程度役に立っていますので、それで良いかと思います。 ・ コンビニ利用を増やすことは各コンビニの店員さんの事も考えているのか？店員さんにまで機械の使い方を教えないといけないのは少し違う気がする。業務に差し支える気がします。 	<p>コンビニ交付では、住民票がマルチコピー機で6時30分から23時まで取得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、申請書の記入の必要がないことや、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。</p> <p>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>コンビニのマルチコピー機をご自身で操作するので、店員の業務に支障はありません。</p>
<p>マイナンバーカード</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報がつまったマイナンバーを持ち歩く事が危ないので、作る人が少ないのであれば何かほかに対策を考えてもいいのでは。 	<p>マイナンバーカードは顔写真入りのため対面での悪用は困難です。オンラインで使用するためには本人しか知らない暗証番号が必要です。不正に情報を読みだそうとするとICチップが壊れる仕組みになっています。また、プライバシー性の高い情報はマイナンバーカードのICチップには入っていません。仮にマイナンバーが他人に知られても芋づる式に個人情報が洩れることはありません。</p>

土日開庁	
<ul style="list-style-type: none"> ・北浜、阿弥陀、高砂などからはアスパは遠いし高齢者を見捨てる気がしてなりません。アスパにはサービスコーナーは必要ないと思います。米田サービスコーナーと中筋サービスコーナーを残して、後、本庁の日曜開庁でいいと思います。日曜開庁を知らない人も多いです。もっと皆に周知してもらいたいです。 ・日曜や夜間のサービス利用をできるようにしてほしい。役所を平日一日休みにしてでも、日中勤務している人が利用できるようにしてほしい。 ・場所を増やすよりも休日営業や営業時間の20分でも延長をお願いしたい。 	<p>日曜開庁の利用ニーズもあるため、周知に努めてまいります。また、日曜開庁の延長も検討はしました。しかしながら、現在7か所ある市民サービスコーナー・市民コーナーの機能を1か所にとりまとめることによって、人員を増やさず今まで出来ていなかった平日の時間外、土日祝日の対応が出来るのではないかと考えています。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。平日本庁の休みは、考えておりません。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニは便利だが、証明書類には種類があり、相談出来る市民コーナーは必要だと思う。また、最近は勤務時間に自由度が増えたため、平日に市役所や市民コーナーに行きやすくなったため、休日は必須ではない。土曜半日で十分便利だと思う。 	<p>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、引き続き行ってまいります。開庁時間につきましては、引き続き検討してまいります。</p>
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・荒井、伊保については、市役所に近いので公民館のサービスコーナーは必要ないと思います。北浜、曾根地区についてはアスパにすればかなり遠いので、例えば、はりま自動車教習所、はりま高齢者講習専門校にサービスコーナーを設置、業務委託したらどうでしょうか。 ・宝殿駅前にミニ市民サービスが欲しい。 ・荒井地区にはつくる必要ない。体育館などに作ってはどうか。 	<p>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。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・市民サービスコーナーをもっと市民が利用しやすいように工夫すべきだと思う。 ・新しくなり、便利になって居ると思います。 ・市役所が遠い人にとっては助かると思う。 ・イオンは遠いし、人も多いし道路も混む場所にあるのであまり行かない。 ・子供が産まれた時とかしか利用しないので特になし。 ・市民サービスコーナーは利用していない。今後も利用する予定はないと思う。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・支所は何のためにあるのでしょうか？出来る事が少な過ぎます。せっかく近くにあっても結局荒井まで行かないといけない事ばかりです。子連れで何度も足を向けるのが大変です。支所に寄るのは住民票をとる時くらいですし、たったそれだけに2人も3人も対応してくれなくて結構ですし、ダラダラ喋っている人ばかりな印象です。市役所と支所の人とで業務量の差が大きいのでは？と感じます。あれに税金が使われているなら防犯カメラに予算を回してほしいです。 	<p>市民の皆様からの相談業務や取次業務は必要と考えています。今後は地域の相談に乗れるよう特に相談業務に力をいれていきたいと考えており、対応を含め、市民サービスの向上に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・紙袋を、頂きに行かせて頂いた所、1人何枚までしか駄目ですって、言われました。 	<p>できるだけ様々な方にご利用いただきたいので、ご理解ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し優しく利用者に接して下さい。 	<p>接遇の向上に努めてまいります。</p>

<p>・回覧板制度をやめてほしい。グループラインとかで回してほしい。紙対応希望者だけ回覧板にして、他はグループラインとかのネット対応にしてほしい。</p>	<p>回覧板制度は、自治会による情報伝達手段であり、また、電子媒体では情報が行き届かない方への伝達手段でもあります。代替手段につきましては、まずは自治会にご相談ください。</p>
<p>・一度、サービスコーナーで主人の所得証明書を出してもらった時に、全然知らない人の証明書を渡されました。それから怖くてサービスコーナーの利用はしていません。</p>	<p>ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。今後も市民サービスの向上に努めてまいります。</p>
<p>・加古川市のように、育児支援のコーナーができると良い。高砂市で子供を無料で遊ばせられるプレイランド、スペースがない。図書館では騒ぐと気を使うし、子育て支援センターはコロナ禍で仕方ないとはいえ予約が必要でハードルが高い。子供の機嫌や体調を考えると事前に予約して準備して、今日はダメなパターンが多く、手のかかる子、支援が必要な子の親ほど使えないので困っている。</p>	<p>現在コロナ禍で事業は制限しておりますが、就学前の子どもを持つ親の子育てに関する相談や、遊びを通じて子どもの健全育成を図るため、曽根地区の教育センター跡地整備事業の一環として、新たな子育ての拠点となる子育て支援センターの整備を進めております。</p>

※ 虚偽、誤解を招くおそれ、誹謗、中傷、悪意を含むもの又は公序良俗に反する不適切な表現等は、削除しました。