

事業番号 1-1
細事業名 窓口センター管理運営事業
担当課名 市民窓口課
会議内容 平成24年7月20日 事前説明会

事業担当課より説明

～ 質疑応答 ～

(評価者) 自動交付機はあるのかないのか、あるとすればどこにどれだけあるのか。

(担当) 河内長野市では平成17年に自動交付機の費用対効果の検討をした。自動交付機の導入には500万円程度を要し、なおかつ用紙の入れ替えであるとか、つり銭の関係の費用が必要で、また住基カードの普及のこともあった。今現在、本市の住基カードの普及率は3%程度。結論として見送りとなった。

(評価者) 今セブンイレブンとローソンとサンクス、市内で何店舗ぐらいあるか。

(担当) セブンイレブンが7店舗、ローソンが4店舗。ただ傾向としては北部地域に店舗が多く、セブンイレブンだけが片添の交差点の所に店舗を構えているという状況。

(評価者) コンビニでやられるのなら初期費用と、毎年の費用も300万円か500万円ぐらいはかかる。その対比をしないと評価ができない。もう一つは現在2,400万円かかって12,000通発行しているということで、1通あたり2,000円。それが本庁と比べて高いのか安いのか。

(担当) 全体では112,000件、本庁では発行件数は約10万件。三日市は約10%。

(評価者) 経費がいくらかの算定は難しいか。

(担当) 本庁は住民異動であるとか戸籍についての事務を行っており、帳票の発行には特化していない。そういった異動についての入力などが本庁の主な業務。住民情報システム本体の経費も本庁経費の中に含まれる。コンビニの初期導入経費については、羽曳野市とは住民票や戸籍のシステムが異なるので、参考ということで伺っている。本市のシステムについても、コンビニ交付を行っていないため、見積もりとしては十分ではないかもしれないが、初期導入費用として約7,000万円程度。保守費が約700万円程度。他にコンビニ事業者に1通あたり120円の事務手数料を支払うことになる。

(評価者) 羽曳野市がコンビニ発行を導入しているが、羽曳野市での問題点などは聞いているか。

(担当) 問題点はないが、羽曳野市の場合、セブンイレブンが2店舗しかない。その状況で導入しているので、やはり市外での利用も見込まれている。あと羽曳野市は自動交付機が普及しているため、自動交付機からコンビニに乗り換えていただくのが

大きな課題である。なお、自動交付機を利用できるカードを約六割の方がお持ちなので、それを住基カードに乗り換えてもらう必要があるということ。

(評価者) コンビニを利用した場合、個人情報の関係は問題ないか。

(担当) 専用回線等で繋いでいる。あと基本的には本人が行って、暗証番号を持って本人がシステムを操作することになり、印刷した後の情報も機械の中には全く残らない。それと取り忘れ防止の為に、出てきた紙がなくなるまで警報が出る。

(評価者) 平成27年の1月にマイナンバーカードは全国的導入されるのか。

(担当) 税と社会保障の一体改革の一環として、個人番号を基に税などの管理を集約していくことになる予定。ただ、今後国の状況による。

(評価者) 財源の内、使用料、手数料が430万2千円。これがそのまま直接経費に入っている。もしこの、交付手数料が増減した場合、直接経費のどこに反映されるのか。

(担当) 少なくなれば自主財源に入る。

(評価者) 今回はたまたま同額。直接経費と財源の内訳の使用料・手数料が430万2千円で人件費が一般財源という見方ではないのか。

(担当) 証明の手数料収入が減れば当然減る。

(評価者) 減ったら、どこの経費を減らすことになるのか。

(担当) それは一般財源から補うことになる。

(評価者) 今年度はたまたま同額だったということか。

(担当) そうである。説明の中で漏らしていたが、業務用ごみシールの販売も行っており、こちらは1,100万円程の売上がある。本庁では9,000万円程度。

(評価者) 窓口センターは住民サービスから言えばあるに越したことはないが、時代性から言うと効率化の流れの中、あるいは27年度のマイナンバーカードの発行、そこから予測すると当然そちらへ流れていくだろう。本庁での発行が原則だが、土曜・日曜の表を見ても発行件数が増減している。土曜・日曜に住民票が絶対に必要かどうかということ、そうでもない。実態はわからないが、たまたま三日市駅前にきたからとったというのがかなり含まれていると思う。住民サービスはどんどん便利にすれば、それはなくなっただけ困るものになる。それからコンビニ発行への切り替えにはお金がかかるが、それはいつの時代でも当然要るもの。それを何年でペイできるかは経費を見ればすぐ出てくる。そう考えると当然コンビニの方向に流れていくんじゃないかと思う。それと、窓口センターの家賃について。窓口センターがしばらくこのまま続くとしても、この間現地視察の時に皆さんと話したのだが、切替までの間、この場所で窓口業務だけでなく、例えば警察の生活安全課やDV、少年犯罪、いじめ問題の相談窓口もできないか。あれだけ便利な場所にあるスペースでこれだけというのは住民から見てもつたいない。もうちょっと活かすことができないかを考えてほしい。

(担当) 相談業務にもいろいろなものがあり、現在市で行っているものでは例えば長野

の消費生活センターでの消費者相談や女性相談など、市役所と市役所外で分担して実施している。当然、三日市で行うにはそれだけの人件費がかかる。今、だいたい一つの相談業務で一人配置しているのがほとんどなので、それが二人となると全て倍になる。おっしゃるように南部でも警察の方や弁護士の方も来て、大抵の相談を受けることができる日を年2回設けている。今はそれをお願いしている状況。

(評価者) それぞれの窓口が単独で行っているものをくっつけると人件費は増えない。南花台のスーパーでやっている防犯についても、くっつければもっと利用範囲が広がるのでは。

(担当) 南花台の防犯協議会は、地域、自治会の集まりで市ではない。他の相談業務を集めていくとなると、今やっている所がなくなってしまう。

(評価者) 私が言いたいのは、土日に開けるなら行政としてもっと機能を集中できないかということ。もっと住民サービスについて広く視線を広げて、そういう利用の方法も検討していただきたい。

(担当) フォレスト三日市ができたときにおっしゃるような形で3階を公共施設に位置付けて、そこにどういう機能を持たせるかという議論をした中で、結果としてスポーツセンターとホールとそれから健診センターという形になり、他の機能の集約化がその時点ではできなかった。あそこに別のものを置くとすると、二重にやれるかが課題。

(評価者) 新しくやろうと思ったらこういう事情があるからできませんじゃなくて、これをつぶしたらできますよという発想でやっていただきたい。

(評価者) 土日はどちらか一方にまとめる方がよいのではないか。その準備段階でも事務内容が今のままではもったいない。情報の拠点とできないか。

(担当) ここに窓口があつてよかったという方がいらっしゃる。やはり駅に近いということもある。その中で今現状の利用件数を見ると、土曜日と日曜日とでは日曜日の方が少ないが、現在のところは基本的に土日も有人発行窓口が必要と考え運用している。当然コンビニ交付により利用状況も変わってくると思うので、検討していかなければならない。

(評価者) 窓口センターはOBの方を配置している。そこで話が出たのは、OBの人達はいろんなキャリアをお持ちなので、証明書を発行するだけでなく、いろんな話相手になっていただけるような方法を。また、横のチラシを置いてある所ももったいない。大きな家賃を払うのであれば、何かもっと素敵なことができたらいいなということ帰りの車の中で話し合った。人間はこれだけありますと先に出してしまえば、どんどん甘えてしまう。子供でもそう。まず土曜日が半日休み、その後土日が休みになったという経緯があるので、まず日曜日からやめてはどうか。私自身、生活していてそんなに市役所に住民票を発行に行く用事もない。どうしてそんなに多いのかなと思う。住民がそれほど頻繁に住所を変えるわけでもなし、子供の入学などい

ろいろなことがあるかもしれないが、そんなに必要ではない。月曜から金曜までは市役所がある。もちろん、電車賃のことなど、三日市方面の方にとっては必要なものであるが。でもわざわざ土日にまで開ける必要はなかったのではないか。ただ一度にはできないので、日曜日をなくして、土曜日は午前中といった形で。

(担当) まず施設面で、やはり住民票や印鑑証明などの個人情報を発行するので、あのままの形態での利用は好ましくない。他の相談機能が入るとすれば、相談内容を他人に聞かれるという状況は避けたい。また、相談に来たことを隠したい、例えばDVと看板を立てているところには入りにくいということもあるのではないか。他人に見えないよう入り口を分ける必要も。

(評価者) 横の情報コーナーだけでも結構なスペースがあるのではないか。

(担当) 隣は市の情報展示のコーナーで、各種市の方のパンフレットといったものを設置している。

(評価者) あそこの家賃は別か。

(担当) 別に家賃がかかっている。続いて土日の件、おっしゃるように土日は必要ないという方もある。しかし土日でなければ取れない、休んでまで行けないという方がいらっしゃるのも事実で、その対応に現場としても苦労しているのも事実。

(評価者) 確認だが、直接経費の内訳で使用料及び賃借料と、負担金・補助金及び交付金は違うのか。負担金・補助金及び交付金が家賃か。使用料の内容は。

(担当) はい、負担金・補助金及び交付金が家賃で、使用料は住民票などを発行するシステムの使用料である。

(コーディネータ) 先ほどからのやり取り、その背景についての説明を書類にしてください。非常に丁寧に書かれているが、三日市窓口センターを開設していることに伴うトータルコストはどれぐらいかかっているのか、そのコストに対して全体の10%でこれだけの件数発行していて、それを皆さんがどう評価するかという問題。高いと考えるか、やはり必要と考えるのか。それを判定できるための材料がここに出ていることは出ているが、もう少し強調してほしい。それから、まだしばらくここで頑張るか、もうやめるのか、もう少し主張があると思う。もう一つ追加でお願いしたいのは、自動交付機やコンビニ交付機は皆さんものすごく便利だと思っているのだろうが、なぜ羽曳野市では可能になっているのかを聞きたい。というのも、本来こういった諸証明の発行は行政処分であり、事務吏員でなければ発行できないもの。それをどのように法的にクリアしているのか。コンビニでも発行できるとなると、コンビニで発行する最終的な指令を誰が出しているのかが問題になる。日曜日にいったい誰が判断を下すのかといった法律的な解釈をどのように羽曳野市はクリアされたのか。

(担当) これは制度なので。

(コーディネータ) コンビニ交付の場合だったら機械代など、どのようなコストがかかるのか。

それを出してもらえれば判断できると思う。

(評価者) コンビニ交付は基本的には自動交付機と同じ。コンビニの店員は介在しないので、コンビニに自動発行機を置いているだけのこと。

(評価者) 法的には役所の自動交付機をそこに置いてあるというイメージ。

(担当) 役所の自動交付機が全国ネットで結ばれて、コンビニに置かせてもらうことになった。

(評価者) 消費者の方で需要開発はできませんので、これ以上収益を上げることは不可能。

そういう発想をしてもらわないと、いくらでも集客すればいいという話ではない。

ここでも2,000円かかっているが、手数料は多分200円取れない。だから大きなコストがかかってくる。便利になるということだけでやるととんでもないことになる。

(コメンテータ) その通り。便利にすればするほどランニングコストが上がる可能性がある。

市民側から言えば、24時間サービスしてほしい、土曜日・日曜日に出てきてくれたら嬉しいと言っているうちにコストが大幅に上がり、それが自分自身の肩に降りかかってくるということを意識しなければならない。

(担当) 自動交付機を導入している自治体がコンビニ交付に乗り換えているが、河内長野市では自動交付機を導入していないので、これからそういった利便性のところがどうなるのか、まだわからない。お年寄りの方がこれから増えるので、それは心配ではある。

(コメンテータ) 評価判定の上では右か左かという話だけではなく、もうしばらく様子を見るという評価もある。もっと役所は働けばいい、もっと便利にしてほしい、もっとコストを下げればいいというのは非常に簡単な話だが、先ほどの話にもあったように、便利にすればするほど大きなコストがかかるということを、判定委員としてよく心得ておいた方がいい。