

連絡所の今後に関する説明会質疑応答記録

実施日時 令和8年8月21日（金） 17時～18時30分

実施場所 東久留米団地 南集会所

説明会参加者 51名

参加者からの質問		市側の回答・対応
説明会資料について	利用者の減少によりコストが上昇するとの話であったが、連絡所の家賃など、経費の内訳を具体的に示してほしい。	西部地域センターにある滝山連絡所と南部地域センターにあるひばりが丘連絡所については公共施設の中にあるため施設借上料はかかっておりません。上の原連絡所の施設借上料については、令和8年度では165万8,000円を計上しており、それ以外にも機器等の賃借料があり、令和6年度の施設維持費は304万2,732円となっております。
お届けサービスについて	連絡所を廃止して職員が自宅まで証明書等を届ける場合、かえって職員の負担や経費が増えるのではないか。お届けサービスの費用を具体的に示してほしい。	お届けサービスについては、身体状況や年齢等による一定の利用条件を設けることを検討しているが、制度の詳細は現時点では確定しておりません。現時点での担当レベルの試算では、お届けサービスの実施にあたり会計年度任用職員の雇用等を含め、年間300万～400万円程度の費用を見込んでおります。
スケジュールについて	説明会資料では令和10年3月31日に閉所とするスケジュールを進めることを考えている、とあるが、今日の説明会はその前段の話だと思っていた。	市長の所信表明を含めて様々な場面において連絡所のあり方については情報提供を行っている認識でしたが、スケジュールを含めてご意見をいただきましたので、そのご意見は真摯に受け止めていただき、引き続き市民の皆様に対して丁寧な説明に努めてまいります。
広報や周知について	利用者が減少したことを廃止理由とするのであれば、急に利用者が減少したわけではないと思うのでこれまで利用者を増やすためにどのような取組を行ってきたのか。	連絡所の所掌事務が証明書交付、公金収納、ちょこっと共済の加入申込み受け付けが主な業務となっておりますが、連絡所の本来業務がこの3つであり、業務の趣旨からその利用者を増やすこと自体を目的とした施設ではないため、利用促進のための特段の取組は行ってきておりません。
	上の原連絡所のコミュニティスペースではご年配の方が新聞を読んでいるのを時折見かけるがほとんど利用者がおらず、スペースがもったいないと思っていた。それはみんなが使ってよいところであるというアピールが足りなかったからであると思う。	周知が十分でなかったというご意見を真摯に受け止めて、引き続き丁寧に説明を行ってまいります。また、公共施設のご利用に關しての周知方法に対してのご意見としても庁内で共有いたします。
高齢者やマイナンバーカード未保有者等への対応について	「デジタルを活用して」といった説明であったが、団地では高齢化や一人暮らし世帯の増加が進んでおり、高齢で足が不自由な方、デジタル機器の操作が困難な方、マイナンバーカードを持っていない方が多くいる。そのような方々を切り捨てる、取り残すといったことはしてほしくない。連絡所は残してほしいと要望する。本庁舎への移動やコンビニ端末の操作、郵送による手続が難しい方もいる。	現に連絡所をご利用いただいている方が一定数おり、また、お体が不自由な方、デジタルに不慣れな方がいらっしゃることは存じておりますが、全ての方にデジタルでの手続きをご案内しているわけではありません。コンビニ交付のご利用が困難である、あるいはマイナンバーカードを取得しないといった方々に対しましては、現在もご利用いただける郵送請求や、今般お示ししたお届けサービスについてもご案内してまいります。一方、デジタルを利用できる方にはその利便性を活用していただくとともに、市役所内部のデジタル化を進めることで、限られた人材や財源で市民の皆様が効率的に行政サービスを利用できるようにしていきたいという意味が込められていることをご理解いただきたいと思います。
コンビニエンスストアについて	証明書は個人情報扱っているため、コンビニエンスストアでは踏み込んだ質問ができないが、連絡所であれば信頼があるため相談ができる。	現に連絡所をご利用いただいている方が一定数いらっしゃることは存じておりますが、連絡所を利用されている方全員にコンビニエンスストアを利用していただきたいとは考えておりません。引き続きコンビニ交付をご利用いただくための、マイナンバーカードの普及促進、また、コンビニ交付に伴う操作方法のご案内に努めてまいりたいと考えておりますが、それでもなお、コンビニ交付のご利用が困難である、あるいはマイナンバーカードを取得しないといった方もいらっしゃるかと思います。こういった方々に対しましては、現在も行っております、郵送請求や今般お示ししたお届けサービスといった手法についても、ご案内してまいりたいと考えております。
連絡所機能について	マイナンバーカードを持っていない方もいれば、持っていない方も使わない方もいるので閉所することには反対する。団地には証明書を提出する時期があり、2か月だけでも区切って開設してほしい。	現に連絡所をご利用いただいている方が一定数いらっしゃることは存じておりますが、連絡所を利用されている方全員にデジタルやコンビニエンスストアを利用していただきたいとは考えておりません。引き続きコンビニ交付をご利用いただくための、マイナンバーカードの普及促進、また、コンビニ交付に伴う操作方法のご案内に努めてまいりたいと考えておりますが、それでもなお、コンビニ交付のご利用が困難である、あるいはマイナンバーカードを取得しないといった方もいらっしゃるかと思います。こういった方々に対しましては、現在も行っております、郵送請求や今般お示ししたお届けサービスといった手法についても、ご案内してまいりたいと考えております。
	今日連絡所を利用したが、職員が3人いた。1人でも運営できるのではないか。	公共施設として安定的にサービスを提供するためには、職員の休憩や突発的な休暇等にも対応する必要があり、1連絡所につき3人の配置が最低限必要と考えております。
	家賃が高いなどということであれば、もっと狭い部屋を借りて、少ない人員で運営したらよいのではないか。	賃料の安いところでの運営をしたらどうかという提案につきましては、機器等の借上げには一定の費用を要すること、安定した運営には人員配置において職員の休息や休暇を踏まえると、一定数の人員を配置しなければならないことから、規模を縮小したとしてもコストを抑えられるものではないと考えております。

運営経費について	連絡所の運営経費の話があったが、連絡所職員の人件費や家賃からは公共の事業として過大な支出とは感じない。別の視点からは、他市において赤字となっていることが多い道の駅事業を行うぐらいなら高齢者のために予算を使ってほしい。	3連絡所の運営経費は令和6年度で約3,700万円となっており、経常経費は毎年上昇していくことが想定されております。本市の厳しい財政状況をご説明すると、経常経費以外の事業にどれだけ投資できるかという財政の弾力性を表す経常収支比率という指標では、23区では平均77.7%のところ、多摩26市での平均は91.2%であり、本市においては95.2%となっており財政運営が硬直化しております。30年前には若い方が多いまちでしたが、現在では高齢者の割合が30%に届きそうなほどの高齢者のまちとなっております。超少子高齢社会となった時代の変化に合わせて、行政サービスの提供のあり方を考えていかなければならず、人口減少や今後迎える労働力不足により市民税の収入のみでは行政サービスが展開できなくなることも想定されております。ベッドタウンとして発展を遂げてきたまちであるため、住み心地の良さは大切にしながらも、歳入構造も転換していかなければならないと考えており、令和6年度の予算規模は540億円ですが、本市にはあまり企業がないため、法人市民税は約5億7,000万円、よく比較されるたばこ税は約6億円です。これらのことを踏まえ、将来も見据えたまちづくりをしていくために、今何をするべきかを含めて検討していく必要があります。市民の皆様からは様々なご要望をいただいております、ご高齢の方々の支援については、今年の10月1日に地域包括支援センターを3箇所から4箇所に増設します。このような、今、必要とされているサービスを拡充していくことも必要ですが、将来に向けて何をするべきかを考えることも重要であり、個々の事業で見えていくと「このサービスが必要なんだ」、「なぜこのサービスを削るんだ」といったご指摘も真摯に受け止めなければなりません、市全体を考えてどこに財源を配分していくべきかを考えてのことであるためご理解いただければと思います。
	3連絡所で年間約3,700万円とのことだが、上の原連絡所の家賃は減らないが人件費を考えると市の一般会計全体から見れば、540億円の0.1%にも満たず、大きな割合ではなく、この経費を削減して何の意味があるのか。	連絡所のあり方についての検討は、平成30年から開始しており、コロナ禍で中断した時期がありましたが、この度、結論に至ったところでございます。直近では年間約3,700万円の運営経費を要しており、市の財源のうちどのぐらいを占めているのかといった質問でしたが、運営経費の増加のみならず利用者の減少が続くことにより1件当たりのコストも増加の一途を辿っている状況です。このような状況の中、仮に10年連絡所を運営していくとなると、4億円以上の税金を投入することが見込まれることから、このタイミングで連絡所のあり方についてお示ししたことをご理解いただければと思います。
	上の原連絡所の施設の賃借料が165万8,000円であれば安いと思う。それがどれだけ市の負担であるということが分からない。	上の原連絡所の家賃を含む施設維持費を金額でお示したところですが、3連絡所の運営経費は人件費が主な支出割合を占めており、3,700万円の総費用がかかっております。このことに加え、年々連絡所利用者が減少していく中で、証明書交付や公金収納1件当たりのコストが増加の一途を辿っており今後の見通しではさらに増加していくことから、連絡所で取り扱っている業務のあり方についてお示ししております。
市政運営について	地方自治の本旨は住民自治であり、自由権と社会権があり住民の一人として本市に参画しているが、市民意見を聞かずに進めていることに納得できない。行政サービスと言っているが、英語では「サプ」という意味は「召使」や「仕える」という語源がある言葉の名词であり、サービスは「権利」であると言いたい。廃止されることを最初から聞かれていれば反対していたし、財政の問題であれば、もっと細かく説明されないと納得できない。また、団地であるため優遇されているはずであり、団地に住めば遠くに行かなくても全て完結できる、賄えるとだれもが思っていたが、銀行がなくなり、学校がなくなり、連絡所もなくそうしており、無視されているのに、どのように住民自治に参画していけばよいかわからない。80代90代も多く暮らしているが、先は長くないと思っているため、あと10年待てないのか。高齢者から行政サービスを剥ぎ取るような自治体は最低の自治体である。	高齢者を切り捨てるようなことを目的に提示しているものではないことをご理解いただきたいと思います。市の予算規模は年々増加しており、令和6年度では当初予算が540億円の規模となっております。その55%が福祉に充てられている民生費となっております。30年前では50%を超えておりませんでした。現在は多くの高齢者福祉、障害者福祉、子育て支援に取り組んでおりますので、連絡所に関することのみをもって自治権ということではなく、ぜひ幅広く御参画いただければと思います。
マイナンバーカードについて	マイナンバーカードを持っていない方も一定数おり、特に60代以上の高齢者について年代別の保有状況を示してほしい。	令和8年5月1日現在、人口116,770人に対して、保有者は95,368人です。保有率にすると市全体は81.7%です。年代別では、60～64歳は83.4%、65～69歳は85.4%、70～74歳は84.2%、75～79歳は84.0%、80～84歳は82.3%、85～89歳は80.5%、90～94歳は72.3%、95歳以上は54.0%です。

参加者からの意見	
郵送請求やお届けサービスについて	郵送請求では郵送代や本人確認書類のコピー費がかかり230円の負担が増える。ほとんどの住民が年金暮らしであるため負担である。自分の親や祖父母のことのように思っていて考えてほしい。
	2割弱の方がマイナンバーカードを持っていない、または今後もおそらく持たないのだと思うが、コンビニ交付は利用できない。郵送は往復で2、3日はかかる。そこでお届けサービスということだと思うが、届けられるまでに時間がかかり、待っていないなくてはならない。それまでの時間どこにも外出できないため非効率で不便である。
	閉所に伴って、新たなサービスを構築するとの話は率直にうれしかったが、それに加えて、連絡所の運営を継続してほしいが閉所するとの話であるため厳しいなと思った。
	夫は手や目が不自由で声もうまく出せない。このような状況である方に向けたお届けサービスかと思うが、一人に対する負担が市に大きくかかるので、事業としては成り立たないと思う。
スケジュールについて	令和10年に閉所するとは思ひもなかった。自治会として会員一人一人の生活をどうやったら守っていけるかを毎日考えながら生活している。団地はどんどん高齢化が進み、デジタル化についていける人ばかりではない。自身もマイナンバーカードを持っているが使ったことはない。全体をみて話を進めていると思うが「個」の方が大事である。
高齢者やマイナンバーカード未保有者等への対応について	団地の自治会では3年に1度実態調査を行っている。3年前の数値であるが、団地には70歳以上の世帯が66%、一人暮らしの世帯が53%であり、高齢化が著しく進んでいる地域である。こういう方々はカートを使って団地を移動するのがやっとであり、バスに乗っていくこともできない。デジタルや携帯を利用できず、コンビニエンスストアにも行けないということを踏まえて検討してもらわないといけない。

コンビニエンスストアについて	連絡所は証明書を取得したり公金収納したりする場所というだけのもではなく、上の原連絡所では分からないことを教えてくれている。数字には見えない利用状況もあることを検討もしていない。コンビニエンスストアでは個人情報伝えるわけにはいかないから教えてもらえないが、上の原連絡所とは信頼関係があるから個人情報も伝えられるし教えてもくれる。といったことを把握するべきである。 コンビニエンスストアの店員は他の業務もある中でコンビニ交付のことを聞いても絶対に手伝ってもらえないと思う。
連絡所機能について	連絡所職員は1人いれば十分である。もし欠員が出た場合は本庁舎から随時補充すればよいだけだと思う。 多くの方から意見が出たのは、自分たちの日常生活、人権にかかわる問題だから連絡所を残してほしいというものであったと思う。意見を伝え、市からの回答はいただいた意見は庁内で共有や丁寧な説明をするといった結論を変えないといった方針での回答ではなく、私たちは残してほしいと言っていることが総意なのでごまかさないとほしい。 連絡所の利用者の減少ということであったので、図書館の端末を置けば利用が増えると思う。東部図書館へは坂を上り下りしなくてはならないので本を借りることの課題をある程度解消できるのではないかと思う。
運営経費について	連絡所運営経費の家賃は削れないが、今いる職員は非正規職員で各連絡所に2名ずつ配置し6名だとしても大した金額ではないと思う。540億円の0.1%にも満たない予算を削減し、住民にどれだけの不便さを与えることの考えはナンセンスである。 郵送請求やお届けサービスに係るコストと比較しないとよく分からない。
市政運営について	上の原には公共施設がなくなってしまう、災害等の際に情報が得られないことへの不安もある。こうした地域の実情を踏まえて検討してほしい。
	高齢者のサービスを切っても問題ないという考えと感じており、納得できない。説明のあったお届けサービスを実施するのにも数多くの利用者に対し、職員が出向くのであれば、より多くの経費がかかると思っているし、各地で赤字となっている道の駅事業で将来は稼ぐというのは納得できない。公共マネジメントについて政府から自治体にやらせようとしているのかと思うが、自治体の本来の趣旨である住民の福祉にあてるものを公共事業に費やすといった、政府にやれと言われていることをそのままやっているとは思えない。また、コンビニ交付への促しをしているが、委託費も相当かかっているはずである。そのようなことを住民に言わず進めることは納得できない。
	財政の問題なのか。削りやすいところから削る。高齢者をターゲットとしていっていると思ってしまう。
	財政的な理由で閉所を検討しているのであれば、地方交付税を見直すように国へどんどん要望していけばよいのに要望していかないことに対して腹立たしく思っている。
	上の原連絡所は税金の支払いや小型家電回収ボックスを利用するために年に数回利用しているが、自身が利用した時に他の利用者を見たことが一度もない。市の広報で閉所という言葉を見た時に「やっとか」と思った。財政的に余裕のある自治体ではないので税金は効率的に使っていただきたいと思っている。東京にある施設を閉所するということはどのような施設であっても、非常に精神的にハードルが高い決断であると思うので、閉所に向けて検討するという決断に敬意を表したい。
	連絡所の利用者が減って費用を要するのであれば、サービスの拡大を行うことを検討してほしい。団地には60歳以上が80%だと聞いており、高齢化が進んでいる。夫は障害者であるが他にも障害者がいる。連絡をもらっても気づけないことや通知されるものはよく分からないから何度も市役所に電話して確認している。高齢の方や障害者の方を考慮して機械的ではなく、現状をみて対応してほしい。
	隣の清瀬市では図書館を2館廃止した。市民が本を借りるのに手間がかかる上に、郵送で送られてくるのだが、その運営費は図書館運営よりコストが高くなっているとのことであり本末転倒。本を読むことに困っている。清瀬市には未来があると思っているのが大学が2つあり、若い人が集まる。若い人を呼ぶのであれば、子育て支援もそうだが、若い人向けに団地の下に公共の施設を作る、保育園を充実させるなどの若い人が集まるような政策を行ってほしい。
	行政サービスをこれまでよりも充実させるとか方向転換をしてはいけないとは思っておらず、いつでも止められることを信じて住民参加をしていきたいと思っている。まちづくりが一番弱い立場にある人が幸せに心地よく楽に生きられることがみんなの幸せだということが、当たり前の概念であることを忘れてないでいただきたい。また、「サービス」という言葉を「受ける」話で使っていると思っているが、私たちはサービスを「受けたい」のではなく「当然の権利」だと思っている。できれば「サービス」という言葉を使わないでいただきたい。 市長選挙を行う前にこの話を聞いておきたかった。