

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20日（木） 19時～20時30分

実施場所 南部地域センター 講習室1・2

説明会参加者 20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	9ページ目、ちょっと共済について詳しく聞きたい。	ちょっと共済の現在の共済期間が令和8年4月1日から令和9年3月31日までの1年間となっております。令和9年度末で加入申込みが停止され見舞金請求や支払い期間等が令和12年度末で終了します。なお、ちょっと共済は市の独自事業ではなく、市長会事業であり、市の判断により廃止するとしたものではないことをご理解いただければと思います。
	10ページ目、上の原連絡所のコミュニティスペースについて詳しく聞きたい。	上の原連絡所には連絡所業務以外に市民の皆様が交流できるスペース等を用意しておりますが、利用が低調であることを説明いたしました。今回の説明会に参加されている方々には直接的な関係がない内容かもしれませんが、3カ所の説明会において同様の情報提供をさせていただくためお示ししております。
	11ページ目、参考コストの算出の仕方はどのようにしているのか。本庁舎ではどの程度のコストを要しているのか。連絡所ごとの参考コストはどの程度なのか。	コストの算出方法としては、連絡所の総運営経費（3,718万8,201円）を証明書交付通数（1万3,456通）と公金収納件数（4,315件）の和（1万7,771件）で割った数（約2,093円／件）を参考コストとしております。本庁舎の証明書交付における参考コストは令和6年度では427円となります。連絡所ごとの参考コストは、令和6年度では上の原連絡所が2,972円、ひばりが丘連絡所が2,210円、滝山連絡所が1,192円となります。
	12ページ目、連絡所の現状（連絡所のあり方検討）まとめに「連絡所の運営を継続してこのままコストをかけ続けることの理解を得難い」という説明があったが、連絡所を閉所した方がよい、という意見は多数あるのか。	目頃いただくご意見も含めて、「連絡所の経費をその他のサービスの充実に活用してほしい」や、「デジタル化を進めてほしい」等のご意見をいただいております。
お届けサービスについて	都内で実施している自治体はあるのか。また、具体的な要件を教えてください。	都内では墨田区と文京区が実施していることを把握しておりますが、利用 要件については自治体ごとに違いがあることを認識しております。現在、本市が想定している要件としては、年齢要件やお体の状況等外出が困難であることを条件とすることを考えておりますが、今般の説明会等でいただくご意見に加えて、庁内関係部署とも意見交換を行いながら、利便性を考慮したサービスの構築を目指してまいりたいと考えております。
キオスク端末について	本庁舎に設置予定のキオスク端末の稼働時間や設置台数を教えてください。	令和8年10月1日より、本庁舎内に1台設置を予定しております。開庁日の午前8時半から午後5時までご利用いただけます。
	本庁舎に設置予定のキオスク端末はコンビニエンスストアに置いてあるものと同じ仕様なのか。本庁舎に設置する端末の機能は証明書発行のみなのか。	コンビニエンスストアごとに設置されているキオスク端末は、必ずしも全て同一の仕様ではないことから、画面や操作方法が異なる場合もありますが、操作手順としてはおおむね同様の操作方法となっております。発行できる証明書は住民票の写しや印鑑登録証明書、戸籍証明書等、税証明書が対象です。
	キオスク端末に公金収納等複数の機能があった方がよい。また開庁時間外でもキオスク端末が利用できるようにならないと意味がないと思う。	現時点でキオスク端末に公金収納機能はございません。いただいたご意見は関係団体とも共有してまいります。庁内キオスク端末の設置は、マイナンバーカードを持っても窓口にお並びいただいている方も一定数いらっしゃるため、まずはキオスク端末のご利用を促すことや、コンビニ交付の利用方法が分からない方などへの操作方法を職員がご案内することで、次回以降、ご自宅の最寄りや外出先のコンビニエンスストア等で証明書を取得いただけるようサポートすることを目的の一つとしております。市役所の向かいにもコンビニエンスストアがあるため、庁内端末の開庁時間外の稼働については検討いたします。
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	証明書交付数は一定数あり、連絡所を閉所したら高齢者や、マイナンバーカードを持っていない方、デジタルに不慣れな方たちはどうすればよいのか。	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、全ての方にコンビニ交付をご案内しているわけではありません。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ます。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。
	今後の取組としてデジタルに不慣れな方への支援との説明があったが、その支援が「デジタルを利用して」となっていることに疑問を感じる。デジタルに不慣れな方は実際どうすればよいのか。	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、全ての方にコンビニ交付をご案内しているわけではありません。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ます。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。
コンビニエンスストアについて	市は、ひばりが丘団地の最寄りのコンビニエンスストアを把握しているのか。	市外となりますがセブン-イレブンとローソンが最寄りのコンビニエンスストアと把握しております。他市のコンビニエンスストアであっても、マイナンバーカードを所有されていれば、コンビニ交付による証明書の取得が可能です。
	ひばりが丘団地の住民にとって本庁舎までの公共交通手段が不便であり、コンビニ交付の操作もよく分からない。	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、全ての方にコンビニ交付をご案内しているわけではありません。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ます。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。
	災害対策に不安がある。国が今年の6月に閣議決定した首都直下地震緊急対策推進基本計画を変更し、都も災害対策を見直すとしている。それに伴って連絡所機能を拡充して防災拠点として活用することを求める。	本市の地域防災計画では連絡所を防災の拠点とする位置付けはしていませんが、都の防災計画の変更に応じて対応する必要があるため、国や都の動向を注視してまいります。

連絡所機能について	公金収納も証明書交付件数も利用者の減少があることは理解できるが、急激に0に近づいているわけではなく、現在も一定数の利用者がいる。住民票等の証明書交付は民間が実施できない必須の行政サービスであり、団地の建て替え問題に付随して減額制度が作られたことで、毎回証明書をURへ提示しなくてはならない状況である。連絡所の運営経費が増加傾向にあり、1件当たりの事務処理コストが上がっているのであれば、開所日数や開所時間、人員の削減等0か100かではなく事業の縮小による存続の検討を求める。	開所日数等を半減した場合でも、上の原連絡所に限っては建物の賃借料が固定的にかかる状況です。その他にも各連絡所を運営するための賃貸借料等の固定経費があるため、そのまま連絡所の運営経費も半減するというものではありません。また、経費のみを理由とした結論ではなく、証明書交付や公金収納については窓口以外での場所・方法によるサービスがあり、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付の利用促進や郵送請求、今般お示ししたお届けサービスなどの手法において、サービスを展開していくという方針で進めることをご理解いただきたいと考えております。
	連絡所を廃止すればコストがかからなくなるという考えなのかもしれないが、連絡所を利用していた方がたくさんいるわけなので、その対策なしに廃止しようとしていることが納得できない。開所日数や時間短縮の検討もなしに、サービスを0にして地域の住民からサービスを切り捨てるような計画は認められない。見直していただきたい。	連絡所単体で切り取れば閉所による連絡所の運営経費は0になりますが、公金収納においては、コンビニエンスストアや金融機関等の手続きが可能となっております。また、証明書交付においては、コンビニエンスストアや郵送請求等で取得することができます。このことに加え、今般お示ししたお届けサービスなど、あらゆる手法によるサービスのあり方を検討しているため、市としては、引き続き市民の皆様からのご意見等を踏まえながら、どのようなサービスを構築していけばよいか検討しております。連絡所をみの検討でなくその他の手法も含めたサービスのあり方についての検討であることをご理解いただければと思います。
	他市では、証明書交付や公金収納以外にも異動手続等を行っている実態がある。連絡所の利用者の減少はサービスが少ないからだと思うため、閉所ではなく、むしろ地域の拠点とするため取扱事務の拡充をしてほしい。 連絡所運営費から1件当たりのコストが上がっているのであれば、連絡所が取り扱う事務を増やせばそのコストは抑えられると思うので、サービスの拡充を求める。	本市の出張所から連絡所への移行にあたっては、昭和30年代から40年代にかけて人口急増に合わせて出張所として業務を実施していたものが、デジタル化の進展や交通網の発達など出張所としての役割が十分に果たせなくなり、証明書交付や公金収納を主な業務とする連絡所を開設した経緯があります。この経過を踏まえると、当時の出張所のような機能に戻すことは現在想定しておりませんが、後利用については、今後、東久留米市公共施設等総合管理計画に基づき、公共施設マネジメント推進委員会で検討してまいります。
その他市政運営について	連絡所での手続きは早く済むため便利であるが、本庁舎の手続はどこでも混雑しており不便であることの改善を求める。	連絡所では窓口が混雑していないため、待ち時間が短くご案内できておりますが、一方で業務効率が低くなっているということでもあります。本庁舎の窓口混雑については、現在フロントヤード改革を行っている最中であり、「行かない、書かない、待たない」窓口による利便性の向上に努めてまいります。
	市内に市役所へ繋がるコミュニティバスはないのか。	本市においては定時定路線形式のコミュニティバスはありませんが、乗降場から公共施設や駅等を繋ぐ、デマンド型交通があります。登録等についての詳細は道路計画課へご連絡いただければと思います。
	他市にはあるが本市にはないサービスが複数ある。コミュニティバスの運行、中学校給食、出張所などがあるのに、本市は連絡所を閉所し、サービスの拡充どころかサービスの低下ばかり進んでいるように感じる。その分、別のサービスの充実や新たなサービスなどに割り振られていくのか。	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。その半分以上の約55%が子育てや高齢者、障害者等の支援に充てられる民生費となっております。新しいサービスの拡充においては、地域包括支援センターを3箇所から4箇所を増設していくことや子供たちの給食費無償化などに取り組んでおり、多くのご要望をいただいている中で、すべてが実現できているわけではありませんが、以前に比べればサービスの拡充に取り組んでいる認識です。連絡所を閉所した場合、その費用がそのまま別事業に充てられるということではありませんが、様々な改革や改善、効率化に向けて取り組んでおります。財政の弾力性を表す指標の経常収支比率というものからすると、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%と財政運営が硬直化しております。このことを踏まえ、将来も見据えた少子高齢化に対応していかなければならない中で、本市の限られた財源と労働力により、資源をどこにどのように配分していくかについて真剣に考えております。他市との比較もございましたが、逆に他市では行っていない事業も実施していることもご理解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は10年の有効期限があるとの認識であるが、5年目でも更新が必要であるのはどういったことか。	マイナンバーカードに格納されている電子証明書という本人であることを証明する機能については、5年ごとに有効期限の更新が必要となっております。市民課で更新手続きができますので不明点があればお問い合わせください。

参加者からの意見	
説明会資料について	今年の6月12日に首都圏直下地震緊急対策推進基本計画が内閣府で閣議決定され、この計画素案が6月に作られたのであれば、この説明会にこの話がないのはおかしい。マイナンバーカードがどうかじゃないと思う。
	連絡所ごとの参考コストを出さずに検討を進めていることは乱暴な進め方だと思う。
郵送請求やお届けサービス等について	代替サービスの考え方は安直であると思う。郵送請求は手間と時間がかかり面倒であり、コンビニ交付の利用方法が分からない方も多くいらっしゃると思う。くるぶーについては予約が取るのも大変であると考えており、実際に利用している市民の実態を把握した上で市民サービスを考え、説明や案内を丁寧に言い、市民サービスの低下にならないように取り組んでいただきたい。
連絡所機能について	市が一番に取り組むべきことは防災対策だと思うので連絡所を防災拠点化した方がよい。国が今年の6月に閣議決定した首都直下地震緊急対策推進基本計画をぜひ読んでほしい。
	連絡所の運営経費は人件費が多くを占め、今後上昇していくことは当然であると思うが、税収も上がるため、税収全体の中で連絡所の運営経費が占める割合を見ないと意味がないと思う。多摩地域は都内23区と比べると交通が縦横の連絡不便地域である市があり、18市は出張所等があると思う。他市にはあるサービスがなくなるのであれば相応の代替措置が講じられるべきであるが、連絡所を利用している市民からしたら連絡所の廃止はサービスの全廃と言える。だから平成18年には出張所を全廃せずに連絡所として残した経過があるが、事情は根本的には変わっていないと思う。確かにコンビニ納付ができるようになったが、納付件数が約5,500件から約4,300件に漸減しているとはいえ、裏を返せば4,300件もの利用がある。運営経費でいえば参考コストでは令和6年度では2倍に増えているとか、今後6,000円を超える可能性もあるとの説明もあったが、住民票などの証明書は民間が行っていない市役所の必須業務でもあり、民間からは取得できないものである。これまでの市の説明は0から100の間の検討を行っていないと見受けられる。開所回数や開所時間を半分にしたら、コストも半減し効率的なサービスになると思うため、計画を見直すことを要望する。
	証明書交付が1万数千件あることは需要があるということになるため、遠い本庁舎に行って待ち時間も長い手続きを行うのは市民サービスの低下だと思う。 ひばりが丘団地住民にとって本庁舎へ行くための公共交通機関が不便であるため、時間や日数を限るなど縮小でもよいので存続を希望する。

	マイナンバーカードを所有することは任意であり、連絡所開所に伴う対応・支援として「デジタルに不慣れな方への対応を考慮し」とあるが、その支援策がコンビニエンスストアやオンラインでの手続きをメインとしていることに疑問を感じる。デジタルに不慣れな方は結局本庁舎に行かなければならず、公共交通機関は不便であり、交通費が余計にかかることはサービスの低下だと思う。連絡所運営コストが上がる理由は取り扱っているサービスが少ないからであり、出張所時代の頃のような機能を持つことや、地域を見守ることや声を集めるなどの活用の検討をしていただきたい。コンビニエンスストアは市民を守ってくれるわけでもなく、市民を守るのは市だと思っているので、誰にとってスマートな市役所にするのかをよく考えていただき、税金の使い道をよく考えていただきたい。証明書の発行通数が減少しているとはいえ、実際の利用者は一定数あるわけなので、工夫を凝らして考えていただきたい。説明にあったキオスク端末の操作を教えてくれるというものも連絡所にキオスク端末を設置してそこで操作方法を教えるといったことも考えられるので、市民が利用できる連絡所機能を拡充して活用することを検討してほしい。
ひばりが丘団地について	ひばりが丘団地はコンビニエンスストアが近くにない。
	ひばりが丘団地の住民にとって本庁舎までの公共交通手段が不便である。
	本庁舎に行くとした場合、イオンバスを利用するか、ひばりが丘駅までバスで行き、電車で東久留米駅まで行き、そこからまたバスに乗っていく形である。車や自転車に乗れない方は不便である。