

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6日（木） 19時～20時30分

実施場所 西部地域センター 多目的ホール

説明会参加者 13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	5月23日に自治会役員に説明が行われたが、その時には示されていなかった9ページ目の東京都市町村民交通災害共済加入申込み受付事務、10ページ目の上の原コミュニティスペースの利用状況の情報が。なぜ5月23日に説明がされなかったのか。	5月の説明時には連絡所のあり方検討報告書の内容を要約・抜粋したものをお示しし、ご意見をいただくための概要資料として作成しました。今回の資料については、計画書素案として取りまとめ、東京都市町村民交通災害共済加入申込み受付事務及び上の原連絡所のコミュニティスペースの利用状況についてもお示しております。
	7ページ目、令和6年度・7年度の証明書発行件数の内訳、月別の発行件数や傾向はどのようにになっているのか。	連絡所における令和6年度の証明書総発行通数は1万3,456通です。内訳としては、上の原連絡所が2,039通、ひばりが丘連絡所が3,102通、滝山連絡所が8,315通です。月別の数値につきましてはデータとして持ち合わせておりますが、膨大な量になってしまうため、この場でのお示しは控えさせていただきます。 ※令和7年度の連絡所における証明書総発行通数が1万2,255通で、上の原連絡所が2,157通、ひばりが丘連絡所が2,654通、滝山連絡所が7,444通。
	11ページ目、令和11年度には証明書発行・公金収納の1件当たりの処理に要する参考コストが6,000円を超える見込みとあるが、その根拠は。	今回の説明会では資料を簡潔にし、要点をお伝えするため、結果のみを抜粋しています。根拠につきましては、令和元年度から令和6年度までの証明書交付通数・公金収納件数の平均減少数が2,316件であることと、日本銀行が発表した『経済・物価情勢の展望（2026年4月）』に記載されている「中長期的な予想物価上昇率が2%」であることから、計算した結果、令和11年度には1件当たりのコストが6,000円を超えることが想定されると算出いたしました。
	4ページ目、『2. 説明会の趣旨について』の文章にある「自治会からのご意見も伺いながら」という表現について、3自治会以外の自治会へ周知し実施したのか。この記載だと全自治会の意見を聴いたように受け取られかねない。自治会の意見を踏まえたという表現は不要だと思うので変更・削除を求める。	今回のような自治会という括りよりも、更に広く市民の皆様からご意見をいただく説明会の場を設けるといった趣旨でご説明をさせていただきましたが、伝え方に不足していた部分があれば率直にお詫びします。 「自治会からのご意見も伺いながら」という表現につきましては、5月に3自治会の役員の方々に連絡所のあり方検討報告書の内容を要約・抜粋したものをお示しし、厳しいご意見や今後の検討の参考となるご意見等をいただきました。実際、自治会の役員の方々からのご意見を伺って「お届けサービス」の検討が進んだ経過もございます。しかし、表現の仕方にご指摘をいただいておりますので、今後の説明会での資料では誤解を招かない表現に変更したいと思います。
お届けサービスについて	経費が掛かるから閉所するということなのであれば、ごみ袋の代金が1億円余っていると聞いている。その余剰分を本事業に充てたらよいのではないのか。	経費を理由としている部分もございますが、マイナンバーカードの普及等による連絡所利用者の減少も理由としてお示しております。 ごみ袋の有料化に伴って財源が余るということはございません。ごみ袋の手数料は、例えば、清掃事業に係る経費の特定財源として充当しておりますが、ごみ袋の販売金額のみで賅っているわけではございません。
	どのようなサービスの提供を想定しているのか。	年齢やお身体状況等、お届けサービスのご利用に際しては条件を付していくことになると考えておりますが、今般の説明会等でいただくご意見に加え、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たいと考えております。
	新たな犯罪のきっかけにならないかの不安がある。	現段階では市に対してご連絡いただいたものについて、ご自宅に職員が直接伺う想定です。その際には、市民の方からのご依頼に関して、情報が漏えいしないよう情報管理に努めてまいります。また、このサービスを構築する中で、防犯対策も改めて担当部署とも連携しながら確認をしたいと考えております。
広報・スケジュールについて	今回の説明会は8月1日号の広報で周知されているが、期間が短く、また、夜間であることから参加したくてもできなかった人がいるのではないのか。	担当といたしましては、説明会の開催に向けて広報でのお知らせから一定の期間を設けていると認識しておりますが、いただいたご意見を踏まえ、今後の周知方法等を検討する際の参考とさせていただきます。
	パブリックコメントの実施が8月から9月にかけてとされているようだが、今後の説明会の日程から、期間が短いのではないのか。	8月20日に西部地域センター、21日には東久留米団地の南集会所にて説明会を行う予定です。パブリックコメントは9月の中旬頃から実施することを想定しておりますが、説明会でいただいたご意見等を踏まえた計画素案をお示しするまでの期間としては、必要な期間を確保しているものと考えております。ご理解いただければと思います。
	資料不足や説明不足を感じる。検討や説明などの期間設定が短いため時間をかけて丁寧に進めていただきたい。	様々な政策は市長の所信表明や市政方針などで表明し、事業を進める期間がそれぞれございます。連絡所の存廃については市民の皆様も含めて、市議会場で公表し、所信表明でも披露しております。今回、具体的な計画素案というものを策定し、説明の機会を設け、今後パブリックコメントを実施し、市議会での議論の機会も控えており、一定の期間を設けている認識でございます。少なくとも議論の機会を持たずに進めることはございませんので、ご理解いただければと思います。
	計画素案の「素案」が取れるまでにどれぐらいの市民との対話を行ってきたのか（行っていくのか）。	一般の市民の方々との対話の機会ということであれば、三つの自治会の役員の皆様の説明し、ご意見をいただきました。また、今回の三つの地域における説明会で説明し、ご意見をいただく機会を予定しております。さらに、説明会後にはパブリックコメントの実施も予定しております。それ以外にも、市民の皆様のご代表として市議会議員の皆様が、市民の皆様のご意見を吸収しながら、それぞれの議員の皆様方のご判断のもと、議会を通して質疑等をいただくことになると思います。市民の皆様方と直接、今回の説明会のような形で相対してご意見を伺えるかについては限界もございますので、様々な機会を通じてご意見をいただければと考えております。

意見収集について	説明会に参加されている方は今日の説明では納得していないと思う。市民から直接話を聞くのは今日で終わりであとは拙速に進めてしまうのか。	本日、市民の皆様からご意見を伺い、今後も南部や上の原でも説明会を実施し、パブリックコメントを通じて引き続きご意見を伺ってまいります。これまで、自治会役員の皆様からご意見を伺う中で、市として検討を重ね、当初はお示ししていなかった「お届けサービス」についても新たに検討し、お示しするに至った経緯があります。したがって、説明会やパブリックコメントを形式的に実施した上で、その後の手続を拙速に進めていくといった考えはございません。市と市民の皆様との間で意見の相違があることも認識しておりますが、いただいたご意見については、そのすべてを受け入れられるかどうかは別としても、真摯に受け止め、今後の説明会等においても真摯に意見を伺い、検討を進めることを考えております。
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	2割の方がマイナンバーカードを持っていない。マイナンバーカードを持たない人が取り残されるのではないかと懸念がある。 高齢である方が連絡所は近いから行っていたが、連絡所が廃止された場合、利用が困難であってもコンビニエンスストアでの取得を求めるのか。	本市のマイナンバーカード保有率は約8割強となっております。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、全ての方にマイナンバーカードによる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、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々に対しましては、現在提供中の郵送請求や、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。
連絡所の職員について	連絡所の職員は再雇用の職員だと思うが、ほとんど仕事をしていない。管理職はそのことを把握しているのか。	現在、連絡所の職員は会計年度任用職員の方で担っている状況です。各連絡所へは定期的に訪問しており、積極的にお話をしたり、意見交換をしたりしておりますが、今回いただきました厳しいご指摘は、しっかりと受け止め、改めて業務を徹底するよう指導してまいります。
シルバーパスの手続について	東京都から住所を把握した上で通知が来るのに、なぜあらためて住民票や介護保険の証明書の添付を求めるのか。	シルバーパスの申請自体は市の事業ではないことから、責任ある回答はできかねますので、一般社団法人東京都バス協会にお問い合わせください。
情報公開について	あり方検討報告書は市民が見ることができるのか。	内部の検討報告書であるため公表はしてありません。
	パブリックコメント実施に当たっては計画素案のすべてを見ることができるのか。 説明会で出された意見はどのように反映されていくのか、今回の説明会の記録は公表するのか、パブリックコメント実施時には今回の記録もつけていただきたい。	パブリックコメントを実施する際には、計画書素案のすべてをお示しし、ご意見を頂戴したいと考えております。 情報公開に至るまでの手続を確認した上で適切に対応いたします。
コンビニエンスストアについて	コンビニエンスストアも採算が取れなければ撤退していく時代であるため、行政サービスをコンビニエンスストアに依存する事への不安がある。	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、全ての方にマイナンバーカードによる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、現在提供中の郵送請求や、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。

参加者からの意見	
説明会について	説明会は1時間半では足りないと思う。2時間はかけていただきたい。
説明資料について	4ページ目、『2. 説明会の趣旨について』の文章にある「自治会からのご意見も伺いながら」という表現について 当時、参加した自治会役員からは連絡所の閉所は踏みとどまってほしいと意見をしているため自治会が連絡所閉所に賛同しているような誤解を招くような記載は心外である。 連絡所のあり方検討委員会時で全自治会へアンケートもしていないのに「自治会からのご意見も伺いながら」という表現は適さないとと思う。 自治会役員への説明では市内のマイナンバーカード保有者は8割程度であるとのことであったが、2割の未保有者がいることを説明会で示すべきであるが、示していないことに不満がある。
	上の原コミュニティスペースの利用状況については、上の原連絡所の個別の課題であって他の連絡所には関係のない話だと思う。
	自治会役員への説明を聞いた時に、結果としては連絡所は廃止ありきで資料が作られていると感じた。証明書の発行数が元年度と6年度をパーセントで比較するとそんなに減っているようには感じない。それを参考コストで比較し、過剰な強調をしているのではないかと感じている。連絡所の人件費の割合や施設費の割合などの資料を含めて丁寧な説明が行われないと理解は得られないと思う。
	説明会を一度行っただけでの不十分な段階で進めることなく、改めて検討していただきたい。これで説明会を済ませたとして議会で報告し安直に進めるのではなく、丁寧にやっていただきたい。
広報・スケジュールについて	「説明会をやりました」「パブリックコメントをやりました」と短時間で丁寧でない説明により進めることはやめていただきたい、今の時点では連絡所廃止は時期尚早である。
意見収集について	行政サービスは市民の税金から賄われているため効率性を求めていただかなくてはならないが、今回の進め方は庁内で検討し、自治会の役員に意見を聞き、検討を進めているとのことであるが、様々な形で市民から意見を聞く機会がないと住民を取り残すことになるため不満がある。
	今は車の運転ができるため自身は困らないが、困る人や不安な人がいると思う。そういう方たちへ丁寧な説明となっているかが疑問である。市民との直接的な対話の場をもって時間をかけて検討していただきたい。
	市議会議員22人が市民の声を全て拾い上げ、反映できるとは思えないため、市民と直接相対して意見を聞くことに時間をかけていただきたい。
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	特に滝山団地は高齢化が進み、コンビニ操作の方法も分からない人が多い。コンビニエンスストアの店員も忙しくて操作方法を教えてくれるわけでもないし、市がコンビニエンスストアに指導することも管轄が違うからできないとの回答もされており、すべてがコンビニエンスストアに行けば完結するような結論の導き方は問題だと思う。機械との会話はできないため、人間との会話で証明書が受け取れるということが大事だと考えている。
コンビニエンスストアについて	コンビニエンスストアが市内に32か所あるという地図の資料がない。今どれだけコンビニがあって、高齢者はいつまでにどれだけ準備できるかが変わってくるので資料を示すべきである。
	コンビニエンスストアも銀行も採算が取れなければ撤退していく時代であるため、行政サービスをコンビニエンスストアに依存することへの不安がある。