

区民事務所等のサービスの拡充と事務の効率化に関する基本計画（素案）にかかる  
区民意見反映（パブリックコメント）制度等の実施結果

1 区民意見反映制度による意見等の募集

（１）周知方法

平成 25 年 5 月 1 日 区報、区ホームページへの掲載

（２）募集期間

平成 25 年 5 月 1 日（水）～ 同年 5 月 27 日（月）

2 住民説明会

開催日時	場 所	参加人数
5 月 12 日(日) 午前 10 時～ 11 時	光が丘区民センター 3 階	7 人
5 月 15 日(水) 午後 7 時～ 8 時	関区民センター 2 階	2 人
5 月 22 日(水) 午後 7 時～ 8 時	練馬区役所本庁舎 20 階交流会場	4 人
5 月 23 日(木) 午後 7 時～ 8 時	勤労福祉会館 1 階	8 人

3 意見等をお寄せいただいた方法、人数および件数

提出方法	人数	件数
郵送	3 人	3 件
住民説明会におけるご発言	9 人	16 件
電子メール	2 人	3 件
持参	2 人	3 件
計	16 人	25 件

4 素案に対する意見等の概要と区の考え方について

以下のとおり

素案に対する意見等の概要と区の考え方について

【対応の凡例】

- ：意見等の趣旨を反映した項目
- ：既に意見等の趣旨が記載されている項目
- ：取り組みを進めていく中で検討する項目
- ：対応が困難な項目
- ：その他

1 基本計画（素案）全般について

No.	意見等の要旨	区の考え方	反映状況
1	今回の区民事務所、出張所の見直しでコストの削減について具体的にどう考えているのか。	この計画は、長期計画や行政改革推進プランに具体的に位置づけて進めています。区民事務所等のサービスの拡充や新たな地域コミュニティ支援に対応するために出張所施設を有効活用するとともに現在の区民事務所、出張所の職員数を基に精査し、可能な限り職員数の削減を図ります。なお、区全体の職員数の削減等については、行政改革推進プランに基づき取り組んでまいります。	
2	出先機関を充実することと代替に人員削減などの本庁舎での業務の縮小を検討し、総合的に経費削減を考えてほしい。		
3	事務効率に合わせて、人員や機能を配分することは極めて妥当であると思う。		
4	窓口での親切、丁寧な対応を期待する。職員の対応が、上から目線の対応に感じる。区民の立場に立ってしっかりと要望を聞いて欲しい。心のこもった対応をお願いしたい。	窓口サービスの内容を充実させるため、職員の接遇技術等の向上を図ることが重要と考えます。行政改革推進プラン等に基づき人材育成の取り組みを積極的に推進し、区民の皆さまの満足度向上を追求していきます。	
5	基本計画が策定された後も、説明等はしてもらえるのか。出張所の機能が変わり、新しい体制になるので、区民に対してはわかりやすく、丁寧に案内してもらいたい。	今後の区民事務所・出張所の具体的な取り組みについては、区報や区ホームページ等のもとより、ご要望等に応じて町会・自治会等の小規模な集まりに出向き、わかりやすく丁寧に説明するなど十分な周知を図ります。	

## 2 区民事務所・出張所の見直しの具体的な取組みについて

### (1) 出張所関連について

No .	意見等の要旨	区の考え方	反映状況
6	<p>委託化や機械化について、特に高齢者の方は、顔を合わせての対応を望む方が多いと思うが、現在、自動交付機の問題点や、その検証があったら教えてほしい。</p>	<p>現在、自動交付機は、21 か所 22 台で運用しており、着実に利用件数は増加しています。高齢者など機械の苦手な方については、証明書の交付を出張所近くの郵便局の窓口へ委託することにより対応してまいります。また、機械の故障や紙詰まりなどありますが、職員等で迅速に対応してまいります。</p>	
7	<p>委託化等、他自治体の状況や円滑に進んでいる事例があれば、教えてほしい。</p>	<p>板橋区では、平成 17 年度の出張所再編に伴って高齢者の多い地域には、郵便局へ証明書等の発行業務の委託化を行っています。東京都では、板橋区をはじめ、6 区市で、郵便局に証明書の発行を委託しています。</p>	
8	<p>機械化等を進めるのはわかるが、区民事務所だけに業務を集中させるのではなく、これまでどおり、出張所でも窓口業務を行うことが必要ではないか。近くの出張所で、事務処理ができるというのが、区民サービスの基本ではないのか。</p>	<p>出張所の再編後、自動交付機や、コンビニ収納の利用が増加し、出張所での事務取扱件数が減ってきていることから、事務の効率が低下している現状があります。これまで通りの窓口業務を行うならばさらに効率が低下することが考えられます。出張所の窓口事務は見直しますが、自動交付機、コンビニ、郵便局をうまく活用しながら、地域における事務サービスの水準を維持する取組みが必要であると考えています。</p>	

9	<p>郵便局への窓口の委託は、機械ではなく、窓口で郵便局員が対応して行うということだが、具体的にどのように行うのか教えてほしい。</p>	<p>地域で事務サービス水準を維持する一環として、主に機械が苦手な方や高齢者の方々に対応するために事務見直しを行う出張所近くの郵便局で証明書の発行を行うものです。基本的には郵便局の窓口で申請書を受け付けたら、FAX等でそれを区の担当部署に送り、区の職員が審査し作成した証明書を、郵便局にFAX等で送り返し、郵便局の窓口で発行するものです。</p>	
10	<p>郵便局への窓口の委託について聞きたい。郵便局で取り扱える事務は全てではなく、委託する郵便局も事務見直しを行う出張所近くでそれぞれ1か所を選定して行うということだが、なぜ、そのような形態をとるのか教えてほしい。</p>	<p>今回、郵便局の窓口へ委託する事務は、特定の法律に基づく証明発行事務であり、出張所で扱っていた全ての事務を委託することはできません。また、現在、区内には、約60局の郵便局がありますが、その広さ等個別の状況が異なりますので、全ての局で対応するのは困難です。費用対効果等も考えると、事務見直しを行う出張所近くの郵便局を計11局選定して委託する予定です。</p>	
11	<p>郵便局員に、住民票や税金のことを聞いてもきちんと答えてもらえるのか。郵便局で手続きすると、自分の個人情報が郵便局員に知られてしまうことになるので不安である。</p>	<p>一般的なお問い合わせや案内等については郵便局の窓口で対応をしますが、個人情報や複雑なケースについては郵便局から区の担当部署にお問い合わせいただくことになると考えています。この委託業務は特定の法律により行われるもので、個人情報の取扱いについては、郵便局の従事職員に守秘義務があり、具体的な運用にあたっては、実施要領や研修計画を定めて適切に対応します。</p>	
12	<p>特定郵便局と集配局の営業時間は異なるが、証明書や収納の取扱い時間も同様に局によって異なるのか、それとも統一した時間で対応するのか。</p>	<p>特定郵便局と集配局では、営業時間が異なり、また、サービスの内容によっても利用できる時間が異なります。証明書交付のサービスについては取扱う時間帯は9～16時で、どこの郵便局でも同じです。</p>	

13	コンビニでの証明書発行については、全ての区内のコンビニが利用できるようになるのか。それとも、利用できる会社や店舗は限定されるのか。	コンビニエンスストアでの証明書発行については、今後その導入に向けた具体的な検討をしていきます。現在、「コンビニ証明」を取り扱うコンビニエンスストアは3社ですが、さらに1社が導入を予定していると報道されています。	
14	地域活動支援拠点の整備について、各地域の体制が整い次第とあるが、桜台の地域活動支援拠点は、いつごろから始まる予定か。	桜台出張所の地域活動支援拠点の活動開始時期はまだ具体的に決まっておりません。平成26年度以降、各地域での体制が整い次第、順次実施することを踏まえて、桜台地域についても今後検討していきます。	
15	パソコン等による不正アクセスが増えているが、マイナンバー法案の成立も含め、個人情報の取り扱いには十分留意してほしい。	郵便局の委託やコンビニ証明の検討など個人情報に関わる取り組みについては個人情報保護条例等を踏まえ、適切に対応していきます。	

(2) 区民事務所関連について

No.	意見等の要旨	区の考え方	反映状況
16	出張所が新体制になると、住基カードや自動交付機の登録の手続きは、区民事務所でしかできなくなる。窓口での手続きが一度で済むように各種の手続き方法の見直しを検討してほしい。	このたびの見直しにより、出張所には住民基本台帳に関する電算機器を設置しないこととしており、住基カード等の発行手続きは、区民事務所で取り扱うこととなります。住基カード等の発行手続きは、本人確認等が必要になりますが、窓口にくり返しておいでいただくものではありません。また、区民事務所も6か所に増設してまいりますので、費用対効果の観点からご理解をお願いします。なお、転入時等において関連する手続きについては、可能な限りご案内に努めてまいります。	

17	土曜日の開庁について、見直し後は、練馬区民事務所のみで、毎週土曜日の開庁になり、他の区民事務所では、土曜日開庁は行わないのか。	区民事務所の第三土曜日の開庁は、区民の皆さまにわかりづらいため、また、土曜開庁の拡大へのご要望にお応えするため、毎週土曜日、練馬区民事務所を開庁してまいります。これまでの第三土曜日の実績を踏まえ、費用対効果等を勘案すると全ての区民事務所で実施するのではなく、区民の方々にわかりやすく利便性が高い練馬区区民事務所を選び、他の区民事務所の土曜開庁は行いません。ただし、全ての区民事務所で平日夜間および混雑期の臨時窓口の開設については行ってまいります。	
18	練馬駅は交通が便利であり、区内のどこかの区民事務所を毎週土曜日に開庁するとなれば、練馬区民事務所になるのだろうと思うが、駅から少し離れているので、駅の近くに窓口があると便利なのではないか。	練馬駅の近くに、窓口を設けることは、場所の確保など、困難な面があります。今後、費用対効果や他自治体の取り組みなど含めて駅近くでの窓口設置について研究していきます。	
19	3月の臨時窓口は、他の区民事務所では、どうなるのか。	3月の臨時窓口は、見直し後も練馬区民事務所を含め、すべての区民事務所で開設する予定です。詳細は、今後検討していきます。	
20	窓口アンケートの結果を見ると、日曜日の開庁を望む意見が土曜日開庁に次いで二番目に多い意見になっているが、日曜日の開庁について、検討する予定はあるのか。	休日開庁の拡大はそれだけ窓口での職員配置が必要となり、電算システム経費が必要になります。まずは、練馬区民事務所での毎週土曜開庁の状況を検証した上で費用対効果を踏まえて検討してまいります。なお、自動交付機での証明書発行やコンビニエンスストアでのお支払いは日曜日でも利用が可能です。	

21	<p>窓口の待ち時間短縮に対する提案である。現在、光が丘区民事務所では、どんな要件でも番号札を取らなければならない。簡単な要件の場合は、直接、職員が対応するようなやり方を工夫した方がよい。要件によって、受付方法を区分する方法を検討すれば、待ち時間の短縮や効率のよい窓口へ改善されるのではないか。</p>	<p>週明け等の混雑が予想される日には、現在、各区民事務所でフロア案内を設けて区民の皆さまから進んでご用件を伺うよう対応しています。今後、そのやり方をさらに工夫するとともに、窓口とバックヤードで事務処理を行う職員との連携を密にするなど区民の皆さまが利用しやすい窓口へと改善を図っていきます。</p>	
22	<p>窓口業務が3月に集中するというのは、練馬区だけではないと思うが他の区では、どのような対応を取っているのか、情報交換等はあるのか。</p>	<p>3月、4月に窓口が混雑するという状況は、他自治体も同じです。この時期の窓口対応については、自治体によってさまざまな工夫を行っておりますが、練馬区でも実施している臨時窓口を開設している自治体が多いようです。</p>	
23	<p>前回の出張所再編の時は、総合福祉事務所との連携が必要になるので4区民事務所体制になったと聞いたが、6区民事務所の体制になることで、区民事務所に福祉の窓口（総合福祉事務所に相当する窓口）の設置を検討してほしい。</p>	<p>今回の見直しでは、混雑期での区民事務所の待ち時間の短縮を図るため、区民事務所を2か所増設することとしました。福祉の窓口のあり方については、高齢化の進展や家族関係の希薄化など社会経済状況の変化を踏まえて、今後検討すべき課題であると考えています。</p>	

### 3 その他

No .	意見等の要旨	区の考え方	反映状況
24	<p>地域に空き家があるが、それを地域活動の場として活用できないだろうか。例えば区が空き家を借り上げて地域のコミュニティの場として利用することはできないか。</p>	<p>空き家を集会所的な機能として使用する場合、様々な制約があり、難しい面がありますが、その活用については、先進的な取り組みをしている自治体もあるので、情報収集をして、今後検討をしていきたいと考えます。</p>	
25	<p>既存のみどりバスを活用して、区民事務所等へ行きやすくしてほしい。</p>	<p>みどりバスについては、公共交通空白地域の改善や公共公益施設等への利便性の向上などの視点から、新規導入や再編に取り組んでいます。</p>	