

●宝塚市作成資料

「雲雀丘SSのあり方検討」に対する意見等一覧

【説明会の開催状況】

- ①令和6年4月27日 地域全体説明会(雲雀丘倶楽部3階ホールほか)
- ②令和6年5月18日 花屋敷荘園自治会説明会(花屋敷荘園自治会館)

※ ご意見等いただき、ありがとうございます。

No.	意見区分	項目	資料頁	地域の皆様からの意見等	意見等に対する市の認識・見解
1	①対面	最適化方針	2	最適化方針の根本は床面積の削減(ハード面)にある。この建物は売却したり、賃貸したり、床面積の削減を図るのか。今日の説明内容は窓口サービス機能改善(ソフト面)の話だったと思う。市は建物を保有し続けるのか？	建物自体は市が保有する想定です。 ハード面だけでなく、ソフト面も併せて整理しなければ、最適化方針を推進できないため、ソフト面についてご説明をさせていただいた次第です。雲雀丘SSのあり方検討は、床面積の削減対象として含んでいるものではなく、機能面での検討対象として最適化を進めています。
2	①サテライト	最適化方針	2	7つあるSC・SSの中でなぜ雲雀丘SSが検討対象となったのか	利用総件数や利用件数の減少率の状況だけみると、西谷SCと中山台SSが最も減少傾向が高くなっており、雲雀丘SSや売布神社駅前SSはこれらに次ぐ状況となっています。一方で、令和元年度に策定した最適化方針において、中山台地域は小学校・幼稚園の廃止が本決定されており、SSまで検討対象として重ねることに検討したものです。また、西谷SCは北部地域の行政窓口拠点として残存が必要と判断したものです。雲雀丘SSや売布神社駅前SSは南部市街地の阪急沿線にあり、他のSC・SSや、証明書発行のキオスク端末があるコンビニ店舗へのアクセスが比較的容易であろうという事情も考慮し、検討対象の決定に至ったものです。
3	①サテライト	最適化方針	2	地域窓口拠点数について、近隣市との比較は行っているか	近隣市とでは、地理的な形状も異なるほか、対応可能なサービス内容を拠点ごとに分化しているところもあるため、拠点数だけの単純な比較は難しいところです。ただ、本市より人口規模の大きい尼崎市や西宮市と比べると、本市のような広範なサービス内容を7拠点全てで展開しているところはなく、人口規模に比して7施設は多いと判断しています。
4	①オンライン	最適化方針	2	この地域から市役所までは1時間近くかかる。アクセス面では西谷と変わらない。	市役所本庁との車両等での行き来に関しては、ご指摘のとおりと認識しています。一方で、令和元年度に策定した最適化方針では、雲雀丘SSや売布神社駅前SSは南部市街地の阪急沿線にあり、他のSC・SSや、証明書発行のキオスク端末があるコンビニ店舗へのアクセスが比較的容易であろうという事情も考慮し、検討対象の決定に至ったものです。
5	②対面	最適化方針	2	令和元年度の最適化方針で、なぜ7か所あるSC・SSのうち、雲雀丘SSと売布神社駅前SSの2か所が検討対象に盛り込まれたのか？ 今回説明された業務の整理などをしっかりした上で検討対象の決定がされたのか。	令和元年度の最適化方針においての検討対象の決定理由は、上記2に同じです。なお、窓口サービスのデジタル化の検討などは、これまでの地域の皆様との対話の経緯を踏まえて、今般お示しさせていただいているところです。
6	①サテライト	あり方検討の方向性	3	雲雀丘SSがあるから宝塚市とのつながりを感じることができ、宝塚市民であると自覚できる。	雲雀丘SSに愛着を持っていただき、誠にありがとうございます。 令和元年度において、宝塚市として雲雀丘SSのあり方の検討を行う旨、経営判断をしたところですが、今回の説明会でお示しました2つの取組により十分に検証を行った上であり方を決定したいと考えています。
7	①対面	床の利活用検討	4	資料4ページに「コワーキングスペースやキッズスペースとして興味をいただいた」とあるが、地域としてはそこまで言ったつもりはないと思う。	令和4年末の長尾台小学校区まちづくり協議会運営委員会において、他市の先進事例をご紹介した際にそういったお声をいただいたと市側の記録が残っており、これに従って記載したものです。誤解等があったのかもしれませんが、あくまで参考として記載させていただいた次第ですので、市としてこのコンセプトに拘るわけではありません。
8	①対面	床の利活用検討	4	これまでの地域との話し合いによって、市の方針が「地域のニーズに合わせて」あり方検討を行っていくことに転換されてきたことは評価したい。今後、人口減少していく中で、子育てしやすい地域づくりが課題であり、今後の街づくりのコンセプトを見直す時期かと思う。そのためにも地域サービスの質を低下させないような取組をお願いしたい。	ご提示いただきました、「子育てしやすい地域づくり」をはじめ、地域で抱える様々な課題に対し、どのような施設機能があればよいかご要望をいただければ、これに基づいて実現可能性を模索していきたいと考えています。

No.	意見区分	項目	資料頁	地域の皆様からの意見等	意見等に対する市の認識・見解
9	①対面	床の利活用検討	4	資料4ページの「床の利活用検討に関する取組」とあるが、1階の取組か？施設全体か？また、新たな機能として利用したのち、残ったスペースで窓口サービスを継続するのか？	まずは雲雀丘SSとして使っている1階部分の一部のスペースの利活用検討を行う想定です。 現状では、窓口サービスのデジタル化により窓口体制がどのような形になるのか未確定であるため、窓口サービスの提供のため必要なスペースを具体的にお示しすることはできません。 地域の皆様のニーズもお聴きしながら、代替サービスとしてどのような形が実現可能かしっかりと検証していきたいと考えています。
10	メール	床の利活用検討	4	雲雀丘SS無人化後の空きスペース活用について、水道代、光熱費その他維持費は市が負担するのですか？	参入する民間事業者等との取決めによりますが、占有している床面積に応じて光熱費等を市と事業者で按分し、負担する方法が考えられます。仮に事業者が参入しない場合は、維持管理費はすべて市の負担となります。
11	メール	床の利活用検討	4	雲雀丘SS無人化後も市民トイレや空きスペースを含む施設の清掃などの維持管理は市が行うのですか？	費用負担の考え方としては、上記10に同じです。
12	メール	床の利活用検討	4	市民トイレはかなりの水道代がかかります。民間業者に指定管理を委託した場合でも市民トイレとして維持されますか？	現状市民トイレの廃止まで考えていませんので、仮に民間事業者等にトイレの管理を任せるとしても、市民トイレとしての維持はお願いする想定です。
13	メール	床の利活用検討	4	無人化後に市の情報が入らなくなることが懸念されます。雲雀丘SS無人化後も従来通りチラシ等は置いていただけますか？	従来通りの扱いとする場合、チラシ等設置後の管理(差し替えや廃棄)を民間事業者等の委託内容に含める必要があります。ただし、事業者の参入がなく、完全な無人となる場合は、チラシの管理ができないため、ラック自体を撤去することも考えられます。
14	メール	床の利活用検討	4	無人化後の防犯対策はどのようにされますか？	現行どおり機械警備による防犯対策を想定しています。 費用負担に関しての考え方は、上記10に同じです。
15	メール	床の利活用検討	4	空きスペース活用で収益を得る必要はありますか？無いならリーススペースとして使えますが。	空きスペース活用の観点のみであれば、収益事業に限る想定はしておらず、ご提案のようなリーススペース利用でもよいと考えます。ただし、民間事業者等が参入する場合で、指定管理者として施設管理を任せるとすれば、収益事業として活用する方が市が支払う管理料の縮減につながる可能性はあります。
16	メール	床の利活用検討	4	雲雀丘SSの1階部分の利活用について「コワーキングスペース」や「キッズスペース」との話もあるようだがこれには疑問がある。 課題として ・SSには専用駐車場がない。 ・運営主体をどうするのか。(引き受け手がみつかるか？) ・「コワーキングスペース」の可能性もあるようだが、新型コロナウイルスが第5類に移行された現在、スペースを確保する必要があるか。 最もこれからも感染が拡大する可能性がないとは言えない。 ・「キッズスペース」ということになると長尾台に常設している「ひばり子ども館」と競合することにもなる。	上記7に同じです。
17	②対面	床の利活用検討	4	市の情報(チラシやパンフレット)は設置されなくなるのか。	施設そのものの日常の管理をどういった形で行っていくかによりますが、民間事業者や指定管理者などに委託して管理していく可能性は考えられます。
18	①対面	床の利活用検討	5	“新しい機能のコンセプトについて、地域内の意見を取りまとめてほしい”とあるが、いつ頃までに取りまとめる必要があるのか	資料6ページのロードマップ記載のとおり、令和6年度上半期が目安と想定していました。 ただ、今回の説明会において地域内で意見を取りまとめることの難しさについてもご意見いただいているところですので、期限の目安などについて再整理し、まち協運営委員会において補足説明させていただく予定です。なお、意見の取りまとめ方法については、まち協運営委員会等でご協議の上、最終ご決定いただければと考えています。
19	①対面	床の利活用検討	13	資料13ページの平面図の着色部分が地域に開放する部分の対象になるのか	着色部分はあくまで雲雀丘SSの執務スペースです。会議室等の部分も利活用検討の対象部分に含めることはできると考えています。
20	①サテライト	床の利活用検討	6	資料5ページ記載“地域内の意見を取りまとめて欲しい”とあり、その期限については6ページを見る限り 令和6年度前半と受け取れるが、それまでにまとめる必要があるか	上記18に同じ。

No.	意見区分	項目	資料頁	地域の皆様からの意見等	意見等に対する市の認識・見解
21	①サテライト	床の利活用検討	6	資料6ページ記載のロードマップでは、令和8年度から新しい指定管理期間が始まるとあるが、1階の窓口スペースがなくなり新たなサービスが提供された場合には、令和8年度からは1～3階の指定管理が始まるという理解でよいか	現指定管理者には2・3階の指定管理(地域利用施設としての利用部分)をお願いしていますが、令和8年度以降に1階(窓口部分)まで指定管理の範囲に含めるかは現時点で未定です(ロードマップではあくまで参考としてお示ししているものです。)。地域の皆様のご意見を基に、民間事業者等に対してサウンディング調査を実施した上で、どのような管理範囲とすべきか十分に検証していきたいと考えています。また、地域の皆様や団体が、これらのスペースを管理運営する可能性も否定しているわけでもなく、どのような主体がどの範囲を管理するのが最適かを、今後の取組により検討していきたいと考えています。
22	メール	床の利活用検討	5	地域での意見を取りまとめて欲しいというのは地域として方向性を出せということですか？住民一人ひとり違ったご意見をお持ちだと思うので意見集約はできないと思いますが。	特定の機能一つに絞り込んで決定していただくことまでは想定していませんが、地域のニーズに沿った利活用のため、ある程度の方向性を示していただければと考えています。意見集約の方法等については、本市からも提案をさせていただき想定ですので、ご協力のほどよろしくお願いたします。
23	②対面	床の利活用検討	5	どのような窓口サービスがオンライン化できるか分からないと、床の新しい活用方法の検討について地域の意見集約もできない。	床の利活用検討については、仮に雲雀丘SSを無人化したとした場合に、地域にとってどんな施設機能があれば良いのか理想をお聴きする想定しているため、窓口サービスのデジタル化の検討とは分けて検証を行う想定です。ご指摘のとおり、実際には2つの取組による検証をリンクさせて最終決定をする必要があるかとは思いますが、当面はこのような形で進めさせていただければと考えています。
24	②対面	床の利活用検討	5	地域にとっては行政窓口の機能を残してほしいという意見も出てくると思う。	行政窓口存続のご意見はこれまで多くいただいていたので重々承知しているところです。床の利活用検討については、行政窓口から転換し、機能を変えたとすればという想定でご検討いただければと考えています。
25	①対面	窓口サービスのデジタル化	7	無人化を認めるかどうかで意見をまとめるのではなく、高齢者や障害者にも配慮すれば窓口にいることが重要。阪急電鉄でも無人駅に課題がある。地域サービスの低下は人口減少に拍車をかけるため、無人化には反対である。	ご意見のとおり、高齢者・障害者への配慮は大切であると認識しています。現時点で無人化ありきで検討を進めるわけではありません。デジタルの力を活用することで、今より便利になる側面も出てくる可能性があるため、そういったところをしっかりと検討していきたいと考えています。
26	①対面	窓口サービスのデジタル化	9	デジタル化になれば職員の配置はなくなるのか	現時点で、窓口サービスのデジタル化により、どのような代替サービスが実現可能となるか検討中であり、必ずしも無人化ありきで進めるわけではありません。たとえば、今回ご紹介した事例の中でリモート窓口を導入したとすると、操作補助や申請書の預かりなどの手続を担う職員が現地にいた方が利便性が高まることも考えられます。
27	①対面	窓口サービスのデジタル化	別添①	地域にあるコンビニ店舗が将来もあり続けるかは分からないのだから、コンビニ交付を代替サービスとして資料等で示すのはやめてほしい。	別添資料①は、マイナンバーカードの交付率の高まりにより、証明書のコンビニ交付件数が増え、SC・SSの窓口での証明書発行件数が減少している状況を参考としてお示しさせていただいたものです。マイナンバーカードを持っていない方や、カードを使ったデジタル手続に不慣れな方もいることは認識していますので、証明書のコンビニ交付のみを代替サービスとして位置付ける意図はございません。オンライン手続の拡充のみならず、デジタルに不慣れな方も利用しやすい代替サービスについて、実現可能なものを検討していきたいと考えています。
28	①サテライト	窓口サービスのデジタル化	7	窓口業務のデジタル化だけで全てが解決するとは思えない。	窓口サービスのデジタル化の取組については、現段階では事業者や近隣市への聴き取りや情報収集をして検討を進めています。また、説明会でご紹介した「リモート窓口」や「移動窓口」は国においても実証実験の端緒についたところであり、それぞれ課題も抱えている状況です。そのほか、国においては導入経費等の補助金なども用意しているところですが、実際にこれらのサービス提供を導入するかどうかは各自治体の判断に任されていますので、今回説明した取組によりどのような代替サービスが実現可能か検討していきたいと考えています。併せて、ご指摘のとおり現在SC・SSで対応している業務全てをデジタル化できるわけでもないため、地域の皆様のニーズを伺いながら、利用頻度が高く、実現可能な代替サービスを模索していきたいと考えています。

No.	意見区分	項目	資料頁	地域の皆様からの意見等	意見等に対する市の認識・見解
29	①オンライン	窓口サービスのデジタル化	8	自治体システム標準化が実施されれば、川西市役所でも手続が可能になるのか	今般の自治体システム標準化は、現在各自治体ごとに異なるシステム構成の仕様を全国で統一するものであり、市民の皆様個人情報を含むデータはこれまでどおり自治体ごとに個別に管理することが原則となっています。 一方で、今年3月から、これまで本籍地の自治体ごとに管理していた戸籍情報が広域ネットワーク化され、全国どここの自治体でも戸籍謄本が発行可能になりました。 今後とも、各業務ごとに管理情報のネットワーク化が図られ、いずれの自治体窓口でも手続できるものが出てくる可能性はあります。
30	①オンライン	窓口サービスのデジタル化	7	国等の補助金が得られない場合でも雲雀丘SSは無人工化するのか	補助金を獲得できるかは、窓口サービスのデジタル化を事業として展開するに当たって、費用面での重要な判断要素にはなりますが、これのみではなく、その他の課題も精査した上で市内部で検討・判断していく想定です。 したがって、現時点で無人化ありきで検証しようとしているわけではありません。
31	メール	窓口サービスのデジタル化	7	これからネット申請の対応が増えるとのことですが、無人化後に対応が変わる項目を一覧にしてお示しくださいませか。	現状のオンライン手続可能なものは別途整理してお示しする予定です。 今後展開されていくものは未定ですが、新たな情報があれば、どういった手続がオンライン対応になるかは適宜お示しいたします。
32	メール	窓口サービスのデジタル化	7	「デジタル化を進めても、スタッフ1名を在籍させる」という話があったように記憶している。 高齢者や障害のある人にとっては、コンビニの利用は難しいものがあり、SSのデジタル化に伴う無人化は避けてほしい。	当方のお伝えの仕方が拙く申し訳ございません。 現状では窓口サービスのデジタル化により窓口体制がどのような形になるのか未確定であるため、スタッフ職員の人員配置も未定です。 高齢者などのデジタルに不慣れな方への配慮も含め、地域の皆様のニーズもお聴きしながら、代替サービスとしてどのような形が実現可能かしっかりと検証していきたいと考えています。
33	②対面	窓口サービスのデジタル化	7	窓口を無人化した場合、コンビニのようなキオスク端末を置かないのか。	現状では設置する想定はしていませんが、その可能性を排除するものでもありません。 ただ、キオスク端末の設置には色々課題もあるので十分な検討が必要となります。また現状では雲雀丘SSに隣接してコンビニ店舗があるため、その状況によっても判断は左右されると思われます。
34	②対面	窓口サービスのデジタル化	7	リモート窓口を無人化で運用した場合、手続に必要な申請書等は設置されないのか。また書きあがった申請書等は別途郵送する必要があるのか。	リモート窓口を無人化で運用した場合、ご指摘のとおり、その場で手続を完了しようとする、必要な申請書等の設置や、書きあがった申請書等の保管や引継ぎなどのソフト面での運用に工夫が必要となります。リモート窓口を代替サービスとして検討する場合は、この点を検証しなければ、あまりサービスが利用されないおそれがあると考えています。
35	②対面	窓口サービスのデジタル化	7	印鑑証明書はコンビニ交付等が可能だが、印鑑登録申請はオンライン化できるのか？ そのほかにも、オンライン化可能なものとそうでないものと峻別はどのように行うのか？	印鑑登録申請については、本人意思の確認を慎重に行う必要もあるため、現状ではオンライン化には相当な課題があります。 これも含めて現状提供している窓口サービスのうち、どれがデジタル化できるのかを選別していきたいと考えています。 また、その前提として業務フローを個別に検証するため、昨年度末から、現状SC・SSで取り扱っている業務のマニュアル整備に取り組んでいるところです。
36	②対面	窓口サービスのデジタル化	8	業務マニュアルの整備はいつごろまでに完了する予定か？	令和7年度前期までを目途として、現状作業を進めています。
37	②対面	窓口サービスのデジタル化	8	窓口サービスのデジタル化ができるものとできないものを明確に示さないまま、市の計画として推し進めようとするに問題がある。	ご指摘のところは真摯に受け止めていただきます。今後、市内部で窓口サービスのデジタル化の検討を進める中で、細かな積み上げを行ってしっかりとお示しできるよう努めてまいります。
38	②対面	窓口サービスのデジタル化	7	高齢者にデジタル化は難しい。郵送対応等、アナログに近い方法も残してほしい。 また市の情報が得られる機能も残してほしい。	現状でも郵送申請が可能なのは対応していますが、課題となるのは法的規制により対面での本人確認等が必要な手続です。システム面での検討に加え、法的規制の緩和も併せて、国の方でも検証段階に入っているところですので、その動向も注視して実現可能なものからご案内できるようにしたいと考えています。

No.	意見区分	項目	資料頁	地域の皆様からの意見等	意見等に対する市の認識・見解
39	②対面	窓口サービスのデジタル化	7	若い世代にとっては、課税証明書をコンビニ交付で取ることがあるが、奨学金申請のためには必要な控除額の記載がないため、結局窓口での申請が必要となっている。「行かない窓口」を整備するなら、しっかりと対応を検討すべきである。	ご指摘のとおり、ここはシステム面での課題として残っているところです。
40	②対面	窓口サービスのデジタル化	7	コンビニ交付では、全国どこでも証明書を取ることができるのか。	宝塚市民の方であれば、全国のコンビニ店舗で住民票の写しや戸籍謄本などの証明書が取得できます。ただし、個別の事情で取得できない場合があったり、全ての種類の証明書が取得できるわけではありません。
41	②対面	窓口サービスのデジタル化	10	いつから、戸籍証明書の広域交付が始まったのか	令和6年3月から開始され、どこに本籍地があっても、全国のどこの自治体窓口でも戸籍謄本などが取得できるようになりました。
42	②対面	窓口サービスのデジタル化	8	市民に広く利用されるようなサービスは、広報紙でも目立つように掲載してほしい。	ご意見を受けて、今後とも意識して対応したいと思います。
43	①オンライン	その他	-	他のSSはどのようなスケジュールで無人化するのか	雲雀丘SSと同様、あり方検討の対象となっている売布神社駅前SSは、まだ地域との話し合いの場を設けられていません。そのほかのSC・SSについては、現状、宝塚市の経営方針の中であり方検討の対象となっているわけではありませんが、窓口サービスのデジタル化の取組については、雲雀丘SSだけでなく、全SC・SSのサービス提供のあり方に関わってくるものと考えています。
44	①オンライン	その他	-	令和元年度の最適化方針や、今回の説明内容などに懐疑的な意見が出てくることも分かるが、市の方針や意見もやむを得ないと考える住民中にはいる。	ご意見ありがとうございます。本件は、地域の皆様の生活環境にも影響の大きい案件であり、受け止め方も様々であると認識しています。今回の説明会などでご紹介した2つの取組により十分に検証の上、判断したいと考えています。
45	メール	その他	-	つつじが丘の派出所の無人化も検討されているようである。宝塚のへき地とはいえあまりにも住民サービスがなすすぎるのではないか。	日本社会全体で少子高齢化・人口減少が進むなか、市役所のみならず、官民間問わずあらゆる主体で従来どおりのサービスを維持するためのヒト・モノ・カネの経営資源の確保が難しくなっており、ご懸念の状況が生じているものと思われまます。市としても、デジタルの力も活用しながら、限られた資源の選択と集中を行い、より良い解決策を模索していく方針ですので、今回説明させていただいた2つの取組による検証を進めていきたいと考えています。
46	②対面	その他	-	あいあいパークにある長尾SCは存続する予定か。また受付業務もこれまでどおりか。	長尾SCについては、現状取り扱っている受付業務のまま存続する想定です。
47	②対面	その他	-	過去には、他のSC・SSもいずれはなくなるかもしれないという説明が市からあった。いずれは本庁の窓口除き全て廃止されるのではないか？	全体の利用件数の動向如何によっては、将来的にはそのような可能性があることも考えられますが、いきなり全ての拠点を廃止してしまうと本庁窓口が対応しきれなくなることも想定されるので、そこは都度都度の経営判断を行いながら決定していくべきことと思われまます。ただ、現状の市の計画としては、雲雀丘SSと売布神社駅前SSの2拠点が検討対象に上がっている状況です。
48	②対面	その他	-	自治会加入者以外の市民への説明会の周知はされているか。自治会加入者以外の市民全体に周知する仕組みを考えてほしい。	4月末に行った地域全体説明会では、この点を配慮して、コミュニティブログへの掲載やサービスステーションの開架に掲示するなどの対応を行いました。市全体としても広報の課題は持っており、市HPでの周知や、公式LINEなどのSNSも活用した周知方法を始めているところです。皆様からのより良いアイデアがあれば教えてください。ご参考にしていただければと思います。