

「雲雀丘SSのあり方検討についてアンケート」でいただいた個別意見等一覧

No.	項目分類	地域の皆様からの意見等(※趣旨のみ抜粋)	個別意見等に対する市の認識・見解
1	最適化方針	なぜ、雲雀丘SSと売布神社駅前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、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対し考慮したものです。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るという事情も考慮し、検討対象の決定に至ったものです。
2	最適化方針	市として、行政手続の地域窓口拠点であるSC・SSをどのように位置付け、考えているのか？	SC・SSは地域の皆様に身近な行政窓口拠点として重要な施設であると認識しています。一方で、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いる状況が生じており、拠点の統廃合や手続きのデジタル化の検討(オンライン手続の拡充・リモート窓口・移動窓口)を交え、サービス提供のあり方そのものの見直しは避けられないものと考えています。
3	最適化方針	パブコメなどで広く意見募集を実施していない理由は？	令和元年度に策定した最適化方針は、市全体の経営判断として決定したものです。この方針の中で、雲雀丘と売布神社駅前の両SSのあり方の検討を行うことが盛り込まれたほか、地域住民の皆様の意見等を踏まえての検討実施が示されていますので、影響を最も受ける周辺地域のまちづくり協議会様中心に協議させていただいているところです。
4	最適化方針	売布神社駅前SSの進捗状況は？(廃止が撤回されたのか?) 検討対象以外のSC・SSのあり方はどうなるのか？	売布SSの廃止が撤回されたという事実はなく、雲雀丘SSと同様、最適化方針に基づき、あり方の検討対象となっています。これまでは、方針を策定した令和元年度を除き、長尾台小学校区まちづくり協議会様との関係性が先行してきた経緯があります。今後、売布小学校区まちづくり協議会様との協議再開に向けて取り組んでいきます。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。
5	最適化方針	雲雀丘SSの廃止は確定しているのか？確定ではないなら、施設の利活用提案は、あり方の決定がされた後に練ってもよいのではないのか？	本年4月に実施した地域説明会等でもお示しさせていただいたとおり、現状では、施設の利活用検討と、窓口サービスのデジタル化の検討の進捗度合を考慮しながら、SSの廃止も含めたあり方を決定していく方針としています。現時点で、SSの廃止が確定しているわけではありません。今回のアンケート結果の内容も踏まえ、また、売布小学校区まちづくり協議会様との協議も進めながら、最適化方針の前期取組期間(令和9年度末まで)において、庁内調整の上、あり方を決定していく想定です。
6	最適化方針	他のSC・SSと比較した利用状況はどうなっているのか？	「別添資料①」参照のこと。
7	床の利活用検討	「床」という表現の説明を	現状、雲雀丘SSとして利用している部分(施設1階の一部)を指すものとして、「床」という表現を使用しています。
8	床の利活用検討	「民間事業者の参入」の見込みはあるか？	今回のアンケート結果の内容も踏まえ、民間事業者等に対してサウンディング調査(民間事業者等から広くご提案をいただくこと。)を実施する方向で現在検討しているところです。

No.	項目分類	地域の皆様からの意見等(※趣旨のみ抜粋)	個別意見等に対する市の認識・見解
9	床の利活用検討	運営主体についての現在の形態は？また、どんな問題を抱えているか？	現状では、雲雀丘SSとして利用している1階の一部を市が直営しており、1階の残り部分のふれあいテラスとして利用しているところは、市の普通財産としてまちづくり協議会様に貸付し、運営されています。また、3階と2階部分は、市の公の施設「地域利用施設 雲雀丘倶楽部」として利用しており、運営は指定管理者を指定して委ねています。 このように同じ建物内に異なる運営主体が混在していることを、利活用検討に際しての課題として捉えていますので、今回のアンケート結果の内容も踏まえ、一体的な利活用検討も含め庁内調整を図っていく予定です。
10	窓口サービスのデジタル化	コンビニでの証明書発行など行政手続きのデジタル化が進められているが、セキュリティ対策はどうなっているのか？	デジタル化により利便性が向上する反面、個人情報の漏えい等が発生するリスクを懸念されるのも、ごもっともかと思われます。 デジタル化の検討に際しては、セキュリティ対策に万全を期するよう取り組みます。
11	窓口サービスのデジタル化	移動窓口は休日でも利用できるか？	移動窓口については選択肢の一つとしてご紹介させていただいていますが、詳細の検討には至っていないため、実施日なども未定です。 仮に移動窓口を実装するとすれば、地域のニーズもお聴きしながら実施日等の検討を行うこととなると想定しています。
12	窓口サービスのデジタル化	リモート窓口の機器を設置した場合、長く待たされる可能性はあるのか？	導入する機器等の仕様や回線の状況により、接続時間は左右されると思いますので、現状では確答いたしかねます。 なお、一部事業者にヒアリングし、デモ機によるテストを見ている中では、ご懸念のような状況は確認していません。
13	窓口サービスのデジタル化	住民票などの簡単な手続きはオンラインで大丈夫ですか？	マイナンバーカード等をお持ちの方であれば、住民票の写しなどの証明書のオンライン請求(スマート申請)をご用意しているほか、コンビニ店舗でのキオスク端末で証明書発行が可能です。また、マイナンバーカードを使ってマイナポータルという専用サイトにアクセスしていただくと、本市から他自治体への転出届はオンラインで手続可能となっています。 それ以外の手続きの中には、法的規制により対面での本人確認等が必要となっているものもあり、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。
14	窓口サービスのデジタル化	デジタル化で代行できる業務は決まっているのか	No.13でお示している手続きを含め、現状雲雀丘SSで取り扱っている業務のうち、来庁しなくてもよいものは、「別添資料②」のとおりです。 (※資料中の表左欄に記載の業務に応じ、右欄に記載のあるものが来庁しなくてもよい手続きになります。右欄に記載のない業務は、来庁して対面窓口で手続きする必要があるものです。) 今後については、デジタル化の検討の端緒についてたところですので、どんな業務を取り扱っていくかは現段階では未定です。
15	窓口サービスのデジタル化	デジタル化は理解できるが、不慣れな高齢者等への対応をどうするのか？	デジタル化の検討に際しては、高齢者などデジタル機器等の取扱いが難しい方への配慮は重要な要素と認識しています。現時点ではそのような方にも比較的利用しやすい手法として、リモート窓口や移動窓口をご紹介させていただき、選択肢の一つとして検討しようとしています。 また、まちづくり協議会様からも、デジタル化以外の手法での提案もいただいていますので、幅広く検討を行い、ご不安の解消に努めていきます。
16	その他	長尾台小学校校区地域の年齢層の割合を教えてください。	「別添資料③」参照のこと。
17	その他	選挙の投票場所は維持できるのか？	投票所は、地域利用施設「雲雀丘倶楽部」の1室を利用していますので、雲雀丘SSのあり方検討とは関わりはありません。
18	その他	隣にあった交番がなくなった後の結果分析を	お答えできる立場にないため、ご理解の程お願いいたします。 (※ご意見があったことは、宝塚警察署に共有済みです。)