

賛否など態度決定に至った理由・討論

令和 8年 3月定例会	
議案番号 議案名	議案第89号 松戸市手数料条例の一部を改正する条例の制定について(多機能端末機により交付する証明書等の手数料関係)
議員名・会派名等	政策実現フォーラム・社民 (討論発言者 竹内幸枝)
賛否態度	賛成
賛否など態度決定に至った理由や討論	<p>議案第 89 号、松戸市手数料条例の一部を改正する条例の制定について、会派を代表して賛成の立場から討論いたします。</p> <p>今回の改正は、マイナンバーカード保有者を対象にコンビニ設置の多機能端末機で交付する証明書等の手数料について、窓口交付より100円低く設定すること、これに加え冒頭の1年間は、一律10円とするキャンペーンを実施することにより、市民の利便性向上と窓口業務の負担軽減を図ろうとするものです。</p> <p>委員会質疑において、市民が市役所へ来庁しなくても休日や市役所閉庁後に証明書の取得が可能となり、移動時間や窓口での待ち時間の短縮につながることで、また窓口における申請の受付、本人確認、証明書の発行・照合、手数料の徴収、交付説明等に係る職員の業務量削減が期待できることが示されました。</p> <p>さらに、コンビニ交付の利用が進むことで、窓口混雑の緩和が期待でき、結果として、相談を必要とする市民への対応をより充実させることができるとの説明もありました。</p> <p>この方向性そのものは、行政サービスの効率化という観点から理解できるものであり、私も一定の意義があると考えます。</p> <p>一方で、今回のコンビニ交付手数料の減額は、窓口・電話受付時間の短縮と同時期に実施されることになっており、その進め方にはやや強引な印象を受けます。</p> <p>委員会質疑では、短縮対象となる8時30分から9時、16時30分から17時の窓口利用者は、市民課において1日約30人、全体の約1割との答弁がありました。</p> <p>割合としては限定的に見えるかもしれませんが、その時間帯でなければ来庁できない市民にとっては、決して小さな影響ではありません。そこで、職員が休憩時間を前後半に分け窓口対応を止めない工夫を行っている現状に鑑みれば、出勤時刻自体をずらすことにより従来通りの開庁時間を継続することはできないものかと問いましたが、執行部は、窓口対応時間を短縮することで得られる時間を、企画立案等さらなる市民サービス向上を目指す時間に使いたいとのことでした。</p>

本来であれば、まず交付手数料の変更を先行し、コンビニ交付率の上昇によって窓口混雑がどの程度緩和されるか、その効果を十分に検証した上で、必要に応じて窓口対応時間の短縮を判断するという段階的な進め方もあり得たのではないかとわが会派は考えています。

近年、全国的に開庁時間を短縮する自治体が増えていることは承知していますが、行政サービスの見直しは、市民に寄り添いながら丁寧に進めることが何より求められます。

効率化は重要ですが、その過程で取り残される市民がいてはならないと思うからです。

今般の施策に対する市民の受け止めに、まずは窓口で確認されてはいかがでしょうか。

窓口利用を必要とする市民、とりわけ仕事や介護などの事情で限られた時間にしか来庁できない方々に不利益が生じないように、十分な周知、丁寧な説明、必要に応じた柔軟な対応を強く求めます。そして、窓口対応を短縮した時間で企画立案が強化されるとのことで、今後、さらなる市民サービス向上の施策が展開されることを期待し、賛成討論いたします。