

総務委員会会議録

- 1 日時 令和2年 2月20日(木)
- 2 場所 第3委員会室
- 3 開会 午後 1時00分
(休憩21分)
- 4 閉会 午後 2時16分
- 5 出席者 委員長 小沼秀朗 副委員長 松浦昌巳
委員 鈴木正治 委員 鷺山喜久
委員 大石勇 委員 藤澤恭子
- 当局側出席者 企画政策部長、市民課長、総務部長、行政課長
事務局出席者 議事調査係 松永
- 6 審査事項
- ・陳情第1号 戸籍法改正法平成20年発布の未実施の行政府に関する陳情について
- 7 会議の概要 別紙のとおり

以上のとおり、報告いたします。

令和2年 2月20日

市議会議長 大石 勇 様

総務委員長 小沼 秀 朗

議 事

午後 1時 0分 開議

○委員長（小沼秀朗君） それでは、ただいまから総務委員会を開会いたします。

今定例会におきまして当委員会に付託されました陳情第 1号 戸籍法改正法平成20年発布の未実施の行政府に関する陳情について、よろしく御審査をお願いいたします。

それでは、諸般の報告として、3点申し上げます。

初めに、当局から説明資料の配付について申し出があり許可いたしましたので、お手元に配付してあります。

次に、当局から小型パソコンの使用について申し出があり、委員長において許可いたしました。

続いて、お手持ちの携帯電話については、原則として使用が禁止となります。ただし必要に応じて委員長において判断しますので、使用する際は委員長の許可を得るようお願いいたします。

発言の際には、挙手の上、委員長の許可を得てから必ず自席のマイクのスイッチを入れてから発言するようお願いいたします。また、質疑においては、説明を求める場合、まずは資料等のページを示し疑問点を明瞭に発言することをし、答弁も簡潔にわかりやすくお願いし、一問一答方式をお願いいたします。

それでは、当局からこれまでの経緯及び資料等の説明をお願いいたします。

まずは、市民課から説明をお願いいたします。

高柳市民課長。

○委員長（小沼秀朗君） 続きまして、行政課からも経緯及び資料等の説明をお願いいたします。

高塚行政課長。

○委員長（小沼秀朗君） ただいまの市民課及び財政課の説明に対する質疑はありますか。大石委員。

○委員（大石 勇君） これ最初に資料のうち新、それと同じ資料 1と書いてあるけれども、旧、この中で違いは新というのは、下の右側にある本人直系とここに書いてありますよね。裏面もお書きくださいというのをここに入れたと、それで旧のほうはもう裏面に続きますということで、もう裏面もこれ見ると裏面も書いてくださいよと必要があれば、新になったのはこれをやめてこの文書にしたとそれだけですよね。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） はい、おっしゃるとおりです。旧のほうにあった裏面に続きますということで、誰しものがそのまま書かなければいけないように受けとめられてしまっておりましたので、新しいほうでは本人等々以外の方はお書きくださいというふうに改めました。

以上です。

○委員長（小沼秀朗君） 大石委員。

○委員（大石 勇君） そういった中で、戸塚さんのこの申請に来たときに申請者に使いみち等を記入する窓口で提出したところ、交付できないと言われ、戸籍抄本取得のため記入したと、こういうことにつながると、こういうのでいいですか。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 戸塚さんは多分裏面を書いていなかったもので、当時対応した職員が内容を確認するためにこの裏面を見せて何にお使いですかというような質問をしたと思います。

○委員長（小沼秀朗君） 大石委員。

○委員（大石 勇君） それを言ったら戸塚さんがこれを記入したと、言われたから記入をしたと、記入をしないと交付できないというふうに 3月21日に書いてありますけれども、それを書いてくれないともう交付ができませんよと、そういうふうに答えたのか。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 実際のやり取りを当時対応した職員に聞き取りをしたところでは、こちらのほうの市民課の窓口のマニュアルにもありますように、記載がないことで交付はしないというふうな取り扱いにはなっていませんし、職員も交付ができないというふうには言っていないと申しております。しかし、この陳情書の 3ページ目にある詰問書の上から 5行目、平成30年 3月、戸籍抄本交付にて個人情報聞き取りの違和感を感じて記入を拒否したところ、交付を停止された、戸籍抄本が必需のため応じたということで、御本人としては交付されないのが不本意ながら書いたというふうには受けとめたと思います。

○委員長（小沼秀朗君） ほかに皆様から。
藤澤委員。

○委員（藤澤恭子君） すみません、戸塚氏の詰問書に対する回答をお渡ししてからその反応というのは特に何もなくて、こちらすぐ市議会のほうに陳情が提出されたということでしょうか。

○委員長（小沼秀朗君） 高塚行政課長。

○行政課長（高塚茂樹君） 11月28日にお渡しをした後には、12月12日までは特に行政課に対しては話があったというわけではありません。

○委員長（小沼秀朗君） 松浦副委員長。

○副委員長（松浦昌巳君） 資料 2のことなんですけれども、出されたのがことしに入って 1月ということになってはいますが、これはこの対応というのは今回の戸塚さんの議会に対しての陳情があったから出たのか、もう予定をされていて計画があつて 1月になったのか、その辺をちょっと教えてください。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） こういう様式で書くという予定はしておりませんでした。ですが、わかりやすい対応をするために新たに掲出しました。

○委員長（小沼秀朗君） 松浦副委員長。

○副委員長（松浦昌巳君） 市民課の中でわかりやすい伝えたということはなかなか市民の方に伝わらないというのがあるかと思うんですけれども、この資料 2の設置というか、これに対してはもう十分かと思えますか。もっと違う方法もある可能性はありますか。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） この掲出を見て皆さん年金の方とか相続関係の方はほとんどお申し出がございまして、これで十分承知されていると認識しています。

○委員長（小沼秀朗君） 松浦副委員長。

○副委員長（松浦昌巳君） この資料 2のような掲示されていないときには、やはり何かしらのそういった市民からのトラブルというか、トラブルまでいかないにしても裏書きに

ついでの不便さとかというのは感じることはあったんですか。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 特にこのことについて、私の知っている限りは大きなトラブルはなかったと思います。以前のほうがそういったトラブルがあったので皆さんにお聞きしていたと思います。

以上です。

○委員長（小沼秀朗君） 松浦副委員長。

○副委員長（松浦昌巳君） そうすると時系列で考えると、この 1月に出されたものについては戸塚さんはまだ認識されていない可能性はありますか、今現在。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） この資料 2の掲出をする前は、上段の本人は必要ありませんという文章はなく、その下の年金と相続の方はお声かけくださいという様式でした。今回は必要ありませんがというものを新たに加えたわけなんですけど、その以前の年金とか相続の方はお声かけくださいというような内容を当然、去年の中では見ていられたと思いますし、ことしになってからも市役所に戸塚さんお見みえになっていますので、ご覧になられたかと思っています。

○委員長（小沼秀朗君） ほかに質疑はございますか。
鷺山委員。

○委員（鷺山喜久君） 市民課が今までは全て職員がやっていたわけですよね。それから民間会社が入ってきたと、その入ってきたことによってこういう問題が起こったということは想定されませんか。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 民間が入ったからこういったことに、直接つながったというふうには考えてはおりません。ただ、こういった取り扱いについての直接指導は職員であれば私が直接個々に話すこともできますが、民間委託の場合は、その委託業者の責任者に話をしてそこから責任者が個々の委託業者の従業員に話すというふうになっています。そこは十分毎月会議などをして情報は共有しているつもりですが、直接声をかけられないというところはあるのかもしれないと思いますが、それで直接こういった問題が起こるといふふうには考えておりません。

○委員長（小沼秀朗君） ほかに質疑はありますか。

資料 2は先月 1月から記載台に掲示されているということなんですけれども、この資料 2の 1番に年金申請、2番に相続の手続という部分があるんですが、年金申請の方と相続の方はこれは記入してほしいという理由をもう一度教えてください。

高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 記入は不要ですけれども、正しい戸籍を交付するためにお話をお伺いをしたいということで書いてあります。初めての年金請求の方については、戸籍抄本の交付手数料が無料になる場合があります。また、相続の手続などでは、ご本人がその戸籍がほしいといった場合に現在戸籍だけでいいのか、金融機関等に出す場合は、一つ前の昔の戸籍が欲しかったという場合もありますので、個々について少しお話を聞いたほうがよいという場合もありますので、そのように書いてあります。

○委員長（小沼秀朗君） この手数料が年金の場合無料になる場合があるということですが、無料になる場合と無料にならない場合があるんですか。

高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 大きく年金という場合についても無料にできる場合とできない場合があります。

○委員長（小沼秀朗君） 無料になる場合はこういう場合であって、無料にならない場合はこういう場合になりますよというようなことを市民の皆様にはわかりやすく伝えるような掲示ですとか、無料になる場合がありますので、裏面に書いていただければ無料になる場合がありますよという表記があるとより市民の皆さんにサービスが向上されると予測されるし、それが書いてあれば戸塚さんもああそれでは書こうかなというふうになるのではないかと、戸塚さんに限らないです。そういうパターンもあるのかなというののひとつありますが、それは掲示したり表記していただいていますか。

高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） この年金については、平成18年から無料の取扱いが始まっていますが一つ一つの年金の請求、事由、請求種類についての記載等は今までしてきませんでした。それについては細かく種類が分かれているので、全てを掲載できないというような理由もあったのかもしれませんが、そういったことについて他県などでは掲載している例もございましたので、わかりやすく誤解を与えないような掲載ができるようであればそのようにしたほうが市民サービスにはなるのかと思いますので、検討したいと思っています。

○委員長（小沼秀朗君） ほかに無料になるパターンはほかにもあったり、市民の皆様がわからない、こっちだと無料だけれども、こっちだと有料になってしまう、そういったフォローってほかにもあるんでしょうか、申請に関して。

高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 戸籍に関しては、公的年金の初めての請求であったり、アスベストの給付金請求であったり、労災年金の定期報告であったり、そういったものが無料ではありますが、公的年金以外の請求、企業の独自年金であったり、民間の保険会社の年金等々については、有料です。

○委員長（小沼秀朗君） 私もはっきり把握しないで申しわけないんですけども、アスベストの給付金であったり、労災の年金の場合は無料になるとかあるということで、それは何かどのようにして市民の皆様にお伝えしているのでしょうか。

高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 御本人様がその中で法律で定められているものもありますし、条例、取り扱いの中で定めているものもあるのですが、御本人様がおみえになってそのお聞きしたときのその内容で判断をしてお伝えをしております。

○委員長（小沼秀朗君） 藤澤委員。

○委員（藤澤恭子君） すみません、今その窓口の対応の方々ってそういうのをちゃんと把握して対応してくださっていますか。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 窓口は今は委託業者が対応しておりますが、マニュアルにどういった種類が無料になるかというものは書いてありますので、それをもって対応しています。

○委員長（小沼秀朗君） 藤澤委員。

○委員（藤澤恭子君） 以前ちょっと相談したことがあったんですが、言われたものは交

付できるんですけれども、そういったことはわからないですというような回答をいただいたことがあって、委託の方だからと私はわかるんですが、市民はやはり委託業者とか市役所職員とかそんなことは全く理解ができていないと思いますし、関係ないことでありますので、どうしても市の職員というイメージで、対応がよくなかったとかそんなふうな思われがちな誤解を受けやすい、一番市民と触れる場所になっておりますので、やはり直接指導ができないというところがすごく不安でもあるでしょうし、心配事がこの先あるかなと思うんですが、こういった手続書類以外の受付窓口の受付対応については問題がなかったのか、そういった対応への不満というのは全然ほかには例はないのかちょっと教えていただきたいと思います。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 職員の受付対応については、市と委託業者と毎月定期会議をしています。その都度親切丁寧な対応するということについては、お互い情報共有しています。例えば市に投書があったりとか、電話があったりした場合は、それは全て委託業者にもその旨をお伝えして、それに対する対応状況とか、あと原因究明だとか、改善策等については報告をしてもらっています。

○委員長（小沼秀朗君） 藤澤委員。

○委員（藤澤恭子君） では、今回の件もそうですけれども、すぐその場で窓口へちょっと困ったことかあったなということになればすぐに職員と交代して対応を行っているということでしょうか。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 窓口でその場での対応とか、ご理解をいただけなくて見解のそごがあったりとか、そういった場合については、第一次的には委託業者で解決を図ってもらっています。その中でもどうしてもそこで解決が図られなかった場合については、市民課、市の職員のほうに報告に来ましてそこで対応をとることもあります。

○委員長（小沼秀朗君） 藤澤委員。

○委員（藤澤恭子君） まず先ほどの続きですけれども、まずは委託業者が対応をして、そして市民課のほうに、もうどうにもならなかった場合は市民課にということですが、その小さなトラブルも全て報告いただいているということでしょうか。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 程度にもよりますが、例えばその場で一言二言で解決するというトラブルといえるかどうかまでには至らないようなものについて、日常的にあるというか数もいくつもありますので、それ全てについての報告まではされてはいないと思いますが、改善を要するとか取り扱いの疑義が生じたもの等については、委託業者から報告があります。

○委員長（小沼秀朗君） ほかに質疑はございますか。
松浦副委員長。

○副委員長（松浦昌巳君） 先ほどの質問とちょっと重なってしまうかもしれないんですけれども、委員長が先ほどおっしゃっていただいた部分、窓口の掲示についてなんですけれども、申請書の裏側に使いみちや提出先の記入についてで、何のためにこれが書く必要があるのかどうかということがちょっと伝わっていないかなということがあると思います。場合によっては無料になることがありますよというようなどこか表記がやはり必要かなと思うんですけれども、その辺はいかがでしょう。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 今までは無料という言葉が平成18年以降表記していませんが、よりわかりやすくということのためにそういった表記も必要かなと思います。ただそのために記載は要しませんので、それは口頭等で確認ということにはなるかと思しますので、そのために記載をしてくださいというふうには書くことできないので、取り扱いの中でやるふうにはなると思います。

○委員長（小沼秀朗君） ほかに質疑はありますか。

今、課長のほうからそのことの口頭では言いますけれども、掲示はできなかった、記載はできないということでした。それは何か理由があるんですか。その年金ですと無料になりますよということに記載すれば一目瞭然というか、書く人もだから書こうという、意味がわかって書くんですけれども、今のままですと書いた後にあなた無料になりますよということ初めて知る人もいると思うんですけれども、それを市のほうから無料になる場合がありますと記載ができない理由は何かありますか。

高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） すみません、申し上げ方が悪かったと思うので、無料になるということを表記することは考えたいと思います。記載ができないと申し上げたのは、本人が年金のこれだということに記載しなさいということまでは裏面に年金の請求だということに記載をしてくださいということまでは書けないので、掲示の中で無料になることがあるのでお申し出くださいということに記載することはできます。ただ、この無料になるので裏面にも記載してくださいとまでは書けないということでした。

○委員長（小沼秀朗君） そこは改善の余地があるということをお答えしているかなと思います。例えばこれからコンビニの交付なんかも非常に多くなってくると思いますけれども、そういった中で市役所に来ればこの値段で、コンビニだとこのぐらいの値段がかかってしまうようですとか、そういったところの違いというのは何かあるんでしょうか。

高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 確かにコンビニ交付については、無料の設定がございません。全て有料になります。ですので、ホームページ上ではコンビニ交付の紹介の中では、無料の取り扱いができない、法令等による無料の取り扱いはできませんということはお掲載はさせていただいてはおります。

○委員長（小沼秀朗君） ほかに皆さんはありますか。質疑ありますでしょうか。

きょう配付いただいた資料ですとか、時系列のことなどについての確認ですとか、いま一度当局の皆様この後退席の予定ですので、その前に聞くことがあれば聞いていただきたいと思しますので、いかがでしょうか。

鈴木委員。

○委員（鈴木正治君） 今話聞きましたけれど、年金とか無料になるものというのは年間どれくらいあるんですか、恐らくそんな数えてないと思うんですけれども、想定で大体。

○委員長（小沼秀朗君） 高柳市民課長。

○市民課長（高柳由美君） 無料請求については、年間戸籍で平成30年度では有料の戸籍交付が約 1万 6,000通、無料の交付が約 3,000通でした。その 3,000通のうちそういった個人の年金等の請求とあと国や他の自治体からの公用請求等がありまして、その内容の区別については集計をしておりませんので、個々の内容はわかりかねます。

○委員長（小沼秀朗君） ほかに質疑はございますか。

大石委員。

○委員（大石 勇君） 詰問書が出されていますけれども、この中で①から⑤までありま

すね。それでその後この詰問書について以下のとおり回答しますと、それを文章全て読めばこの中の①から⑤までの間にもう既に答えていると、回答している、そういったことでいいですか。大体この詰問書の内容がこの陳情の要旨の真ん中に書いてありますけれども、行政課の回答では違法行為告示は拒否されていると、なんかこの辺が行政側の回答では違法行為の告示は拒否していると、この人こういいたことが言いたくて書いてありますけれども、ここのこともこの詰問書の①から⑤、そして回答の中にもう全て答えになっている、こういったことでいいですか。

○委員長（小沼秀朗君） 高塚行政課長。

○行政課長（高塚茂樹君） 詰問書の一番最後から 2行ありますが、詰問で④項の業務放棄に関する調査、説明開示をお願いすると、掛川市のコンプライアンスの具体例を説明していただきたいというのが詰問ということになっていると判断いたしまして、その点について回答をさせていただきました。①から⑤は状況説明というのが上に書いてありましたので、こういう判断をさせていただき、詰問のところの最後の 2行、これについて回答させていただきました。

○委員（大石 勇君） 詰問のところの最後の 2行は④、⑤。

○行政課長（高塚茂樹君） そうです。④ですね、④違法行為に対する説明開示をお願いしますと。

○委員（大石 勇君） 詰問書の回答としては④番に対するのはほとんどこういうことですか。

○行政課長（高塚茂樹君） はい。

○委員（大石 勇君） 詰問書の④に対する回答が、この回答だということいいですか。

○行政課長（高塚茂樹君） ④に対する回答になっています。

○委員（大石 勇君） わかりました。

○委員長（小沼秀朗君） 高塚行政課長にお伺いしますけれども、ここの 2行についての回答という意味ではないですか。
高塚行政課長。

○行政課長（高塚茂樹君） 詰問書等は私と市民課長宛てになっているんですが、上の①から⑤につきましては、状況説明というタイトルがありまして、それに対して最後の 3行が詰問というタイトルがあって、④についての業務放棄に関する説明開示をお願いする、それと掛川市のコンプライアンスについて説明をということ、その点について回答をさせていただいております。

○委員（大石 勇君） わかりました。

○委員長（小沼秀朗君） ほかに質疑ございますか。
よろしいですか。

それでは、当局の皆様はここで退席をお願いします。ありがとうございました。
すみません、10分間休憩をします。

午後 1時50分 休憩
午前 2時11分 開議

○委員長（小沼秀朗君） それでは、再開いたします。

質疑が全部終わりました、皆さんから何か委員間の中で協議というふうな内容等ありま

すでしょうか。

先ほどの当局からの説明に対して委員間で協議をお願いしたい。

○副委員長（松浦昌巳君） 行政課と市民課の説明を受けて、片方の言い分しか直接は聞けてないものですからわかりにくいかもしれないですけども、少なくとも違法行為ではないなということは感じましたので、この方のおっしゃっている陳情書の内容については余り整合性がとれていないところもあるのかなと思うし、陳情書自体見て何をじゃ解決を求めているかわかりにくいところがありますので、もう少し時間をかけて話し合いを進めていってほしいなと思います。

○委員長（小沼秀朗君） ただいまの御意見に対して皆様から御意見等ありますでしょうか。

〔「なし」との声あり〕

○委員長（小沼秀朗君） 先ほどの説明にもありましたけれども、令和元年 5月16日に地方法務局から改正について送付されたものがありまして、令和元年 6月には資料 1のように戸籍等交付申請書の改正があったと、少しその後時間がかかりましたが、令和 2年 1月にはより市民の皆さんにわかりやすくするように本人等請求には理由不要であることや年金や相続について申し出いただきたいことを記載台に掲示してあるということです。

記載台の確認を含めて今回の内容については、今後さらに協議を深めていく必要があると判断いたしましたので、採決をするでなくて本日の審査はここで終了として後日改めて委員会を開催したいと思います。皆様いかがでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

○委員長（小沼秀朗君） よろしいですか。

それでは、日程について通知にてまたお知らせいたします。

次にその他に入ります。

その他皆さんからございますか。

よろしいですか。

〔「なし」との声あり〕

○委員長（小沼秀朗君） では以上で総務委員会を終了いたします。

お疲れさまでした。

きょうはどうも御苦勞さまでございました。

午後 2時16分 散会