

平成 19 年 度

監 査 報 告

「市民の目」監査（行政監査）結果報告

横 浜 市 監 査 委 員

目 次

第 1 「市民の目」監査の実施	1 ページ
第 2 監査委員アンケートによる市民意見募集	6 ページ
第 3 監査の結果等の分類	9 ページ
第 4 監査の結果	11 ページ
第 5 監査の結果に基づく意見	16 ページ
第 6 監査実施項目の報告	20 ページ
「市民の目」監査を終えて	90 ページ
資料（監査委員アンケートの集計結果）	91 ページ

監査報告第5号
平成20年3月21日

横浜市長 中田 宏 様

横浜市監査委員	布 施	勉
同	須須木	永 一
同	山 口	俊 明
同	福 田	進
同	和 田	卓 生

「市民の目」監査（行政監査）結果報告

地方自治法第199条の規定に基づき監査を行ったので、その結果を次のおり提出する。

第1 「市民の目」監査の実施

1 「市民の目」監査とは

市民の目線に立った分かりやすい監査を目指し、「市民の日常生活に関連のある事務事業」を対象として、市民意見を反映させた行政監査である。

2 「市民の目」監査のテーマ

区役所窓口サービス

3 テーマ選定の理由

区役所については、市民に身近な地域の総合行政機関として、その機能強化を進めているところであり、その区役所の中で、特に市民の日常生活に関連のある事務事業として「窓口サービス」が位置付けられているとともに、平成18年度に実施した市民意識調査でも、区役所の仕事で今後の充実すべき要望が最も多かったものが「窓口サービスの利便性の向上」であったため、テーマとして選定した。

4 監査の対象及び範囲

市民の日常生活に関連のある「区役所窓口サービス」について、主として、平成18年4月1日から平成19年8月31日までに執行された、次の事務事業を監査した。

監査対象の事務事業	
1	区庁舎や行政サービスコーナーで、直接市民と応対している 窓口カウンターや相談コーナーでの事務事業 (戸籍の届出、住民票の写しの交付、国民健康保険・国民年金の異動届、区民相談等)
2	市民ニーズ等の調査及び分析を行っている 窓口サービス満足度調査、市民意識調査等の調査事務
3	市民への情報提供を行っている 窓口サービスに関するコールセンター等の事務事業

※ 窓口サービス満足度調査

市の窓口サービス職場のサービス水準を客観的に把握し、サービス改善に役立てるため、区役所等の窓口で職員の接遇などの満足度を調査するもので、平成17年度から毎年実施

→ 中期計画 「職場のサービス憲章（仮称）の策定」の目標は、当該調査での「満足」の割合を指標としている。

「満足」の割合 43%（平成17年度） → 60%（平成22年度）

5 監査を実施した区局

次の3区5局について、監査を実施した。

港南区、緑区、青葉区、都市経営局、行政運営調整局、市民活力推進局、こども青少年局及び健康福祉局

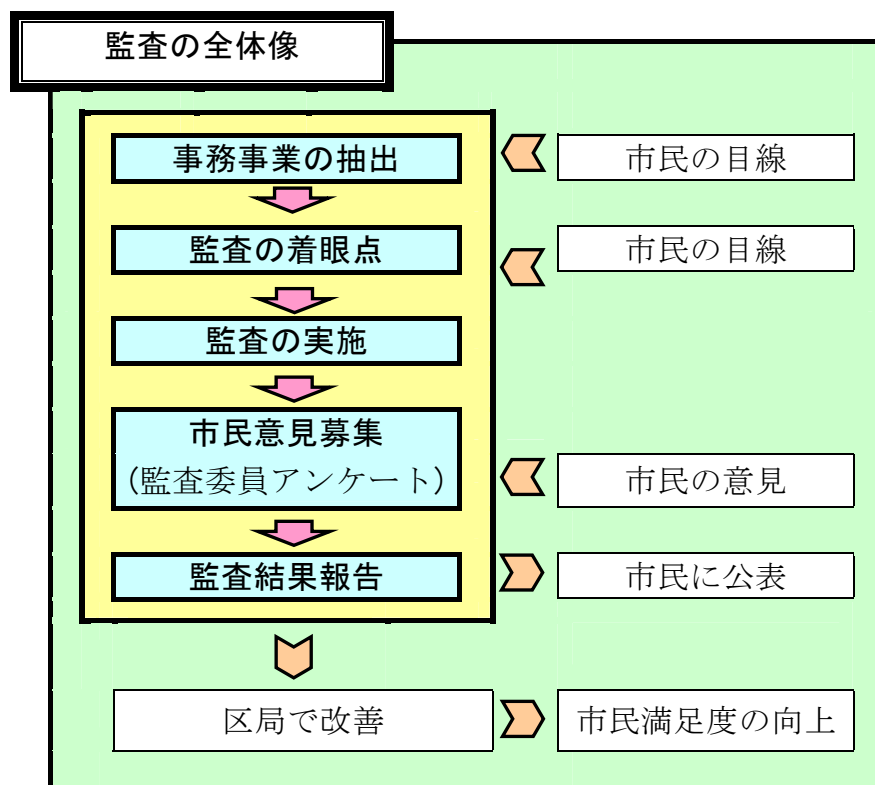
6 監査の期間

平成19年9月14日から平成20年3月17日まで

7 監査の方法

(1) 監査の全体像

「市民の目」監査では、市民の目線に立って、事務事業の抽出や監査の着眼点を定めて監査を行い、これにより把握した取組や課題等に対する市民アンケート(以下「監査委員アンケート」という。)を実施し、その市民意見を反映した監査結果を報告するものである。



(2) 事務事業の抽出(監査実施項目)

市民の目線に立ち、区役所窓口に対する市民要望や満足度等とともに、全市や各区及び他都市での取組を踏まえて、監査を実施する事務事業(監査実施項目)を抽出した。

区役所窓口に対する市民要望や満足度は、広聴情報データ（「市民からの提案」など、市民の意見・提案を入力、蓄積している、広聴情報データベースシステムのデータ）や窓口サービス満足度調査結果のほか、市民意識調査、区民意識調査の結果等により把握した。

市民の要望

広聴情報データ

窓口への要望

平成 18 年度実績	件数	割合
接客態度	196 件	47%
施設環境	44 件	11%
案内不備	39 件	9%
待ち時間	27 件	7%
業務時間延長	25 件	6%
職員の業務知識	15 件	4%
就業態度	11 件	3%
個人情報	9 件	2%
その他	49 件	12%
計	415 件	100%

※ 単位未満は四捨五入しているため、計は一致しない。

窓口サービス満足度調査

調査結果

平成 18 年度調査	現在の状況		
	満足	普通	不満
職員のあいさつ	49%	46%	2%
職員の身だしなみ	42%	53%	1%
「言葉づかい」のていねいさ	53%	41%	3%
「説明」のわかりやすさ	54%	38%	4%
申請書類等のわかりやすさ	34%	50%	6%
待ち時間	37%	49%	8%
待合場所のすごしやすさ	31%	52%	5%
案内表示のわかりやすさ	36%	54%	5%
窓口が利用しやすい配置	35%	55%	4%
プライバシーへの配慮	32%	57%	5%
全体的な印象	44%	50%	2%

全市や各区及び他都市での取組については、中期計画、区局運営方針、予算執行状況、文献、インターネット情報等により把握した。

全市の取組等

窓口改善

例 魅力ある窓口づくりモデル事業 → 平成19年度 旭区、港北区にて実施
平成20年度～ 全区展開（予定）

業務改善

例 戸籍電算化事業 → 平成18年度～ セットアップ作業（各区順次）
平成20年度 システム稼動（予定）

窓口拡大

例 土曜日開庁 → 平成16年度 モデル実施（3区）
平成17年度～ モデル実施（6区）
平成19年度 全区展開

各区の取組等

自主企画事業等

例 区庁舎環境整備
 接遇・業務研修

他都市の取組等

先進事例

例 証明書自動交付機

(3) 監査の着眼点

監査を実施する事務事業(監査実施項目)について、市民にとって望ましい窓口サービスを念頭に、主として3E(経済性・効率性・有効性)の視点で、ハードとソフトの両面から、市民の目線に立った次のような着眼点で監査を実施した。

監査の着眼点

<主として3Eの視点>

ハード面	窓口の利便性、快適性	⇒ 誰にでも優しく利用しやすい区庁舎となっているか
		⇒ 窓口のプライバシー保護対策は、講じられているか
		⇒ 案内表示が分かりやすくなっているか
両面	窓口拡大の取組	⇒ 土曜日開庁は、市民が利用しやすいものとなっているか
		⇒ 行政サービスコーナーは、利用しやすいものとなっているか
		⇒ 郵便局の活用による費用はどうか
ソフト面	市民ニーズ等の把握	⇒ 市民ニーズ等の把握に、どのように取り組んでいるか
	接遇等の改善の取組	⇒ 待ち時間の短縮等に向けた取組は、講じられているか
		⇒ 手続案内が、市民に分かりやすいものとなっているか
		⇒ 市民対応・接遇の向上は、図られているか
	業務知識習得の取組	⇒ 必要な業務知識を身に付けているか
		⇒ 証明書の誤交付防止の取組は、講じられているか
	市民ニーズを踏まえた 具体的業務内容	⇒ 区民相談が、効率的かつ効果的に行われているか
		⇒ 窓口体制が、市民の利用しやすいものとなっているか
		⇒ 申請許可等が、適正な期間で処理されているか
	窓口サービスの業務 委託	⇒ コールセンター事業は、サービス向上に役立っているか
⇒ 民間委託での窓口案内は、効率的に行われているか		

(4) 監査の実施

監査の実施に当たっては、関係書類等を審査するとともに現地調査を実施し、併せて監査対象区局の職員から執行状況等を聴取した。

監査委員による区役所窓口の調査状況は、次のとおりである。

ア 港南区役所（調査日 平成20年2月7日）



左から一人目 福田監査委員
左から二人目 布施監査委員
右から一人目 山口監査委員

イ 緑区役所（調査日 平成20年2月4日）



左から一人目 須須木監査委員
左から二人目 布施監査委員

ウ 青葉区役所（調査日 平成20年2月8日）



右から一人目 布施監査委員
右から二人目 和田監査委員

第2 監査委員アンケートによる市民意見募集

1 実施の概要

監査委員アンケートは、次の方法により実施した。

実施方法		実施期間
1	区役所窓口配布	監査対象3区の窓口でのアンケート配布による調査 平成20年2月7日から平成20年2月13日まで
2	ヨコハマeアンケート	市民活力推進局広聴相談課所管の「ヨコハマeアンケート*」による調査 平成20年2月1日から平成20年2月15日まで
3	ホームページ	監査委員ホームページへのアンケート掲載による調査 平成20年2月1日から平成20年2月19日まで

*「ヨコハマeアンケート」：インターネットによる市政に関するアンケート、事前登録したメンバー（市職員を除く横浜市民が対象、平成19年度は834名）に対して実施

2 実施結果

(1) 回収状況

回収数及び自由意見数は、次のとおりである。

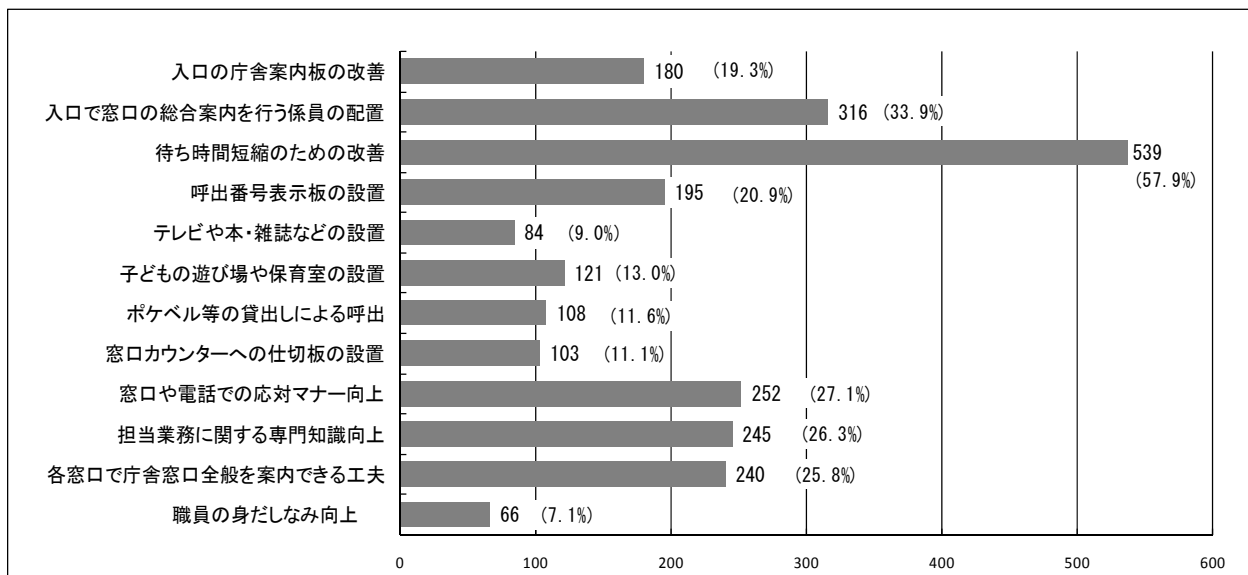
	実施方法	回収数		自由意見数	
		港南区	緑区	青葉区	計
1	区役所窓口配布	港南区	207通	港南区	32件
		緑区	176通	緑区	27件
		青葉区	167通	青葉区	28件
		計	550通	計	87件
2	ヨコハマeアンケート	460通		210件	
3	ホームページ	5通		1件	
合計		1,015通		298件	

(2) 回答結果（概要）

ア 窓口サービスに望むことについて

Q1 窓口サービス向上のために望ましいと思うもの

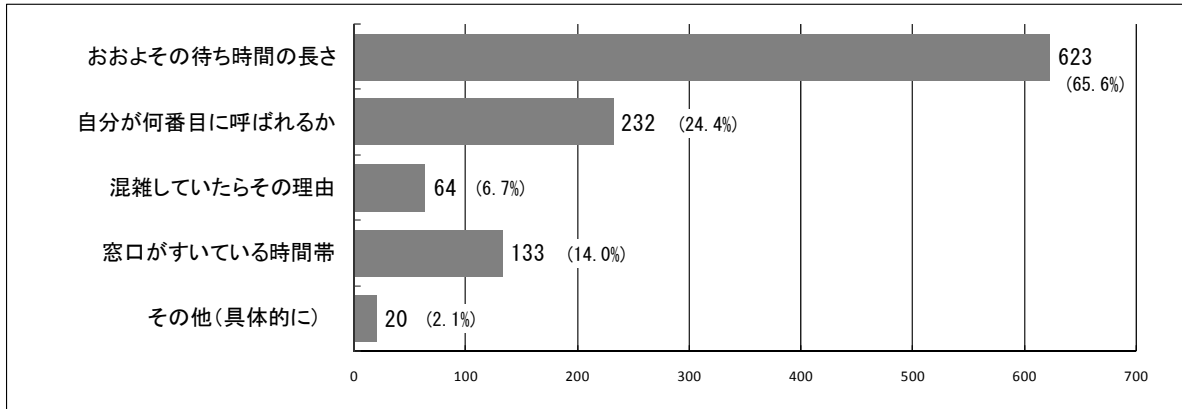
（複数回答可 有効回答者数 931通）



イ 区役所窓口での待ち時間について

Q 2 窓口で自分の順番を待っているときに、いちばん知りたい情報

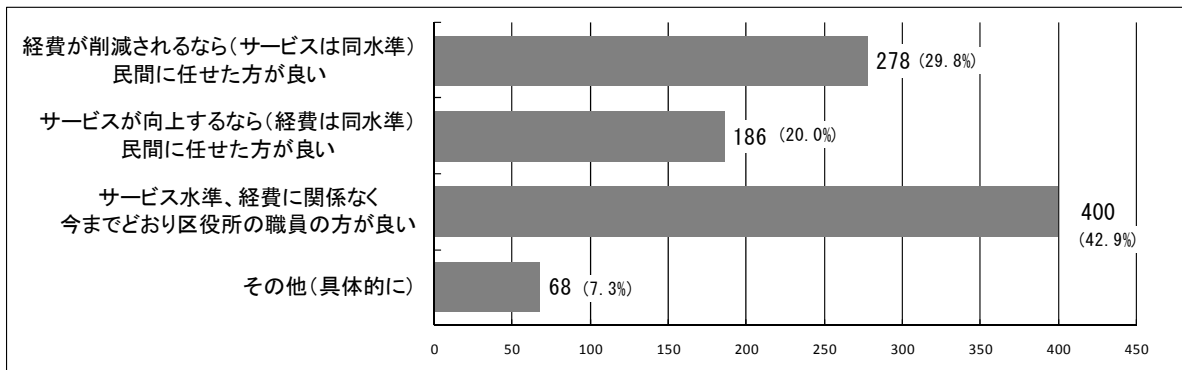
(複数回答可 有効回答者数 950通)



ウ 戸籍課でのサービスの向上と業務の効率化について

Q 3 戸籍課でのサービスの提供主体について、いちばん近い考え

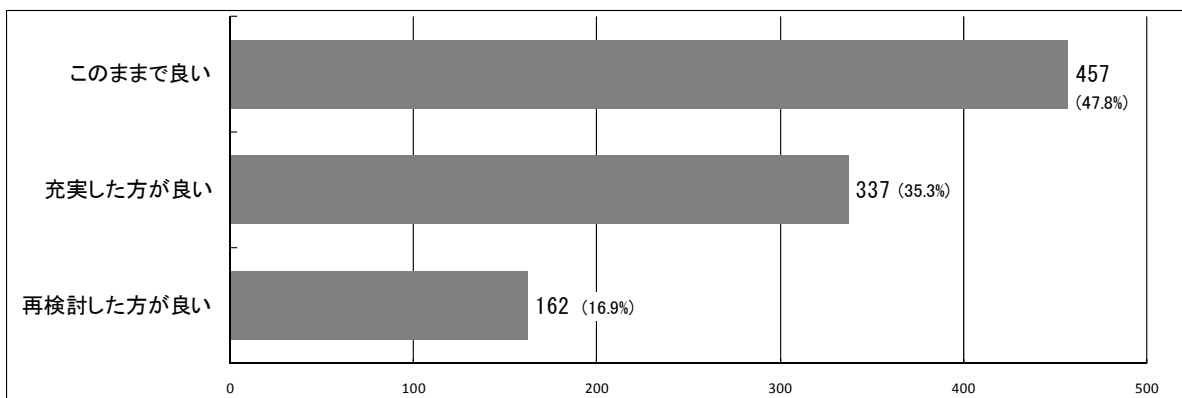
(有効回答者数 932通)



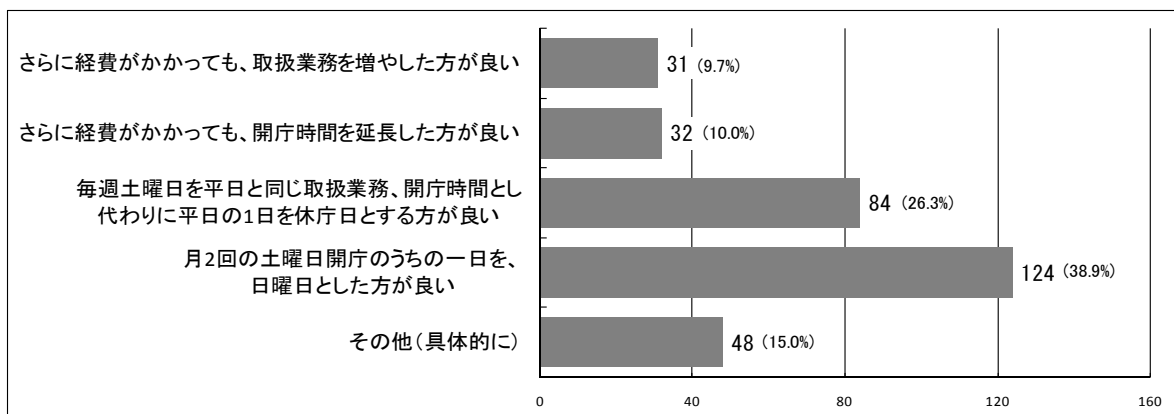
エ 区役所の土曜日開庁について

Q 4 現状の土曜日開庁について

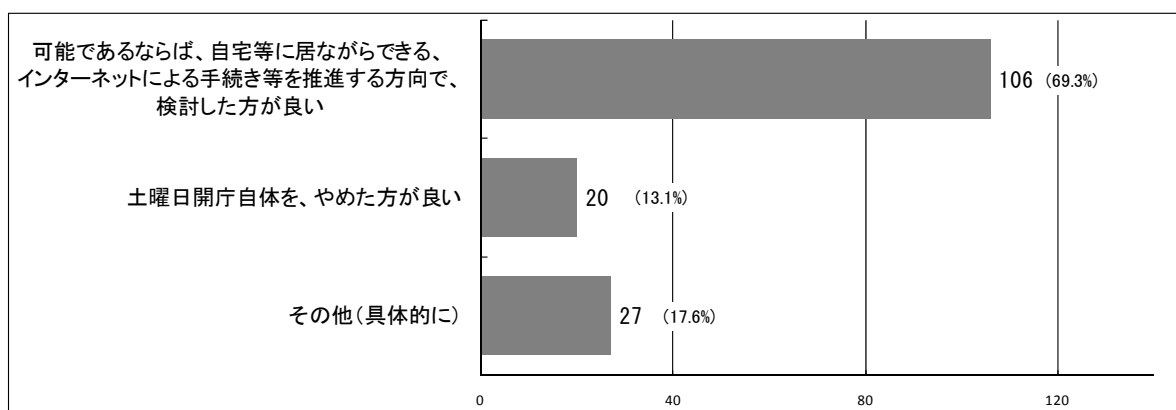
(有効回答者数 956通)



Q 5 (Q 4で「充実した方が良い」との回答者が) いちばん良いと思う
充実方法 (有効回答者数 319通)



Q 6 (Q 4で「再検討した方が良い」との回答者が) いちばん良いと思う
再検討方法 (有効回答者数 153通)



* アンケートでの集計方法

- ・ Q 1～Q 2は複数回答可 (Q 2はヨコハマeアンケートのみ複数回答不可)
- ・ Q 3～Q 6は複数回答不可
- ・ Q 5は、Q 4で「充実した方が良い」以外の回答をしている場合は無効
- ・ Q 6は、Q 4で「再検討した方が良い」以外の回答をしている場合は無効
- ・ 無回答は集計の対象外

第3 監査の結果等の分類

監査の結果等については、次の「監査指摘事項等の整理について」に基づいて分類した。

平成19年7月9日監査委員会議決定「監査指摘事項等の整理について」（抜粋）

【行政監査】

区分	指摘事項	指導事項	改善要望事項	意見
根拠	地方自治法第199条第9項			地方自治法第199条第10項
定義	法令等に違反し、又は不当と認められるため、是正を求めること	3E(経済性・効率性・有効性)の視点から、改善を求めること	法令等に違反する事項や不当な事項のうち、取扱基準に照らして指摘事項に該当しない軽微なものであること	指摘事項には該当しないが、3E(経済性・効率性・有効性)の視点から、改善を要望すること
措置済みの水準	是正された状態になったこと	改善された状態になったこと	是正された状態になったこと 又は 改善について検討し、方向性が決定されたこと	監査結果(指摘等)に添えて、組織及び運営の合理化に資するため に付す見解のこと —

※ 「市民の目」監査では、太枠で囲った指摘事項等が該当する。

【参照条文】 地方自治法

第199条第9項

監査委員は、監査の結果に関する報告を決定し、これを普通地方公共団体の議会及び長並びに関係のある教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会若しくは公平委員会、公安委員会、労働委員会、農業委員会その他法律に基づく委員会又は委員に提出し、かつ、これを公表しなければならない。

第199条第10項

監査委員は、監査の結果に基づいて必要があると認めるときは、当該普通地方公共団体の組織及び運営の合理化に資するため、前項の規定による監査の結果に関する報告に添えてその意見を提出することができる。

3Eとは

経済性 Economy	最少のコストで適切な量及び質の資源を獲得すること
効率性 Efficiency	一定の成果を最少の支出で獲得すること、また、一定の支出から最大の効果を生み出すこと
有効性 Effectiveness	一定の支出による期待される成果(アウトカム)の達成度合いのこと

今回の監査では、次の監査実施項目について監査を行った結果、指摘事項等の件数は、次のとおりである。

監査実施項目		指摘事項	改善要望事項	意見
ハード面				
窓口の利便性及び快適性				
1	誰にでも優しく利用しやすい区庁舎等		1	
2	窓口のプライバシー保護対策		1	
3	窓口案内サインの改善 【緑区】			
両面				
窓口拡大の取組				
4	土曜日開庁			1
5	行政サービスコーナーでの取扱業務	1		
6	郵便局を活用した証明書交付サービス 【青葉区】			
ソフト面				
市民ニーズ等の把握				
7	窓口サービスにおける市民ニーズ、市民満足度の把握			
接遇等の改善の取組				
8	窓口待ち時間の短縮			2 ※
9	引っ越し等での分かりやすい手続案内			
10	市民応対・接遇の状況		1	2
11	窓口改善に係る外部評価 【港南区】		1	
12	身だしなみ向上プロジェクト 【緑区】			
13	窓口・電話応対調査及び接遇研修 【青葉区】			
業務知識習得等の取組				
14	窓口連携向上のための全課業務基礎知識講座 【緑区】			
15	証明書発行における誤交付	1		
市民ニーズを踏まえた具体的業務内容				
16	区民相談事業		1	
17	サービス課における窓口体制と相談実績			1
18	申請許可等の処理状況	1		
窓口サービスの業務委託				
19	横浜市コールセンター事業		1	
20	民間委託による窓口案内 【港南区】			1 ※
21	戸籍課業務における、新たな窓口サービス向上の仕組み			1
業務実績等				
22	住民登録等の届出及び証明書交付実績			
23	税務関係証明書の交付実績			
24	国民健康保険等の実績			
合 計		3	6	7

注) 「意見」の件数は、※印を記した項目に重複があるため、合計とは一致しない。

第4 監査の結果

監査実施項目は、おおむね適切に執行されていたが、次の事項について改善又は検討の必要があると認められた。なお、監査期間中に、監査対象とした区及び局が既に措置を講じたものについては、その内容を記載した。

1 指摘事項

(1) 行政サービスコーナーにおける現金管理の徹底について

〔監査実施項目〔No.5〕行政サービスコーナーでの取扱業務（P37）〕

行政サービスコーナーの収入証紙発売機による領収金については、「横浜市予算、決算及び金銭会計規則」及び「横浜市行政サービスコーナー事務取扱要領」によれば、収納日に指定金融機関等に払い込むことが原則とされている。

そこで、領収金の管理についてみたところ、一部の行政サービスコーナーで、毎日、収納翌朝に収入証紙発売機から領収金を取り出し、指定金融機関等に払い込んでいる事例が見受けられた。

については、夜間等の職員不在時に保管する現金を極力少なくする観点から、会計規則等に基づき収納可能な現金は当日に指定金融機関等に払い込むよう、改められたい。（港南区戸籍課及び青葉区戸籍課）【措置済み】

【監査期間中に対象区が講じた措置内容】

港南区及び青葉区では、行政サービスコーナーでの収入証紙発売機による領収金の取扱いを、収納可能な現金は当日に指定金融機関等に払い込むよう改善した。

(2) 証明書発行におけるダブルチェックの実施について

〔監査実施項目〔No.15〕証明書発行における誤交付（P64）〕

証明書発行における誤交付の件数は減少しているが、区民の行政に対する信頼性を確保するため、引き続き、誤交付の未然防止に取り組むことが必要であり、特に、職員によるダブルチェックはその効果が高いと考えられる。

そこで、戸籍課及び税務課について確認したところ、ダブルチェックが実施されていない窓口が散見された。

については、次の窓口において、ダブルチェックを徹底されたい。

ア 緑区戸籍課戸籍係窓口（緑区戸籍課）

イ 港南区、緑区及び青葉区の税務課窓口（港南区税務課、緑区税務課及び青葉区税務課）

また、上大岡駅行政サービスコーナーにおいては、ダブルチェックの証跡が残されていなかったため、ダブルチェックの実施が確認できるようにされたい。

（港南区戸籍課）【措置済み】

【監査期間中に対象区が講じた措置内容】

緑区の戸籍課窓口並びに港南区、緑区及び青葉区の税務課窓口では、ダブルチェックを徹底した。また、港南区の上大岡駅行政サービスコーナーでは、ダブルチェックの証跡を残し、ダブルチェック実施の確認ができるようにした。

(3) 要介護認定における処分延期通知について

〔監査実施項目〔No.18〕申請許可等の処理状況（P71）〕

要介護認定処分は、「介護保険法」によれば、申請日から30日以内に行うこととされ、被保険者の心身の状況の調査に日時を要する等特別な理由がある場合には、被保険者に対して処理見込期間等を通知することで、処分を延期することができることとされている。

そこで、平成18年度の要介護認定処分についてみたところ、下表のとおり、申請日から31日以上を要していたが、処分延期を通知していないものがあった。

については、同法に基づき処分延期を通知されたい。（港南区サービス課、緑区サービス課及び青葉区サービス課）

	申請日から 31日以上を要した 処分件数	処分延期通知	
		件数	割合
港南区	5,770件	187件	3.2%
緑区	4,760件	5件	0.1%
青葉区	5,613件	2,908件	51.8%

2 改善要望事項

(1) 区庁舎等におけるバリアフリー等の対策について

〔監査実施項目〔No.1〕誰にでも優しく利用しやすい区庁舎等（P21）〕

区庁舎と行政サービスコーナーについては、障害者や高齢者など、すべての市民にとって安全で利用しやすいことが必要である。

そこで、区庁舎等のバリアフリー等の状況をみたところ、次のように安全性や利便性に支障のおそれがあるものが見受けられた。

については、区庁舎等における、次の事項を改善又は検討されたい。

ア 青葉区庁舎において、1階総合案内板の文字（課名 15ミリメートル角、業務内容 最小7ミリメートル角）が読みにくく、また車いす使用者用駐車場がある地下1階のエレベーターホールに案内板が設置されていない。（青葉区総務課）

イ 港南台行政サービスコーナーへの道案内が、最寄り駅である港南台駅の駅前広場において不十分である。（港南区総務課）

ウ 緑区戸籍課、港南台及びあざみ野駅の各行政サービスコーナーにおける窓

ロカウンターの高さが、車いす使用者が利用しにくい1メートル以上である。
(港南区総務課、緑区総務課及び青葉区総務課)

エ 港南区、緑区の各区庁舎の階段、青葉区庁舎のエスカレーターの各始終端部に、視覚障害者用誘導ブロックが設置されていない。(港南区総務課、緑区総務課及び青葉区総務課)

(2) 窓口でのプライバシー保護について

[監査実施項目〔No.2〕窓口のプライバシー保護対策 (P28)]

保険年金課においては、来庁者も多く、区民は窓口カウンターで隣同士に並び、相談や手続を行っているが、港南区では、カウンターに隣席との仕切り板が設置されていなかった。

については、プライバシーに配慮した窓口環境を作り、市民が安心して手続や相談ができるよう、窓口カウンターに隣席との仕切り板を設置するよう改善又は検討されたい。(港南区保険年金課)

(3) 接遇研修の効果的な実施について

[監査実施項目〔No.10〕市民対応・接遇の状況 (P55)]

監査委員アンケートによると、各区の取組の中で、「窓口や電話での対応マナー向上」の評価が上位3位に入るなど、対応マナーの向上に対する市民ニーズは高い。

窓口の接遇改善に関しては全体の底上げが重要であるため、接遇研修について、窓口に関わる職員全員が現職場在籍中に参加する仕組みを構築するよう改善又は検討されたい。(港南区総務課、緑区総務課及び青葉区総務課)

(4) 民感区役所アドバイザーによる評価の実施時期について

[監査実施項目〔No.11〕窓口改善に係る外部評価 (P59)]

民感区役所アドバイザーによる評価は、窓口改善の取組の一つとして実施しているもので、PDCAサイクルのC(チェック、評価)に当たり、その後のA(アクション、改善)を経て、その成果が区民に提供されるものと考えられるが、平成18・19年度は年度末の3月に実施していた。

については、民感区役所アドバイザーによる評価について、1日でも早く窓口を改善し区民満足度向上につなげるため、評価テーマに応じて予算編成や横浜型スケジュール管理も考慮し、可能な限り早期の実施又は実施について検討をされたい。(港南区総務課)

(5) 法律相談における市民満足度の向上について

〔監査実施項目〔No.16〕区民相談事業（P66）〕

区民相談事業は区民に身近な相談場所としてニーズが高く、特に法律相談は、相談業務の大きな割合を占めており、今後とも他機関との連携を図りつつ、効果的に実施することが必要と考えられる。

法律相談の実施状況についてみたところ、次のようなものが見受けられたので改善又は検討されたい。

ア 法律相談の実績をみると、平成19年度に一部の区では、当日キャンセルなどで空いてしまった割合（以下「キャンセル率等」という。）が減少したものの、予約をしてから相談するまでの期間が2週間から4週間程度となっている一方で、キャンセル率等が全体の1割を超えていた。

については、既存の相談枠の中でより多くの市民が利用できるよう、予約方法の見直しなどキャンセル率等の低減策を講じること。（緑区区政推進課及び青葉区区政推進課）【一部措置済み】

イ これまで、相談者の相談内容の秘匿性等に配慮して、利用者の感想や意見を聴取するアンケートなどを実施していなかったが、限られた相談枠を有効に活用するために、現在の運営方法なども含めて利用者等の意見・ニーズを定期的に把握すること。（港南区区政推進課、緑区区政推進課及び青葉区区政推進課）

【監査期間中に対象区が講じた措置内容】

緑区は、キャンセル率等の低減策として、予約の受付を「相談日の2週間前から開始」に短縮することとし、広報よこはま緑区版（平成20年5月号）でその周知を行うこととした。

(6) 横浜市コールセンター事業における市民満足度の向上について

〔監査実施項目〔No.19〕横浜市コールセンター事業（P75）〕

市民からの問い合わせの窓口となっているコールセンターは、その回答や取次ぎが市民満足度の向上に直結すると考えられるが、このためには、一次回答率の向上並びに転送及び説明での誤りの縮減が必要だと考えられる。

転送及び説明での誤りの減少については、市民活力推進局が一部の区の出組を支援し、各区からの改善要望や提案を収集して分析及び把握を行う仕組みづくりに着手しており、その成果が期待される場所である。

一方、一次回答率の向上については、「横浜市コールセンター（一般問い合わせ）」（以下「市センター」という。）及び「区役所代表電話業務代行」（以下「区代行」という。）は、併せて委託されており、契約書において、一

次回答率（市センターで80パーセント以上、区代行で30パーセント以上）などサービス水準の目標値（サービスレベルアグリーメント）が定められている。

そこで、一次回答率の実績についてみたところ、両者を合算した数値は確認していたものの（平成18年度で84.1パーセント、平成19年4月から8月までで83.6パーセント）、市センター及び区代行それぞれのサービス水準の実績については確認できていなかった。

については、一次回答率などのサービス水準の実績がそれぞれ達成されているかを確認することは、次年度以降の業務の品質測定・向上に重要な事項であると考えられるため、検証可能な目標値を設定するとともに実績を確認し、目標値と実績の差異分析を行うよう改善又は検討されたい。（市民活力推進局広聴相談課）

第5 監査の結果に基づく意見

中期計画では、「区民満足度が高いサービスをすぐに提供する区役所」等を目指像として掲げ、各区役所においては、窓口サービスの改善に向けた取組を推進している。

今回の「市民の目」監査においては、こうした様々な取組を含めて監査を行い、監査委員アンケートによる市民意見を反映させて監査結果をまとめたところであるが、監査結果に添えて、地方自治法第199条第10項に基づき、市民満足度の更なる向上と組織及び運営の合理化に資するよう、監査委員として次の意見を付す。

1 市民満足度向上に向けた事務執行

(窓口での待ち時間の短縮に向けた検討について)

[監査実施項目〔No.8〕窓口待ち時間の短縮（P46）]

平成19年度の窓口サービス満足度調査によると、「待ち時間」に対する満足度は40.7パーセントにとどまっている。また、監査委員アンケートにおいても、窓口サービスに望むことは、「待ち時間短縮のための改善」が57.9パーセント、待ち時間に知りたい情報は、「おおよその待ち時間の長さ」が65.6パーセントと過半数の市民から「待ち時間」に対する改善が求められている。

各区では窓口の増設や窓口サービス員の配置による事前記載案内などを行い、待ち時間の短縮に取り組んでいるところであるが、保険年金課では1日の最長待ち時間の平均が30分を超える窓口もみられる。

このため、待ち時間が長い窓口においては、現状の根本的な原因を分析し、改善に向けた抜本的な対策が必要と考える。

また、窓口での相談や手続に係る1件当たりの所要時間はそれぞれ異なり、難しい状況ではあるが、例えば、混雑時におおよその「待ち時間」や「待ち人数」の案内ができるような改善など、市民が待ち時間を快適かつ有効に使うことができる工夫が望まれる。

(土曜日開庁における効果の検証等について)

[監査実施項目〔No.4〕土曜日開庁（P31）]

土曜日開庁は、平成16年度から一部の区でモデル実施を行い、取扱実績や平日区役所を利用することが困難な世帯が増えていることなどを踏まえ、平成19年5月から全区役所へと拡大したものである。

土曜日開庁に伴う経費は、約1億4,820万円（平成19年度予算額）で、うち毎

年度計上される機械の稼働や光熱水費などの運用経費は、約1億1,800万円、1開庁日当たり1区で約30万円となっている。

平成19年5月から9月までの各課の取扱件数は、業務内容等が異なるため、一概に比較はできないが、1開庁日当たり1区平均で、戸籍課175件に対し、サービス課は12件と少ない状況である。また、監査対象区の1開庁日一人当たりの取扱件数は、9.7件から20.3件の隔たりがあった。

監査委員アンケートでは、現行の土曜日開庁について、評価する意見、拡充や縮小、将来に向けたインターネットによる手続等の検討など、様々な意見が寄せられている。

土曜日開庁は、今年度に全区展開したばかりであり、今後は、実績の推移等を勘案し、費用対効果等を検証するとともに、様々な市民要望がある中、市民ニーズを十分に把握し、現段階で取扱件数が少ない業務なども含め、総合的に検討することが必要と考える。

また、社会保険事務所等の関連機関の休業によりサービスが完結しない業務については、市民への周知を徹底するとともに、市民サービスの観点から、関連機関への対応の働きかけなども望まれる。

(戸籍課におけるサービスの向上と業務の効率化について)

[監査実施項目〔No.21〕戸籍課業務における、新たな窓口サービス向上の仕組み (P81)]

中期計画では、「公共サービス改革法の趣旨を踏まえ、様々な担い手の長所を活かしながら、サービスの向上と効率化を目指す」こととされており、平成19年度から「区役所窓口業務委託化モデル事業」として、区役所証明書発行窓口等で、人材派遣による民間従事者を導入している。

監査委員アンケートでは、戸籍課のサービス提供主体について、経費削減又はサービス向上を前提とした「民間に任せた方が良い」という意見が合わせて49.8パーセントである一方、「区役所の職員の方が良い」との意見も42.9パーセントであった。また、自由記入欄等に民間に任せる際の個人情報保護への懸念が散見されるとともに、区役所のサービス向上が見られるとの意見が多く寄せられた。

これは、サービス向上を目指した各区の取組によって、市民の信頼感が高まってきた表れの一つと思われる。

そういった中でも、民間のノウハウを活用したサービスの向上など様々な担い手の長所を活かしながら、サービスごとに最適な手法を選択することによって、戸籍課におけるサービスの向上と業務の効率化の取組を、市民への説明を十分行いつつ推進する必要があると考える。

2 組織体制と人材育成

平成18年度の「市民からの提案」など広聴情報で、市民対応への苦情は763件と上位を占めており、市民の視点に立った満足度の高い窓口サービスを提供するために、職員一人ひとりの専門性と接遇能力を更に高めていく必要がある。

平成20年度は医療制度改革や戸籍電算化等が予定されており、窓口での適切な説明や効率的で正確な事務処理を行うために、今まで以上に職員の専門的な知識や技術が求められている。市民から信頼され、満足度の高い窓口サービスを実現するために、窓口での専門性の確保と強化を図っていくことが重要と考える。

(再任用職員等の人員配置等について)

[監査実施項目〔No.10〕市民対応・接遇の状況（P55）]

窓口業務の多くを担う再任用職員の人員配置については、職員の知識や経験を活用するため、平成20年度からは運用の柔軟化を行うとともに、平成19年度は人事考課を導入するなど人事施策上の改革を進めている。

窓口職場の能力を全体的に底上げするため、これらの取組を着実かつ継続的に実施するとともに、その効果を検証し改善を図っていくことも必要と考える。

(接遇研修及び業務研修の実施について)

[監査実施項目〔No.10〕市民対応・接遇の状況（P55）]

監査委員アンケートによると、窓口サービスに望むこととして、「窓口や電話での対応マナー向上」、「担当業務に関する専門知識向上」、「各窓口で庁舎窓口全般を案内できる工夫」など職員の接遇能力や専門性の向上を求める意見が多くみられた。

第三者評価と接遇研修の連係といった取組を実施している区もあるが、このように研修と連係した第三者評価を継続的にを行い、接遇能力向上に資するPDCAサイクルを構築することが必要と考える。

また、監査対象区では、年度後半に接遇研修を実施していたが、研修の効果を最大限発揮する観点から、早期に研修を実施することが望まれる。

行政サービスコーナーの一般嘱託職員については、業務知識の習得が職場内研修中心となっているが、一般嘱託職員が必要な専門知識を円滑かつ体系的に習得できるよう、専門の業務研修を実施する必要があると考える。

(サービス課の組織体制について)

[監査実施項目〔No.17〕サービス課における窓口体制と相談実績（P69）]

平成14年1月に各区役所に福祉保健センターを開設したが、平成16年度から

「区長による自立的な組織機構の組換え」により、監査対象区のサービス課においても地域特性やニーズにあわせた独自の組織編制や人員配置が行われている。

中期計画によると区福祉保健センターについては、新たな組織機構への見直しに向けた検討が進められているが、今後の見直しに当たっては、より市民にわかりやすく、利用しやすい窓口、効率的な事務執行となるよう、現在の組織体制を十分検証することが必要であると考ええる。

（各区での優れた取組の充実について）

〔監査実施項目〔No.8〕窓口待ち時間の短縮（P46）〕

〔監査実施項目〔No.20〕民間委託による窓口案内（P79）〕

中期計画では、区役所の窓口サービスなどの改善のために、「各区で進めている優れた取組の拡充により、サービス水準の向上を図る」としている。

監査委員アンケートによると、各区で行っている様々な取組の中で、「待ち時間短縮のための改善」や「入口で窓口の総合案内を行う係員の配置」などは、窓口サービス向上に望ましいという市民意見が多い。

各区の優れた取組については、他区においても、地域特性や庁舎の施設面などの状況を踏まえて取り入れることにより、市民が求めるより良いサービスを充実させていくことが重要である。

第6 監査実施項目の報告

監査実施項目について監査等を行った結果は、次のページ以降に記載した。

監査実施項目		ページ
ハード面		
窓口の利便性、快適性		
1	誰にでも優しく利用しやすい区庁舎等	21
2	窓口のプライバシー保護対策	28
3	窓口案内サインの改善 【緑区】	29
両面		
窓口拡大の取組		
4	土曜日開庁	31
5	行政サービスコーナーでの取扱業務	37
6	郵便局を活用した証明書交付サービス 【青葉区】	40
ソフト面		
市民ニーズ等の把握		
7	窓口サービスにおける市民ニーズ、市民満足度の把握	42
接遇等の改善の取組		
8	窓口待ち時間の短縮	46
9	引っ越し等での分かりやすい手続案内	50
10	市民対応・接遇の状況	55
11	窓口改善に係る外部評価 【港南区】	59
12	身だしなみ向上プロジェクト 【緑区】	60
13	窓口・電話対応調査及び接遇研修 【青葉区】	61
業務知識習得等の取組		
14	窓口連携向上のための全課業務基礎知識講座 【緑区】	63
15	証明書発行における誤交付	64
市民ニーズを踏まえた具体的業務内容		
16	区民相談事業	66
17	サービス課における窓口体制と相談実績	69
18	申請許可等の処理状況	71
窓口サービスの業務委託		
19	横浜市コールセンター事業	75
20	民間委託による窓口案内 【港南区】	79
21	戸籍課業務における、新たな窓口サービス向上の仕組み	81
業務実績等		
22	住民登録等の届出及び証明書交付実績	84
23	税務関係証明書の交付実績	87
24	国民健康保険等の実績	88

1 項目 誰にでも優しく利用しやすい区庁舎等

監査対象区局 港南区、緑区及び青葉区

抽出した理由・着眼点の趣旨

年に数回しか区役所を訪れない不慣れな市民にとっても、便利で快適に届出や相談等ができる区庁舎であることが、市民満足度の向上に大きく影響する。

そこで、区庁舎や行政サービスコーナーが、不慣れな市民、高齢者、障害者など、誰にでも優しく利用しやすくなっているかなどについて監査を実施した。

区役所窓口サービスの現状等

【区庁舎の概要】

3区の区庁舎の概要は、次のとおりである。

港南区及び緑区の区庁舎は、昭和40年代に建築されてから30年以上経過し、建て替えや耐震補強等が予定、検討されている中、可能な改修も限られている現状もある。

<港南区、緑区及び青葉区 区庁舎の概要>

区	しゅん工年	構造 ※1	階数 ※1	延べ面積	併設施設	備考
港南区	昭和46年	鉄筋コンクリート造一部 鉄骨鉄筋コンクリート造	地下1階 地上6階	10,354.73 m ²	消防署、公会堂	建替再整備予定
緑区	昭和47年	鉄筋コンクリート造一部 鉄骨鉄筋コンクリート造	地下1階 地上4階	10,735.34 m ²	消防署、水道局※2 公会堂	整備手法検討中
青葉区	平成7年	鉄筋コンクリート造一部 鉄骨鉄筋コンクリート造	地下1階 地上4階	22,592.52 m ²	公会堂、 スポーツセンター	

※1 「構造」及び「階数」は、複数の建築物がある場合には、主たる建築物のものを示す。

※2 「水道局」は、水道局地域サービスセンターのこと



(港南区庁舎)



(緑区庁舎)



(青葉区庁舎)

【区庁舎へのアクセス状況】

3区の区庁舎における、最寄り駅からのアクセス状況は、次のとおりである。

<港南区、緑区及び青葉区 区庁舎へのアクセス状況>

区	所在地	最寄り駅	最寄り駅からの案内		アクセス状況
			徒歩	案内板あり	
港南区	港南中央通 10-1	市営地下鉄 港南中央駅	1分	駅等に案内板あり	駅に隣接している。
緑区	寺山町 118	J R横浜線 中山駅	5分	駅等に案内板あり	駅前商店街は、道幅が狭いバス通りで、一部歩道の未整備部分がある。
青葉区	市ケ尾町 31-4	東急田園都市線 市が尾駅	8分	駅等に案内板あり	市ケ尾交差点(国道246号)から最寄り駅まで、長い上り坂である。

【区庁舎の状況】

3区の区庁舎における、バリアフリー等の状況は、次のとおりである。

<港南区、緑区及び青葉区 区庁舎のバリアフリー等の状況>

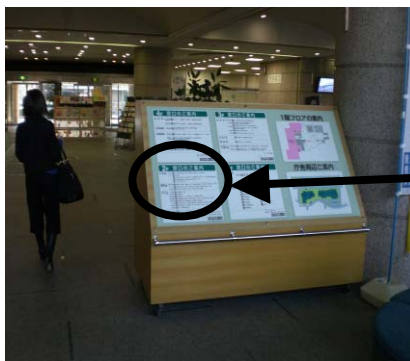
区	総合案内板	車いす利用者への対応			福祉型トイレ	福祉型エレベーター	視覚障害者用誘導ブロック		来庁者の子ども対応 遊び場	分煙
		駐車場	窓口カウンター	収入証紙発売機			主な階段	エスカレーター		
港南区	有	有 (4台)	○	○	有 (1基)	有 (1基)	無	—	無	○ (館内禁煙)
緑区	有	有 (1台)	戸籍課 110cm	○	有 (1基)	有 (2基)	無	—	有	○ (館内禁煙)
青葉区	1階： 文字が読みにくい 地下1階： 案内板がない	有 (2台)	○	○	有 (8基)	有 (1基)	有	無	有	○ (喫煙室)

※ 窓口カウンターの高さ

- 対象外の課：会計室等の来庁者が少ない課
- 課内(係等で離れている場合は、それぞれの係等の単位)で、すべての窓口カウンターの高さがおおむね100cm以上のものを、車いす使用者の使用に支障のおそれがあると判断
(参考) 横浜市福祉のまちづくり条例の「カウンターの整備例」：高さ 75cm 以下

※ 収入証紙発売機の高さ

- 横浜市福祉のまちづくり条例の整備例を参考に判断
(参考) 同条例の「自動販売機の整備例」：金銭投入口、操作ボタン、取出口等が 45～125cm



文字の大きさ (課名 15 mm角、業務内容 最小 7 mm角)

(青葉区庁舎 1階総合案内板)

「文字が読みにくい」



この先が
車いす利用者用
駐車場

(青葉区庁舎 地下1階エレベーターホール)

「案内板がない」

<課題>

青葉区では、1階総合案内板の文字が読みにくい、また、地下1階には車いす利用者用駐車場があるが、エレベーターホールに案内板がない。



(緑区 戸籍課)

「車いす使用者が利用しにくい、
窓口カウンターの高さ」

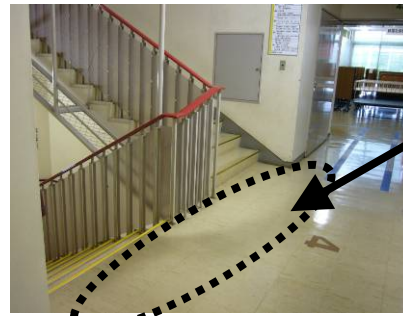
<課題>

緑区戸籍課の窓口カウンターは、車いす使用者が利用しやすいものとなっていない。



(港南区庁舎 階段)

「視覚障害者用誘導ブロックがない」

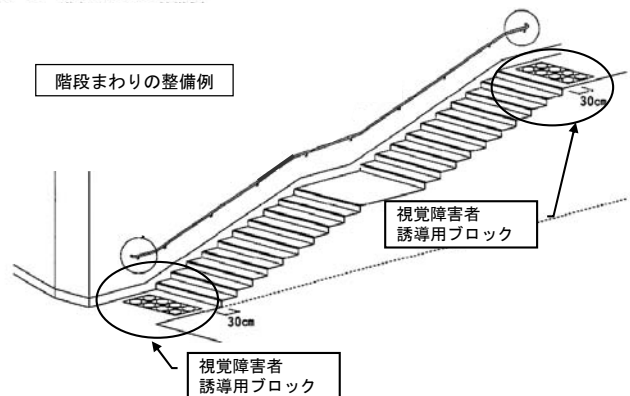


(緑区庁舎 階段)



(青葉区庁舎 エスカレーター)

「視覚障害者用誘導ブロックがない」



<課題>

港南区及び緑区では、階段の始末端部に、視覚障害者用誘導ブロックを設置していない。
また、青葉区では、エスカレーターの始末端部に、視覚障害者用誘導ブロックを設置していない。

【行政サービスコーナーの概要】

3区にある4か所の行政サービスコーナーの概要は、次のとおりである。

<港南区、緑区及び青葉区 行政サービスコーナーの概要>

所管区	名称	場所	設置時期	床面積	賃借契約先
港南区	上大岡駅 行政サービスコーナー	市営地下鉄 上大岡駅構内	平成8年	64.0 m ²	本市交通局
	港南台 行政サービスコーナー	港南台 214 ビル 3 階 (JR 港南台駅そば)	平成6年	74.3 m ²	(株)相鉄ビルマネジメント
緑区	長津田駅 行政サービスコーナー	東急田園都市線 長津田駅構内	平成5年	66.6 m ²	東京急行電鉄(株)
青葉区	あざみ野駅 行政サービスコーナー	東急田園都市線 あざみ野駅構内	平成元年	78.5 m ²	東京急行電鉄(株)

【行政サービスコーナーの状況】

4か所の行政サービスコーナーにおける、バリアフリー等の状況は次のとおりである。

<港南区、緑区及び青葉区 行政サービスコーナーのバリアフリー等の状況>

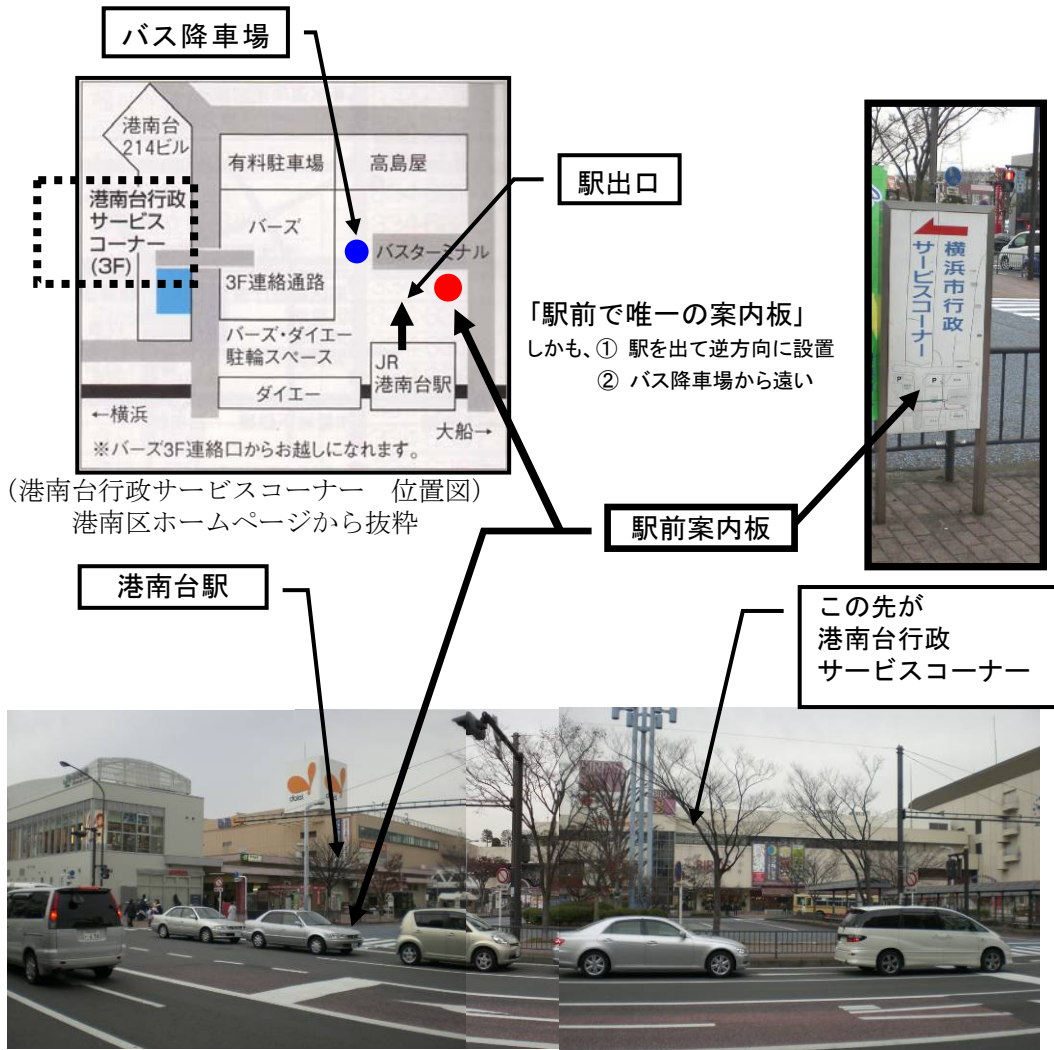
所管区	名称	最寄り駅からの 案内	車いす使用者への対応	
			窓口カウンター	収入証紙発売機
港南区	上大岡駅 行政サービスコーナー	○	○	○
	港南台 行政サービスコーナー	道案内が 前広場に不十分	高さ 100 cm	○
緑区	長津田駅 行政サービスコーナー	○	○	○
青葉区	あざみ野駅 行政サービスコーナー	○	高さ 100 cm	○

※ 窓口カウンターの高さ

- 対象外の課：会計室等の来庁者が少ない課
- 課内(係等で離れている場合は、それぞれの係等の単位)で、すべての窓口カウンターの高さがおおむね100cm以上のものを、車いす使用者の使用に支障のおそれがあると判断
(参考) 横浜市福祉のまちづくり条例の「カウンターの整備例」：高さ75cm以下

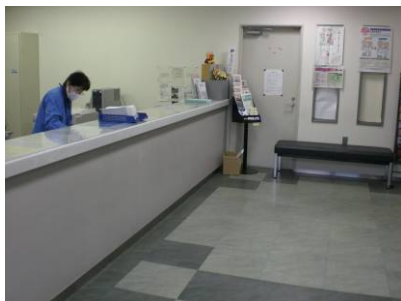
※ 収入証紙発売機の高さ

- 横浜市福祉のまちづくり条例の整備例を参考に判断
(参考) 同条例の「自動販売機の整備例」：金銭投入口、操作ボタン、取出口等が45～125cm



<課題>

最寄り駅の駅前広場において、港南台行政サービスコーナーへの道案内が不十分である。



(港南台行政サービスコーナー)



(あざみ野駅行政サービスコーナー)

「車いす使用者が利用しにくい、
窓口カウンターの高さ」

<課題>

港南台及びあざみ野駅の行政サービスコーナーでは、窓口カウンターが車いす使用者の利用しやすいものとなっていない。

<参考>横浜市福祉のまちづくり条例（抜粋）

（既存施設の整備）

第20条

この章の規定の施行の際、現に存する一般都市施設（以下「既存施設」という。）を所有し、又は管理する者は、当該既存施設について、指定施設以外の一般都市施設にあつては一般都市施設整備基準に、指定施設にあつては指定施設整備基準に適合させるための措置を講ずるよう努めなければならない。

【個性ある区づくり推進の取組】

各区では、地域の身近な課題・緊急のニーズに、区役所が素早く対応できるよう創設された、「個性ある区づくり推進費」を使って、様々な事業に取り組んでいる。

この「個性ある区づくり推進費」の中で、港南区、緑区及び青葉区における区庁舎環境整備に関するものは次のとおりである。

<3区 平成18年度 個性ある区づくり推進費（自主企画事業費：区庁舎環境整備関係）>

区	所管課	事業名	決算額 (千円)	概要	事業年度
港南区	総務課	快適区役所推進事業	27,887	区役所の利便性の向上を図るための庁舎内の改善対策 ◇戸籍課等のレイアウト変更 ◇情報ガーデン整備（2階） ◇トイレ改修 等	平成16年度～
	保険年金課	保険年金課窓口環境改善事業	214	窓口周辺の改善充実事業 ◇番号呼出し機の増設 ◇ベビーカーの配置 ◇床整備 等	平成18年度
緑区	総務課	わかりやすく便利な区庁舎づくり事業	11,445	区民の誰もが安全で快適に利用できるような、区庁舎等の環境整備 ◇トイレ環境整備 ◇保険年金課窓口改善 ◇キッズスペース整備 等	平成10年度～
青葉区	戸籍課	区役所フロアー・窓口改善事業	4,400	快適な待合いロビー実現のための窓口環境整備 ◇窓口サービス員配置見直し ◇既存ソファの張替 等	平成18年度

<3区 平成19年度 個性ある区づくり推進費（自主企画事業費：区庁舎環境整備関係）>

区	所管課	事業名	予算額 (千円)	概要	事業年度
港南区	総務課	親しまれる区役所づくり ※ 平成18年度は、「快適区役所推進事業」	8,082	区民が区役所での時間を快適に過ごせるような庁舎環境の整備・改善 ◇サイン等の改善 ◇窓口環境の改善 等	平成16年度～
緑区	総務課	わかりやすく便利な区庁舎づくり事業	6,922	区民の誰もが安全で快適に利用できるための区庁舎等の環境整備等 ◇窓口環境整備 ◇キッズスペース整備 等	平成10年度～

2 項目 窓口のプライバシー保護対策

監査対象区局 港南区、緑区及び青葉区

抽出した理由・着眼点の趣旨

個人情報に対する意識が高まっている中、区役所窓口で市民が安心して手続や相談を行うことができるか、窓口のプライバシー保護対策について監査した。

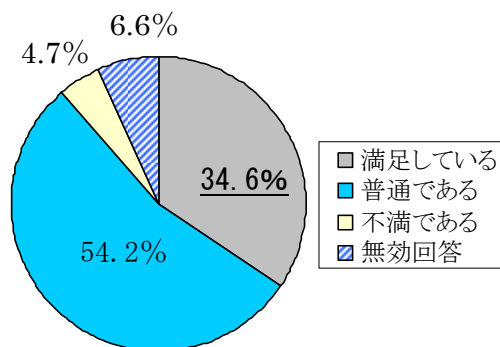
区役所窓口サービスの現状等

【市民意見から見るプライバシー保護】

平成18年度の広聴情報データから窓口での個人情報に関する意見を検索すると、「大声で住所を読み上げられた」、「窓口での会話が待合場所に聞こえた」、「隣の席の人に書類が見えてしまう」などプライバシーへの配慮を要望する声が寄せられていた。

また、平成19年度に都市経営局で実施した「窓口サービス満足度調査」によると、プライバシーへの配慮について「満足している」と回答した市民は34.6%にとどまっている。

<平成19年度 窓口サービス満足度調査>
プライバシーへの配慮についての満足度



【窓口のプライバシー】

保険年金課においては、来庁者も多く、区民は窓口カウンターで隣同士に並び、相談や手続を行っているが、港南区では、カウンターに隣席との仕切り板が設置されていなかった。



<港南区 保険年金課>

<課題>

窓口カウンターに隣席との仕切り板を設置すること等により、プライバシー保護を図っていく必要がある。

<コスト等>

・緑区保険年金課 窓口改善

平成18年度に窓口を増設、また、カウンターには仕切り板を設置し、待ち時間の短縮及びプライバシー保護を図った。(窓口改善費 約258万円(決算額))

<区民満足度>

	平成17年度	平成18年度
待ち時間	31%	48.9%
プライバシーへの配慮	28%	34.4%

3 項目 窓口案内サインの改善

監査対象区局 緑区

抽出した理由・着眼点の趣旨

「案内表示のわかりやすさ」については、平成18年の窓口サービス満足度調査で「満足」とされている割合が相対的に低いなど、改善の余地が多いと考えられるので、緑区で行われていた改善事例について監査を実施した。

区役所窓口サービスの現状

【取組状況】

緑区庁舎は昭和47年にしゅん工した古い庁舎で、柱が多く見通しが悪いなど、構造的に窓口が分かりにくい状態にある。誰にとっても分かりやすい案内サインを目指し、1階設置の総合案内板と各窓口の案内サインの改善に努めた。(平成18年5月記者発表)

総合案内板・・・部署別でなく来庁者の用事別に分類して記載

窓口案内サイン・・・見やすい色・デザインに変更

<緑区1階入口>



<緑区総合案内板>

緑区役所ご案内		
概要	階数	主な取扱内容
総合案内	1階	i 庁舎案内、広報・広聴、情報公開受付 Information
戸籍・住所 印鑑登録	2階	戸籍関係(出生・結婚など)、住所変更、印鑑登録、小中学校の入学・転校 外国人登録、これらの証明発行
健康保険 国民年金	2階	国民健康保険、医療費助成 国民年金
介護保険	1階	介護サービスの相談
	2階	介護保険の給付(払い戻し)、介護保険料
福祉	1階	福祉保健サービス全般
	4階	敬老・福祉バス、バス・有料道路割引、生活保護
子育て	1階	児童手当、母子手帳、保育所、子育て相談・教育相談・難病相談
	2階	小中学校の入学・転校
税金	3階	市税全般・証明、バイクのナンバー
医療 保健	4階	結核・感染症、各種健診、生活習慣病予防 医療従事者免許申請、医療施設許認可・届出
衛生	2階	犬猫等の相談、食品・住まいの衛生、食品・理美容等の営業許可
くらし・まち	3階	ゴミリサイクル(G30)、文化スポーツ、自治会 仮ナンバー、防災、防犯、選挙関係、まちのルールづくり相談
会議室	2階	1号・2号
	庁舎横	3号(夜間入り口側) 4号(立体駐車場側)
緑消防署	水道局	緑・青葉地域サービスセンター 1階

【1階 庁舎案内で、外国語用庁舎案内を配布しています】 창구 안내표는 1층 종합 안내에서 (I) 나누어 드립니다.
Leaflet about the ward office services is distributed at the Information (I) on the 1st floor. Guia sobre ventanillas se distribuye en español en el primer piso "Información general" (I).
于一樓综合服务台(I)可領到有关服务台的说明表。 O folheto sobre as informações dos guichês podem ser obtidos no local de informações Gerais (I) do 1^o andar.

1階 多目的トイレ

2階

3階

4階 授乳室

【検討過程】

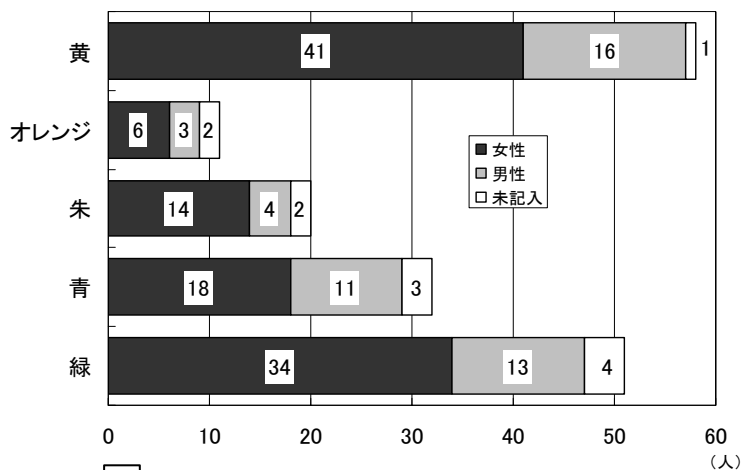
職員による検討プロジェクトを7回開催し、分かりやすい表現方法等について検討を行った。

また、来庁者からアンケート調査の協力を受け、158枚の回答を受けた。その結果から案内サインのデザイン・色等の検討を行い、現在の案内サインを作成した。

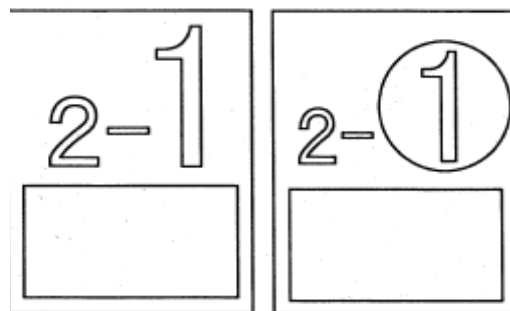
<緑区案内サイン>



<案内サイン色 選択肢>



<案内サイン デザイン案>



パターン1
(囲みなし)

パターン2
(丸囲み数字)

<案内サイン アンケート集計結果>

色	デザイン	総計		
		パターン1	パターン2	未記入
黄	黄	32	23	3
オレンジ	オレンジ	4	7	0
朱	朱	12	7	1
青	青	17	14	1
緑	緑	9	40	2
総計	総計	74	91	7

※複数回答可につきアンケート数と数値が異なる

【実施効果】

平成18年度の緑区における「窓口サービス満足度調査」、「案内表示のわかりやすさ」の項目で、窓口案内サインの改善が寄与したこともあり、有効回答者のうち「満足」との回答が38.6%と大幅に上昇する（平成17年度の調査時は24.3%）など、分かりやすさの向上につながった。

案内板の記載を区民の用事別に記載するといった区民本位の姿勢や、来庁者からのアンケート調査といった区民ニーズを細やかにくみ取る手法が有効に働いたと推察される。

<コスト等>

平成17年度 総合案内板・窓口案内サイン改善経費 約271万円(決算額)

<参考> (類似事例)

「魅力ある窓口づくりモデル事業」でも窓口案内サインの改善を行っている。(港北区)

4 項目 土曜日開庁

監査対象区局 港南区、緑区、青葉区、市民活力推進局、こども青少年局及び健康福祉局

抽出した理由・着眼点の趣旨

平成18年度までの6区でのモデル実施を経て、平成19年5月から全区にて第2・4土曜日に開庁し、戸籍課、保険年金課及びサービス課（一部）の業務を行うこととなった。
そこで土曜日開庁が、市民に利用しやすいものになっているか、費用対効果はどうなっているかなどについて監査を実施した。

区役所窓口サービスの現状等

【取扱業務】

取扱業務は、戸籍課、保険年金課及びサービス課における次の業務である。
なお、開庁時間は、9時から12時までである。

<土曜日開庁する窓口での取扱業務>

取扱課	取扱業務
戸籍課	転入等の届出の受理、住民票の写し等の証明書交付 等
保険年金課	国民健康保険の手続、国民年金の手続 等
サービス課	母子健康手帳の交付、児童手当の認定申請等の受付

◆ 3区における、土曜日開庁に併せて独自に取り組んでいる業務例

- ・港南区 → 区政推進課：法律相談（第4土曜日のみ）
地域振興課：よろず教育相談（第4土曜日のみ）
生活衛生課：ハチ・害虫駆除相談、駆除機材の貸出（7～9月のみ）
アライグマ、ハクビシン、カラス苦情相談（7～9月のみ）

<土曜日開庁 他機関休業のため来庁者の用件が完結しない主な業務>

取扱課	来庁者の用件が完結しない主な業務	土曜日に休業している他機関
戸籍課	出生・婚姻等の届出	横浜市以外の市区町村に戸籍内容の確認を要する業務 他の市区町村
	海外からの転入	横浜市以外の市区町村に戸籍内容の確認を要する業務 他の市区町村
保険年金課	国民年金の手続・相談	社会保険事務所に年金履歴の確認を要する業務 社会保険事務所
サービス課	児童手当	前住所である横浜市以外の市区町村に受給状況の確認を要する業務 他の市区町村

<課題>

他都市や他機関に問い合わせが必要なものなど、来庁者の用件が完結しない業務がある。

【市民の認知度、利用度】(市民意識調査)

平成19年度の市民意識調査の結果では、土曜日開庁の認知度は前年度より9.8ポイント増の41.1%であったが、過半数の市民には認知されていない状況であった。

＜土曜日開庁の市民認知度＞ (市民意識調査の結果、各年度6、7月実施)

平成18年度		平成19年度		
知っている	【認知度】 31.3%	利用したことがある	5.5%	【認知度】 41.1%
—	—	知っているが利用したことはない	35.6%	
知らなかった	68.7%	知らない	58.9%	

【土曜日開庁のPR】

港南区、緑区及び青葉区で取り組んでいる土曜日開庁のPRは、次のとおりである。

＜土曜日開庁 広報の取組＞ (平成19年11月現在)

区	広報よこはまへの掲載	区役所ホームページへの搭載	区庁舎への掲示等		
			横断幕	のぼり旗	ポスター等
港南区	有	有	無	無	有
緑区	有	有	無	無	有
青葉区	有	有	無	無	有

※ 広報よこはまへの掲載は、平成19年5月号(全市版)に実施

【市民ニーズ】(平成18年度 市民意識調査)

土曜日開庁の利用意向については、「利用する」と回答した人が67.8%あり、また、その必要性については、「実施してほしい」と「実施しなくてよい」と回答した人が、ほぼ同程度であった。

＜土曜日開庁の利用意向、賛否＞ (平成18年度市民意識調査の結果、6、7月実施)

土曜日開庁の利用意向		土曜日開庁の賛否	
利用する	67.8%	経費がかかっても実施してほしい	39.5%
利用しない	32.2%	経費がかかるなら実施しなくてよい	37.5%
		わからない	23.0%

【実績】

土曜日開庁 1回当たりの取扱件数は、次のとおりである。

<土曜日開庁 1回当たりの取扱件数> (単位 件)

区	戸籍課	保険年金課	サービス課	計	区	戸籍課	保険年金課	サービス課	計
鶴見区	203	66	19	289	港北区	341	97	24	462
神奈川	260	64	13	337	緑区	168	49	17	234
西区	132	29	5	166	青葉区	323	63	25	411
中区	175	40	6	221	都筑区	154	32	16	202
南区	149	40	8	197	戸塚区	160	43	16	219
港南区	167	60	11	238	栄区	101	27	7	135
保土ヶ谷区	145	49	8	202	泉区	101	23	6	131
旭区	147	38	15	200	瀬谷区	103	32	8	143
磯子区	198	56	14	268	計	3,142	846	223	4,211
金沢区	115	38	5	158	1区当たり平均	175	47	12	234

※ 平成19年5月～9月（速報値）から算出 (単位未満を四捨五入している。)

土曜日開庁の取扱実績は、次のとおりである。

<土曜日開庁の取扱件数> (速報値：平成19年5月～9月) (単位 件)

取扱課・業務	5月	6月	7月	8月	9月	合計	1回平均		平成18年度	
							1区平均	実績※	比較	
戸籍課	6,646	6,973	6,521	4,969	6,315	31,424	3,142	175	—	—
届出・申請業務	2,205	2,151	2,151	1,477	1,967	9,951	995	55	169	33%
証明関係	4,010	4,449	4,014	3,234	4,060	19,767	1,977	110	822	13%
その他	431	373	356	258	288	1,706	171	10	—	—
保険年金課	1,579	1,947	1,799	1,352	1,781	8,458	846	47	—	—
サービス課	430	477	509	331	482	2,229	223	12	—	—
合計	8,655	9,397	8,829	6,652	8,578	42,111	4,211	234	—	—

注 「実績※」 : 平成18年度における、18区平均の平日1日当たりの取扱件数である。

「—」は、所管区局でデータを把握していないことを示す。

中期計画での目標 : 平日利用者の40%(平成22年度末)

当該資料は、平成19年10月10日 市民活力推進局 記者発表資料から抜粋
(平均の値については、単位未満を端数処理している。)

<中期計画（重点行財政改革 関係） 平成19年度の実施内容等>

取組名 (所管局)	取組内容	平成19年度 実施内容	目標 (指標)	平成17年度末 現状値
				平成22年度末 目標値
区役所休日開庁 の全区展開 (市民活力推進局)	ニーズの高い窓口サービスを中心に、平日区役所を利用できない市民へのサービス向上を図るとともに、繁忙期には、窓口の混雑緩和を図り、待ち時間を短縮する。 《スケジュール》 平成18年度 モデル実施（6区）、実績データ等による検証、準備 平成19年度～ 全区で休日開庁を実施	平成19年5月12日から、全区役所で、次のとおり休日開庁を行うこととした。 【実施概要】 ・開庁日：第2・第4土曜日 ・開庁時間：9時～12時 ・取扱業務：戸籍課、 保険年金課、 サービス課の一部業務	平日を100%とした場合の休日の利用者数の割合	—
				40%

<コスト等>

土曜日開庁に伴う経費は、次のとおりである。

<土曜日開庁 経費（平成19年度予算額）> (5月からの実施 全22回分)

経費内訳	市民活力推進局	行政運営調整局	健康福祉局	合計
運用経費（毎年度計上）				
システム稼動経費	—	12,075千円	11,428千円	23,503千円
入力作業委託	57,356千円	—	—	57,356千円
光熱水費	37,172千円	—	—	37,172千円
小計	94,528千円	12,075千円	11,428千円	118,031千円
一時経費				
庁舎環境整備	30,150千円	—	—	30,150千円
合計	124,678千円	12,075千円	11,428千円	148,181千円

土曜日開庁に伴う経費のうち、毎年度計上される機械の稼動や光熱水費などの運用経費は、1開庁日当たり1区で約30万円であり、また、その取扱1件当たりの金額（推定値）は次のとおりである。

<土曜日開庁 取扱1件当たりの運用コスト（推定値）>

	取扱件数		運用経費 ③ ※ 平成19年度予算額から	取扱1件当たりの 運用コスト (③/②)
	5～9月の 実績件数 ①	年度推定 件数 ② (①×2.2)		
戸籍課	31,424件	69,133件	94,528千円	1,367円/件
保険年金課	8,458件	18,608件	22,005千円	1,183円/件
サービス課	2,229件	4,904件	14,920千円	3,042円/件
計	42,111件	92,644件	118,031千円	1,274円/件

※ システム稼動経費のうちの保守経費及び光熱水費は、各課均等割として算定

※ 年度推計件数②は、繁忙期等による実績の多寡を考慮しないで、単純に回数倍にて算定

【出勤・休業日の振り替え状況】

土曜日開庁に伴う、職員の出勤状況、及び休業日の振り替え状況は、次のとおりである。

＜土曜日開庁 出勤・休業日の振り替え状況＞ (課長職を除く)

区	戸籍課			保険年金課			サービス課			合計		
	出勤者数 (人)	振り替えた人数 (人)	振り替えの割合 (%)	出勤者数 (人)	振り替えた人数 (人)	振り替えの割合 (%)	出勤者数 (人)	振り替えた人数 (人)	振り替えの割合 (%)	出勤者数 (人)	振り替えた人数 (人)	振り替えの割合 (%)
港南区	100	88	88	109	91	83.5	37	36	97.3	246	215	87.4
緑区	67	66	98.5	62	62	100	27	27	100	156	155	99.4
青葉区	124	116	93.5	48	39	81.3	30	24	80	202	179	88.6

※ 平成19年5月12日から9月22日までの計10回の合計数

【一人当たりの取扱件数】

土曜日開庁に伴う、職員の一人名当たりの取扱件数は、次のとおりである。

＜土曜日開庁 一人名当たりの取扱件数＞ (課長職を除く)

	戸籍課			保険年金課			サービス課			合計		
	出勤者数 (人)	取扱件数 (件)	一人当たり の取扱件数 (件)	出勤者数 (人)	取扱件数 (件)	一人当たり の取扱件数 (件)	出勤者数 (人)	取扱件数 (件)	一人当たり の取扱件数 (件)	出勤者数 (人)	取扱件数 (件)	一人当たり の取扱件数 (件)
港南区	100	1,666	16.7	109	602	5.5	37	114	3.1	246	2,382	9.7
緑区	67	1,675	25.0	62	493	8.0	27	168	6.2	156	2,336	15.0
青葉区	124	3,226	26.0	48	631	13.1	30	250	8.3	202	4,107	20.3

※ 平成19年5月12日から9月22日までの計10回の合計数

＜コスト等＞

＜土曜日開庁 超過勤務手当 年間推定値＞

区	出勤者数、超過勤務対応者数等				超過勤務手当	
	10回分(5/12~9/22)の実績			年間推定 (22回分) ④ ③×2.2 注1	1回、一人当たり ⑤ 注2	年間推定 ④×⑤
	出勤者数 ①	振り替えた人数 ②	超過勤務 対応者数③ ①-②			
港南区	246人	215人	31人	68.2人	11,000円/人	750,200円
緑区	156人	155人	1人	2.2人	11,000円/人	24,200円
青葉区	202人	179人	23人	50.6人	11,000円/人	556,600円

注1 実際には繁忙期等があるが、上表は単純に回数比例で算出した。

注2 超過勤務手当(1回、一人当たり) = 超過勤務時間 × (1時間当たりの平均単価 ※)

= 3.5時間 × 3,155円/時間 = 11,043円 ⇒ 11,000円

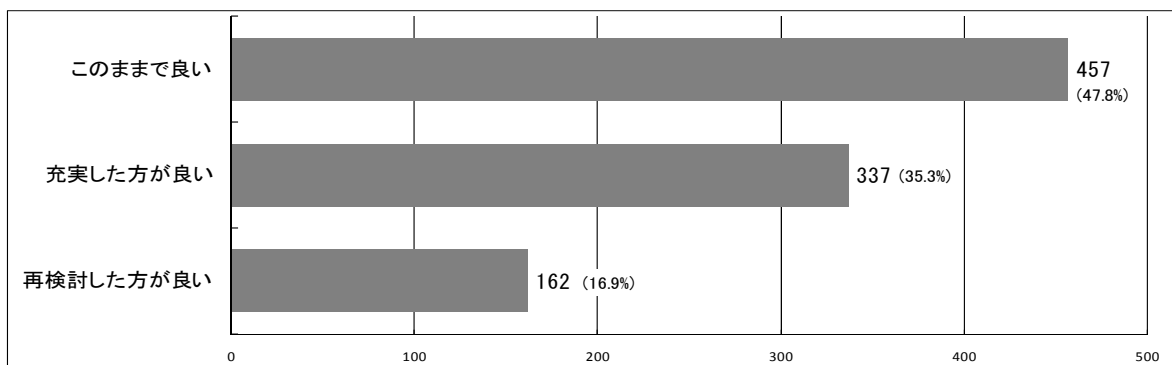
※ 「平成18年度 横浜市人事行政の運営等の状況」の職員手当の概要(市長部局及び行政委員会等の状況)のデータから引用

＜課題＞

3課合計の一人当たりの取扱件数では、3区で9.7件から20.3件の隔たりがあった。

監査委員アンケートの結果

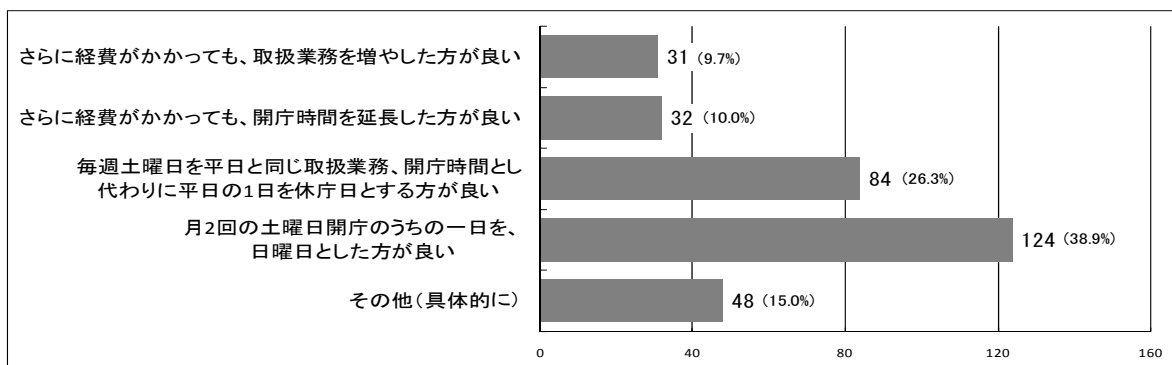
Q4 現状の土曜日開庁についてどう思いますか。



<傾向>

過半数を占める回答はなく、市民意見が多様化している。

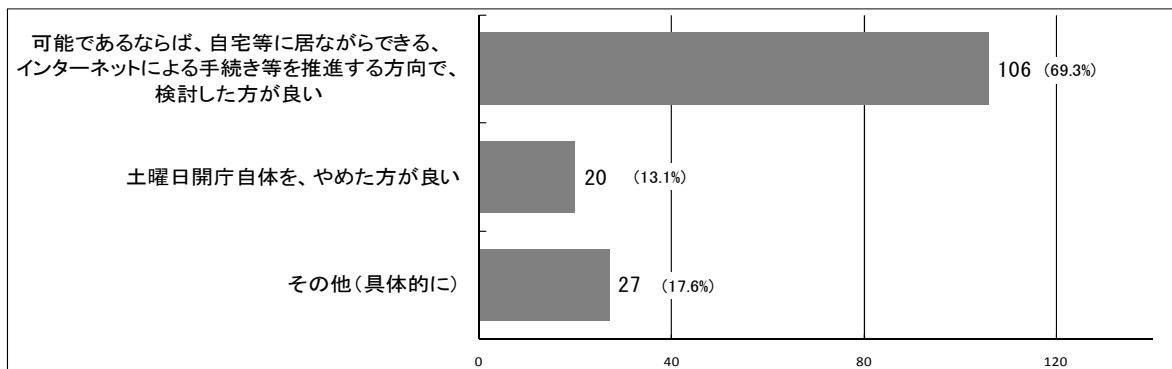
Q5 Q4で「充実した方が良い」と答えた方にお聞きします。どのように充実するのが、いちばん良いと思いますか。



<傾向>


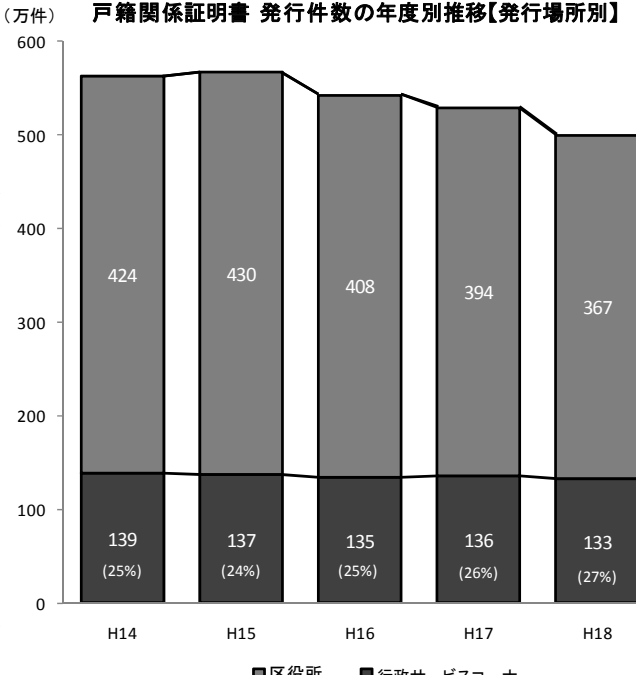
過半数を占める回答はなく、市民意見が多様化している。(曜日を変更する2つの選択肢が比較的多く支持されている。)

Q6 Q4で「再検討した方が良い」と答えた方にお聞きします。どのように再検討するのが、いちばん良いと思いますか。

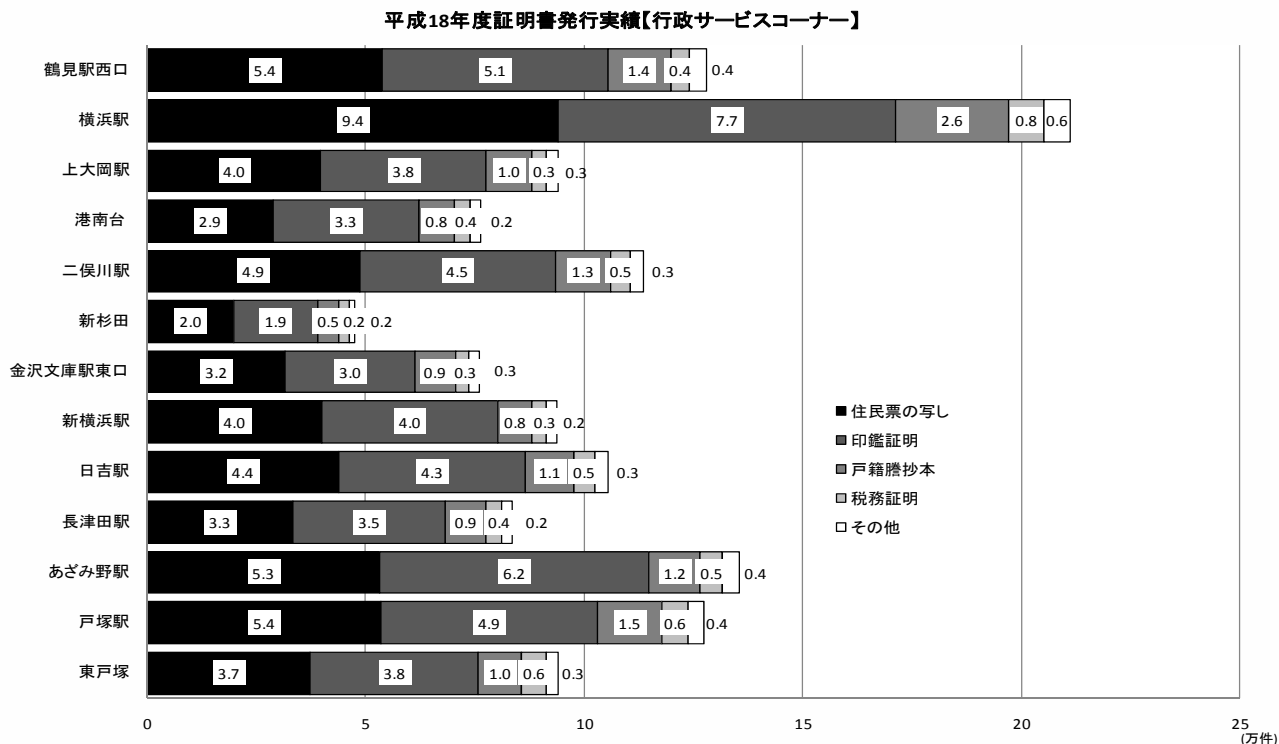


<傾向>

最多回答の「インターネットによる手続きの推進」は、唯一、有効回答者の過半数から支持されるなど方向性が突出している。

5	項目	行政サービスコーナーでの取扱業務																														
監査対象区局	港南区、緑区、青葉区及び市民活力推進局																															
抽出した理由・着眼点の趣旨																																
本市における、市民に身近な窓口拡大の代表的な取組として、行政サービスコーナーの実績や事務取扱状況について監査を実施した。																																
区役所窓口サービスの現状等																																
<p>【行政サービスコーナーの概要】</p> <p>市民ニーズの高い証明書発行業務を、主要駅など人が集まる交通結節点で手軽に取得できるよう設置。昭和58年に横浜駅に設置した後、平成元年にあざみ野、東戸塚などに増設、平成8年に、現在の市内13か所体制となった。</p> <p>従来は戸籍課関係の証明書のみを交付していたが、平成18年1月に市民税課税・納税証明書、8月に固定資産評価証明書等の交付を開始するなどサービスを拡大している。</p>																																
<p>開所時間</p> <p>平日：午前7時30分～午後7時 土・日曜日：午前9時～午後5時</p> <p>業務内容</p> <p>証明書交付（戸籍、住民票の写し、 印鑑登録証明書、税務証明等）</p> <p>市政案内</p> <p>※証明書交付の手数料は収入証紙によって徴収している。 証紙は収入証紙発売機で販売している。</p>																																
		<p><あざみ野駅行政サービスコーナー></p> 																														
<p>【行政サービスコーナーの証明書発行実績】</p> <p>全市における、平成18年度の行政サービスコーナー証明書発行件数は年間約139万件である。</p> <p>うち、右グラフのとおり約133万件は住民票の写し（約58万件）と印鑑登録証明（約56万件）など戸籍課の証明書である。</p> <p>なお、税証明交付件数は約6万件である。</p> <p>戸籍課証明書に関しては後述するように発行件数は減少傾向にあるが、行政サービスコーナーに関しては発行件数が横ばいとなっており、市全体の発行件数に占める、行政サービスコーナーの割合は微増傾向にある。（平成18年度で約27%）</p>																																
		<p>戸籍関係証明書 発行件数の年度別推移【発行場所別】</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>区役所 (万件)</th> <th>行政サービスコーナー (万件)</th> <th>合計 (万件)</th> <th>行政サービスコーナー割合 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H14</td> <td>285</td> <td>139</td> <td>424</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>H15</td> <td>293</td> <td>137</td> <td>430</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>H16</td> <td>273</td> <td>135</td> <td>408</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>H17</td> <td>259</td> <td>136</td> <td>394</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>H18</td> <td>234</td> <td>133</td> <td>367</td> <td>27%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	区役所 (万件)	行政サービスコーナー (万件)	合計 (万件)	行政サービスコーナー割合 (%)	H14	285	139	424	25%	H15	293	137	430	24%	H16	273	135	408	25%	H17	259	136	394	26%	H18	234	133	367	27%
年度	区役所 (万件)	行政サービスコーナー (万件)	合計 (万件)	行政サービスコーナー割合 (%)																												
H14	285	139	424	25%																												
H15	293	137	430	24%																												
H16	273	135	408	25%																												
H17	259	136	394	26%																												
H18	234	133	367	27%																												

行政サービスコーナー別の発行実績は次のとおりとなっている。



※横浜駅行政サービスコーナーが約21万件と、全体約139万件の15%程度を占めている。

<コスト等>

平成18年度 行政サービスコーナー運営経費（決算額）

戸籍住民登録費	
機器関連経費	約 1,160万円
業務運営経費	約 980万円
横浜駅行政サービスコーナー嘱託員経費	約 144万円
区づくり推進費	
事務所賃借料	約 6,700万円
嘱託員人件費	約 30,755万円
その他、区に統合済みの諸経費	約 3,100万円
合計	約 42,839万円（1か所平均約3,296万円）

【収入証紙販売に係る現金の取扱いについて】

行政サービスコーナーにおける証紙販売の領収金の取扱いについては、「横浜市予算、決算及び金銭会計規則」及び「横浜市行政サービスコーナー事務取扱要領」によって定められており、収納日に指定金融機関等に払い込むことが原則とされている。

<課題>

収入証紙発売機による領収金について、取り出し時に収入証紙発売機から出力される「出入金情報」を確認したところ、一部のサービスコーナーで、収納日の翌日朝に収入証紙発売機から領収金を取り出し、指定金融機関等に払い込んでいる事例が散見された。

<監査期間中の対象区の対応>

港南区及び青葉区では、収納可能な現金は当日に指定金融機関等に払い込むよう改善した。

<行政サービスコーナーの領収金払込事務の状況>

名称	領収金払込事務の考え方	平成19年度の事例	
		収納日	集計日時（領収金取出時刻）
上大岡駅行政サービスコーナー	翌日午前に入収入証紙発売機から取出、指定金融機関等に払込	9月11日(火)	9月12日(水)午前9時29分
港南台行政サービスコーナー	翌日午前に入収入証紙発売機から取出、指定金融機関等に払込	8月7日(火)	8月8日(水)午前8時43分
長津田駅行政サービスコーナー	当日午後に収入証紙発売機から取出、指定金融機関等に払込	10月5日(火)	10月5日(火)午後1時00分
あざみ野駅行政サービスコーナー	翌日午前に入収入証紙発売機から取出、指定金融機関等に払込	11月13日(火)	11月14日(水)午前6時49分

<参考> 横浜市予算、決算及び金銭会計規則(抜粋)

第3章 出納

第3節 収入

第1款 徴収及び収納

(会計管理者等及び現金出納員等の収納金払込み)

第95条 会計管理者等及び現金出納員等は、収納した金銭を納付書により当日中に指定金融機関又は収納代理金融機関に払い込まなければならない。

2 区会計管理者及び現金出納員等は、*前項の規定により難しいときは、会計管理者の指示する方法により当該収納した金銭を保管しなければならない。 (*区会計室の金庫か、所管課の金庫に保管)

<参考> 横浜市行政サービスコーナー事務取扱要領(抜粋)

第1 一般事項

11 収入証紙の受払等

(3) 領収金の取扱い

証紙販売に係る現金は、収納した日に指定金融機関、収納代理金融機関又は日本郵政公社に払い込まなければならない。

払込の際に受け取る指定金融機関、収納代理金融機関又は日本郵政公社発行領収書は、収入証紙現金取扱い日計表とともに保管する。

なお、指定金融機関等への納付金額について、平成19年8月から11月までの払込分から抽出して確認したところ、収入証紙発売機の売上記録と一致しており適正に処理されていた。

<行政サービスコーナーの収入証紙発売金額実績>

平成19年10月又は11月における1日平均の収入証紙発売金額は、右表のとおりである。

名称	収入証紙発売金額 (1日平均)
上大岡駅行政サービスコーナー	約 7.5 万円
港南台行政サービスコーナー	約 5.9 万円
長津田駅行政サービスコーナー	約 6.6 万円
あざみ野駅行政サービスコーナー	約 10.6 万円

6 項目 郵便局を活用した証明書交付サービス									
監査対象区局	青葉区								
抽出した理由・着眼点の趣旨									
<p>証明書発行サービスについては、区庁舎及び行政サービスコーナーで行うことが基本となっているが、地区センターなどを活用して独自の証明書発行サービスを実施している区もある。</p> <p>こうした取組の一環として、青葉区では郵便局窓口での証明書発行サービスをモデル事業として開始したので、実施に際してのコストを含めた事業手法について調査した。</p>									
区役所窓口サービスの現状等									
<p>【候補地の選定及び選定理由】</p> <p>青葉区の事業計画によると、次の理由により2か所の候補地を選定した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 奈良地区 区役所・行政サービスコーナーから地理的に離れており、公共交通機関による来庁が不便な地域であるため 2 青葉台地区 青葉区内で電車の乗降者数2位であり、証明発行窓口の要望が高いため <p>【取扱郵便局の指定】</p> <p>郵便局による住民票等の証明書交付事務は、「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律」に基づき、戸籍謄本・抄本や住民票の写しなどの証明書について、区役所と郵便局に専用のファクシミリを設置し、郵便局の窓口で請求書の「受付」と証明書の「引渡し」を行っている。</p> <p>今回取扱いを実施する青葉台郵便局と横浜奈良郵便局は、郵便局株式会社南関東支社との協議を経て、</p> <p>平成19年12月21日に横浜市会で取扱郵便局の指定についての議決 平成20年1月25日に指定郵便局名等を告示 平成20年1月28日から平成22年3月31日までの実施期間中に費用対効果や課題の検証などを行うこととしている。</p>									
<p><郵便局による住民票等証明書交付事務概要></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>取扱郵便局</td> <td>青葉台郵便局、横浜奈良郵便局</td> </tr> <tr> <td>取扱証明書</td> <td>1. 住民票の写し（本人分または本人を含む世帯全員分の証明書） 2. 住民票記載事項証明書（同 上） 3. 外国人登録原票記載事項証明書（本人分のみの証明書） 4. 印鑑登録証明書（同 上） 5. 戸籍の附票の写し（本人分または本人を含む同一戸籍全員分の証明書） 6. 戸籍謄本・抄本（同 上）</td> </tr> <tr> <td>取扱時間</td> <td>月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 土・日・祝日・振替休日、12月29日～1月3日は取扱いしません。</td> </tr> <tr> <td>取扱開始年月日</td> <td>平成20年1月28日（月）</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 請求者が提示する書面等に証明するもの（年金現況届など）、手数料無料（免除）の証明書は取り扱わない。</p>		取扱郵便局	青葉台郵便局、横浜奈良郵便局	取扱証明書	1. 住民票の写し（本人分または本人を含む世帯全員分の証明書） 2. 住民票記載事項証明書（同 上） 3. 外国人登録原票記載事項証明書（本人分のみの証明書） 4. 印鑑登録証明書（同 上） 5. 戸籍の附票の写し（本人分または本人を含む同一戸籍全員分の証明書） 6. 戸籍謄本・抄本（同 上）	取扱時間	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 土・日・祝日・振替休日、12月29日～1月3日は取扱いしません。	取扱開始年月日	平成20年1月28日（月）
取扱郵便局	青葉台郵便局、横浜奈良郵便局								
取扱証明書	1. 住民票の写し（本人分または本人を含む世帯全員分の証明書） 2. 住民票記載事項証明書（同 上） 3. 外国人登録原票記載事項証明書（本人分のみの証明書） 4. 印鑑登録証明書（同 上） 5. 戸籍の附票の写し（本人分または本人を含む同一戸籍全員分の証明書） 6. 戸籍謄本・抄本（同 上）								
取扱時間	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 土・日・祝日・振替休日、12月29日～1月3日は取扱いしません。								
取扱開始年月日	平成20年1月28日（月）								

<証明書発行に係る経費等(見込)>

区 分		平成19年度(1月～3月)(予定)			平成20年度(予定)		
		奈良	青葉台	計	奈良	青葉台	計
発行見込枚数 (a)		880 通	2,640 通	3,520 通	5,000 通	15,000 通	20,000 通
経費区分	初期経費 (電源工事等) (b)	850 千円	850 千円	1,700 千円	0 千円	0 千円	0 千円
	運営経費 (ファクシミリリース料等) (c)	460 千円	840 千円	1,300 千円	1,900 千円	3,500 千円	5,400 千円
合 計 (d)		1,310 千円	1,690 千円	3,000 千円	1,900 千円	3,500 千円	5,400 千円
1 通当たり単価 (運営経費のみ) (c/a)		520 円	320 円	370 円	380 円	230 円	270 円
1 通当たり単価 (初期経費含む) (d/a)		1,490 円	640 円	850 円			

※ 表中の数値は、端数処理をしている。

【これまでの郵便局を活用した取組】

青葉区では、住民票の写し及び戸籍謄抄本の請求セットを区内23郵便局に設置し、郵送による証明書発行サービスの利便性を向上させている。(平成18年9月から開始)

【区庁舎以外での主な証明書発行サービス等】

- ・行政サービスコーナーでの証明書発行サービス(市内13か所)
- ・地区センター等での証明書発行サービス(市内5か所)

<区役所独自で行っている証明書発行サービス(区庁舎・行政サービスコーナー以外)>

区 名	開始年月	名称(設置場所)	取扱日時		平成18年度取扱件数
旭 区	H17.6	若葉台証明発行コーナー (若葉台地区センター)	火・水・木	13:00～16:00	5,496 件
泉 区	H17.7	サテライト区役所 (緑園都市駅、立場・中川地区センター)	月～金 第2、4土曜	10:00～16:30 9:00～12:00	9,346 件
瀬谷区	H17.7	瀬谷区民窓口サービスセンター (相鉄瀬谷駅)	月～金	10:00～16:00	19,724 件
栄 区	H19.1	大船駅証明発行コーナー (JR大船駅笠間口自由通路内)	月～金	10:00～16:00	1,719 件
金沢区	H19.6	並木証明発行コーナー (並木郵便局内)	火・水・木	13:00～16:00	

7 項目 窓口サービスにおける市民ニーズ、市民満足度の把握

監査対象区局 港南区、緑区、青葉区及び都市経営局

抽出した理由・着眼点の趣旨

満足度の高い区役所窓口サービスを提供するためには、区民が何に不満を感じているか、どのような施策を求めているか、区民のニーズを把握することが重要である。
そこで、ニーズや満足度の把握に対する各区局の取組について監査を実施した。

区役所窓口サービスの現状等

【窓口サービス満足度調査】

都市経営局では、市の窓口サービス職場のサービス水準を客観的に把握し、サービス改善に役立てるため、平成17年度から毎年度区役所等の窓口で、直接市民に対し、職員の接遇などについての満足度を調査している。

<平成19年度調査概要>

- ・調査箇所：全区役所、環境創造局（公園緑地事務所等）、安全管理局（市民防災センター等）、水道局（地域サービスセンター等）ほか
- ・調査時期：平成19年9月12日～11月1日のうち、1週間以内
- ・配布方法：原則手渡し
- ・回収結果：5,584枚（回収数 各区200枚を目安）

<「窓口サービス満足度調査」集計結果>

(単位 %)

	平成17年度 (6,529通)				平成18年度 (5,535通)				平成19年度 (5,584通)			
	満足している	普通である	不満である	無効回答	満足している	普通である	不満である	無効回答	満足している	普通である	不満である	無効回答
職員のあいさつ	46.8	48.1	2.8	2.3	49.1	45.7	2.4	2.8	53.3	42.4	2.2	2.0
職員の身だしなみ	39.2	56.3	2.0	2.5	42.1	53.0	1.4	3.4	45.6	50.7	1.3	2.5
職員の「言葉づかい」のていねいさ	51.7	43.1	2.4	2.7	53.4	41.0	2.5	3.0	57.5	38.1	2.2	2.2
職員の「説明」のわかりやすさ	49.7	42.9	3.9	3.5	54.1	37.7	3.9	4.3	57.4	36.3	3.3	3.0
申請書類等のわかりやすさ	32.0	53.8	6.4	7.8	34.3	49.9	6.1	9.6	37.4	48.6	6.0	8.0
待ち時間	37.4	48.7	7.9	5.9	37.0	49.4	7.9	5.7	40.7	46.8	7.3	5.1
待合場所のすごしやすさ	30.0	54.6	8.1	7.3	31.2	52.2	4.7	12.0	33.9	51.6	4.2	10.3
案内表示のわかりやすさ	31.6	55.3	7.8	5.3	36.0	53.8	5.0	5.2	38.0	51.7	5.9	4.4
窓口が利用しやすい配置かどうか	35.4	54.1	5.0	5.5	35.3	55.1	4.1	5.5	37.7	52.6	4.4	5.3
プライバシーへの配慮	29.2	59.0	5.2	6.7	31.6	56.6	4.8	7.0	34.6	54.2	4.7	6.6
全体的な印象	43.3	50.5	2.7	3.5	44.0	49.5	2.4	4.1	46.9	48.0	2.0	3.0

【市民意識調査】

都市経営局では、市民の生活意識や市政に対する満足度、要望、市の施策の認知度等を把握し、今後の市政運営や政策立案の基礎資料として活用するため、昭和47年度から毎年度市民意識調査を実施している。

平成19年度の調査からは、対象者数を従来の3,000人から5,000人に増やし、区別等のより詳細な分析を行えるようにした。

<平成19年度調査概要>

- ・調査方法：調査員による個別訪問面接聴取法
- ・調査時期：平成19年6月21日～7月11日
- ・回収結果：3,698件（回収率74.0%）

<平成18年度 特集 区役所に対する意識について 結果報告から抜粋>

区役所機能強化への要望（複数回答可）

順位	項目	割合
1	窓口サービスの利便性の向上	44.8%
2	福祉・保健に関する相談の充実	32.2%
3	情報公開	22.2%
4	地域のニーズに対応した施策・立案実行機能	17.8%
5	学校・地域・区役所の連携強化	17.4%
6	地域施設の整備	17.2%
7	地域活動の支援	11.3%
8	市民・区民が参加する場の充実	10.1%
9	地域環境改善の相談	8.8%
10	その他	3.0%
	特にない	18.1%

【各区の取組】

各区では、調査内容や頻度を独自に定め、「区民意識調査」や「窓口アンケート」を行い、区民ニーズの把握に努めている。

また、窓口サービス等について、外部機関による「第三者評価」を受け、これを基に改善計画や実践的な研修が行われている。（各区の具体的な事業については、別項目を参照）

	平成18年度	平成19年度
港南区	<ul style="list-style-type: none"> ・区民モニターアンケート 年2回(11月、2月) ・区民満足度調査(11～12月) ・民間企業の接客サービス担当者による窓口チェック(3月) 	<ul style="list-style-type: none"> ・区民モニターアンケート 年4回(8月～偶数月) ・区民満足度調査(8～9月) ・民間企業の接客サービス担当者による窓口チェック(3月)
緑区	<ul style="list-style-type: none"> ・区民評価委員による主要事業評価(7～8月) ・区民意識調査(2月) 	<ul style="list-style-type: none"> ・身だしなみアンケート(9月) ・専門コンサルタントによる窓口・電話対応に係る調査(2月)
青葉区		<ul style="list-style-type: none"> ・窓口アンケート(7～8月) ・区民意識調査(9月) ・専門コンサルタントによる窓口・電話対応に係る(覆面)調査(9～10月、1月)

【区民意識調査】

区民の生活意識や区政に対する満足度、要望等を把握し、今後の区政運営に生かしていくことを目的としている。

1 青葉区区民意識調査（平成19年度実施）

窓口サービスについては、アンケートを別途実施しているため、質問項目から除かれていたが、平成19年度の新規事業に対する認知状況や利用意向を問う項目があった。

- ・調査対象：区内に居住する16歳以上の方 3,000人
- ・調査方法：郵送によるアンケート形式
- ・調査時期：平成19年9月
- ・回収結果：1,588件（回収率 52.9%）

<調査結果報告書から抜粋>

平成20年1月を目途に、区内2か所の郵便局で、住民票の写し等証明書発行サービスをモデル的に実施します。

<1>認知状況：「知らない」が92.8%と大半を占め、「知っている」は4.3%にとどまった。

<2>利用意向：「利用したい」が最も多く69.3%と7割近くに達する。「利用するつもりはない」が20.6%「その他」が2.0%となっている。

2 港南区区民満足度調査（平成19年度実施）

窓口業務について、より充実すべきことを把握するための項目を設けていた。

- ・調査対象：区内に居住する20歳以上の方 2,000人
- ・調査方法：郵送によるアンケート形式
- ・調査時期：平成19年8月20日～9月5日
- ・回収結果：783件（回収率 39.2%）

<調査集計結果から抜粋>

窓口業務について、より充実すべきもの

充実すべき窓口業務は、「職員の説明のわかりやすさ」が32.9%で最も多い。

【窓口アンケート】

区が独自に実施しており、職員の意識の向上や窓口サービスの改善に役立てている。

1 緑区 身だしなみアンケート（平成19年度実施）

平成18年度の窓口サービス満足度調査の結果、職員の身だしなみの満足度が全市平均を下回っていたため、区民と職員にアンケートを実施し、意見の比較を行うことで、清潔感アップを図っている。

- ・調査時期：平成19年9月3日～9月14日
- ・回収結果：区民 429件、職員 163件

2 青葉区 窓口アンケート (平成19年度実施)

窓口サービス満足度調査については、回答項目が「満足」、「普通」及び「不満」の3段階であり、多くの区民が「普通」を選ぶ傾向があるため、改善が必要な問題点を重点的に把握する目的から、回答項目を「満足」、「やや満足」、「やや不満」及び「不満」の4段階にするとともに、自由意見欄を設けるなど区独自で調査を実施し、結果分析を行った。

- ・調査項目：窓口対応、言葉づかい、説明のわかりやすさ、待ち時間等
- ・調査時期：平成19年7月30日～8月3日
- ・回収結果：1,644件

参 考

【中期計画】

・重点取組 職場のサービス憲章(仮称)の策定

中期計画の取組項目である「職場のサービス憲章」は、目標とする窓口サービス提供の基本姿勢を定め、市民に宣言することにより、市民に提供するサービスを継続的に改善し、市民満足度の向上につなげていくことを目的としている。

取組名	職場のサービス憲章(仮称)の策定		所管局	都市経営局			
取組内容	市民と接する各職場でサービス憲章(仮称)を策定し、サービスの質を継続的に改善する。 (スケジュール) 平成18年度 サービス憲章(仮称)の策定方法を検討 平成19・20年度 各職場でサービス憲章(仮称)を策定						
平成19年度 実施内容	区役所窓口におけるサービス憲章については、平成19年度に市民活力推進局が策定する「横浜市区役所窓口サービス標準」の中に盛り込む。						
目 標 (指 標)	窓口サービス満足度 調査での「満足」の割合	平成17年度末	43%	平成18年度末	44%	平成22年度末 目標値	60%

(参考) 平成19年度 窓口サービス満足度調査結果：「満足」の割合 46.9%

8 項目 窓口待ち時間の短縮

監査対象区局 港南区、緑区、青葉区及び市民活力推進局

抽出した理由・着眼点の趣旨

区役所窓口における待ち時間短縮については、市民要望も高く、更なる改善が必要であるため、待ち時間の短縮に向けた取組について監査を実施した。

区役所窓口サービスの現状等

【市民意見から見る窓口での待ち時間】

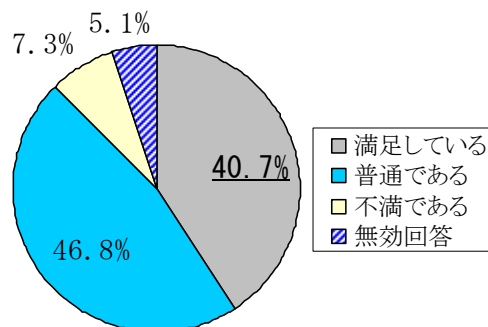
平成18年度の広聴情報データから「窓口」に係る意見を抽出した結果、お礼やお褒めの意見を除く415件のうち、待ち時間の短縮を求める意見が27件と6.5%を占めている。

また、窓口の増設や職員の臨機応変な対応による窓口体制の効率化に向けた意見も寄せられている。

<平成18年度広聴情報データ 集計結果>

項目	件数	割合
接客態度	196件	47.2%
施設環境	44件	10.6%
案内不備	39件	9.4%
待ち時間	27件	6.5%
業務時間延長	25件	6.0%
職員の業務知識	15件	3.6%
就業態度	11件	2.7%
個人情報	9件	2.2%
その他	49件	11.8%
合計	415件	100.0%

<平成19年度窓口サービス満足度調査>
待ち時間についての満足度



都市経営局実施の平成19年度「窓口サービス満足度調査」によると、待ち時間について「満足している」と回答した市民は、前年度と比べ3.7ポイント増となったものの、40.7%にとどまっている。

【待ち時間の案内及び計測】

来庁者の多い戸籍課（証明発行窓口を除く）及び保険年金課では、待ち時間の案内が行われていなかった。

また、戸籍課では、待ち時間の計測も行われていなかった。

保険年金課保険系の資格・収納担当窓口の待ち時間の状況は次のとおりである。

	平成19年8月			平成19年9月			平成19年10月		
	来庁者計	最長待時間	平均待時間	来庁者計	最長待時間	平均待時間	来庁者計	最長待時間	平均待時間
港南区	2,745人	48分41秒 (30分21秒)	10分56秒	2,710人	63分23秒 (36分00秒)	16分09秒	3,351人	75分02秒 (41分27秒)	15分47秒
緑区	2,165人	37分57秒 (16分20秒)	3分37秒	2,291人	56分46秒 (25分10秒)	8分15秒	2,884人	72分16秒 (22分00秒)	6分22秒
青葉区	2,910人	82分57秒 (37分55秒)	11分55秒	2,794人	81分28秒 (43分24秒)	17分13秒	3,581人	89分35秒 (44分12秒)	17分29秒

※最長待時間の（ ）内は、日最長待時間の平均

<課題>

混雑時には、待ち時間や待ち人数の案内を実施し、市民が待ち時間を有効に使うことができるような取組が必要である。

【待ち時間の短縮】

緑区及び青葉区の保険年金課では、平成18年度の区政運営方針で「待ち時間の短縮」を目標に掲げている。

緑 区：平均待ち時間 5 分以内
 青葉区：平成17年度平均待ち時間より 1 分の短縮

緑区では、窓口の増設や[※]窓口サービス員（フロア案内係）の配置による申請書の事前記載案内を実施、青葉区では、混雑状況に応じた応援体制を組むなどして、待ち時間の短縮を図った。

平成18年度の窓口サービス満足度調査によると、緑区での待ち時間に対する区民満足度は 48.9%と前年度に比べて約18ポイント増となっている。

<保険年金課平均待ち時間の状況>

	平成 17年度		平成 18年度
緑 区	13分	⇒	4分
青葉区	12分		11分

(平成 18 年度区政運営方針期末振り返りから抜粋)

また、港南区保険年金課では、平成19年度に待ち時間短縮を目指し、混雑状況に応じて窓口体制を強化している。

※窓口サービス員

主に再任用職員が窓口サービス員として、来庁者の多い戸籍課及び保険年金課に配置され、各窓口の業務案内や申請書の記載案内などを行っている。

- ・再任用職員一人当たり平均人件費 約376万円
 (平成18年度決算、共済費を含む (行政運営調整局資料から))

<課題>

平成19年度に実施した窓口サービス満足度調査における「待ち時間」に対する満足度が 40.7%にとどまっているとおり、窓口では、正確、丁寧な対応とともに迅速な処理が求められている。

今後も引き続き、待ち時間短縮に向けた取組が必要である。

【待ち時間の過ごし方】

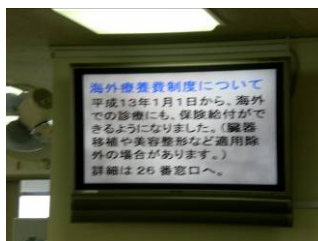
市民が待ち時間を快適に過ごすことができるように、青葉区戸籍課では、待合場所にモニターを設置し、呼出番号と地域情報、テレビ映像等を同時に表示、港南区保険年金課では、待合場所のモニターで保険制度の情報を提供している。

また、緑区では、子ども用ぬりえ作成などの工夫も見られた。

〈青葉区戸籍課〉



〈港南区保険年金課〉



〈緑区好感度アップぬりえ〉



<コスト等>

青葉区呼出番号・市政情報等表示システム

青葉区では、地元のケーブルテレビ局と協働で、区役所に呼出番号・市政情報等表示システムを設置し、窓口の環境向上及び情報提供の充実を図っている。

広告事業の一環として、当該企業が作成した「震災時帰宅支援マップ」等の印刷物を青葉区への転入者に配布、また、画面の一部に当該企業による地域情報を表示することにより、天井補強工事の経費のみで、呼出番号・市政情報等表示システムの導入が可能となった。

※

ディスプレイ等の機器類、 画面表示制御システム、配線	広告事業の一環として、 企業負担
ディスプレイ設置にかかる天井補強工事	約66万円

※広告事業

広告映像の表示等付加機能のある多機能番号表示板設置には約500万円の経費を要するが、横浜市では、平成19年度から各区に多機能番号表示板を無償で順次設置しており、経費削減を図っている。

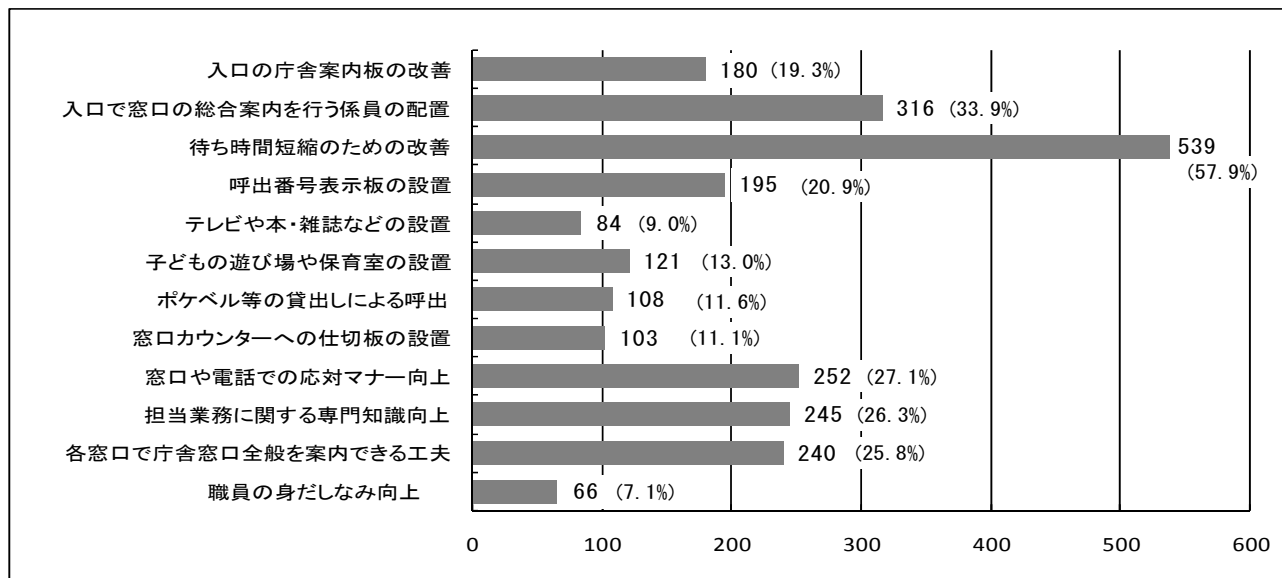
・ **秦野市 無線ブザー**（秦野市記者発表資料から）（参考）

秦野市では、証明書の交付の際に無線ブザーで呼び出しを行っており、プライバシーの保護を図るとともに、待ち時間に他の窓口での手続を可能としている。

監査委員アンケートの結果

【窓口サービスに望むことについて】

Q 1 次の中から、窓口サービス向上のために望ましいと思うものを3つまでお選びください。

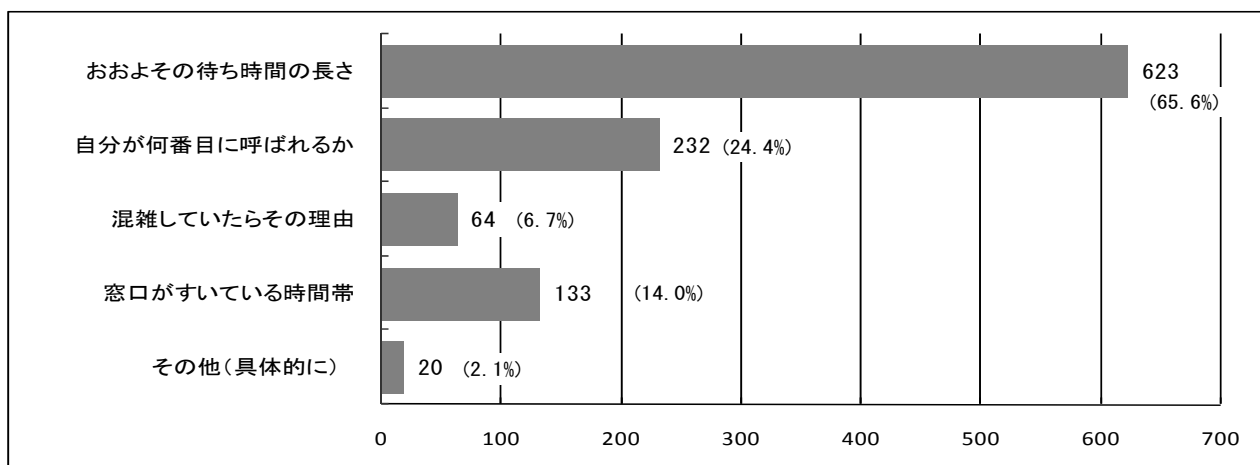


<傾向>

最多回答の「待ち時間短縮のための改善」は、唯一、有効回答者の過半数から支持されている。

【区役所窓口での待ち時間について】

Q 2 窓口で自分の順番を待っているときに、どのような情報をいちばん知りたいですか。



<傾向>

最多回答の「おおよその待ち時間の長さ」は、唯一、有効回答者の過半数から支持されている。

9	項目	引っ越し等での分かりやすい手続案内
監査対象区局		港南区、緑区及び青葉区
抽出した理由・着眼点の趣旨		
<p>引っ越しにより市外から転入してきた事例では、転入してきた市民は必要なすべての手続を承知していないことが多い。</p> <p>このような市民に対し、必要な手続について、区役所ではどのように案内しているかについて監査を実施した。</p>		
区役所窓口サービスの現状等		
<p>【転入手続の事前案内】</p> <p>インターネット（トップページの「暮らし・手続」から閲覧）や冊子（暮らしのガイド）では、「引越」、「結婚・離婚」、「子育て」、「教育」などライフメニュー別に必要な手続や必要な書類について案内している。</p>		
<p style="color: blue; text-decoration: underline;">ライフメニュー</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>妊娠・出産</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>子育て</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>教育</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>青少年・成人</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>就職・退職</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p>結婚・離婚</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>住まい</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>引越</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>高齢</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>死亡</p> </div> </div> <p style="text-align: right; font-size: small;">（横浜市ホームページから）</p>		
<p>【転入時の手続案内】</p> <p>引っ越しなどの際には、転入届のほかにも複数の手続が必要となる場合がある。このような時、横浜市では、戸籍課など最初に手続を受け付けた窓口でその他の手続を案内しているが、必要な手続がまとめて行える「総合窓口」が設けられている都市もある。</p>		
<p>① 最初の窓口（戸籍課）で案内（横浜市の例）</p>  <p>引越</p> <p>区役所へ</p> <p>住民票の転入窓口（戸籍課）</p> <p>各課へ</p> <p>サービス課</p> <p>保険年金課など</p> <p>※最初に転入の手続を行う戸籍課で、ほかに必要な手続（児童手当、国民年金の手続等）の案内を受け、各窓口で手続を行う。</p>		
<p>② 総合窓口での案内（他都市の例）</p>  <p>引越</p> <p>区役所へ</p> <p>総合窓口</p> <p>サービス課</p> <p>保険年金課など</p> <p>※転入の手続を行う窓口（総合窓口）で、必要な手続の多くを行うことができる。</p>		

【港南区の案内例】

港南区では最初に転入の受付を行う窓口（戸籍課）で、ほかに必要な手続を案内している。戸籍課では案内漏れを防ぐため、次のチェックシートを作成している。



市外から港南区への引っ越し

引っ越しの
手続き①

- ◇ 横浜市外から港南区に引っ越してこられた方の区役所での主な手続きのご案内です。
- ◇ 各手続きの詳細については、担当窓口にお問い合わせください。

2019年10月現在 港南区役所

手続きが必要な場合	手続	手続きに必要なもの	担当窓口
横浜市外から港南区に引っ越してきたとき	転入届 (引っ越してから14日以内に 手続きしてください)	<input type="checkbox"/> 転出証明書 <input type="checkbox"/> 本人確認資料 ^{※1} ▼ 海外からの転入の場合は、転入する方全員分のパスポート、戸籍謄本、戸籍の附票をお持ちください。(港南区に本籍のある方は、戸籍謄本・戸籍の附票は不要です。) ▼ 代理人(本人、同一世帯の方以外)が手続きする場合は「委任状」と代理人の本人確認資料をお持ちください	2階 21番 戸籍課登録係 847-8337
印鑑登録をする	印鑑登録申請 ^{※2}	<input type="checkbox"/> 登録する印鑑(朱肉使用) <input type="checkbox"/> 本人確認資料 ^{※1}	
住民基本台帳カードを作る	住民基本台帳カード 交付申請 ^{※2}	<input type="checkbox"/> 本人確認資料 ^{※1} <input type="checkbox"/> 印鑑(朱肉使用) <input type="checkbox"/> 写真付きカードの場合は写真 ▼ 大きさ:縦4.5cm×横3.5cm ▼ 最近6ヶ月以内に撮影の無背景・無帽のもの <input type="checkbox"/> 手数料(500円)	
電子証明を登録する	電子証明新規発行申請 ^{※2}	<input type="checkbox"/> 本人確認資料 ^{※1} <input type="checkbox"/> 横浜市の住民基本台帳カード <input type="checkbox"/> 手数料(500円)	
公立小・中学校に通っている お子さんがいる	転校手続き (転入届と同時に手続きしてください)	<input type="checkbox"/> 在学証明書 <input type="checkbox"/> 教科書給与証明書 ▼ 入学通知をお渡ししますので、学校に行く際に必ず持参してください。	2階 23番 戸籍課登録係 847-8340
国民年金に加入している	住所変更届	<input type="checkbox"/> 年金手帳 <input type="checkbox"/> 印鑑(朱肉使用)	2階 24番 保険年金課 国民年金係 847-8421
国民年金・厚生年金を 受給している	住所変更届	窓口で住所変更専用ハガキを受け取り、必要事項を記入し投函してください	
横浜市国民健康保険に加入する	異動届	<input type="checkbox"/> 印鑑(朱肉使用) <input type="checkbox"/> 本人確認資料 ^{※1}	2階 25番 保険年金課 保険係 847-8425
65歳以上の方がいる	介護保険の加入手続き	<input type="checkbox"/> 印鑑(朱肉使用) ▼ 介護認定は、1階10番サービス課です	2階 26番 保険年金課 給付担当 847-8423
就学前のお子さんがある	小児医療証交付申請 1歳以上は所得制限があります	<input type="checkbox"/> 健康保険証 <input type="checkbox"/> 印鑑(朱肉使用) <input type="checkbox"/> 所得証明書 ^{※3}	
ひとり親家庭等 (条件についてはおたずねください)	福祉医療証交付申請 所得制限等があります	<input type="checkbox"/> 健康保険証 <input type="checkbox"/> 印鑑(朱肉使用) <input type="checkbox"/> 所得証明書(前々年のもの)	
老人保健制度に該当する方	老人保健医療受給者異動届 出書	<input type="checkbox"/> 健康保険証 <input type="checkbox"/> 印鑑(朱肉使用) <input type="checkbox"/> 前住所地交付の負担区分証明書	
重度障害者医療証の 申請をしたい	心身障害者医療証交付申請 障害の程度により該当しない場合も あります	<input type="checkbox"/> 印鑑(朱肉使用) <input type="checkbox"/> 健康保険証 <input type="checkbox"/> 身体障害者手帳 <input type="checkbox"/> 愛の手帳(療育手帳) *お持ちの方のみ <input type="checkbox"/> 特定疾病療養受療証 *お持ちの方のみ <input type="checkbox"/> ご本人名義の銀行口座の通帳 *65歳以上の方のみ	

※1 運転免許証、パスポート、住民基本台帳カード(写真付)。その他については、電話等で必ず確認してください。

※2 本人以外が申請する場合や本人確認資料の種類によって、手続き・必要書類が異なります。必ず電話で確認の上、窓口に来てください。また、申請当日に証明書などが発行できない場合があります。

※3 お子様の誕生月、申請月によって必要な年度が違いますのでお問い合わせください。

裏面に続く

【青葉区での案内例】

- ・青葉区では、最初に転入手続を行う戸籍課で、他に必要な手続を案内するとともに、手続の簡素化のため、隣接する保険年金課に転入時に戸籍課で受け付けた書類を転送することとしている（戸籍課と保険年金課の内部事務の連携）。

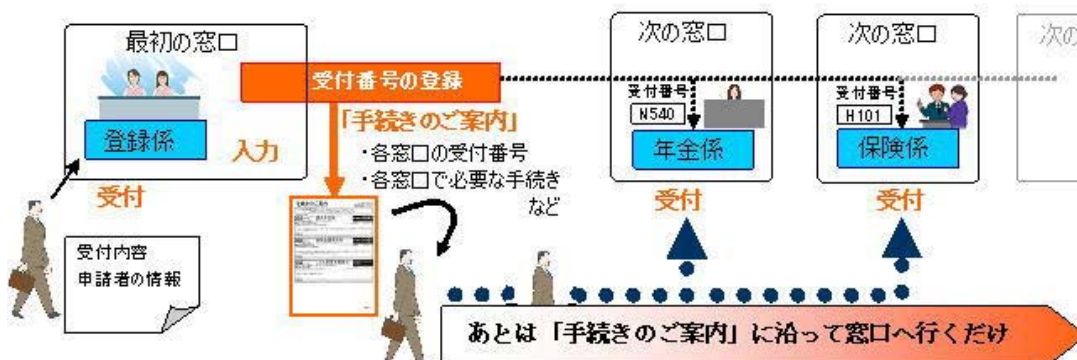
【神奈川区での案内例（窓口連携）】（参考）

- ・複数の窓口で手続が必要な場合、最初の受付窓口で「手続内容」と「申請者の情報」を入力すると、他の窓口の受付番号を一括で登録するとともに、最短ルートを自動検索して案内することで、来庁者の在庁時間の短縮を図るシステム「かめさぼ」を区独自に開発・導入した（平成19年12月稼働）。

- ・窓口連携システム「かめさぼ」の主な特徴



- ・窓口連携システム「かめさぼ」のイメージ



システム導入経費（約 1,200 万円）

【泉区の案内例】（参考）

- ・引越しの際に必要となる手続（転入・転出など住民異動届、印鑑登録、小中学校の転入学など）が集約化されている窓口（総合窓口）を設置しており、総合窓口で受けられない手続のみ各課へ案内している。

【他政令市における総合窓口の取組】（参考）

①浜松市

(1) 経緯

「市民を余分に歩かせない、待たせない窓口」をコンセプトに、市民サービスセンター（本市の行政サービスコーナーに相当）のオンライン化に合わせ、平成5年1月から総合窓口を導入した。

(2) 現状

平成19年度現在、各区の区民生活課（本市の戸籍課に相当）で戸籍・住民登録事務のほか、130種類程度の証明発行、届出・申請手続を行っており、引っ越しなどで多くの届出を出す来庁者には大変便利なものとなっている。

また市内44か所の市民サービスセンターでも、100種類程度の証明発行、届出・申請手続等が可能となっている。市民にとっては、公民館と併設されるなど市民に身近な場所で、各種手続を区役所同様に行えるメリットがある。

(3) 導入上の工夫

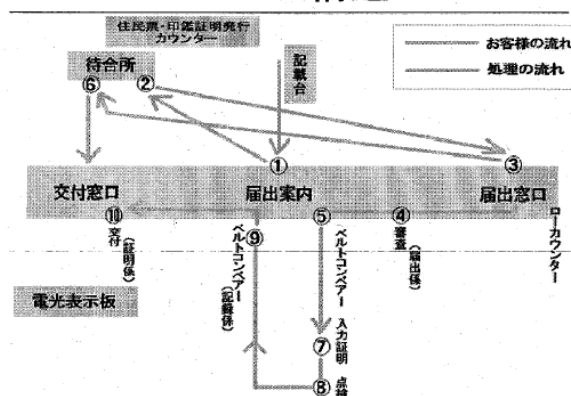
ハード面では、来庁者が手続に応じて無駄なく動け、内部事務もベルトコンベアーを活用して効率的に行えるようフロア構造を工夫している。

また「総合窓口システム」を開発し、戸籍、税、国民健康保険などのシステムと連動し多種類の届出等を一元的に処理すると共に必要な届出の手続漏れを未然に防ぐようシステム構築を行っている。

【浜松市（中区）総合窓口】



フロア構造



※浜松市視察者用資料から

②さいたま市

(1) 経緯

引っ越し、結婚及び出産といったライフイベントに関するワンストップサービスを実現する事業として、A・C・Mサークル（若手職員による自主研究グループ）から提案された「窓口申請パッケージ化事業」を、平成19年6月から開始した。当年度は見沼区役所で試行、平成20年5月から全区役所で導入される。

(2) 現状

区民課（本市の戸籍課に相当）に置かれた「パッケージ工房」で、ライフイベントに係る34種類の届出・申請手続に関する受付及び申請書記載指導を担当している（実際の事務処理は各担当部門で行う）。

また区民課には証明書発行の総合窓口である「証明申請窓口」を併せて設置し、証明書57種類を発行している。

【さいたま市（見沼区）パッケージ工房】

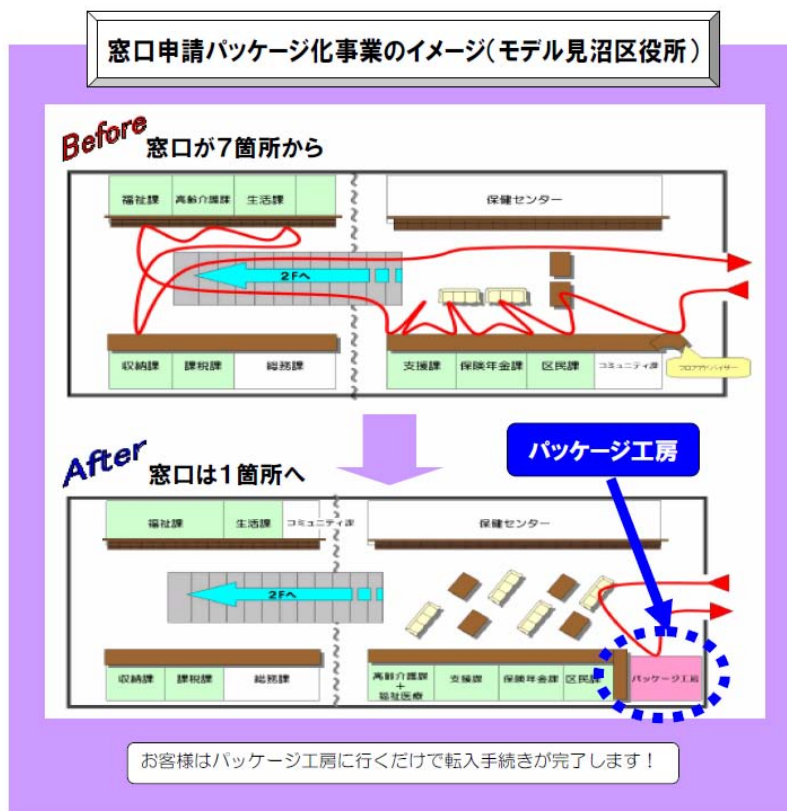


(3) 導入上の工夫

複数の窓口で届出・申請が必要となる手続を、「パッケージ工房」に集約することで、来庁者の「たらいまわし」を防止している。

さらに、区民課での記載指導と同時並行で各担当部署に書類を配送し、入力・作成・照合といった処理を並行的に行うことで、待ち時間の短縮も図っている。(一般的な転入事例によれば、1時間から30分程度へ短縮)

また、基幹系システムの改修は行わず、経費を最小限に抑えることを基本方針としている。



※さいたま市記者発表資料から

【総合窓口の実施についての課題】

総合窓口に取り組んでいる浜松市における、平成19年2月20日に公表された定期監査(財務監査)・行政監査結果報告によれば、「ワンストップ窓口(総合窓口)は、市民にとって大変便利な反面、手続に時間を要するものもあることから、一層の理解を得るよう工夫に努められたい。」とされている。

所管部署では平成19年度から、転入出などと同時に行う手続は区民生活課でワンストップサービスを行い、その他手続については長寿保険課(本市の保険年金課に相当)といった専門の部署で処理するよう、総合窓口の業務範囲を変更しているようである。

引っ越し、結婚等の際に来庁する市民にとって、多数の手続が1か所で完了する総合窓口は利便性の高いものである。

一方、一つの手続だけのために来庁した市民にとっては、同じ窓口で受け付けた場合、多数の手続を行う市民に時間がかかり、待ち時間が增大することがあるなど、運用次第で長所・短所が大きく変わってくる。

10 項目 市民対応・接遇の状況

監査対象区局 港南区、緑区、青葉区、行政運営調整局及び市民活力推進局

抽出した理由・着眼点の趣旨

広聴情報データにおいて職員の市民対応に関する苦情が多数寄せられていることなどから、市民対応・接遇の向上を図るための取組について監査を実施した。

区役所窓口サービスの現状等

【広聴情報データからみた現状】

平成18年度の「市民からの提案」など広聴情報データで、市民対応への苦情は763件と上位を占めている。中には区役所窓口で「私のことを「アンタ」といい、指を指しながら「身分証明書は？」と聞いてきた。」（「市民からの提案」から引用）といった、最低限の接客マナーも身につけていないケースも見られる。

<平成18年度広聴情報データの集計結果(抜粋)>

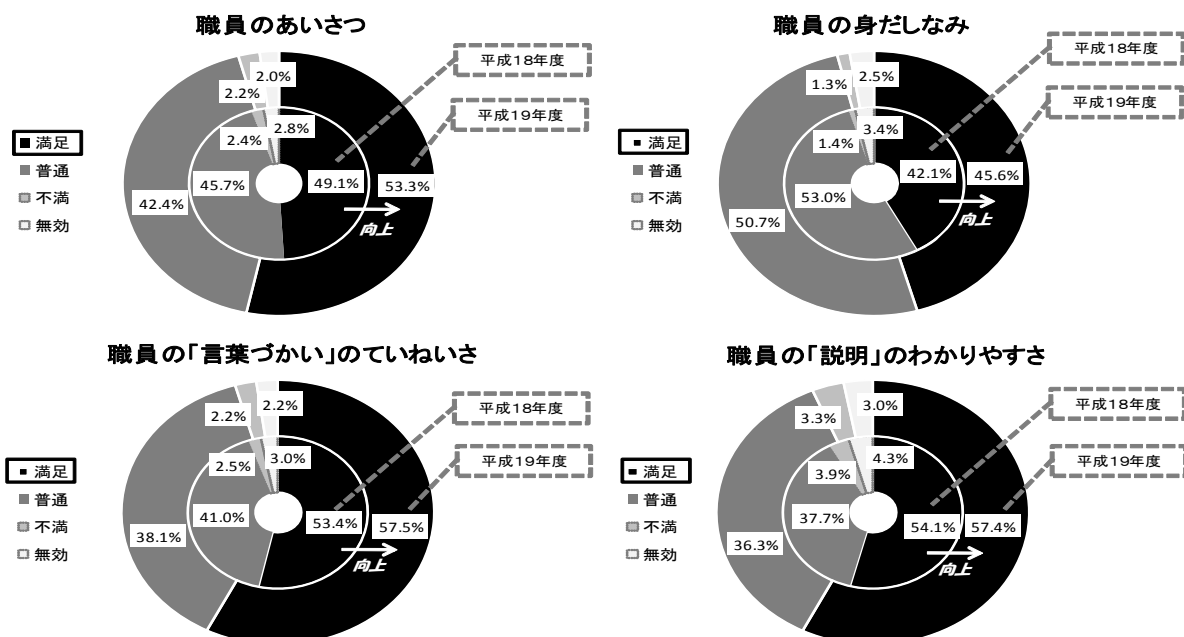
順位	内容 (中分類)	件数	主な内容 (小分類上位第2位まで表示)	
1	バス	2,105	バス計画・新設：920	その他バス：582
2	道路	1,634	道路改良・補修：478	その他道路：279
3	鉄道	1,141	駅：386	その他鉄道：245
4	市民対応	936	苦情：763	お礼：173
5	教育内容	593	教育内容：163	その他教育内容：138

【「窓口サービス満足度調査」からみた現状】

都市経営局では、平成17年度から、直接市民に対し職員の接遇などについての満足度をアンケートにより調査する、「窓口サービス満足度調査」を行っている。

平成19年度の結果は、対応関係の4項目すべてで「満足」の回答が平成18年度と比較して増加しており改善がみられるものの、「満足」の回答が過半数に達していない項目もある。

<平成19年度「窓口サービス満足度調査」集計結果(一部)>



【再任用職員・嘱託員等の人員配置】

窓口部門では、再任用職員・嘱託職員等の活用が進んでいる。

戸籍課と税務課の証明書発行窓口は、主として再任用職員等で運営している。

また、行政サービスコーナーは、ほとんどが一般嘱託職員で運営されている。

さらに、再任用職員の窓口サービス員を別途配置し、戸籍課や保険年金課といった来庁者の多い部門で、フロア案内や申請書記載説明などを行っている。

<各区の人員配置状況（管理職を除く）>

（単位：人）

	戸籍課	うち	うち	うち	うち	税務課	うち	うち	うち	うち	保険年金課	うち	うち	うち	うち
		再任用職員	再雇用嘱託員	一般嘱託員	アルバイト		再任用職員	再雇用嘱託員	一般嘱託員	アルバイト		再任用職員	再雇用嘱託員	一般嘱託員	アルバイト
港南区	40	2	4	12		55	4	3	1		30			5	
緑区	28	2	2	6	1	43	2	3			25			4	
青葉区	47	3	3	7	3	62	2	2	1		33			6	

※平成19年4月人事異動後時点、行政サービスコーナーを含む。

なお、証明書発行窓口担当職員の業務経験は、次のとおりとなっている。

<平成19年度再任用職員等（証明書発行窓口担当）業務経験状況>

	戸籍課			税務課		
	経験者	未経験者		経験者	未経験者	
3区合計の割合	100%	50%	50%	100%	100%	0%
港南区	5人	2人	3人	5人	5人	0人
緑区	3人	2人	1人	4人	4人	0人
青葉区	6人	3人	3人	4人	4人	0人

※平成19年4月人事異動後時点

<課題>

税務課は過去に税務経験のある職員が多いが、戸籍課では戸籍業務未経験者や事務職以外の者も多く配置されている。人事施策との連携で窓口担当職員の専門性をより高める必要がある。

なお、再任用職員については、「給与に関する報告及び勧告」（平成19年9月横浜市人事委員会勧告）で「高齢職員の知識・経験が効果的に活かせるような制度の運用が望ましい」と

されている。

人事施策として、再任用職員の人員配置にあたっては、他区で同一事務を担当していた者や、保育所など日常的に市民と接している部署の経験者を窓口職場に配置するなど、適材適所となるよう努めている。

また、より一層知識・経験を生かすことができるよう、平成20年度配置からいわゆる「立ち上がり」*の運用を柔軟化することとした。

※「立ち上がり」＝知識・経験を生かすことや執行体制確保の観点から利点が大いだと判断される場合に限り、再任用職員を退職時の職場にそのまま配属すること。

加えて、平成19年度からは再任用職員にも人事考課を導入した。これにより再任用職員が、今まで以上に自らの職務を明確に理解し、その上で目標をもって業務遂行できる環境が整った。

また、研修の充実といった改革も進めており、今後窓口職場の再任用職員について資質向上が期待される。

【接遇研修・業務研修】

従来から、応対・接遇に関しては各区が自主的に取り組んでおり、接遇研修は各区とも、一般職員転入者等に対して実施している。

<平成19年度 接遇研修実施状況>

	実施日	参加者 (管理職を除く)	うち 戸籍課	うち 税務課	うち サービス課	うち 保険年金課
港南区	10/25、11/7	38人 (6%)	1人 (2%)	10人 (17%)	4人 (6%)	8人 (26%)
緑区	11/27、12/06 12/14、12/20	32人 (8%)	3人 (11%)	5人 (12%)	6人 (9%)	2人 (9%)
青葉区	10/29、10/30 2/28	100人 (19%)	14人 (32%)	11人 (18%)	14人 (15%)	2人 (6%)

※ () 内は参加率

なお、多くの区では、接遇状況の第三者評価を導入している（監査対象区では、青葉区が実施済み、緑区が今年度実施を計画、港南区は接遇を含む窓口改善について実施）。接遇研修と連携している事例も見受けられ、接遇改善に大きな効果が見込まれる。

業務の専門知識については、区役所証明発行窓口の新規再任用職員に対して所管局を中心に初任者業務研修を実施(2月下旬)しているが、行政サービスコーナーの一般嘱託職員については、雇用契約等の問題から着任前の研修を行っていない。そのため業務知識の習得は職場内研修中心となっている。

<コスト等>

(研修経費と参加者数)

1 港南区

平成19年度研修費(予算額) 111万円

10月・11月研修参加者数61人(管理職を除き39名)

2 青葉区

平成19年度研修費(予算額) 84万円

10月研修の参加者数122人(管理職を除き78名)

<課題>

来庁者の多い窓口職場における平成19年度の接遇研修参加率は3分の1未満となっており、参加者が少数にとどまっている。接遇改善のためには全体の底上げが重要であり、職員配置換えのサイクルも踏まえ、一定年数の間に全員が参加できることを目指した、参加率向上への取組が必要である。

一般職員等への接遇研修がおおむね年度後半に実施されているが、接遇マナーの早期浸透の観点から、転入者等の配属後、極力早い時期に実施することが重要である。また、先行実施している区の事例を参考に、研修と連携した第三者評価を継続的に行うことで、接遇能力向上に資するPDCAサイクルを構築することが重要である。

行政サービスコーナーの一般嘱託職員については、組織的な研修が行われていない。一般嘱託員が必要な専門知識を円滑かつ体系的に習得できるよう、専門の業務研修を実施する必要があると考える。

【市全体の改善の取組・・・「区役所窓口サービスの総合的な向上策」について】

市民活力推進局は平成19年度から「区役所窓口サービスの総合的な向上策」として、「横浜市区役所窓口サービス標準」の策定に取り組んでいる。

サービス標準は、「魅力ある窓口づくりモデル事業」としてモデル区(旭区・港北区)とともに策定中(平成20年2月現在)であるが、次のように構成される。

① 基本理念(窓口サービス憲章)

窓口の職員が常に持ち続けるべき考え方や姿勢にかかる基本理念

② 窓口対応標準

区役所窓口職員の職員が窓口を訪れる区民=お客様に対し、窓口サービスを提供する上で日々実践する標準対応を基本理念に基づき定めたもの

③ 窓口環境標準

お客様をお迎えするにふさわしい区役所の窓口環境を整えるために実践すべきことを基本理念に基づき定めたもの

11	項目	窓口改善に係る外部評価
監査対象区局	港南区	
抽出した理由・着眼点の趣旨		
港南区で取り組んでいる窓口改善に係る外部評価について、その実施状況を監査した。		
区役所窓口サービスの現状等		
<p>平成16年度から、「民感区役所アドバイザー」として、民間企業で接客サービスに携わっている方や区役所を利用している方の視点で、区役所のサービスや職員の応対・設備等を評価してもらい、それを改善に活かす取組を行っている。</p> <p>【平成18年度の実施状況】 平成19年3月実施（民感区役所アドバイザー2名により各フロアの窓口をチェック）</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>〔民感区役所アドバイザーによる主な指摘事項（平成18年度）〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コンシェルジュがとてもよい（区政推進課） ・ ソファが少なく、記載台と接近しすぎている（戸籍課） ・ 足の不自由な方のための椅子と机があるとよい（戸籍課） ・ 書き損じをすぐにシュレッダーしているのが良い（戸籍課） ・ 記入例が分かりやすい（戸籍課） ・ 窓口対応の音が大きくて分かりやすい（戸籍課） ・ 案内係がいてよい（戸籍課） ・ 相談の音が待合スペースまで聞こえる可能性がある（サービス課） ・ 説明の際の表情にあまり変化がない（サービス課） ・ 待合スペースや窓口カウンターなどが狭い（サービス課） ・ カウンターが高すぎる（税務課） ・ 年配の方の対応が良い（税務課） ・ 全体的に各自の仕事にまじめに取り組んでいる姿がよくわかる </div> <p>【平成19年度の実施状況】 平成20年3月実施（バリアフリーの観点から窓口レイアウトを評価）</p> <p><コスト等> 10,000円の謝礼（図書カード、一人当たり5,000円）で執行（平成18年度決算額）</p> <p><課題> 民感区役所アドバイザーによる評価が3月に実施されており、改善の成果が可能な限り早い時期に区民に提供できる体制となっていない。</p>		
参 考		
平成18年度に評価を依頼した民感区役所アドバイザー <ul style="list-style-type: none"> ・ 株式会社高島屋横浜店 販売教育担当 ・ 株式会社京急百貨店 顧客サービス担当 		

12 項目 身だしなみ向上プロジェクト

監査対象区局 緑区

抽出した理由・着眼点の趣旨

緑区では独自の取組として、平成19年度に「身だしなみ向上プロジェクト」を行っている。窓口職場は、日ごろの執務態度・身だしなみによって市民に悪印象を与えやすいため、改善の取組が重要であると考え、市民応対・接遇の向上が図られているか監査を実施した。

区役所窓口サービスの現状等

【身だしなみアンケート 概要】

実施趣旨:身だしなみのどこに気をつけるべきか、区民・職員の意見を比較することで、清潔感アップを図る。

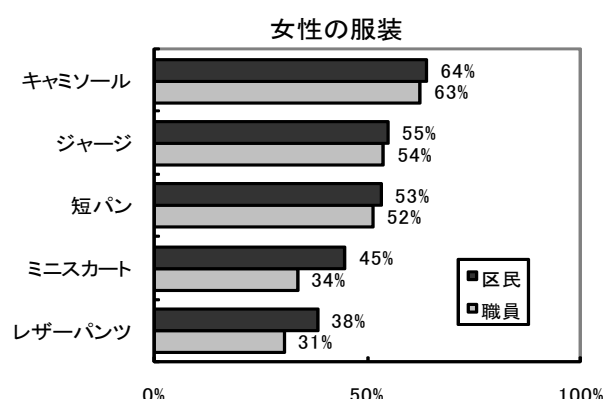
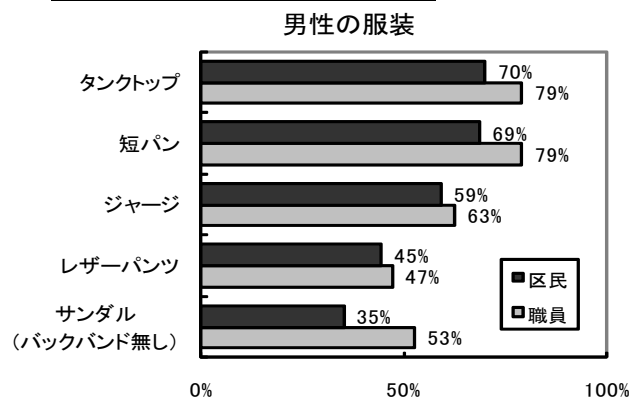
実施期間:平成19年9月3日~14日
有効回答数:区民 429件
職員 163件

<アンケート回答者属性>

	20代以下	30代	40代	50代	60代以上	無回答	合計
区民	63	101	69	72	111	13	429
男性	18	40	19	14	52	6	149
女性	44	61	50	56	54	4	269
無回答	1	0	0	2	5	3	11
職員	20	29	45	54	10	5	163
男性	8	14	23	40	7	2	94
女性	12	14	22	13	1	0	62
無回答	0	1	0	1	2	3	7

<アンケート集計結果(抜粋)>

[質問] 「区役所職員として、お客様に対応する際の身だしなみで気になる又はふさわしくないと思われる服装に○をつけてください」



【事業の経緯及び今後の展開】

平成18年度の窓口サービス満足度調査の結果、緑区は11項目中の10項目で、「満足である」割合が全市平均を上回ったが、唯一「職員の身だしなみ」だけが全市平均を下回っていた。これを踏まえ、平成19年度に「身だしなみ向上プロジェクト」を設置した。

アンケート結果を受けてプロジェクト内で分析、その後、身だしなみの基本づくり (NG集を基本としつつ推奨できる服装も提言) を行った。

身だしなみ改善の取組として評価できるうえ、窓口サービス満足度調査から問題点を分析し、区独自のアンケートで区民・職員の感覚差をすり合わせるなど、区民の意見・認識を極力詳しく把握し取り入れる手法は、行政が独善に陥らない手法として他事業でも有効と考える。

13	項目	窓口・電話対応調査及び接遇研修																																									
監査対象区局	青葉区																																										
抽出した理由・着眼点の趣旨																																											
<p>平成18年度の広聴情報データをみると、市全体で市民対応への苦情が763件あった。青葉区では外部の調査機関に委託して、窓口及び電話の対応についての調査・研修を行っているため、これらの取組が区民満足度の向上につながっているかについて監査を実施した。</p>																																											
区役所窓口サービスの現状等																																											
<p>【委託業務の概要】 外部機関への委託により、青葉区役所内の窓口・電話対応について調査を行い、併せて調査結果の講評及び接遇研修を行っている。</p>																																											
<p>【調査・研修の流れ】</p>																																											
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>① 第1回窓口・電話調査（平成19年9月下旬～10月上旬）</p> </div>																																											
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>◇外部機関の調査員が市民を装って窓口・電話の対応について調査（いわゆる覆面調査を実施）</p> </div>																																											
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>② 第1回調査に基づく、講評・研修を実施（平成19年10月下旬）</p> </div>																																											
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>1 調査の結果・講評（調査結果報告書から）</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 電話対応調査の結果は、『（5段階評価で）「評価3」、「評価2」、「評価1」が中心であり、決して良いと言える得点ではありません。今一度接客対応の基本を見直す必要を感じます』となっていた。 ➢ 窓口対応調査の結果は、『（5段階評価で）「評価4」、「評価3」が中心であり、総体的に接客対応の悪い課はない』となっていた。 <p>2 講評に基づく接遇研修 調査結果に基づき①管理職研修、②職員研修を行い、また、指摘された課題については、各課で改善策を検討した。</p> </div>	<p style="text-align: center;"><第1回調査結果></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">課</th> <th style="width: 35%;">電話対応</th> <th style="width: 35%;">窓口対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>総務課</td><td>1</td><td>4</td></tr> <tr><td>区政推進課 1</td><td>1</td><td>4</td></tr> <tr><td>区政推進課 2</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>地域振興課</td><td>1</td><td>2</td></tr> <tr><td>戸籍課 1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>戸籍課 2</td><td>1</td><td>3</td></tr> <tr><td>税務課 1</td><td>2</td><td>4</td></tr> <tr><td>税務課 2</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>区会計室</td><td>1</td><td>3</td></tr> <tr><td>福祉保健課</td><td>1</td><td>4</td></tr> <tr><td>サービス課</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>保険年金課</td><td>3</td><td>3</td></tr> <tr><td>生活衛生課</td><td>2</td><td>4</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※5段階評価での点数</p>	課	電話対応	窓口対応	総務課	1	4	区政推進課 1	1	4	区政推進課 2	2	3	地域振興課	1	2	戸籍課 1	2	3	戸籍課 2	1	3	税務課 1	2	4	税務課 2	2	3	区会計室	1	3	福祉保健課	1	4	サービス課	2	3	保険年金課	3	3	生活衛生課	2	4
課	電話対応	窓口対応																																									
総務課	1	4																																									
区政推進課 1	1	4																																									
区政推進課 2	2	3																																									
地域振興課	1	2																																									
戸籍課 1	2	3																																									
戸籍課 2	1	3																																									
税務課 1	2	4																																									
税務課 2	2	3																																									
区会計室	1	3																																									
福祉保健課	1	4																																									
サービス課	2	3																																									
保険年金課	3	3																																									
生活衛生課	2	4																																									
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>③ 第2回窓口・電話調査（平成20年1月下旬）</p> </div>																																											
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>④ 第2回調査に基づく、講評・研修を実施（平成20年2月下旬）</p> </div>																																											

【第三者評価等の継続的な実施】

単発的な第三者評価では、その時点で担当していた職員だけが評価されることになるため、職場全体の接客能力が十分評価できないおそれもある。したがって、継続的に第三者評価等を行うことで、接客に係る問題点の把握や研修の効果測定を行っていくことが効果的である。

<コスト等>

1 委託料84万円（予算額）

- ・第1回研修参加者数122人

管理職向け：参加者44名、参加率66%

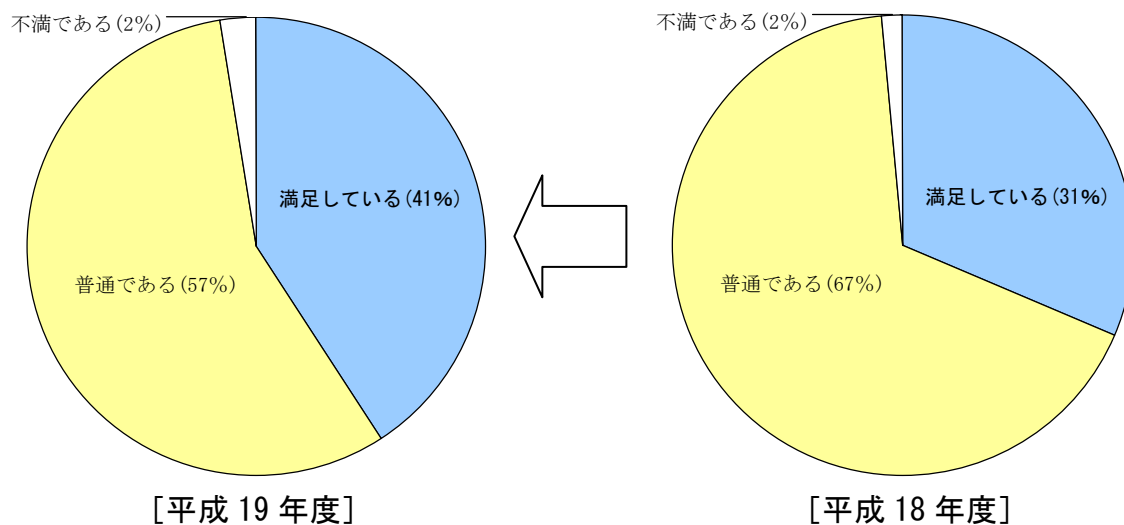
職員向け：参加者78名、参加率15%

- ・第2回は2月下旬

2 窓口サービス満足度調査結果

平成19年度の青葉区の調査結果をみると、青葉区の窓口の全体的な印象は、「満足している」が41%と平成18年度から10ポイント増加している。

<青葉区の窓口の全体的な印象>



14 項目 窓口連携向上のための全課業務基礎知識講座

監査対象区局 緑区

抽出した理由・着眼点の趣旨

平成18年の広聴情報データベースで「案内不備」に関する要望は39件あった。いわゆる「たらいまわし」を防ぐためには、多くの職員が他部門の業務知識を身に付けることで、確実に来客案内できる研修制度が有効と考える。緑区で、改善の取組が行われていたため監査を実施した。

区役所窓口サービスの現状

【取組状況】

各課係別に、「窓口案内・問い合わせに関する業務のポイント」や「お客様から問い合わせ想定Q&A」等をまとめ、業務に精通した職員が説明する「お客様を案内するための業務基礎知識」研修を、平成17年度から行っている。

平成19年度は、10月9日・12日の2回開催され、参加者は延べ63人。

他部門業務の基礎知識を習得することで部門間の垣根を低くし、来庁者を適切に担当部署に案内することで行政窓口でよく批判される「たらいまわし」を防ぐことができると考える。

港南区・青葉区においても部門間連携の取組が各区独自の視点で行われており、課を越えた連携が期待される。

緑区「お客様を案内するための業務基礎知識」研修資料(例)

(様式2)

生活衛生課環境衛生係

窓口番号 2-8

電話番号 2368・2369

窓口連携向上のための業務基礎知識研修資料

1 窓口案内・問い合わせに関する業務のポイント

別紙「福祉保健センター生活衛生課環境衛生係の仕事」参照。

2 お客様からの問い合わせ想定Q&A

	お客様からの問い合わせ (Q)	お客様への回答 (A)
1	害虫 (ネズミ・ダニ・スズメバチなど) の駆除を行ってほしい。	ねずみ・昆虫の相談は、生活衛生課環境衛生係相談を受け付けておりますが、駆除は行っていません。 駆除業者の紹介や自主防除方法と生態について説明しています。
2	野生鳥獣 (はと、ヘビなど) の被害等、どうしたらよいのか。	野生鳥獣は、自然の中での生き物なので対応できません。 野生鳥獣の捕獲の許可については、県の野生鳥獣担当が担当しています。
3	アライグマ、ハクビシン、カラスにより、被害があるがどうしたらいいか	相談内容を野生生物担当(環境創造局環境活動事業課)へ連絡し、捕獲、巢落としの業者紹介を行っています。

3 その他、気をつけてほしいこと、お願いしたいこと

【間違えやすい業務】

- ① ゴみの処理 (動物の死骸) については、資源循環局緑事務所です。
- ② 事業所などからの悪臭・騒音については、環境創造局環境保全部規制指導課です。
- ③ 公園や街路樹の害虫については、所管している土木事務所です。

【お願いしたいこと】

- ①生活衛生課で昆虫 (ハチ等) 駆除は行っておりませんので、「駆除している」とは言わないでください。

<緑区以外の部門間連携の取組>

区名	取組名称
港南区	センター スキルアップ研修
青葉区	逆引きマニュアル

15	項目	証明書発行における誤交付																																		
監査対象区局	港南区、緑区及び青葉区																																			
抽出した理由・着眼点の趣旨																																				
<p>証明等発行窓口における誤交付がいまだに見られる中、その防止対策のうちでも効果が高いと考えられるダブルチェックについて、その実施状況について監査を実施した。</p>																																				
区役所窓口サービスの現状等																																				
<p>本市における戸籍課及び税務課の証明書発行について、誤交付の状況は次のとおりとなっている。</p> <p style="text-align: center;">過去3年間の誤交付発生件数（全市分）</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成17年度</th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度 (9月末現在)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>戸籍課</td> <td>34件</td> <td>23件</td> <td>8件</td> </tr> <tr> <td>税務課</td> <td>14件</td> <td>12件</td> <td>2件</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">監査対象3区の戸籍課、税務課証明書発行における誤交付の記録(平成18年度以降)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>区名</th> <th>発生日</th> <th>誤交付書類</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">港南区</td> <td>H19. 7. 3</td> <td>家屋課税台帳登録事項証明書</td> </tr> <tr> <td>H19. 1. 9</td> <td>固定資産評価証明書</td> </tr> <tr> <td>H18. 6. 27</td> <td>住民票の写し</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">緑区</td> <td>H19. 11. 19</td> <td>住民票の写し</td> </tr> <tr> <td>H19. 10. 3</td> <td>戸籍謄本</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">青葉区</td> <td>H18. 9. 1</td> <td>住民票の写し</td> </tr> <tr> <td>H18. 7. 12</td> <td>印鑑登録証明書</td> </tr> <tr> <td>H18. 4. 22</td> <td>印鑑登録証明書、印鑑登録証</td> </tr> </tbody> </table> <p>証明書発行における誤交付の件数は減少してきているが、区民の行政に対する信頼性を確保するため、引き続き、誤交付を未然に防止するための対策を講じる必要がある。これについては、特に、証明書発行の事務処理（受付→作成→交付）においてダブルチェックを行うことが有効と考えられる。</p> <p>このため、監査対象3区の現状を確認したが、緑区の戸籍課戸籍係における証明書発行及び3区の税務課証明書発行について、ダブルチェックが行われていなかった。</p> <p>また、ダブルチェックを徹底する上で、チェック者が証跡を残す手続は不可欠なものと考えられるが、上大岡駅行政サービスコーナーにおいて、これがなされていなかった。</p> <p>なお、ダブルチェックを実効あるものとするために、住民票の写しの印字（約9ポイント文字）を大きくするなど、ハード面からのバックアップの検討が必要な側面も認められた。</p>				平成17年度	平成18年度	平成19年度 (9月末現在)	戸籍課	34件	23件	8件	税務課	14件	12件	2件	区名	発生日	誤交付書類	港南区	H19. 7. 3	家屋課税台帳登録事項証明書	H19. 1. 9	固定資産評価証明書	H18. 6. 27	住民票の写し	緑区	H19. 11. 19	住民票の写し	H19. 10. 3	戸籍謄本	青葉区	H18. 9. 1	住民票の写し	H18. 7. 12	印鑑登録証明書	H18. 4. 22	印鑑登録証明書、印鑑登録証
	平成17年度	平成18年度	平成19年度 (9月末現在)																																	
戸籍課	34件	23件	8件																																	
税務課	14件	12件	2件																																	
区名	発生日	誤交付書類																																		
港南区	H19. 7. 3	家屋課税台帳登録事項証明書																																		
	H19. 1. 9	固定資産評価証明書																																		
	H18. 6. 27	住民票の写し																																		
緑区	H19. 11. 19	住民票の写し																																		
	H19. 10. 3	戸籍謄本																																		
青葉区	H18. 9. 1	住民票の写し																																		
	H18. 7. 12	印鑑登録証明書																																		
	H18. 4. 22	印鑑登録証明書、印鑑登録証																																		

監査対象3区の戸籍課及び税務課証明書発行に係るダブルチェック実施状況

港南区	戸籍課	実施
	税務課	未実施
	上大岡駅行政サービスコーナー	実施（確認のチェック記載なし）
	港南台行政サービスコーナー	実施
緑区	戸籍課	戸籍係において未実施
	税務課	未実施
	長津田駅行政サービスコーナー	実施
青葉区	戸籍課	実施
	税務課	未実施
	あざみ野駅行政サービスコーナー	実施

<課題>

証明書発行における事務処理（受付→作成→交付）においてダブルチェックを行うことが有効と考えられるが、実施されていない緑区の戸籍課戸籍係について、他の区との比較検討により、実施できない原因の把握を行う必要がある。同じく、税務課証明書発行については、3区ともダブルチェックが実施できていないため、戸籍課の証明発行窓口との比較検討により、ダブルチェックが実施できない原因の把握を行う必要がある。

また、ダブルチェックを徹底する上で、チェック者が証跡を残す手続は不可欠なものと考えられるが、上大岡駅行政サービスコーナーにおいては、これがなされていなかった。

<監査期間中の対象区への対応>

港南区、緑区及び青葉区の窓口では、ダブルチェックを徹底するよう改善した。また、上大岡行政サービスコーナーでは、証跡を残し、ダブルチェック実施の確認ができるよう改善した。

16	項目	区民相談事業										
監査対象区局		港南区、緑区及び青葉区										
抽出した理由・着眼点の趣旨												
区民に身近な相談場所としてニーズが高い区民相談事業について、事業が円滑に行われているかなどについて監査を実施した。												
区役所窓口サービスの現状等												
【趣旨・実績】												
複雑・多様化した市民生活の安定のため、弁護士、司法書士などの専門相談員による面接相談等を行う事業である。												
<平成18年度区民相談の区別実績(件)>												
区名	法律	交通事故	税務	登記	人権	行政	消費生活	住宅	マンション	中小企業	公証	合計
鶴見区	561	40	15	52	0	0	3	13	3	0	27	714
神奈川区	378	36	25	38	0	38	1	3	0	4	52	575
西区	226	23	0	0	0	2	0	4	1	0	0	256
中区	196	0	0	0	0	5	2	2	1	0	26	232
南区	333	40	0	56	0	0	4	1	0	9	34	477
港南区	455	53	35	37	0	2	0	9	6	0	37	634
保土ヶ谷区	289	65	11	0	0	7	0	2	2	0	45	421
旭区	390	65	0	0	0	62	8	7	4	0	35	571
磯子区	298	34	0	0	0	0	0	5	4	0	27	368
金沢区	513	57	31	44	0	3	0	2	1	5	23	679
港北区	321	56	21	19	0	2	1	8	3	0	60	491
緑区	469	28	16	12	0	11	7	4	3	0	27	577
青葉区	1,172	54	57	55	0	17	5	6	5	0	46	1,417
都筑区	533	48	47	0	0	1	0	4	3	0	41	677
戸塚区	302	70	0	0	0	0	4	8	2	0	116	502
栄区	366	44	31	0	0	0	0	0	3	0	23	467
泉区	334	76	0	0	0	0	0	2	1	0	92	505
瀬谷区	266	61	28	28	0	26	7	5	4	0	31	456
合計	7,402	850	317	341	0	176	42	85	46	18	742	10,019
※ 法律相談は、相談の内容ごとに数えているため、実際に相談が行われた回数(コマ数)と異なる場合がある。												
各区において、法律相談は、区民相談の中でも大きな割合を占めている。												
区民相談はいずれも無料で行っているが、監査対象の3区の状況を聞き取りしたところ、法律相談については、予約をしてから相談するまでの期間が2週間から4週間程度であるとのことであった。												

<平成19年度の各区法律相談実施日等>

区役所	実施日	年間回数	相談時間	備考
鶴見区	毎週金曜日	48回	20分	13:00～16:00
神奈川区	毎週金曜日	48回	25分	13:00～16:00
西区	第1・2・3木曜日	33回	25分	13:00～16:00
中区	毎週火曜日	51回	30分	13:00～16:00
南区	毎週火曜日	51回	25分	13:00～16:00
港南区	毎週金曜日、第2・4月曜日 毎月第4土曜日	79回	20分	金曜日と第2・4月曜日 13:00～16:00 毎月第4土曜日 9:30～12:00
保土ヶ谷区	毎週火曜日	51回	30分	13:00～16:00
旭区	毎週木曜日 第2・第4火曜日	73回	30分	13:00～16:00
磯子区	毎週火曜日 毎月第2土曜日	63回	30分	毎週火曜日 13:00～16:00 毎月第2土曜日 9:30～12:00
金沢区	毎週月、木曜日	93回	30分	13:00～16:00
港北区	毎週水曜日	51回	25分	13:00～16:00
緑区	毎週金曜日、第1・3月曜日	70回	25分	13:00～16:00 (平成19年度から20分→25分に変更)
青葉区	毎週火、水、木曜日	151回	20分	火・水曜日 13:00～16:00 木曜日 9:00～12:00
都筑区	毎週火、木曜日	100回	30分	13:00～16:00
戸塚区	毎週金曜日	48回	20分	13:00～16:00
栄区	毎週水曜日 第2・第4金曜日	73回	30分	13:00～16:00
泉区	毎週月曜日、第1・3水曜日	67回	30分	13:00～16:00
瀬谷区	毎週水曜日	51回	30分	13:00～16:00

委託料（平成19年度契約額）は、1回（3時間）当たり25,000円

【法律相談の実施件数と空き件数】

監査対象である港南区、緑区及び青葉区の3区について、法律相談の実施状況を調べたところ、予約をしてから相談するまでの期間が2週間から4週間程度となっている一方で、平成18年度実績では、当日キャンセルなどで空いてしまった割合（以下「キャンセル率等」という。）が、結果として1割を超えていた。

なお、港南区では、予約可能期間を2週間後までに短縮した結果、キャンセル率等が17.2%から3.3%に改善した（平成19年4月から8月までの実績）。

<課題>

緑区及び青葉区では、平成19年度も引き続き、結果としてキャンセル率等が1割を超えていた。

<監査期間中の対象区の対応>

緑区は、キャンセル率等の低減策として、予約の受付を「相談日の2週間前から開始」に短縮することとし、広報よこはま緑区版（平成20年5月号）でその周知を行うこととした。

<法律相談の開催件数と空き件数>

	平成 18 年度			平成 19 年度 (4～8月)		
	港南区	緑区	青葉区	港南区	緑区	青葉区
法律相談の開催件数	545 件	552 件	1,329 件	242 件	180 件	585 件
相談を行った件数	451 件	469 件	1,147 件	234 件	155 件	515 件
空き件数	94 件	83 件	182 件	8 件	25 件	70 件
(キャンセル率等)	(17.2 %)	(15.0 %)	(13.7 %)	(3.3 %)	(13.9 %)	(12.0 %)

【相談カードの記載内容とニーズ把握】

法律相談では、問題に対しての対処方法や法的手段の手続の仕組み等について弁護士からアドバイスを受けられることになっているが、相談の対応記録（相談カード）をみると、

- ① 別の相談機関を紹介しているケース（平成18年度は12.8%から13.5%）
- ② 相談カードに記載内容がないケース（平成18年度は 1.7%から 4.0%）となっていた。

<課題>

利用者の感想や意見を収集するアンケートなどについては、個人情報保護や相談の秘匿性に配慮したため行っていなかったが、利用者の満足度の向上を図るためには、現在の運営方法の検証なども含めて定期的なニーズ把握を行う必要がある。

<法律相談件数と照会件数等>

	平成 18 年度			平成 19 年度 (4～10月)		
	港南区	緑区	青葉区	港南区	緑区	青葉区
法律相談件数 (a)	451 件	469 件	1,147 件	308 件	211 件	724 件
相談機関等の紹介件数 (b)	61 件	60 件	153 件	37 件	38 件	79 件
相談票が白紙の件数 (c)	18 件	13 件	20 件	1 件	2 件	17 件
(紹介割合) (b/a)	(13.5%)	(12.8%)	(13.3%)	(12.0%)	(18.0%)	(10.9%)
(白紙割合) (c/a)	(4.0%)	(2.8%)	(1.7%)	(0.3%)	(0.9%)	(2.3%)

【他機関との連携】

法律相談については、予約段階で相談の概要を聞き取った際に、必要に応じて日本司法支援センター（法テラス）や弁護士会を紹介している。

相談後に別の相談機関を紹介しているケースが1割以上あるため、今後とも、法テラスのほか、市民活力推進局や神奈川県が行っている法律相談など、他機関との連携を図って事業を進めていく必要がある。

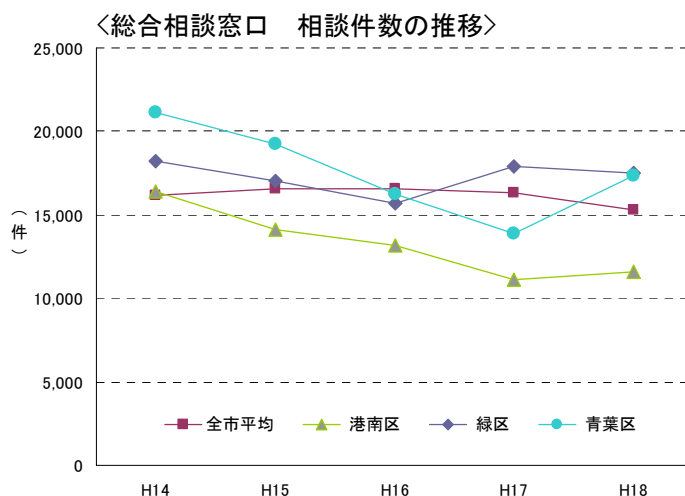
- ・ 横浜弁護士会は、法律相談（一般相談）などで、45分7,875円、多重債務、消費者被害相談などは30分無料となっている。
- ・ 法テラスでは、民事法律扶助業務として資力の乏しい人向けに無料法律相談を行い、必要な場合、弁護士又は司法書士の費用の立替えを行っている。
また、法テラスのコールセンターでは、電話やEメールによる相談及び情報提供を行っている。

17	項目	サービス課における窓口体制と相談実績
監査対象区局	港南区、青葉区、緑区及び健康福祉局	
抽出した理由・着眼点の趣旨		
市民にとって、福祉と保健についての最初の相談窓口であるサービス課の窓口体制と相談実績について監査を実施した。		
区役所窓口サービスの現状等		
【サービス課の窓口体制】		
区役所標準形におけるサービス課の役割分担は、福祉と保健についての総合相談窓口である福祉保健相談係と専門的な援助を行う各支援担当に分かれている。		
◇福祉保健相談係		
福祉保健相談係の総合相談窓口では、「介護が必要になった」、「子どもを保育園に入りたい」、「障害者手帳を取得したい」、「母子健康手帳が欲しい」などの福祉と保健に関する様々な相談を一つの窓口で受け付けている。		
初回の相談は、相談内容に応じて、福祉保健相談係に属する社会福祉職又は保健師等が対応し、総合相談票を作成のうえ、継続的な支援を必要とする場合は、各支援担当に引継ぎを行う。		
◇支援担当	区役所標準形におけるサービス課の各支援担当には、障害者支援担当、保護担当、高齢者支援担当、介護保険担当、子ども家庭支援担当及び保育担当があり、対象別に専門の社会福祉職や保健師等が相談及び支援を行っている。	
◇各区の窓口	<p>平成14年1月に各区役所に福祉保健センターを開設、障害者や子どもなど幅広い対象者の福祉保健ニーズを総合的に相談できる「総合相談窓口」を設置した。</p> <p>一方、平成16年度から「区長による自立的な組織機構の組換え」により、地域において満足度の高いサービスを提供するため、次のように、各区の地域特性などを反映した独自の組織編制や人員配置が行われている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3区では、生活保護及び児童手当に関する相談や申請は総合相談窓口で受け付けず、初回相談から独立した窓口で対応している。 また、緑区では、総合相談窓口と障害者支援担当の事務室が離れているため、精神障害に関する相談については個別の窓口を設けている。 ・港南区では、保護担当と生活保護費の支給等の業務を行っている福祉保健課運営係との連携を強化するため、平成19年度から区長の組織自律編成により保護担当を福祉保健課に配置している。 	

・青葉区では、平成19年度の一般職員異動後、福祉保健相談係に社会福祉職及び保健師を配置せず、各支援担当の社会福祉職及び保健師がローテーションで、相談・申請に対応している。7月からは、内容別に専門とする職員がその分野の相談・申請を受ける体制をとることにより、初回相談から継続的支援まで一体となったサービスを提供している。

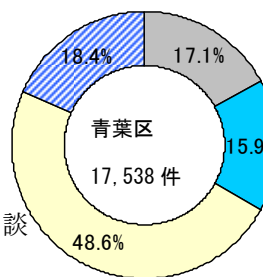
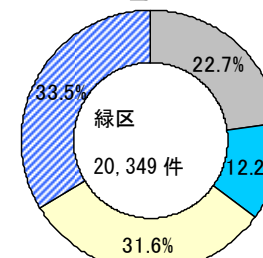
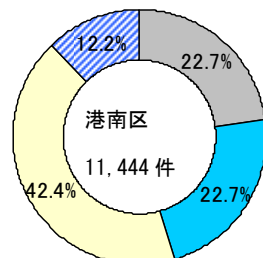
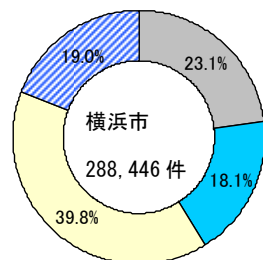
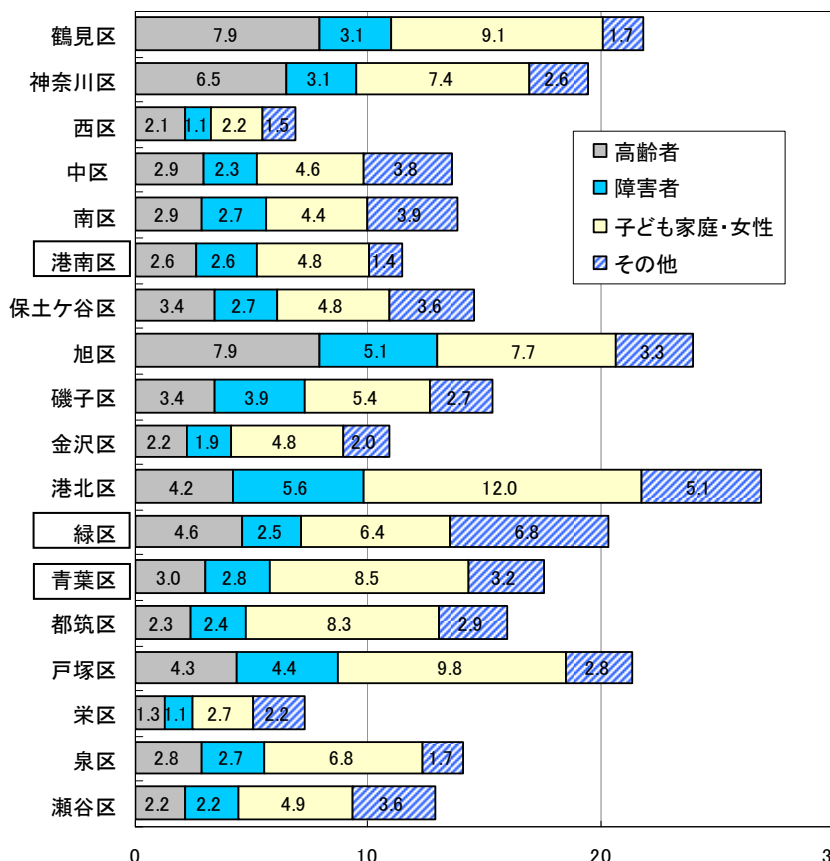
【総合相談窓口 相談件数の推移】

福祉保健相談係で受けた窓口及び電話での相談件数は次のとおりである。



【総合相談窓口 平成18年度相談内容別件数と割合】

※相談内容別件数については、一度に複数の内容を相談する場合があるため、相談件数とは一致しない。



※主な相談内容

高齢者：要介護認定申請、介護保険サービス等に関する相談

障害者：手帳の申請や手当に関する相談

子ども家庭・女性：母子健康手帳、保育所入所、母子手当、児童虐待等に関する相談

その他：入院、転院、疾病等に関する相談

18 項目 申請許可等の処理状況

監査対象区局 港南区、緑区、青葉区及び健康福祉局

抽出した理由・着眼点の趣旨

区役所では、介護認定や薬局開設の許可等、市民生活等に密接に関連する様々な申請許可等を処理している。

そこで、これらの申請許可等が適正な期間で処理されているかについて監査を実施した。

区役所窓口サービスの現状等

次の4つの許認可等の法定処理期間等は、次のとおりである。

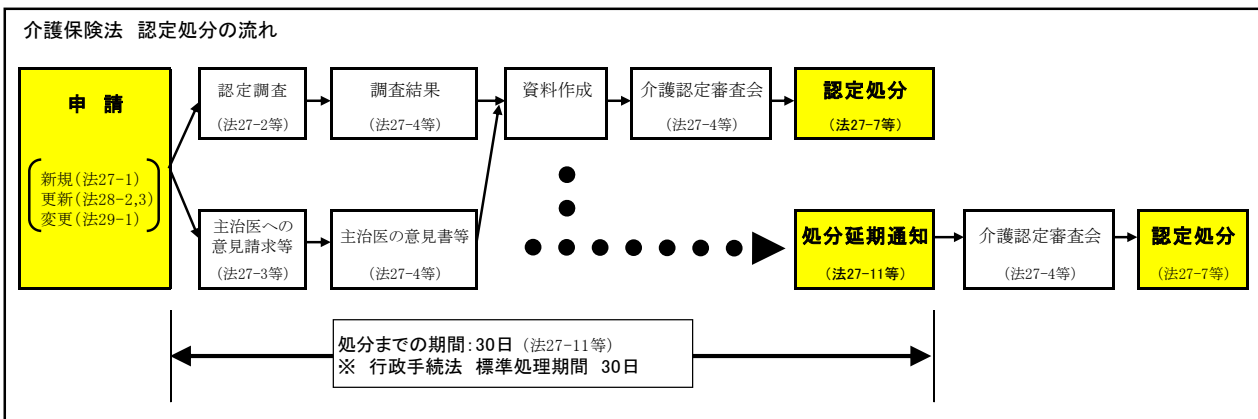
<処理状況を確認した許認可等と法定処理期間等>

	許認可等に係る事務	根拠法	根拠条項	法定処理期間等	区 担当課
1	要介護認定	介護保険法	第27条第1項等	30日	サービス課
2	薬局開設の許可	薬事法	第4条	18日	福祉保健課
3	医薬品の一般販売業の許可	薬事法	第24条第1項、第26条第1項	18日	福祉保健課
4	食品に関する営業許可	食品衛生法	第52条	15日	生活衛生課

【要介護認定】（港南区、緑区及び青葉区のサービス課並びに健康福祉局）

要介護認定処分については、介護保険法第27条第11項により、申請のあった日から、30日以内に処分をしなければならないとされている。

また、介護保険法第27条第11項ただし書きにより、当該申請に係る被保険者の心身の状況の調査に日時を要する等特別な理由がある場合には、通知をすることで期間を延期することができることとされている。



<参考> 介護保険法（抜粋）

第27条（要介護認定）

11 第一項の申請に対する処分は、当該申請のあった日から三十日以内にしなければならない。ただし、当該申請に係る被保険者の心身の状況の調査に日時を要する等特別な理由がある場合には、当該申請のあった日から三十日以内に、当該被保険者に対し、当該申請に対する処分をするためになお要する期間（次項において「処理見込期間」という。）及びその理由を通知し、これを延期することができる。

◇申請実績

平成18年度の要介護認定（新規、更新及び変更）申請件数は、118,120件（全市）で、そのうち港南区7,011件、緑区5,071件及び青葉区7,318件であった。

<平成18年度 要介護認定申請件数>

(単位 件)

区	区分	申請件数	区	区分	申請件数	区	区分	申請件数	区	区分	申請件数
鶴見区	新規	2,165	港南区	新規	1,780	港北区	新規	2,146	栄区	新規	979
	更新	5,539		更新	4,718		更新	6,256		更新	2,600
	変更	727		変更	513		変更	648		変更	271
	合計	8,431		合計	7,011		合計	9,050		合計	3,850
神奈川区	新規	1,932	保土ヶ谷区	新規	1,880	緑区	新規	1,136	泉区	新規	1,226
	更新	5,406		更新	4,782		更新	3,617		更新	3,413
	変更	543		変更	592		変更	318		変更	394
	合計	7,881		合計	7,254		合計	5,071		合計	5,033
西区	新規	794	旭区	新規	2,147	青葉区	新規	1,729	瀬谷区	新規	980
	更新	2,617		更新	5,910		更新	5,091		更新	2,967
	変更	331		変更	656		変更	498		変更	275
	合計	3,742		合計	8,713		合計	7,318		合計	4,222
中区	新規	1,440	磯子区	新規	1,575	都筑区	新規	853			
	更新	4,064		更新	3,867		更新	2,535			
	変更	526		変更	494		変更	290			
	合計	6,030		合計	5,936		合計	3,678			
南区	新規	2,106	金沢区	新規	1,779	戸塚区	新規	1,848	合計	新規	28,495
	更新	6,304		更新	5,787		更新	5,310		更新	80,783
	変更	673		変更	570		変更	523		変更	8,842
	合計	9,083		合計	8,136		合計	7,681		合計	118,120

平成18年度の要介護申請について、処理日数に31日以上要した件数と処分延期通知の件数は、次のとおりであった。

<要介護認定処分 31日以上要した案件の割合(平成18年度)>

	申請件数	認定処分の件数			処分延期通知の件数	
		処理日数	件数	割合	件数	割合
全市	118,120件	30日以下	23,601件	20.0%		
		31日以上	94,519件	80.0%	27,409件	29.0%
港南区	7,011件	30日以下	1,241件	17.7%		
		31日以上	5,770件	82.3%	187件	3.2%
緑区	5,071件	30日以下	311件	6.1%		
		31日以上	4,760件	93.9%	5件	0.1%
青葉区	7,318件	30日以下	1,705件	23.3%		
		31日以上	5,613件	76.7%	2,908件	51.8%

<課題>

平成18年度の要介護申請について、認定処分が申請日から31日以上を要していたが、処分延期を通知していないものがあった。

<要介護認定 処分延期理由の内訳 (平成18年度 全市集計)>

処分延期理由については、主治医意見書関連が52.8%、申請集中等が29.0%、認定調査遅延が17.6%であった。

処分延期理由	延期通知件数	割合
主治医意見書の入手に日時を要するため (延期通知時に、意見書は未入手)	10,910件	39.8%
主治医の意見書入手に日時を要したため (延期通知時に、意見書は入手済み)	3,565件	13.0%
申請集中等で手続に日時を要するため	7,944件	29.0%
介護認定調査が遅れたため	4,815件	17.6%
入院中であり、病状不安定のため	83件	0.3%
その他	92件	0.3%
合 計	27,409件	100%

<介護認定処分に係る平均処理日数 (平成18年度)>

平成18年度の平均処理日数は、全市では、認定数の80.0%が30日を超過して、38.9日であり、監査対象3区については、港南区で37.6日、緑区で44.6日及び青葉区で40.6日を要していた。

	区	平均処理日数		区	平均処理日数
1	西区	33.5日	11	瀬谷区	39.5日
2	中区	33.8日	12	南区	40.2日
3	栄区	35.1日	13	鶴見区	40.2日
4	戸塚区	36.0日	14	青葉区	40.6日
5	神奈川区	36.1日	15	泉区	40.6日
6	港南区	37.6日	16	旭区	41.2日
7	磯子区	37.8日	17	金沢区	43.6日
8	港北区	38.5日	18	緑区	44.6日
9	都筑区	38.5日	全 市		38.9日
10	保土ヶ谷区	39.1日			

<コスト等>

◇介護認定審査会

合議体(審査部会)で、医療、保健医療及び福祉に関する学識経験者から市長が任命する委員5人により構成され、要介護認定の審査判定を実施している。

審査部会数は、全市で128(港南区8、緑区5、青葉区7)あり、各部会は、月2、3回開催し、部会1回での審査判定は標準で45件である。

<介護認定審査会費 (平成19年度予算額)>

介護認定審査会費	339,168千円	128部会 1部会当たり24.6回/年 1部会1回当たり 108千円
----------	-----------	---------------------------------------

◇介護認定事務担当の体制

港南区、緑区及び青葉区における介護認定事務担当の体制は、次のとおりである。

<介護認定事務担当の体制>

		係長	事務職	社会 福祉職	保健師	技能員	嘱託職員	計	合計
港南区	専属	1	4	—	—	—	10	15	28
	兼務	—	—	8	5	—	—	13	
緑区	専属	1	3	—	—	1	7	12	22
	兼務	—	—	5	5	—	—	10	
青葉区	専属	1	4	—	—	1	11	17	31
	兼務	—	—	7	7	—	—	14	

【薬局開設の許可】（港南区、緑区及び青葉区の福祉保健課）

薬事法第4条に基づく薬局開設の許可について、平成19年4月から10月までの申請分から抽出して確認したところ、行政手続法に規定する標準処理期間（18日）内に処理されていた。

【医薬品の一般販売業の許可】（港南区、緑区及び青葉区の福祉保健課）

薬事法第26条に基づく医薬品の一般販売業の許可について、平成19年4月から10月までの申請分から抽出して確認したところ、行政手続法に規定する標準処理期間（18日）内に処理されていた。

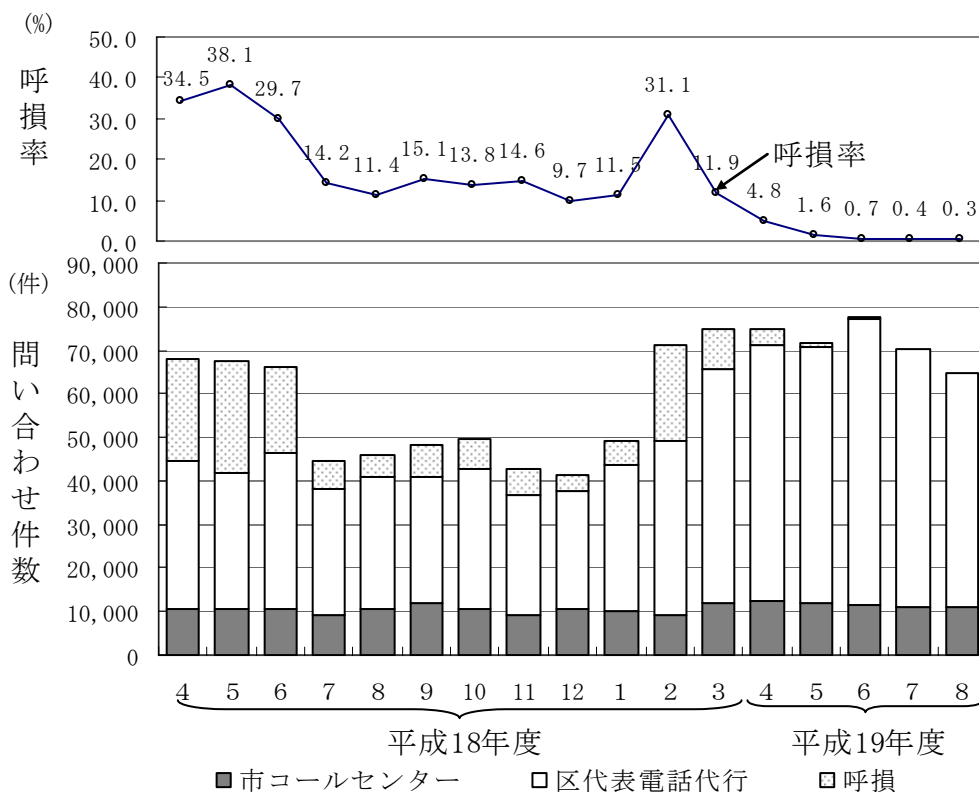
【食品に関する営業許可】（港南区、緑区及び青葉区の生活衛生課）

食品衛生法第52条に基づく営業許可について、平成19年4月から10月までの申請分から抽出して確認したところ、行政手続法に規定する標準処理期間（15日）内に処理されていた。

19	項目	横浜市コールセンター事業
監査対象区局	市民活力推進局、港南区及び青葉区	
抽出した理由・着眼点の趣旨		
<p>市民の身近な問い合わせ先として、委託によりコールセンター事業を行い、一般問い合わせ対応のほか、区役所代表電話業務代行を行っているが、市民サービスの向上に役立っているかについて監査を実施した。</p>		
区役所窓口サービスの現状等		
<p>【コールセンター事業の概要等】</p> <p>コールセンター事業は、「横浜市コールセンター（一般問い合わせ）」（以下「市コールセンター」という。）及び「区役所代表電話業務代行」（以下「区代表電話代行」という。）を併せて委託により実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 市コールセンターは、市役所及び区役所の制度や手続、施設等に関する問い合わせといった、市政情報や生活情報、最新のイベント情報などの多様な問い合わせについて、専門のセンターで案内するサービス窓口である。 問い合わせに対して、80%以上直接回答することを目指している。 区代表電話代行は、従来の電話交換手に代わって電話交換業務を行い、複数の区の交換台業務を集約している。主に電話の取次ぎを行うが、一般問い合わせと同様、Q&A集などをもとに直接回答も行う。 平成18年度当初に7区役所で実施し、平成18年度末までに10区役所となり、平成19年度は、12区役所の代表電話の対応を実施している。 区代表電話代行は取次ぎを依頼する電話が多いため、直接回答する割合が30%と市コールセンターと比べて低い目標に設定されている。 <p>※ 呼損率はどちらも20%以下を目標としている。</p>		
<p>【呼損率】</p> <p>呼損率とは、市コールセンター及び区役所代表電話代行にかけられた電話のうち、最終的にオペレーターにつながらなかった電話（呼損）の割合</p>		
<p>【市コールセンター・区代表電話代行の流れ】</p> <pre> graph LR subgraph Citizens [市民] C1[市民] C2[市民] end subgraph CallCenter [コールセンター] CC1["「市コールセンター」 (その場での回答が主) 各オペレーターが両方の業務に対応している。"] CC2["「区役所代表電話代行」 (電話交換業務が主)"] end subgraph District [区・局] D1["局ほか 所管課"] D2["区役所 所管課"] end C1 -.-> 「コールセンター (一般問い合わせ) へ電話」 CC1 C2 -.-> 「区代表電話番号へ電話」 CC2 CC1 -.-> 「80%は直接回答 (目標)」 C1 CC2 -.-> 「30%は直接回答 (目標)」 C2 CC1 -.-> 「(転送分)」 D1 CC2 -.-> 「(転送分)」 D2 </pre>		
<p>「住民票の郵送請求について知りたい」といった一般的な問い合わせであれば、市コールセンターでも、区代表電話代行でも同様に回答している（転送希望の場合を除く）。</p>		

【平成18年4月から平成19年8月の実績】

<コールセンター事業の実績（問い合わせ件数、呼損率）>



・平成18年度は、1年間に約53万件の問い合わせを受け、そのうち区代表電話代行への問い合わせは約40万件となっている。平成18年4月から6月にかけては、呼損率が高く、つながりにくい状況が続いたが、平成19年度は、電話を受け付けるブースの数、オペレーターの配置数を増やしたことにより、4月が4.8%、5月が1.6%、6月以降は1%以下となり、目標である呼損率20%を下回っている。

◇ 問い合わせ時間

午前9時から午後9時まで（年中無休）

※オペレーターは、市コールセンター及び区代表電話代行の両方に対応している。

【コールセンターの認知度】

<市民意識調査による認知度>

	平成 18 年度	平成 19 年度
知っている【認知度】	20.0%	18.3%
利用したことがある	2.1%	1.8%
知っているが利用したことはない	17.9%	16.5%
知らない	80.0%	81.7%

平成19年度の市民意識調査の結果では、コールセンターの認知度は前年度より1.7ポイント減の18.3%であった。

【コールセンターのPR】

- ・ 広報よこはま市版・区版（一部の区）
- ・ ポスターを市庁舎、区役所、市営地下鉄の全車及びバスの全車 など

【サービス水準の確認】

市コールセンター及び区代表電話代行については、それぞれサービス水準の合意「サービスレベルアグリーメント」(SLA)が行われている(例えば、コールセンターが直接回答する目標値(一次回答率)については、市コールセンターが80%、区代表電話代行が30%とするなど)。

合意したサービス水準を継続的に確認することは、次年度以降の業務水準目標の決定に必要不可欠である。

<課題>

市コールセンター及び区代表電話代行の一次回答率(合算)は、平成18年度で84.1%、平成19年度(4月から8月)で83.6%となっていたが、それぞれを区分して集計するシステムではないため、目標に対する実績もそれぞれ区分して報告されていなかった。

【転送及び説明での誤りの改善】

監査対象区の各課にヒアリングをしたところ、コールセンターで誤った説明・転送などがあった際、各課は独自に判断し、コールセンターに改善等の申し入れを直接電話などで行っている事例が見受けられた。

平成19年度、南区ではコールセンターと区役所間の連絡体制に関するプロジェクトを実施し、区役所とコールセンターが円滑に情報交換できる仕組みを導入することとしている。

コールセンターでの回答や取次ぎの良否が市民満足度の向上に直結するので、一次回答率の向上並びに転送及び説明での誤りの縮減についての取組は、今後とも継続して行っていく必要がある。

<コスト等>

運営委託費：約 2 億4,000 万円（平成19年度契約額）

（内訳）

1 直接費（オペレーター等人件費）

(1) 市コールセンター 5,500 万円

(2) 区代表電話代行 1 億4,500 万円

※ 代行している区役所は12区（このほかに閉庁日・閉庁時間対応が2区、土曜日開庁時対応が2区ある）

2 間接費（施設管理費）

オペレーターブース等 4,000 万円

参 考

<参考> 横浜市コールセンター事業運営業務委託書 ～仕様書抜粋～

～省略～

7 横浜市コールセンターの機能について

(1) SLA を別紙のとおり定めます。SLA が達成されない場合は、速やかに本市に報告するとともに、本市と協議、調整の上、改善を図ってください。

(3) 要望・提案・苦情など、Q&A等に対応できず横浜市コールセンターで完結できない電話の対応は、一旦、横浜市コールセンターで受けてから、当該業務の所管部署に引き継ぐものとします。

～省略～

サービスレベルアグリーメント(SLA) ～抜粋～

横浜市コールセンター（直通分）	区役所代表電話業務代行分
(1) 呼損率は20%以下とします。	(1) 呼損率は20%以下とします。
(2) 一次回答率は80%以上を目標とします。	(2) 一次回答率は30%以上を目標とします。
(3) 1 件の平均通話時間は 5 分以内を目標とします。	(3) 1 件の平均通話時間は3分以内を目標とします。
(4) 設定時間内通話率は70%以上を目標とします	(4) 設定時間内通話率は70%以上を目標とします
(5) 平均応答時間は 5 秒以内を目標とします	(5) 平均応答時間は 5 秒以内を目標とします
(6) 平均保留時間は 1 分以内を目標とします。	(6) 平均保留時間は 1 分以内を目標とします。
(7) 平均後処理時間は 5 分以内を目標とします。	(7) 平均後処理時間は3分以内を目標とします。
(8) 平均応答時間は10分以内を目標とします	(8) 平均応答時間は7分以内を目標とします
(9) オペレータ稼働率は60%以上を目標とします。	(9) オペレータ稼働率は60%以上を目標とします。
(10) オペレータ定着率は70%以上を目標とします。	(10) オペレータ定着率は70%以上を目標とします。

20 項目 民間委託による窓口案内

監査対象区局 港南区

抽出した理由・着眼点の趣旨

港南区においては、来庁者に対して分かりやすい総合案内により接遇の改善を行うため、民間委託による窓口案内係を配置しているが、このことについて、効率的な実施となっているかについて監査を実施した。

区役所窓口サービスの現状等

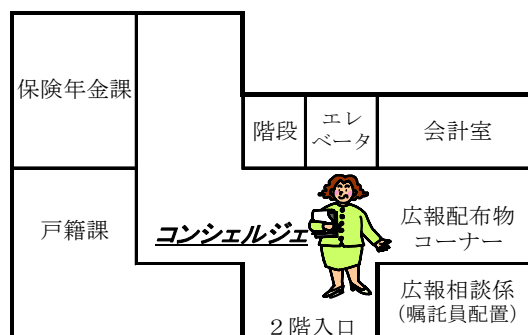
平成16年度から、広報相談係の総合案内業務の中で、専門の窓口案内係を「ひまわりコンシェルジェ」として配置している。

【導入の背景】

区役所では、数か所の窓口での手続を要する場合もあり、特に高齢の来庁者などに対して分かりやすい案内をする必要がある。

【事業概要】

- ・ 委託契約により、接遇経験を有する案内係を1名配置（自主企画事業費）
- ・ 勤務時間は、平日8時30分～16時30分及び土曜日開庁日9時～12時
- ・ 主に2階エントランス付近で総合的な案内（イベント等情報については庁内登録システムにより把握）を行う。
- ・ 高齢者や子供連れなど同行案内を必要とする場合には庁舎内を案内し、職員が自分の部署を離れることが難しい場合にも引き継ぐ。
- ・ コンシェルジェが業務の中で気付いた点を「コンシェルジェ通信」により職員に周知する。



<コスト等>

事業経費は、

2,656,867円（平成18年度決算）

委託料	2,526,867円
消耗品費（制服）	120,000円
通信運搬費	10,000円

であり、

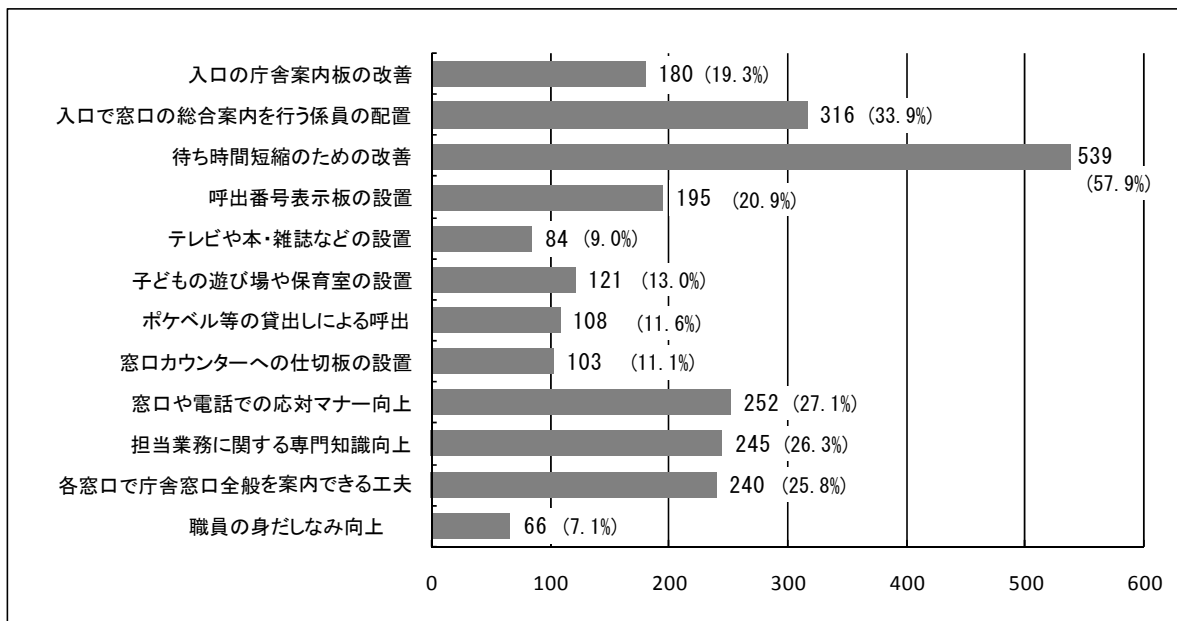
同じ業務を嘱託員の雇用により実施した場合の経費約345万円（平成18年度決算、共済費を含む）より低い金額で実施している。

（参考）

都市経営局による「窓口サービス満足度調査」における港南区の結果は、「全体的な印象の満足度」について、「満足している」が平成18年度は43.7%、平成19年度は44.7%となっている。

監査委員アンケートの結果

Q1 次の中から、窓口サービス向上のために望ましいと思うものを、3つまでお選びください。



<傾向>

「入口で窓口の総合案内を行う係員の配置」が第2位の回答で、有効回答者の3分の1超から支持されている。

参 考

広聴情報データにおける主な関連市民意見（平成18・19年度）

- ・ 民間デパートにおけるコンシェルジェのような役割を果たせる職員を配置してください。（要望区：全市）
- ・ コンシェルジェは区役所の受付の仕事とダブっているのではないかと思う。デパートではないのだから、「いらっしゃいませ」や笑顔のお見送りはいらない。（要望区：港南区）

21	項目	戸籍課業務における、新たな窓口サービス向上の仕組み														
監査対象区局		港南区、緑区、青葉区及び市民活力推進局														
抽出した理由・着眼点の趣旨																
<p>中期計画で位置付けられた「区役所戸籍課におけるサービスの向上と業務の効率化」において、「様々な担い手の長所を活かし」とされていることから、公共サービスにおける民間事業者の活用（業務委託、派遣職員活用など）に向けた取組について監査を実施した。</p>																
区役所窓口サービスの現状等																
<p>【「区役所戸籍課におけるサービスの向上と業務の効率化」について】</p> <p>窓口サービスの向上や効率化に向け、「区役所窓口業務委託化モデル事業」を平成19年度から試行した。</p> <p>具体的には、区役所証明発行窓口や行政サービスコーナーの一部を対象に、人材派遣による民間従事者を導入し、端末操作による証明書作成補助業務等に従事させ、その中でメリットや課題を検証する。</p> <p>平成20年度は「窓口業務民間活用事業」と改称し、上記事業を継続するとともに、戸籍電算化を契機として戸籍端末入力業務を民間に委託する予定である。</p>																
<p><平成19年度 対象></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">場所</th> <th>導入人員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中区 証明発行窓口</td> <td rowspan="2">既に配置している再任用職員に加え、民間従事者1名を人材派遣により交代制で配置</td> </tr> <tr> <td>瀬谷区 証明発行窓口</td> </tr> <tr> <td>新杉田行政サービスコーナー (磯子区)</td> <td>非常勤嘱託員2名の退職後、その枠に民間従事者を人材派遣により交代制で配置</td> </tr> </tbody> </table>					場所	導入人員	中区 証明発行窓口	既に配置している再任用職員に加え、民間従事者1名を人材派遣により交代制で配置	瀬谷区 証明発行窓口	新杉田行政サービスコーナー (磯子区)	非常勤嘱託員2名の退職後、その枠に民間従事者を人材派遣により交代制で配置					
場所	導入人員															
中区 証明発行窓口	既に配置している再任用職員に加え、民間従事者1名を人材派遣により交代制で配置															
瀬谷区 証明発行窓口																
新杉田行政サービスコーナー (磯子区)	非常勤嘱託員2名の退職後、その枠に民間従事者を人材派遣により交代制で配置															
<p><コスト等></p> <p>平成19年度 約 1,384万円（当初予算額）</p>																
<p><中期計画（重点行財政改革 関係） 平成19年度の実施内容等></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">取組名 (所管局)</th> <th rowspan="2">取組内容</th> <th rowspan="2">平成19年度 実施内容</th> <th rowspan="2">目標 (指標)</th> <th>平成17年度末 現状値</th> </tr> <tr> <th>平成22年度末 目標値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">区役所戸籍課における サービス向上と 業務の効率化 (市民活力推進局)</td> <td rowspan="2"> 区役所戸籍課の業務について、公共サービス改革法の趣旨を踏まえ、様々な担い手の長所を活かしながら、サービスの向上と効率化を目指す。 《スケジュール》 平成18年度 方向性の検討、 現行業務の分析 平成19年度 市全体の制度を 踏まえた準備 平成20年度 改善策の実施と 検証、拡大の検討 </td> <td rowspan="2"> 中区、瀬谷区証明発行窓口及び新杉田行政サービスコーナーの業務の一部に人材派遣を導入した。 </td> <td rowspan="2"> 利用者の 満足度 </td> <td>—</td> </tr> <tr> <td> 実施前と比べ 20%向上 </td> </tr> </tbody> </table>					取組名 (所管局)	取組内容	平成19年度 実施内容	目標 (指標)	平成17年度末 現状値	平成22年度末 目標値	区役所戸籍課における サービス向上と 業務の効率化 (市民活力推進局)	区役所戸籍課の業務について、公共サービス改革法の趣旨を踏まえ、様々な担い手の長所を活かしながら、サービスの向上と効率化を目指す。 《スケジュール》 平成18年度 方向性の検討、 現行業務の分析 平成19年度 市全体の制度を 踏まえた準備 平成20年度 改善策の実施と 検証、拡大の検討	中区、瀬谷区証明発行窓口及び新杉田行政サービスコーナーの業務の一部に人材派遣を導入した。	利用者の 満足度	—	実施前と比べ 20%向上
取組名 (所管局)	取組内容	平成19年度 実施内容	目標 (指標)	平成17年度末 現状値												
				平成22年度末 目標値												
区役所戸籍課における サービス向上と 業務の効率化 (市民活力推進局)	区役所戸籍課の業務について、公共サービス改革法の趣旨を踏まえ、様々な担い手の長所を活かしながら、サービスの向上と効率化を目指す。 《スケジュール》 平成18年度 方向性の検討、 現行業務の分析 平成19年度 市全体の制度を 踏まえた準備 平成20年度 改善策の実施と 検証、拡大の検討	中区、瀬谷区証明発行窓口及び新杉田行政サービスコーナーの業務の一部に人材派遣を導入した。	利用者の 満足度	—												
				実施前と比べ 20%向上												

【その他民間事業者活用の取組】

① 戸籍の繁忙期の事務量増に伴う入出力業務の人材派遣

戸籍課の繁忙期（3月～5月）の事務量増に伴う住民記録システムの入出力業務について、人材派遣会社からの派遣労働者（各区に1人～4人）を活用して事業を行う。

◇導入経費

派遣者に係る単価 @1,290円×7時間（1日）

- ・平成18年度末繁忙期対応（平成19年3月分） 約 800万円(決算額)
- ・平成19年度繁忙期対応（平成19年4～5月分） 約1,000万円(契約額)

② 青葉区における戸籍のタイプ入力委託

青葉区では、職員数に比して戸籍届出の件数が多く、戸籍謄抄本の発行に時間がかかっている。そこで戸籍謄抄本の早期発行による市民サービス向上のため、戸籍タイプ浄書業務を委託している。

◇平成19年度委託経費 約94万円(契約額)

【民間事業者活用にかかる他都市の事例】

三鷹市・・・三鷹駅前市政窓口 概要

開所日・時間

平日（午前8時30分～午後7時30分）

土・日曜日（第1・5日曜を除く、午前9時～午後5時）

業務内容

証明書交付（戸籍、住民票の写し、印鑑登録証明書及び税務証明）

届出受付（転入出、印鑑登録、婚姻届等、国民健康保険関係、国民年金関係 ほか）

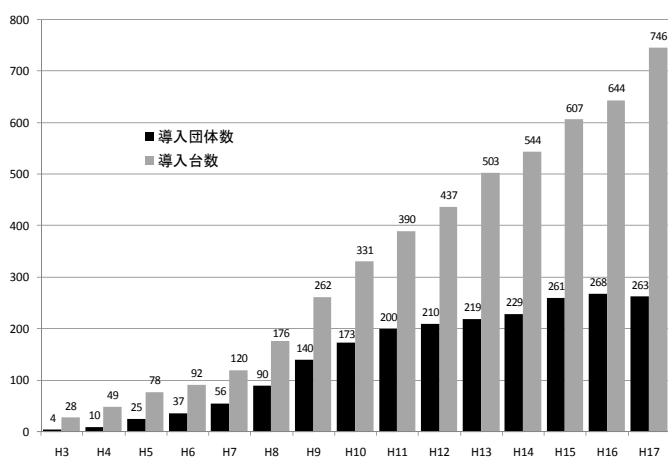
市税等納付事務（税、上下水道料金 ほか）

運営手法

株式会社まちづくり三鷹（三鷹市が約98%出資して設立した第三セクター）が、三鷹市から業務委託されて運営。

* 出典：三鷹市ホームページ及び株式会社まちづくり三鷹ホームページ

＜自動交付機の導入台数と導入団体数の推移 出典：総務省＞



【証明書の自動交付機】

① 全国の導入状況

全国の導入状況総務省調査によれば、自動交付機の導入団体数は平成17年現在で263団体、累計746台となっている。平成17年に団体数が減少しているが、これは市町村合併の影響によるものであるため、全体的には徐々に導入が進んでいるものと考えられる。

②政令指定都市の導入状況

次の7政令指定都市が自動交付機を導入している。

- ・仙台市
- ・さいたま市
- ・静岡市
- ・北九州市
- ・千葉市
- ・川崎市
- ・神戸市

多くは区役所など、従来から証明書交付を行っている拠点に設けられており、窓口混雑の緩和や、開庁時間外での証明書交付といった市民ニーズに対応するものと推測される。

また、千葉市、神戸市などでは、交通拠点・商業施設や、公民館等市民利用施設に設置されている例もあり、より市民に身近な場所での証明書取得といったニーズに応えている事例もある。

<証明書自動交付機>



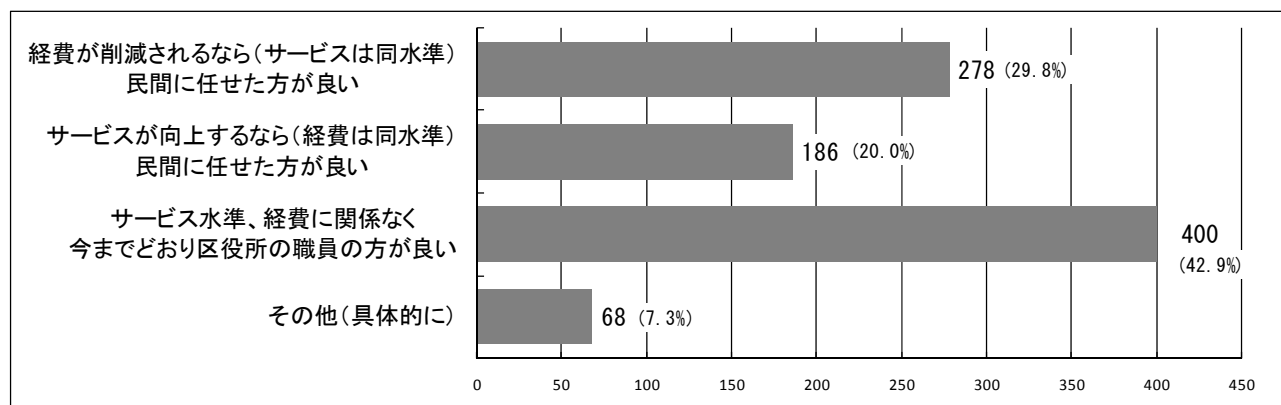
③本市の対応

平成18年度決算特別委員会における、証明書自動交付機についての答弁（横浜市会会議録から）によれば、電子市役所の推進を目的とした『IT化推進本部』に委員会を設けて協議を行うと共に、証明発行全体のあり方を踏まえて総合的に検討を進めているが、

- 自動交付機利用に不可欠な本人確認用カードの普及や、
- システム開発などの費用や運用に相当な経費がかかる一方、経費に見合う削減効果がどの程度見込めるのか、
- などが課題であるとされている。

監査委員アンケートの結果

Q3 戸籍課でのサービスの提供主体について、いちばん近い考えはどれですか。



<傾向>

過半数を占める回答はなく、市民意見が多様化している。「民間に任せた方が良い」2つの回答の合計も過半数にわずかに達しない

22 項目 住民登録等の届出及び証明書交付実績

監査対象区局 港南区、緑区、青葉区及び市民活力推進局

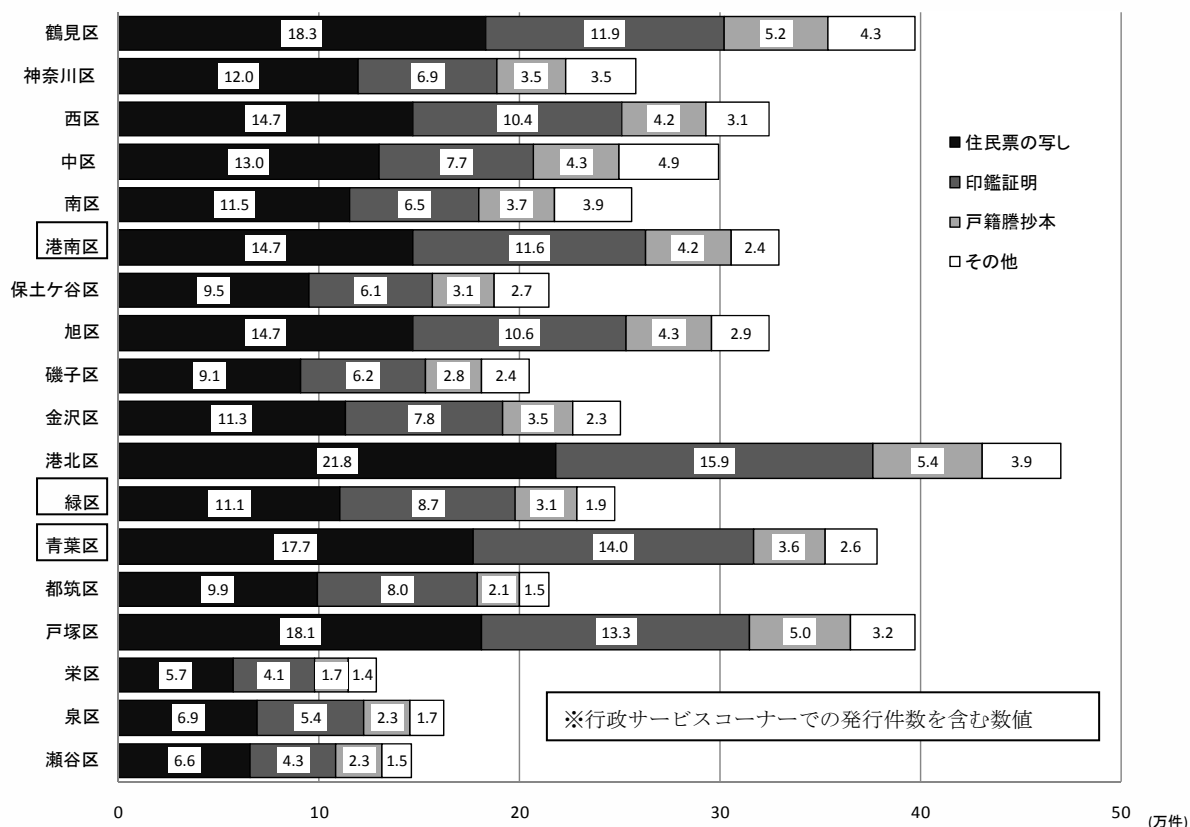
区役所窓口サービスの現状等

【戸籍課の証明書発行実績】

全市における、平成18年度の戸籍課証明書発行件数は、約500万件（行政サービスコーナーでの発行件数を含む）であり、住民票の写し（約227万件、戸籍課証明件数の約46%）と印鑑登録証明（約159万件、戸籍課証明件数の約32%）が大半を占めている。

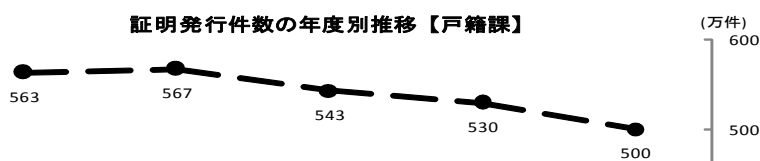
区別の発行実績は次のとおりとなっている。

平成18年度証明書交付実績【戸籍課】

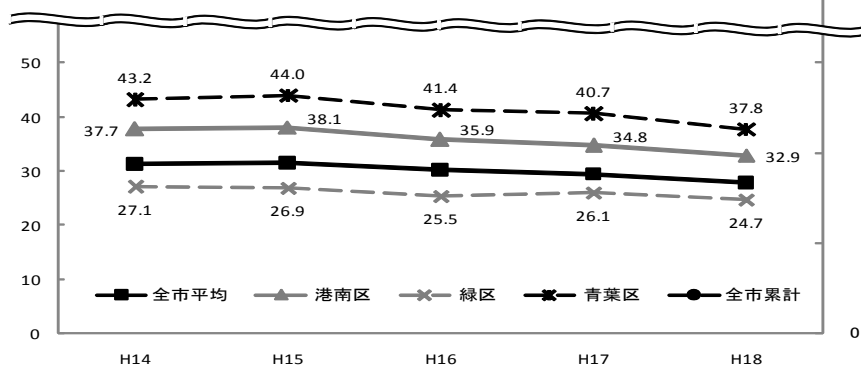


なお、証明書発行件数は、最近5年間でみると平成15年度をピークに減少傾向となっている。

証明発行件数の年度別推移【戸籍課】

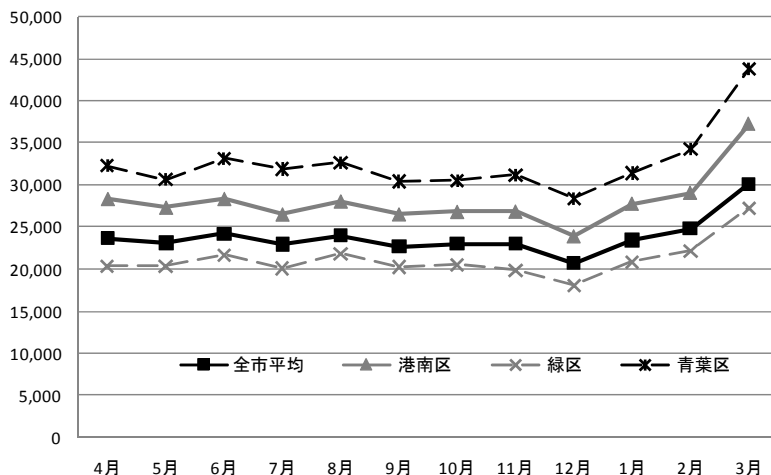


住民基本台帳ネットワークの導入により、パスポート取得時に住民票の写しが不要になるなど、取得を要する手続が減少したこと等によるものと思われる。



月別にみると、転入・転居が集中する3月がピークとなっており、転入と同時に住民票の写しを取得するニーズが多いものと思われる。

平成18年度証明発行件数の月別推移【戸籍課】



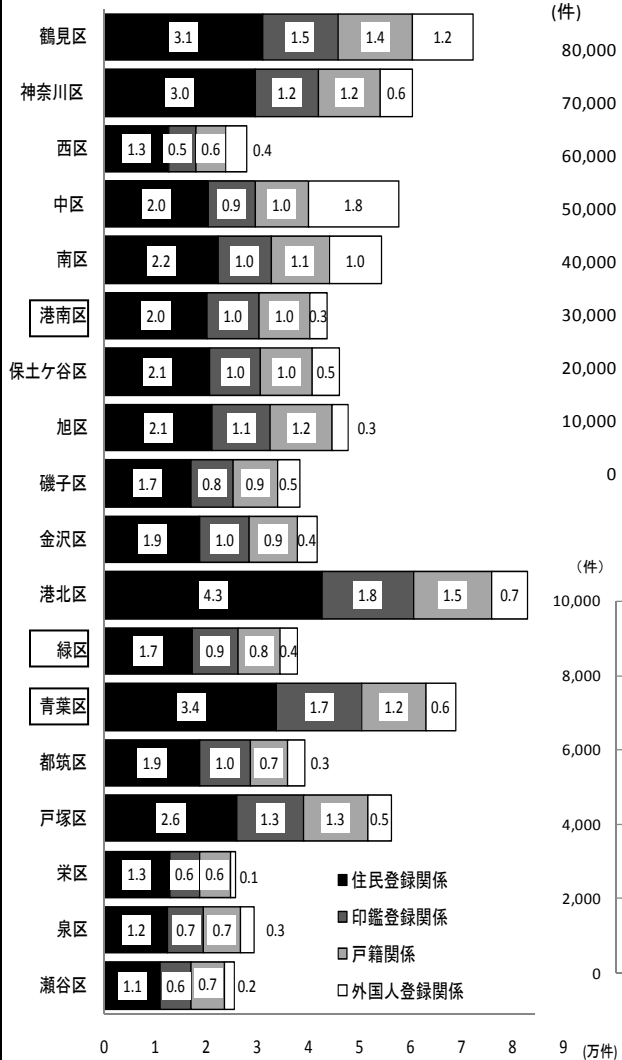
【戸籍課の届出・申請実績】

全市における平成18年度の戸籍課届出・申請件数は、約86万件であり、転入出など住民登録関係（約39万件、届出・申請件数の約45%）が件数の大半を占めている。

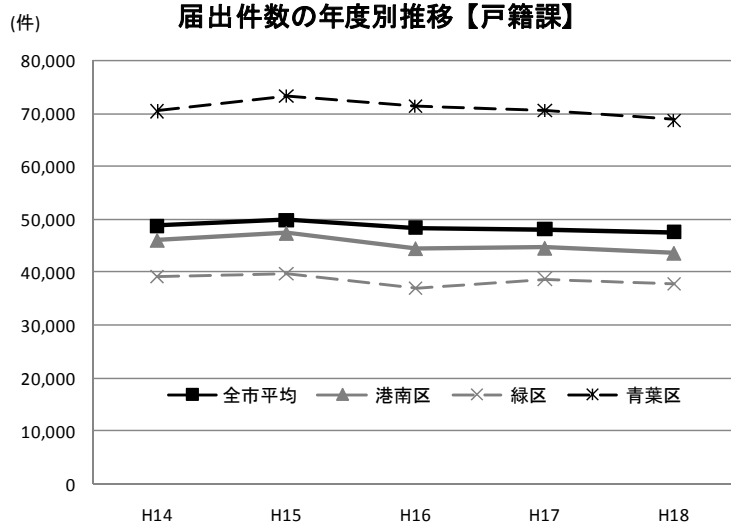
年度間の推移はおおむね横ばい、月別では3月及び4月が転入等手続のため急増している。

区別の届出・申請実績は次のとおりとなっている。

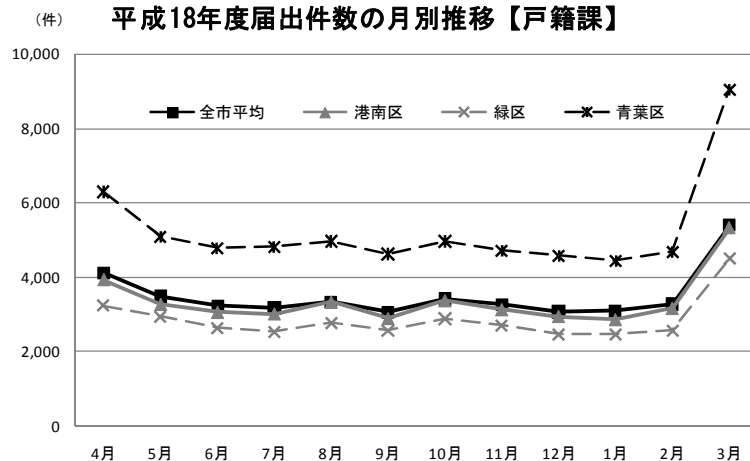
平成18年度届出実績【戸籍課】



届出件数の年度別推移【戸籍課】



平成18年度届出件数の月別推移【戸籍課】



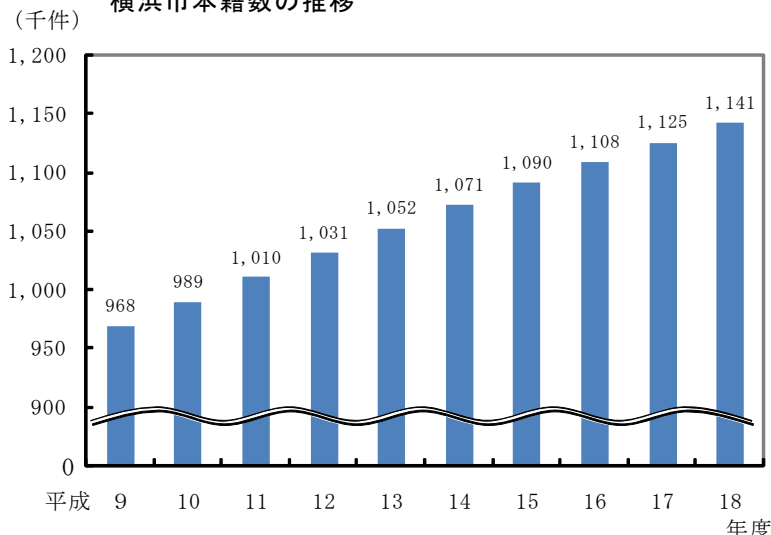
【本籍数の推移】

横浜市の本籍数は、平成18年度で約114万件程度となっており、年間2万件弱増加している。

※ 戸籍事務の課題解決及び効率的な執行体制を確立するため、戸籍電算化に取り組んでいる。

導入経費は総額45億円、平成20年度中の全面稼働(本籍及び除籍)を予定している。

横浜市本籍数の推移



※除籍数は含まれていない。

戸籍電算化の効果

導入前

○編さん期間

取扱事務	届出受理から証明書交付までにかかる時間
戸籍謄本	1～2週間
住民票	約20分
印鑑証明	約10分

○交付までの待ち時間

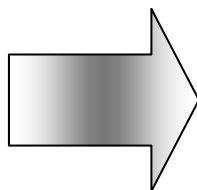
取扱事務	待ち時間
戸籍謄抄本	7分
除籍謄抄本	10～30分
住民票	4分
印鑑証明	2分

導入後

新戸籍は即日に処理し翌日には交付可能となる

待ち時間は住民票と同じ4分で交付可能となる

土日、夜間でも行政サービスコーナーで交付可能



23 項目 税務関係証明書の交付実績

監査対象区局 港南区、緑区、青葉区及び行政運営調整局

区役所窓口サービスの現状等

【税務課の窓口事務】

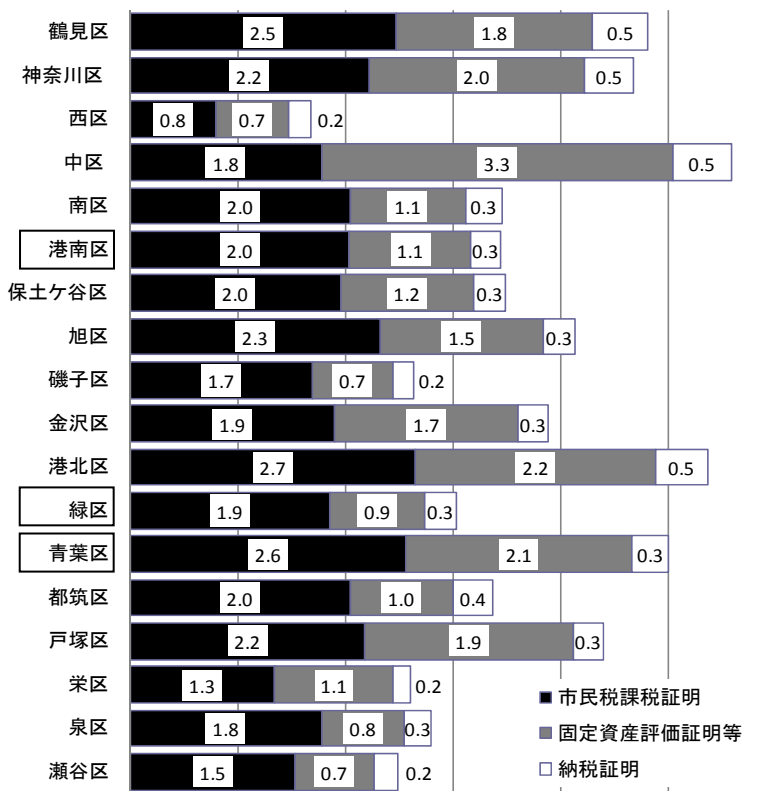
各区税務課は、市税の賦課・徴収を主な業務としているが、それに付随する業務として、地方税法に基づき課税・納税証明等の交付業務を行っている。

【証明書発行件数と傾向】

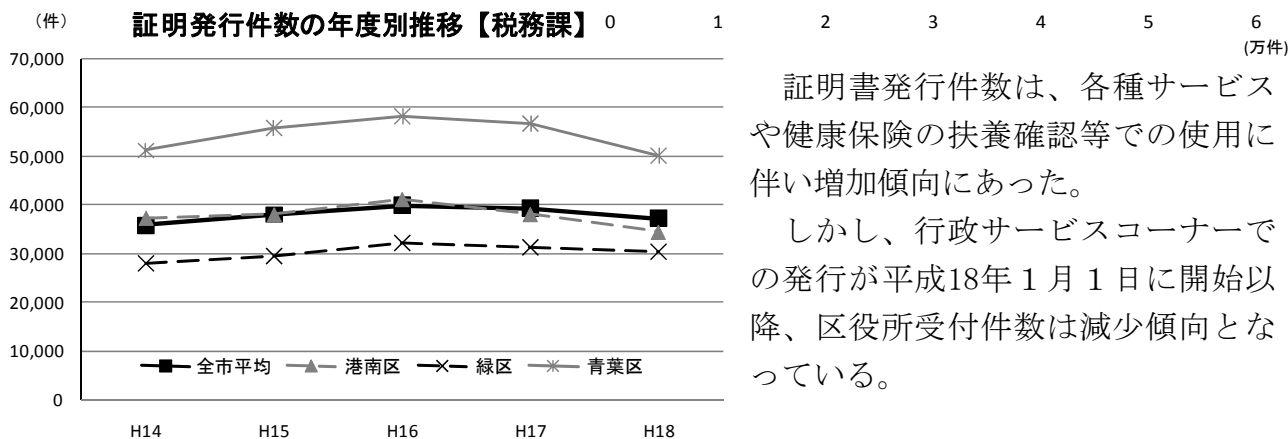
全市における、平成18年度税務課証明書発行件数は、約67万件（行政サービスコーナーでの発行件数を除く）で、戸籍課証明書発行件数の約7分の1。

区別件数は青葉区が多く（全市第3位）、緑区と港南区は全市平均を若干下回る。

平成18年度証明書発行実績【税務課】



証明発行件数の年度別推移【税務課】



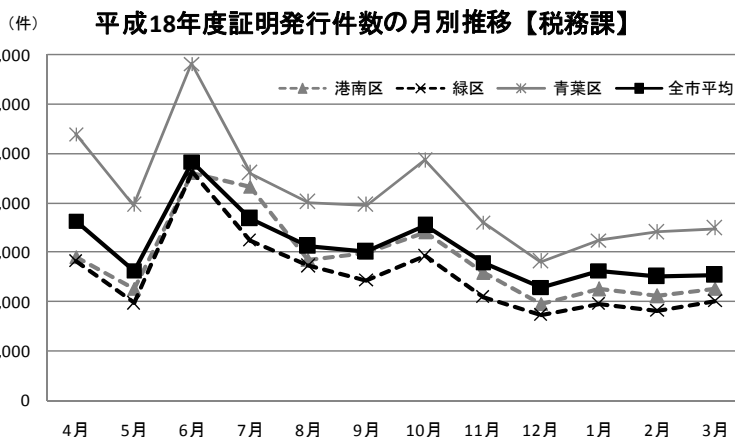
証明書発行件数は、各種サービスや健康保険の扶養確認等での使用に伴い増加傾向にあった。

しかし、行政サービスコーナーでの発行が平成18年1月1日に開始以降、区役所受付件数は減少傾向となっている。

月別にみると、新年度分の市民税課税証明が開始される6月がピークとなっており、新年度分の固定資産評価証明等が開始される4月がそれに続いている。

金融機関への融資申請など、新年度分の証明が必要な方の申請が集中しているものと思われる。

平成18年度証明発行件数の月別推移【税務課】



24 項目 国民健康保険等の実績

監査対象区局 港南区、青葉区、緑区及び健康福祉局

区役所窓口サービスの現状等

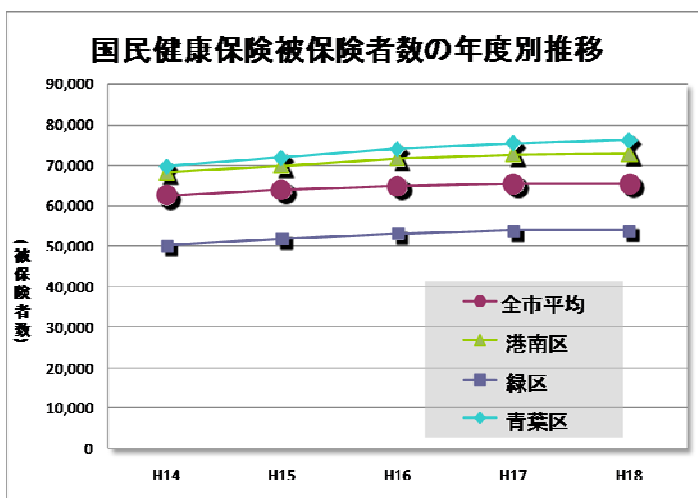
【保険年金課保険係の主な実績】

◇国民健康保険

国民健康保険については、被保険者数が微増の傾向にある。3区について見ると、港南区と青葉区が市の平均値を上回っている。(右図)

また、資格異動件数は微増だが、給付件数は、老人保健医療の年齢基準が5年間で段階的に引き上げられ、70歳以上の高額医療費の支給が生じる関係で、毎年増加となっている。

(下表)



資格異動件数及び給付件数 (全市)

(単位: 件)

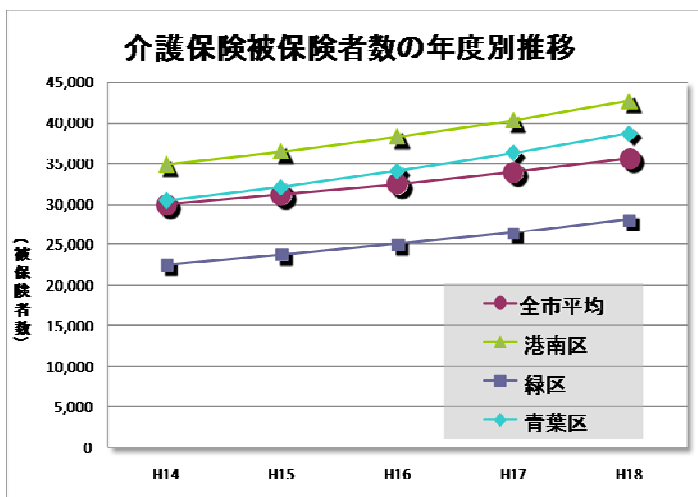
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
資格異動件数	543,634	608,547	584,136	620,850	585,406
給付件数	297,150	327,448	363,527	410,848	459,420

◇介護保険

介護保険については、被保険者が増加の傾向にある。3区について見ると、港南区と青葉区が市の平均値を上回っている。(右図)

また、保険年金課における資格異動件数は、減少の後平成18年度に増加を示しているが、給付件数は、要介護者の増加に伴って一貫して大幅な増加を示している。

(下表)



資格異動件数及び給付件数 (全市)

(単位: 件)

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
資格異動件数	171,970	171,291	151,715	145,551	151,980
給付件数	28,163	33,069	37,463	42,218	52,151

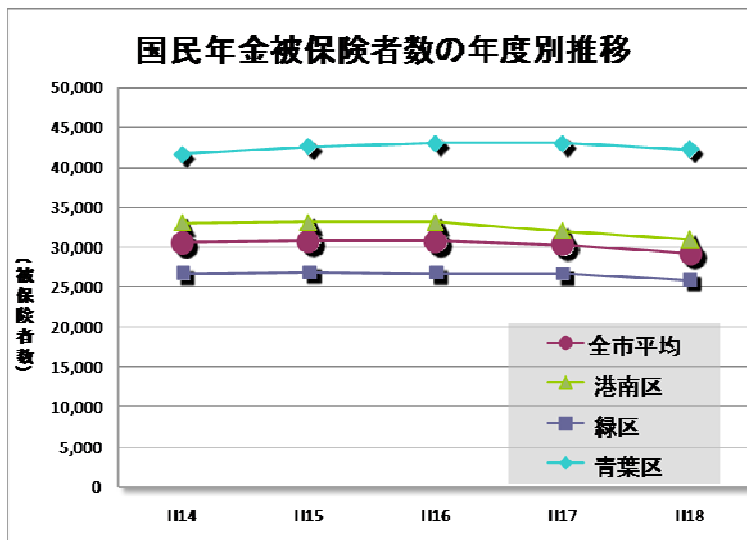
【保険年金課国民年金係の主な実績】

◇国民年金

国民年金については、被保険者が微減の傾向にある。3区について見ると、港南区と青葉区が市の平均値を上回っている。(右図)

特に青葉区は、平成18年度の値では港北区に次いで全区で2番目となっている。

また、主な業務である、社会保険事務所に送付する資格異動・免除申請等の受理件数は、若年の納付困難者への猶予制度の新設や、保険料免除制度の拡充等により増加の傾向を示している。(下表)



資格異動・免除申請等受理件数 (全市)

(単位：件)

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
資格異動・免除申請等受理件数	316,448	320,201	321,518	343,818	373,973

「市民の目」監査を終えて

「市民の目」監査は、監査委員アンケートにより、市民意見を募集し、それを反映させて監査結果をまとめるなど、市民の目線に立った、市民参加型の行政監査を目指したものです。本年度は、市民に最も身近な地域の総合行政機関である区役所の窓口サービスをテーマに選定して実施しました。

各区役所では、窓口サービスの向上を図るために、案内表示の改善や郵便局を活用した証明書交付サービスのモデル事業等、様々な取組を進めています。また、平成19年度は、区局が連携して「魅力ある窓口づくりモデル事業」を展開し、ハード・ソフト両面から窓口サービスの更なる改善に取り組んでいます。

都市経営局で平成17年度から毎年実施している「窓口サービス満足度調査」によると、平成19年度の窓口サービス満足度は、46.9パーセントと前年度より約3ポイントも増加しています。また、監査委員アンケートにおいても、現状の窓口サービスに肯定的な意見が寄せられています。これらのことから、各区において、積極的な市民サービス向上のための取組が進み、市民の市政への信頼感と安心感が高まっている状況がうかがえます。

一方、中期計画では、平成22年度までに、窓口サービス満足度を60パーセントに上げることが目標とされており、また、厳しい財政状況と常に変化する社会情勢の中、最少の経費で最大の効果を挙げることが求められています。そのため、的確な市政情報の提供と、市民ニーズや地域の特性を把握して、区の個性を生かした窓口サービスの改善を着実に推進していくことが重要になります。

今回の監査は、市民満足度の更なる向上に資する観点から、「市民の目」から見た意見を踏まえた監査委員意見を付しています。今後とも、市民の安心と信頼を確保するため、市民の声に耳を傾け、市民の視点に立って、継続的に改善を図るとともに、職員の専門性や接遇能力の向上に努めることで、より一層の窓口サービスの充実を望むものです。

最後になりますが、平成18年度の市民意識調査では、この1年間に区役所を訪れた市民は7割を超えている反面、そのうちの5割は、半年に1回程度の来庁頻度となっています。市民の区役所に対する評価や印象は、その少ない来庁の際における窓口対応やサービス等の良否が大きく影響するものと考えられます。

「一期一会」の意識で対応し、市民サービスを第一に考え、自ら進んで改革に取り組むことによって、市民満足度を向上させ、市民の信頼を深めていくことを期待します。

横浜市監査委員	布 施	勉
同	須須木	永 一
同	山 口	俊 明
同	福 田	進
同	和 田	卓 生

資料（監査委員アンケートの集計結果）

【Q1】 次の中から、窓口サービス向上のために望ましいと思うものを、3つまでお選びください。	合計	区役所窓口配布			ヨコハマ eアンケート	ホーム ページ
		港南区	緑区	青葉区		
入口の庁舎案内版の改善	180	20	34	20	104	2
入口で窓口の総合案内を行う係員の配置	316	58	46	52	159	1
待ち時間短縮のための改善	539	97	78	82	279	3
呼出番号表示版の設置	195	40	20	18	116	1
テレビや本・雑誌などの設置	84	14	5	17	48	0
子供の遊び場や保育室の設置	121	29	23	28	41	0
ポケベル等の貸出しによる呼出	108	16	15	22	55	0
窓口カウンターへの仕切板の設置	103	26	10	10	57	0
窓口や電話での応対マナー向上	252	42	32	30	146	2
担当業務に関する専門知識向上	245	44	41	31	127	2
各窓口で庁舎窓口全般を案内できる工夫	240	46	40	32	118	4
職員の身だしなみ向上	66	4	8	10	44	0
合 計	2,449	436	352	352	1,294	15

【自由記入欄】また、この他にも取り組んだ方が良いと思うサービスがありましたらご記入ください。（一部掲載）

- ・駐車場が待たずに入れられると助かります。
- ・インターネットによるサービスを拡大し、24時間対応する。
- ・外国人住民の為に多言語表示・ふりがな・通訳配置・情報配布。

【Q2】 窓口で自分の順番を待っているときに、どのような情報をいちばん知りたいですか。	合計	区役所窓口配布			ヨコハマ eアンケート	ホーム ページ
		港南区	緑区	青葉区		
おおよその待ち時間の長さ	623	120	110	111	278	4
自分が何番目に呼ばれるか	232	47	33	48	104	0
混雑していたらその理由	64	11	12	15	26	0
窓口がすいている時間帯	133	41	31	23	37	1
その他（具体的に）	20	0	4	4	12	0
合 計	1,072	219	190	201	457	5

*その他の具体的内容（一部掲載）

- ・10～20分の範囲で時間予約できないか。
- ・市内のニュース等。
- ・本当にこの窓口で良いのかの確認。

【Q3】 戸籍課でのサービスの提供主体について、いちばん近い考えはどれですか。	合計	区役所窓口配布			ヨコハマeアンケート	ホームページ
		港南区	緑区	青葉区		
経費が削減されるなら（サービスは同水準）、民間に任せた方が良い。	278	52	49	39	136	2
サービスが向上するなら（経費は同水準）、民間に任せた方が良い。	186	38	26	37	84	1
サービス水準、経費に関係なく、今までどおり区役所の職員の方が良い。	400	73	71	69	185	2
その他（具体的に）	68	10	4	2	52	0
合計	932	173	150	147	457	5

*その他の具体的内容（一部掲載）

- ・個人情報を取扱うので民間任せは住民として不安です。
- ・経費削減、サービス向上を区役所でしてください。
- ・サービスが向上するなら職員・民間にはこだわらない。

【Q4】 現状の土曜日開庁についてどう思いますか。	合計	区役所窓口配布			ヨコハマeアンケート	ホームページ
		港南区	緑区	青葉区		
このままで良い。	457	112	80	81	183	1
充実した方が良い。	337	51	55	51	177	3
再検討した方が良い。	162	20	22	21	98	1
合計	956	183	157	153	458	5

【Q5】 Q4で「充実した方が良い」と答えた方にお聞きします。どのように充実するのが、いちばん良いと思いますか。	合計	区役所窓口配布			ヨコハマeアンケート	ホームページ
		港南区	緑区	青葉区		
さらに経費がかかっても、取扱業務を増やした方が良い。	31	6	4	3	18	0
さらに経費がかかっても、開庁時間を延長した方が良い。	32	6	4	7	14	1
毎週土曜日を平日と同じ取扱業務、開庁時間とし、代わりに平日の1日を休庁日とする方が良い。	84	13	7	10	53	1
月2回の土曜日開庁のうちの一日を、日曜日とした方が良い。	124	13	30	23	57	1
その他（具体的に）	48	4	8	2	34	0
合計	319	42	53	45	176	3

*その他の具体的内容（一部掲載）

- ・職員を交代勤務にすれば、経費を増やすことなく全日開庁も可能。
- ・土曜日開庁をしていることを知らない人が多いと思うので、もっと広めてほしい。
- ・夜間まで業務をもっと延ばしたら、土日は開けなくても来られる。

【Q6】 Q4で「再検討した方が良い」と答えた方にお聞きします。どのように再検討するのが、いちばん良いと思いますか。	合計	区役所窓口配布			ヨコハマ e アンケート	ホーム ページ
		港南区	緑区	青葉区		
可能であるならば、自宅等に居ながらできる、インターネットによる手続き等を推進する方向で、検討した方が良い	106	14	10	12	69	1
土曜日開庁自体を、やめた方が良い	20	1	5	3	11	0
その他（具体的に）	27	2	3	4	18	0
合 計	153	17	18	19	98	1

*その他の具体的内容（一部掲載）

- ・WEB申請とともに行政サービスセンターでの対応業務の充実。
- ・各区では経費がかさむからターミナル駅などに集中して合理化する。
- ・単に開庁でなく必要な課だけにする。メリハリをつける。

【自由記入欄】「区役所の窓口サービス」について、お気づきの点などありましたらご自由にご記入ください。（一部掲載）

- ・以前に比べたら非常に良くなりました。
- ・どの窓口に行ったら良いか分からなかった時、総合案内をしてくれる人がいたのでとても助かりました。
- ・気性の荒い区民にも丁寧に対応し怒りを表していた人が最後には笑顔で帰った。若い女性職員に感心した。
- ・横浜市役所本庁と区役所との取扱業務の全体像が判る案内板、及び職員さんを入りに口に設置していただけると動きやすいと思いました。
- ・混雑時の職員数を増加して、早くスムーズに対応していただけるとありがたいです。
- ・平日は多くの方が働いていて役所に手続に来るのは難しいと思うので、土日にこそ窓口サービスをもっと開けてほしいです。
- ・役所言葉でなく分かりやすく対応してほしい。
- ・対応のいい職員さんとそうでない職員さんとのばらつきをなくす。
- ・窓口担当者が横柄。大変気分が悪い。
- ・お役所仕事で誠実さに欠けている。
- ・窓口の待ち時間が長すぎる。

「市民の目」監査

～「区役所窓口サービス」に関する市民アンケート～

このアンケートは、横浜市監査委員が実施しています

横浜市監査委員は、区役所の事務などが、市民の皆様役に立っているかなどをチェックする行政監査を行っています。

今年度は、市民の皆様身近な「区役所窓口サービス」について、皆様のご意見をお聞きし、市民満足度の向上などにつながる監査としたいと考えています。

お忙しいなか恐縮ですが、アンケートへのご協力をお願いいたします。

※「市民の目」監査とは、市民の日常生活に関連のある事務事業を対象とした行政監査のことです。

I 窓口サービスに望むことについてお聞きます。

各区役所では、市民満足度の向上を目指し、窓口サービスを改善する様々な取組を行っています。

監査で把握した取組には、

- ・ 入口で窓口の総合案内を行う係員の配置
- ・ 入口の庁舎案内板の用件別表示への改善（右写真）
- ・ テレビ等の映像を流せる呼出番号表示板の設置などがありました。

＜入口の庁舎案内板の用件別表示への改善＞

階	用件
総合案内	1階 1) 庁舎案内、2階 市民、高齢者相談
戸籍・住所 住民票	2階 戸籍関係（出生、婚姻、死亡）、住民票、住民票の写し、戸籍簿の写し
健康保険 国民健康	2階 健康保険関係、国民健康保険
介護保険	1階 介護サービス案内
福祉	2階 福祉関係（生活保護、障害年金、児童手当）
福祉	1階 福祉関係サービス全般
福祉	1階 福祉関係（生活保護、障害年金、児童手当）
子育て	1階 子育て関係（子育て支援、子育て相談、子育て支援センター）

これらを含めて、各区役所で行っている取組には、次のようなものがあります。（なお、実施するには、経費がかかるものや、庁舎スペースなどの制約で困難なものもあります。）

Q1 次の中から、窓口サービス向上のために望ましいと思うものを、3つまでお選びください。（該当する項目の「□」に「レ」を付けてください）

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 入口の庁舎案内板の改善 | <input type="checkbox"/> 入口で窓口の総合案内を行う係員の配置 |
| <input type="checkbox"/> 待ち時間短縮のための改善 | <input type="checkbox"/> 呼出番号表示板の設置 |
| <input type="checkbox"/> テレビや本・雑誌などの設置 | <input type="checkbox"/> 子どもの遊び場や保育室の設置 |
| <input type="checkbox"/> ポケベル等の貸出しによる呼出 | <input type="checkbox"/> 窓口カウンターへの仕切板の設置 |
| <input type="checkbox"/> 窓口や電話での対応マナー向上 | <input type="checkbox"/> 担当業務に関する専門知識向上 |
| <input type="checkbox"/> 各窓口で庁舎窓口全般を案内できる工夫 | <input type="checkbox"/> 職員の身だしなみ向上 |

また、この他にも、取り組んだ方が良くと思うサービスがありましたらご記入ください。

()

II 区役所窓口での待ち時間についてお聞きます。

区役所では、窓口を増やしたり、案内係を配置し申請書の記載案内を行うなど、待ち時間の短縮に向けて取り組んでいます。待ち時間の平均が10分を超える窓口もあります。



Q2 窓口で自分の順番を待っているときに、どのような情報をいちばん知りたいですか。

- おおよその待ち時間の長さ
- 自分が何番目に呼ばれるか
- 混雑していたらその理由
- 窓口がすいている時間帯
- その他（具体的に

)

III 戸籍課でのサービスの向上と業務の効率化についてお聞きます。

横浜市では、様々な担手の長所を活かしながら、区役所戸籍課の業務について、より良いサービスの提供や経費の削減を目指しています。

Q3 現在、戸籍課の業務は、区役所の職員が行っていますが、戸籍課でのサービスの提供主体について、いちばん近い考えはどれですか。

- 経費が削減されるなら（サービスは同水準）、民間に任せたい方が良い。
- サービスが向上するなら（経費は同水準）、民間に任せたい方が良い。
- サービス水準、経費に関係なく、今までどおり区役所の職員の方が良い。
- その他（具体的に

)

IV 区役所の土曜日開庁についてお聞きます。

横浜市では、2007（平成19）年5月から、毎月第2・第4土曜日の9時から12時に、全区役所を開庁し、一部の窓口業務を取り扱っています。

この取組は、2004（平成16）年度から一部の区役所でモデル実施を行い、取扱実績や、共働き世帯の増加などにより、平日に区役所をご利用できない方が増えていることなどを踏まえ、全区役所へと拡大したものです。

土曜日開庁で取り扱っている業務と取扱件数は右表のとおりです。一方、土曜日に区役所窓口を開けるために、機械の稼働や光熱水費など、追加の運用経費として、1開庁日当たり1区で約30万円(予算額)かかっています。

担当課	取扱業務	1日当たりの取扱件数 (2019年10月まで)	1区当たり 平均
戸籍課	住民票の写し等の証明書交付 転入届の届出の受理 など	3,142件	175件
保険年金課	国民健康保険の手続き 国民年金の手続き など	846件	47件
サービス課	電子捺印手帳の交付 児童手当の認定申請受付	223件	12件
計		4,211件	234件

全区役所で土曜日開庁を始めて1年も経過していませんが、今後は実績や効果などを確かめる必要もあると考えられます。

Q4 現状の土曜日開庁についてどう思いますか。

- このままで良い。 → これで終わりです。ありがとうございました。
- 充実した方が良い。 → Q5へ
- 再検討した方が良い。 → Q6へ

<Q4で「充実した方が良い」と答えた方>

**Q5 Q4で「充実した方が良い」と答えた方にお聞きします。
どのように充実するのが、いちばん良いと思いますか。**

- さらに経費がかかっても、取扱業務を増やした方が良い。
- さらに経費がかかっても、開庁時間を延長した方が良い。
- 毎週土曜日を平日と同じ取扱業務、開庁時間とし、代わりに平日の1日を休日とする方が良い。
- 月2回の土曜日開庁のうちの一日を、日曜日とした方が良い。
- その他(具体的に)

<Q4で「再検討した方が良い」と答えた方>

**Q6 Q4で「再検討した方が良い」と答えた方にお聞きします。
どのように再検討するのが、いちばん良いと思いますか。**

- 可能であるならば、自宅等に居ながらできる、インターネットによる手続き等を推進する方向で検討した方が良い。
- 土曜日開庁自体を、やめた方が良い。
- その他(具体的に)

※ 「区役所の窓口サービス」について、お気づきの点などありましたらご自由にご記入ください。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

※ このアンケートは、あくまでも行政監査の資料として行うもので、将来の施策に直結されるものではありません。

監査事務局のホームページでも、アンケートにご回答いただけます。
URLは <http://www.city.yokohama.jp/me/kansa/> です。

【問合せ先】横浜市監査事務局庶務課
「市民の目」監査担当 045-671-4290、4291

発 行：横浜市監査事務局 発行日：平成 20 年 3 月 21 日
所 在 地：〒 2 3 1 - 0 0 1 7 横浜市中区港町 1 - 1
電 話：0 4 5 (6 7 1) 4 2 9 0 ・ 4 2 9 1 FAX：0 4 5 (6 6 4) 2 9 4 4
電子メール：ka-shomu@city.yokohama.jp

◆ 横浜市監査事務局のホームページ

<http://www.city.yokohama.jp/me/kansa/>

環境行動都市へ向け
ハマッ子が行動します！

ヨーコハマはG30