

横浜市政記者、横浜ラジオ・テレビ記者 各位

平成19年度「市民の目」監査（行政監査）の結果報告について  
テーマ ～「区役所窓口サービス」～

このことについて、地方自治法第199条の規定に基づき、市長及び市会議長に、別添資料のとおり監査報告を提出しましたので、お知らせします。

### 「市民の目」監査とは

市民の目線に立ったわかりやすい監査を目指した行政監査で、次の2点が特徴です。

- ①テーマ選定：市民の日常生活に関連のある（身近な）テーマ  
市民要望が高いテーマ
- ②監査手法：市民参加型の監査を目指す（従来の監査手法に加え、区役所窓口来庁者へのアンケート・ヨコハマeアンケートを実施。）

## 1 監査結果の概要

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、「区役所窓口サービス」に関する事務事業について、経済性、効率性、有効性等の視点から監査を実施しました。

### (1) 監査対象等

監査対象区・局	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
監査対象事務事業	テーマ 「区役所窓口サービス」 ①区庁舎等で直接市民と対応している、窓口カウンターや相談コーナーでの事務事業（住民票の写しの交付、国民健康保険の異動届、区民相談等） ②窓口サービスに関する、市民満足度調査、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、コールセンター等の事務事業（窓口関係のみ）

### (2) 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

### (3) 監査結果

改善又は検討の必要がある「指摘事項」及び「改善要望事項」、並びに組織や制度の合理化に資する「意見」については、次ページ以降のとおりです。

## 2 監査結果一覧

監 査 結 果		区局名	ページ
意見	窓口での待ち時間の短縮に向けた検討について	-	P 4
	土曜日開庁における効果の検証等について	-	P 6
	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 8
	再任用職員等の人員配置等について	-	P 10
	接遇研修及び業務研修の実施について	-	P 10
	サービス課の組織体制について	-	P 10
	各区での優れた取組の充実について	-	P 10
改善要望事項	区庁舎等におけるバリアフリー等の対策について	港南区、緑区 及び青葉区	P 11
	窓口でのプライバシー保護について	港南区	P 11
	接遇研修の効果的な実施について	港南区、緑区 及び青葉区	P 11
	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	港南区	P 12
	法律相談における市民満足度の向上について	港南区、緑区 及び青葉区	P 12
	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	市民活力推進局	P 12
指摘事項	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	港南区 及び青葉区	P 13
	証明書発行におけるダブルチェックの実施について	港南区、緑区 及び青葉区	P 13
	要介護認定における処分延期通知について	港南区、緑区 及び青葉区	P 13
意 見 7件			
改善要望事項 6件（うち1件は一部措置済み）			
指 摘 事 項 3件（うち2件は措置済み）			

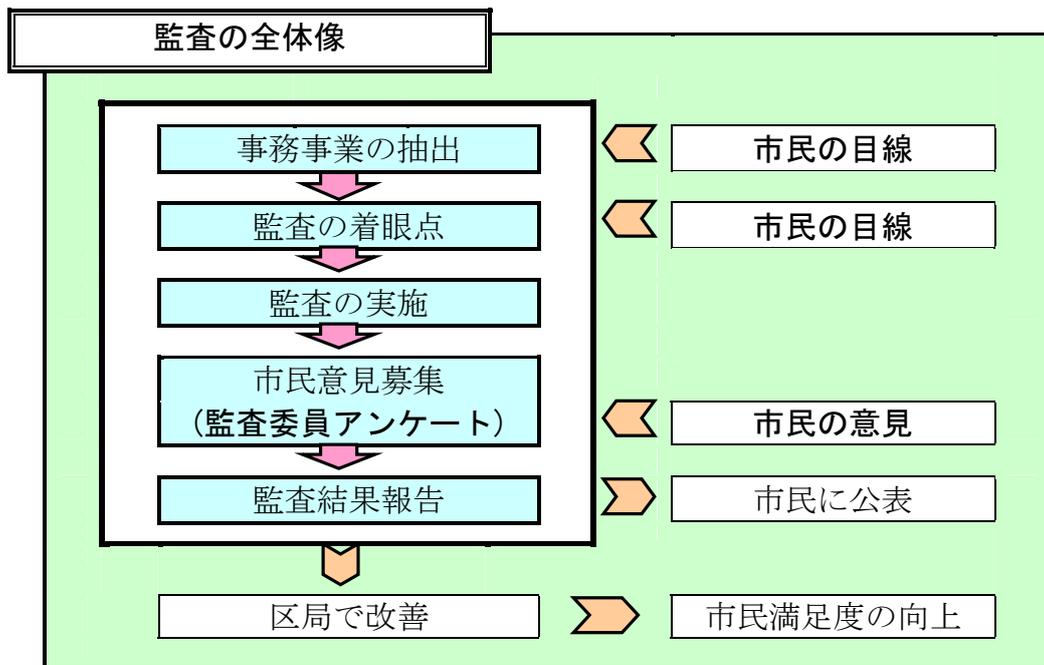
「監査指摘事項等の整理について」

【行政監査】

区分	根拠	定義
指摘事項	地方自治法 第199条 第9項	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
指導事項		3E(経済性・効率性・有効性)の視点から、改善を求めること
改善要望事項		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
意見	地方自治法 第199条 第10項	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
		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します。

3 監査の方法



4 監査委員アンケート 概要

	実施方法	回収数		自由意見数	
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

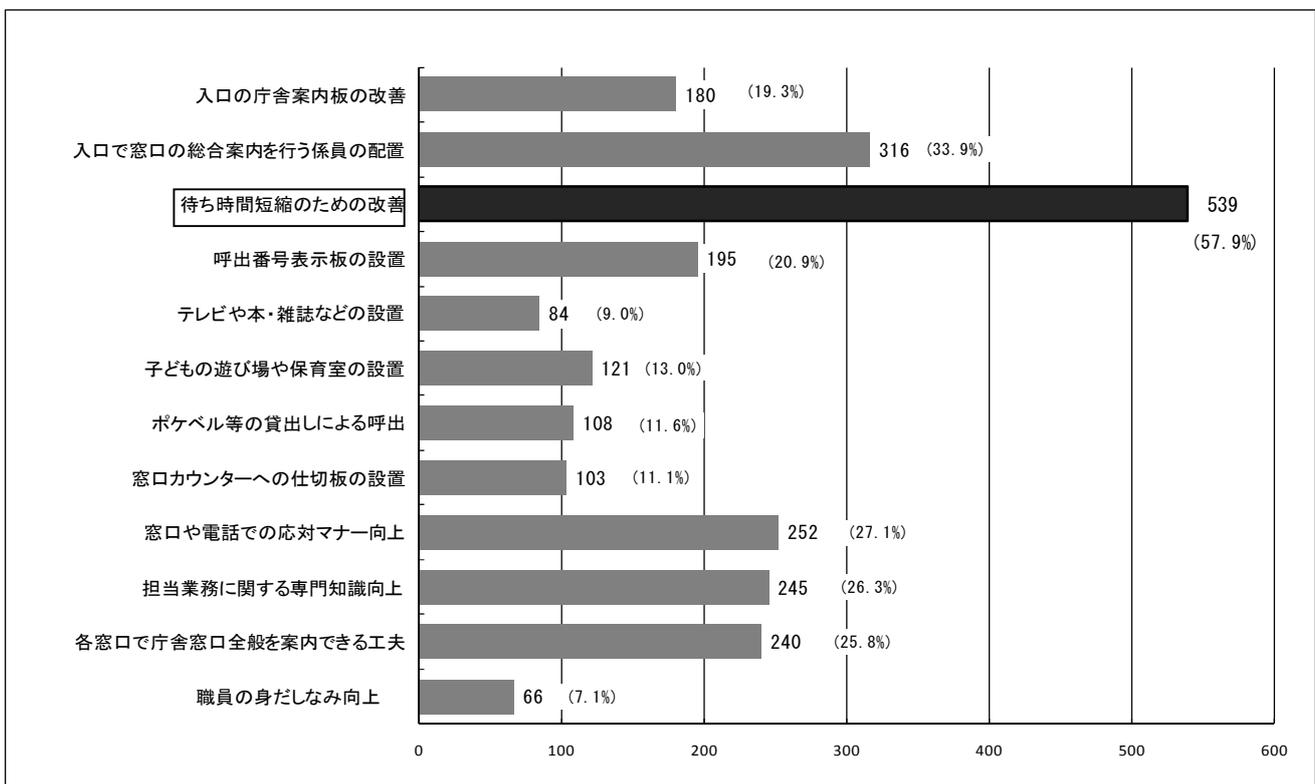
# 「市民の目」監査 意見

<b>1</b>	<b>表 題</b>	<b>窓口での待ち時間の短縮に向けた検討について</b>	
	<b>監査実施項目</b>	〔No.8〕 窓口待ち時間の短縮	監査報告書の ページ
P16(詳細はP46)			
<p>監査委員アンケートにおいて、<u>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</u>、待ち時間に知りたい情報は、「<u>おおよその待ち時間の長さ</u>」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。</p> <p>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、<u>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。</u></p> <p>このため、待ち時間が長い窓口においては、<u>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</u>と考える。</p> <p>また、窓口での相談や手続きに係る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。</p>			

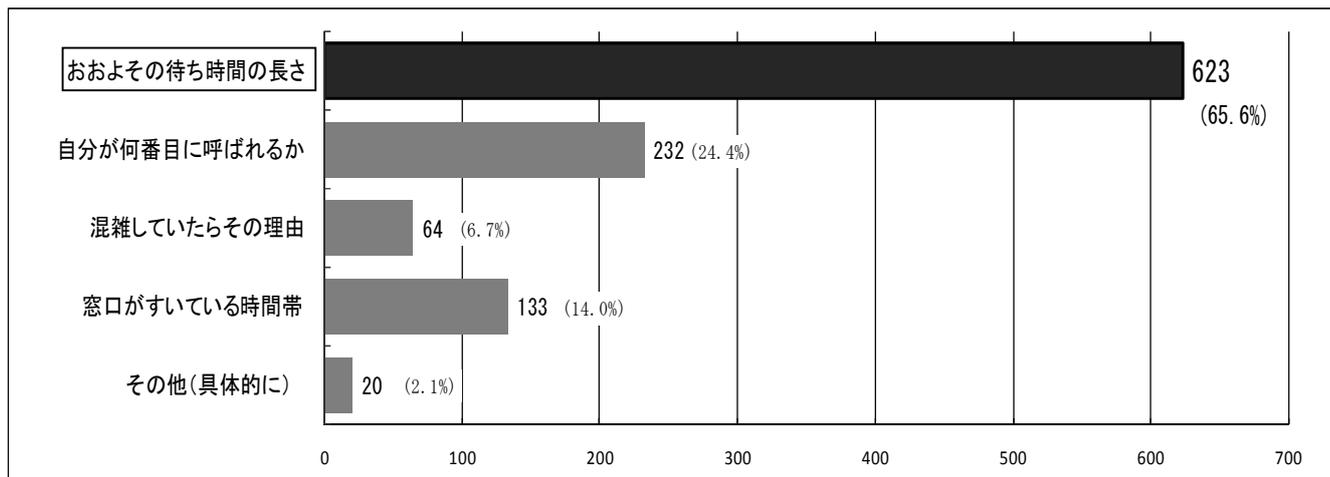
## <参考>

### 1：監査委員アンケート

#### Q1 窓口サービス向上のために望ましいと思うもの



## 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



## 2：保険年金課 待ち時間の短縮に向けた取組

区名	平成18年度における区政運営方針上の目標と主な取組内容
港南区	お客様優先を大切にし、待ち時間を短縮 ・混雑状況に応じた窓口体制強化
緑区	平均待ち時間5分以内 ・窓口の増設、窓口サービス員の配置による申請書の事前記載案内 (成果：平成17年度13分 → 平成18年度4分)
青葉区	平成17年度平均待ち時間より1分の短縮 ・混雑状況に応じた応援体制 (成果：平成17年度12分 → 平成18年度11分)

※平成19年度も各区において、待ち時間の短縮に向けた取組を実施している。

## 3：保険年金課 待ち時間の状況

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

<b>2</b>	表 題	<b>土曜日開庁における効果の検証等について</b>	
	監査実施項目	〔No.4〕 土曜日開庁	監査報告書のページ P16(詳細はP31)

監査委員アンケートでは、現行の土曜開庁について、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き等の検討など、様々な意見が寄せられている。

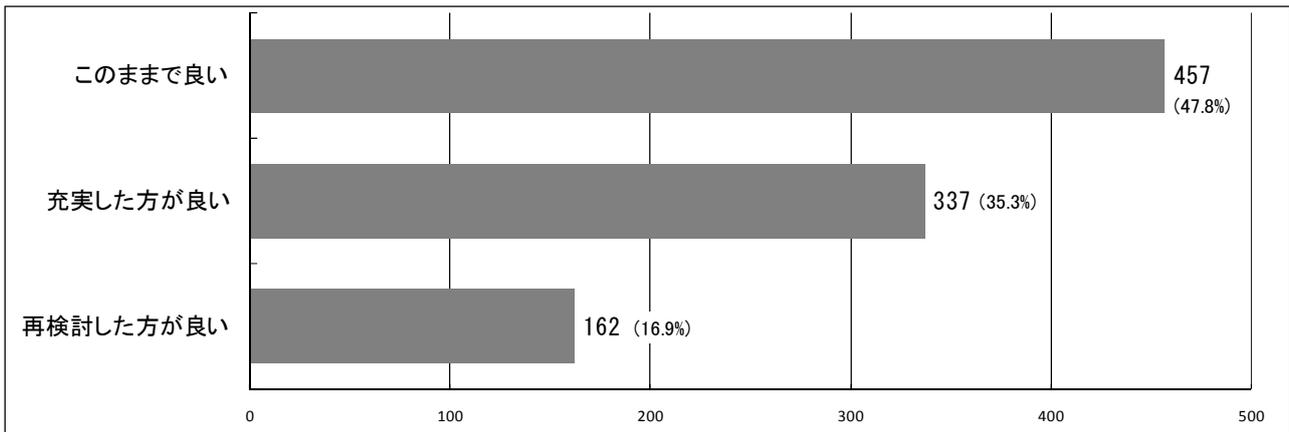
土曜日開庁は、今年度に全区展開したばかりであり、今後は、実績の推移等を勘案し、費用対効果等を検証するとともに、様々な市民要望がある中、市民ニーズを十分に把握し、現段階で取扱件数が少ない業務なども含め、総合的に検討することが必要と考える。

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。

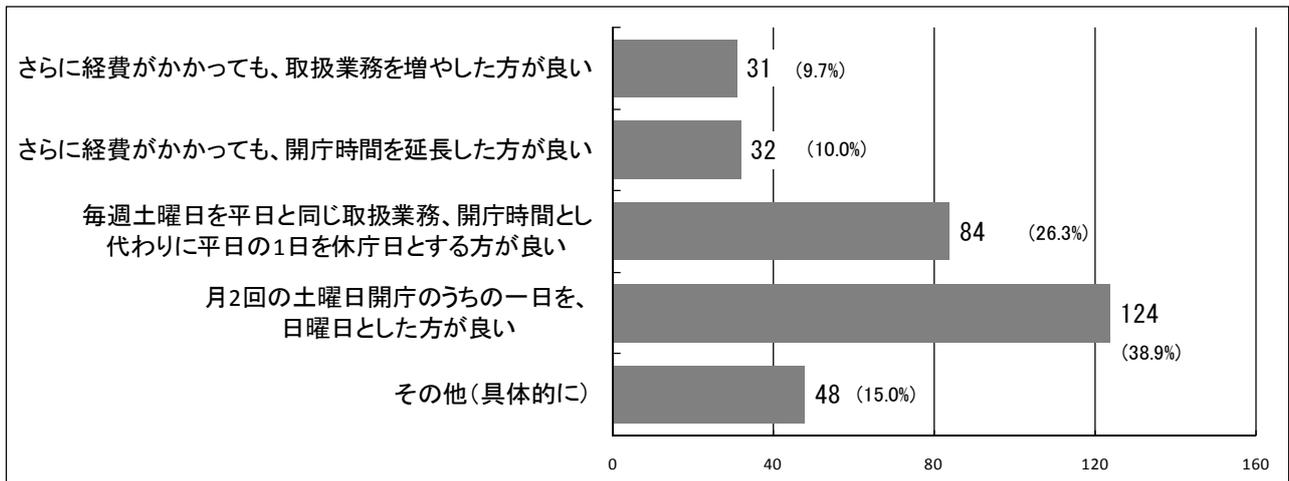
<参考>

1：監査委員アンケート

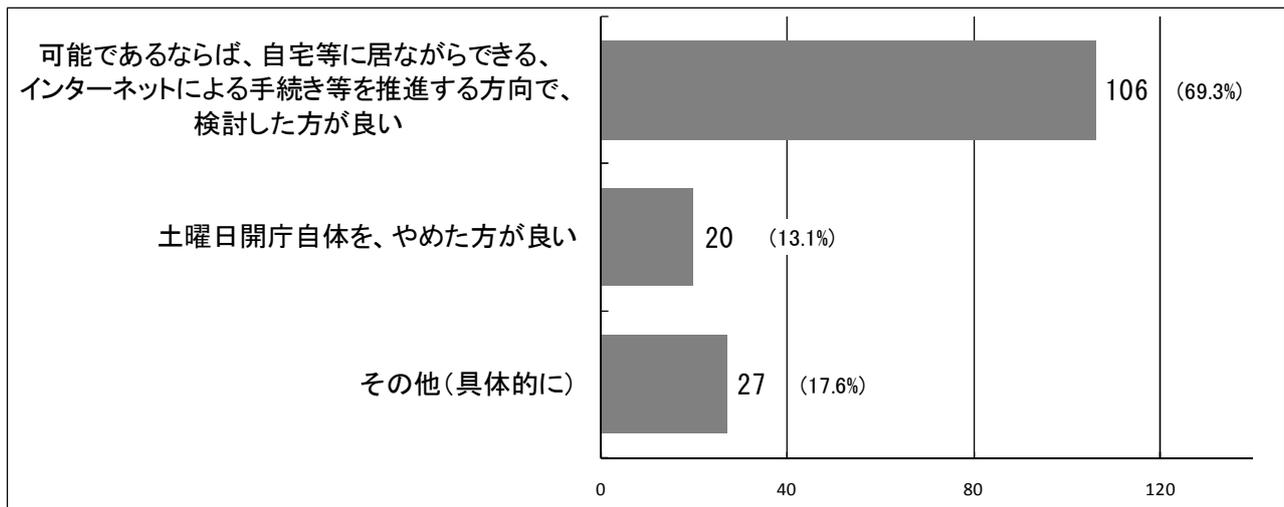
Q 4 現状の土曜日開庁について



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



Q6 (Q4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



2: 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: 土曜日開庁 1回当たりの取扱件数

(単位 件)

	港南区	緑区	青葉区	18区合計	1区当たり平均
戸籍課	167	168	323	3,142	175
保険年金課	60	49	63	846	47
サービス課	11	17	25	223	12
計	238	234	411	4,211	234

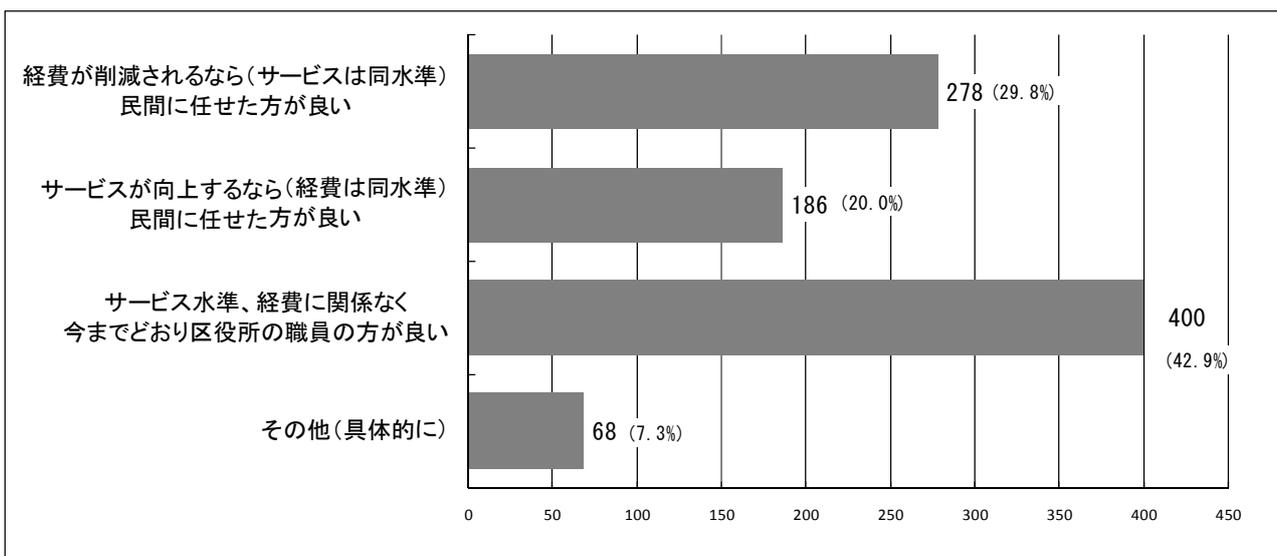
※ 平成19年5月～9月(速報値)から算出

<b>3</b>	<b>表 題</b>	<b>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</b>		
	<b>監査実施項目</b>	[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	<b>監査報告書のページ</b>	P17(詳細はP81)
<p>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 <b>49.8 パーセント</b>である一方、「区役所の職員の方が良い」との意見も <b>42.9 パーセント</b>であった。また、自由記入欄等では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。</p> <p>これは、サービス向上に向けた<b>各区の取組によって、市民の信頼感が高まってきた表れ</b>の一つと思われる。</p> <p>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<b>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</b>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。</p>				

**<参考>**

**1：監査委員アンケート**

**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**



**2：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)
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 平成 22 年度末 目標値 実施前と比べ 20%向上

## 「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

## その他 意見

4	表 題	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	監査報告書の ページ	P18(詳細はP55)
<p>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。</p> <p>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。</p>				

5	表 題	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	監査報告書の ページ	P18(詳細はP55)
<p>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。</p> <p>研修と連係した第三者評価を継続的に行い、接遇能力向上に資する P D C A サイクルを構築することが必要と考える。</p> <p>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。</p> <p>行政サービスコーナーの一般嘱託職員については、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。</p>				

6	表 題	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	監査報告書の ページ	P18(詳細はP69)
<p>平成 14 年 1 月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独自の組織編制や人員配置が行われている。</p> <p>新たな組織機構へ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ます。</p>				

7	表 題	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 [No.20] 民間委託による窓口案内	監査報告書の ページ	P19 (詳細はP46・P79)
<p>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。</p> <p>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。</p>				

## 改善要望事項

<b>1</b>	表 題	<b>区庁舎等におけるバリアフリー等の対策について</b>		
	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	監査報告書の ページ	P12(詳細はP21)
	対象課	港南区総務課、緑区総務課及び青葉区総務課		
	<p>1 分かりにくい案内板 総合案内板の文字が読みにくいので、読みやすくすること。(青葉区) 車いす駐車場の地下に案内板がないので、設置すること。(青葉区) 最寄り駅前の案内が不十分で分かりにくいので、案内板を設置すること。 (港南台行政サービスコーナー)</p> <p>2 車いす対応していない窓口カウンター 窓口カウンターの高さが1m以上もあるので、車いす対応に改善すること。 (緑区戸籍課、港南台・あざみ野駅の行政サービスコーナー)</p> <p>3 視覚障害者用の誘導ブロック(点字ブロック)がない階段等 区庁舎の階段、エスカレーターに、誘導ブロックを設置すること。(港南区、緑区及び青葉区)</p>			

<b>2</b>	表 題	<b>窓口でのプライバシー保護について</b>		
	監査実施項目	[No.2] 窓口のプライバシー保護対策	監査報告書の ページ	P13(詳細はP28)
	対象課	港南区保険年金課		
	<p>保険年金課窓口カウンターについては、プライバシーに配慮して、隣席との仕切り板を設置すること。</p>			

<b>3</b>	表 題	<b>接遇研修の効果的な実施について</b>		
	監査実施項目	[No.10] 市民対応・接遇の状況	監査報告書の ページ	P13(詳細はP55)
	対象課	港南区総務課、緑区総務課及び青葉区総務課		
	<p>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、窓口職員全員が現職場在籍中に、研修に参加する仕組みをつくること。</p>			

<b>4</b>	<b>表 題</b>	<b>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</b>		
	<b>監査実施項目</b>	[No.11] 窓口改善に係る外部評価	<b>監査報告書の ページ</b>	P13(詳細はP59)
	<b>対象課</b>	港南区総務課		
	<p>民感区役所アドバイザーによる評価を年度末に実施しているが、区民満足度向上につなげるため、早期に実施すること。</p>			

<b>5</b>	<b>表 題</b>	<b>法律相談における市民満足度の向上について</b>		
	<b>監査実施項目</b>	[No.16] 区民相談事業	<b>監査報告書の ページ</b>	P14(詳細はP66)
	<b>対象課</b>	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		
	<p>法律相談での市民満足度の向上のため、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 キャンセル率等の低減策を実施すること。(緑区、青葉区)</li> <li>2 相談枠を有効に活用するため、運営方法を含めて利用者のニーズを把握すること。(港南区、緑区、青葉区)</li> </ol>			

<b>6</b>	<b>表 題</b>	<b>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</b>		
	<b>監査実施項目</b>	[No.19] 横浜市コールセンター事業	<b>監査報告書の ページ</b>	P14(詳細はP75)
	<b>対象課</b>	市民活力推進局広聴相談課		
	<p>一次回答率の目標値は、コールセンター直通電話が80%、区代表電話代行が30%となっていたが、両者を合算した実績のみが算出されていた。</p> <p>目標値の実績をそれぞれ確認することは、次年度以降の業務の品質測定・向上に重要な事項であるので、それぞれの実績を確認し、目標と実績の差異分析を行うこと。</p>			

## 指摘事項

<b>1</b>	表 題	<b>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</b>		
	監査実施項目	[No.5] 行政サービスコーナーでの取扱業務	監査報告書の ページ	P11(詳細はP37)
	対象課	港南区戸籍課(上大岡駅・港南台行政サービスコーナー) 青葉区戸籍課(あざみ野駅行政サービスコーナー)		
	行政サービスコーナーでの領収金を、収納翌日に金融機関に払い込んでいたが、金銭会計規則等の規定どおり、当日払込むよう改めること。			

<b>2</b>	表 題	<b>証明書発行におけるダブルチェックの実施について</b>		
	監査実施項目	[No.15] 証明書発行における誤交付	監査報告書の ページ	P11(詳細はP64)
	対象課	港南区戸籍課(上大岡駅行政サービスコーナー)、港南区税務課 緑区戸籍課、緑区税務課及び青葉区税務課		
	証明書発行において、ダブルチェックを実施していない窓口があるため、実施を徹底すること。			

<b>3</b>	表 題	<b>要介護認定における処分延期通知について</b>		
	監査実施項目	[No.18] 申請許可等の処理状況	監査報告書の ページ	P12(詳細はP71)
	対象課	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		
	要介護認定処分が、法定処理期間(30日)を過ぎる場合には処分延期を通知することになっているが、通知していないものがあつたので、処分延期を通知すること。			