

**(資料 2)**

**地方公共団体へのヒアリング調査票**

## 目 次

1. 各調査の概要.....	1
1.1 業務量調査.....	1
1.2 図書館オンライン貸出予約実態調査.....	1
2. 業務量調査・調査票.....	3
3. 図書館オンライン貸出予約実態調査・調査票.....	8

## 1. 各調査の概要

### 1.1 業務量調査

インセンティブの効果分析モデルを検討するために、以下の要領で、地方公共団体に対して、手続の処理にかかる業務量やオンライン化の効果の可能性についてヒアリング調査を行った。

#### ア 調査方法

地方公共団体（人口規模が約 10 万人から 100 万人までの 5 団体）に対するヒアリング調査

#### イ 調査対象手続

オンライン利用促進対象手続の 21 手続類型のうち、効果分析モデルにて使用する、図書館の図書貸出予約、文化・スポーツ施設の利用予約等、水道使用開始届等、道路占用許可申請等、入札参加資格審査申請の 5 類型を、調査対象とした。

#### ウ 調査項目

以下の項目について調査を行った。なお具体的な調査票については、資料 3「業務量等に関するヒアリング調査 調査票」を参照のこと。

- ・各手続の年間受付件数
  - ・オンライン化実施状況
  - ・手数料等の収入状況（有料手続の場合）
  - ・各手続の作業時間（業務時間）
  - ・オンライン化された場合の作業時間
  - ・職員人件費
- 等

#### エ 調査実施時期

2008 年 10 月～11 月

### 1.2 図書館オンライン貸出予約実態調査

インセンティブの効果分析モデルを検討するために、図書館の図書貸出予約等の手続総数の増加状況などの実態を把握するため、以下の要領で、地方公共団体の図書館に対するヒアリング調査を行った。

#### ア 調査方法

地方公共団体の図書館（13 団体）に対するヒアリング調査

#### イ 調査対象手続

図書館の図書貸出予約等

#### ウ 調査項目

以下の項目について調査を行った。なお具体的な調査票については、資料 4「図

書館オンライン貸出予約実態調査 調査票」を参照のこと。

- ・インターネット貸出予約の開始時期
- ・図書館利用登録者数
- ・上記に占めるインターネット利用登録者数
- ・予約貸出数
- ・上記に占めるインターネット予約貸出数
- ・登録者一人当たり予約貸出数
- ・インターネット貸出予約サービスについての認知状況  
等

**エ 調査実施時期**

2008年11月

## 2. 業務量調査・調査票

### 「スポーツ施設の利用予約」に関する調査票

#### ◆ご回答方法

- ・以下の設問について、黄色のセルの部分に、数字等をご記入ください。
- ・特記事項のセルには、特記・補足すべき点などがございましたら、ご自由にご記入ください。
- ・ご記入頂きましたら、こちらのシートを、貴自治体の代表ご担当者様にお戻しください。
- ・スポーツ施設とは、体育館・プール・野球場などの体育施設を指します。

#### ◆本調査での対象範囲

- ・「施設の予約を受け付けてから、予約者が実際に施設を利用する当日までの業務」について、貴自治体の作業についてお答えください。
- ・利用者が初めて施設予約を行う場合に、利用者登録(または利用団体登録)が必要な場合があると思いますが、利用者登録・団体登録に関する業務は、ここでは含めずにお答え下さい。
- ・(登録済の利用者や団体が申請した予約に関する、受付・処理業務についてお答え下さい)
- ・すでに外部事業者への業務委託を行っている場合には、委託を行う前の状況を思い出してお答えください。

#### Q1 スポーツ施設について、昨年度の手続受付件数(予約件数)と、使用料の徴収総額についてお答え下さい。

	単位:件/年	特記事項
総手続件数 (オンライン、オフライン(従来型)の合計値)		
うちオンライン手続の件数 (オンライン手続サービスが未提供の場合は、「未提供」とご記入ください)		

	単位:円	特記事項
スポーツ施設の使用料徴収額(年間)		

#### Q2 手続1件あたりの作業時間(業務時間)について、お答え下さい。(単位:分/件)

- ・a.の列には、非オンライン手続の場合(従来型の場合)において、この手続1件を受け付け、一連の作業が終わるまでの作業時間をご記入ください。
- ・もし、この手続についてオンライン化が進んでいる場合には、オンライン化を行う前の状況を思い出してお答えください。
- ・b.の列には、各業務について、職員以外にアルバイトが作業している場合には、その作業割合をご記入ください。

	a.非オンライン手続の場合(従来型の場合)	b.定数外職員(アルバイト)が、各業務を作業している場合には、その割合をご記入ください。(単位:%)	特記事項
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件		
申請(予約)の受付			
予約の抽選作業			
予約当選者への連絡			
予約者からの料金支払受領			
総時間(上記合計時間)			

#### Q3 この手続について、オンライン化した場合の業務時間の見直しについて、お答え下さい。(単位:分/件)

- ・a.の列には、当該手続についてオンライン化した場合について、業務時間をご記入ください。
- ・b.の列には、従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する場合には、その理由をお答えください。

	a.オンライン手続の場合	b.従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する理由
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件	
申請(予約)の受付		
予約の抽選作業		
予約当選者への連絡		
予約者からの料金支払受領		
総時間(上記合計時間)		

#### Q4 この手続について、オンライン化しても業務時間が変化しない場合には、その理由をお答え下さい。

- ・オンライン化しても、従来の業務時間に比べて全く減少(または増加)が発生しない場合(Q3のb)にご回答が無い場合には、本問をお答えください。

--

**「図書館の図書貸出予約」に関する調査票**

**◆ご回答方法**

- ・以下の設問について、黄色のセルの部分に、数字等をご記入ください。
- ・特記事項のセルには、特記・補足すべき点などがございましたら、ご自由にご記入ください。
- ・ご記入頂きましたら、こちらのシートを、貴自治体の代表ご担当者様にお戻しください。

**◆本調査での対象範囲**

- ・「図書館の図書貸出予約を受け付けてから、予約者への連絡を行うまでの業務」について、貴自治体の作業についてお答えください。
- ・図書館の初回利用時の、利用者登録に関する業務は、ここでは含めずにお答え下さい。
- ・（登録済の利用者が申請した図書貸出予約に関する、受付・処理業務についてお答え下さい）
- ・すでに外部事業者への業務委託を行っている場合には、委託を行う前の状況を思い出してお答えください。

**Q1 昨年度の手続受付件数についてお答え下さい。**

	単位:件/年	特記事項
総手続件数 (オンライン、オフライン(従来型)の合計値)		
うちオンライン手続の件数 (オンライン手続サービスが未提供の場合は、「未提供」とご記入ください)		

**Q2 手続1件あたりの作業時間(業務時間)について、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、非オンライン手続の場合(従来型の場合)において、この手続1件を受け付け、一連の作業が終わるまでの作業時間をご記入ください。
- ・もし、この手続についてオンライン化が進展している場合には、オンライン化を行う前の状況を思い出してお答えください。
- ・b.の列には、各業務について、職員以外にアルバイトが作業している場合には、その作業割合をご記入ください。

	a.非オンライン手続の場合(従来型の場合)	b.定数外職員(アルバイト)が、各業務を作業している場合には、その割合をご記入ください。(単位:%)	特記事項
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件		
予約受付業務(予約の受付・処理)			
予約された本の確保業務(予約本の書架探索や、予約確保棚への本の移動作業等)			
予約者に対する連絡業務(電話・メール等による連絡業務や、連絡済書架への本の配架等)			
総時間(上記合計時間)			

**Q3 この手続について、オンライン化した場合の業務時間の見直しについて、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、当該手続についてオンライン化した場合について、業務時間をご記入ください。
- ・b.の列には、従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する場合には、その理由をお答えください。

	a.オンライン手続の場合	b.従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する理由
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件	
予約受付業務(予約の受付・処理)		
予約された本の確保業務(予約本の書架探索や、予約確保棚への本の移動作業等)		
予約者に対する連絡業務(電話・メール等による連絡業務や、連絡済書架への本の配架等)		
総時間(上記合計時間)		

**Q4 この手続について、オンライン化しても業務時間が変化しない場合には、その理由をお答え下さい。**

- ・オンライン化しても、従来の業務時間に比べて全く減少(または増加)が発生しない場合(Q3のbにご回答が無い場合)には、本問をお答えください。

**「水道の使用開始届・中止届等」に関する調査票**

**◆ご回答方法**

- ・以下の設問について、黄色のセルの部分に、数字等をご記入ください。
- ・特記事項のセルには、特記・補足すべき点などがございましたら、ご自由にご記入ください。
- ・ご記入頂きましたら、こちらのシートを、貴自治体の代表ご担当者様にお戻しください。

**◆本調査での対象範囲**

- ・「水道の使用開始届・中止届の受付業務」について、貴自治体の作業についてお答えください。
- ・使用開始届と中止届の合計件数や、平均的な作業時間についてお答え下さい。
- ・すでに外部事業者への業務委託を行っている場合には、委託を行う前の状況を思い出してお答えください。

**Q1 昨年度の手続受付件数についてお答え下さい。**

	単位:件/年	特記事項
総手続件数 (オンライン、オフライン(従来型)の合計値)		
うちオンライン手続の件数 (オンライン手続サービスが未提供の場合は、「未提供」とご記入ください)		

**Q2 手続1件あたりの作業時間(業務時間)について、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、非オンライン手続の場合(従来型の場合)において、この手続1件を受け付け、一連の作業が終わるまでの作業時間をご記入ください。
- ・もし、この手続についてオンライン化が進展している場合には、オンライン化を行う前の状況を思い出してお答えください。
- ・b.の列には、各業務について、職員以外にアルバイトが作業している場合には、その作業割合をご記入ください。

	a.非オンライン手続の場合(従来型の場合)	b.定数外職員(アルバイト)が、各業務を作業している場合には、その割合をご記入ください。(単位:%)	特記事項
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件		
申請受付業務			
総時間(上記合計時間)			

**Q3 この手続について、オンライン化した場合の業務時間の見通しについて、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、当該手続についてオンライン化した場合について、業務時間をご記入ください。
- ・b.の列には、従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する場合には、その理由をお答えください。

	a.オンライン手続の場合	b.従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する理由
作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	単位:分/件	
申請受付業務		
総時間(上記合計時間)		

**Q4 この手続について、オンライン化しても業務時間が変化しない場合には、その理由をお答え下さい。**

- ・オンライン化しても、従来の業務時間に比べて全く減少(または増加)が発生しない場合(Q3のb)にご回答が無い場合には、本問をお答えください。

--

**「道路占用許可申請等」に関する調査票**

**◆ご回答方法**

- ・以下の設問について、黄色のセルの部分に、数字等をご記入ください。
- ・特記事項のセルには、特記・補足すべき点などがございましたら、ご自由にご記入ください。
- ・ご記入頂きましたら、こちらのシートを、貴自治体の代表ご担当者様にお戻しください。

**◆本調査での対象範囲**

- ・「道路占用許可申請等を受け付けてから、審査結果を事業者側に通知するまで」の、貴自治体の作業についてお答えください。
- ・一般占用の申請、および、電力会社等の大企業や水道関係の占用申請の、両方を合計して(作業時間については平均を取って)、お答え下さい。

**Q1 昨年度の手続受付件数(予約件数)と、使用料の徴収総額についてお答え下さい。**

	単位:件/年	特記事項
総手続件数 (オンライン、オフライン(従来型)の合計値)		
うちオンライン手続の件数 (オンライン手続サービスが未提供の場合は、「未提供」とご記入ください)		
道路占用料の徴収額(年間)	単位:円	特記事項

**Q2 手続1件あたりの作業時間(業務時間)について、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、非オンライン手続の場合(従来型の場合)において、この手続1件を受け付け、一連の作業が終わるまでの作業時間をご記入ください。
- ・もし、この手続についてオンライン化が進んでいる場合には、オンライン化を行う前の状況を思い出してお答えください。
- ・b.の列には、各業務について、職員以外にアルバイトが作業している場合には、その作業割合をご記入ください。

作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	a.非オンライン手続の場合(従来型の場合)	b.定数外職員(アルバイト)が、各業務を作業している場合には、その割合をご記入ください。(単位:%)	特記事項
	単位:分/件		
申請の受付			
申請内容の確認・審査			
起案			
決裁			
台帳記入			
結果通知・書類交付等			
総時間(上記合計時間)			

**Q3 この手続について、オンライン化した場合の業務時間の見通しについて、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、当該手続についてオンライン化した場合について、業務時間をご記入ください。
- ・b.の列には、従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する場合には、その理由をお答えください。

作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答ください)	a.オンライン手続の場合	b.従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する理由	特記事項
	単位:分/件		
申請の受付			
申請内容の確認・審査			
起案			
決裁			
台帳記入			
結果通知・書類交付等			
総時間(上記合計時間)			

**Q4 この手続について、オンライン化しても業務時間が変化しない場合には、その理由をお答え下さい。**

- ・オンライン化しても、従来の業務時間に比べて全く減少(または増加)が発生しない場合(Q3のbにご回答が無い場合)には、本問をお答えください。

--



**「入札参加資格申請」に関する調査票**

**◆ご回答方法**

- ・以下の設問について、黄色のセルの部分に、数字等をご記入ください。
- ・特記事項のセルには、特記・補足すべき点などがございましたら、ご自由にご記入ください。
- ・ご記入頂きましたら、こちらのシートを、貴自治体の代表ご担当者様にお戻しください。

**◆本調査での対象範囲**

- ・「入札参加資格申請を受け付けてから、審査結果を事業者側に通知するまで」の、貴自治体の作業についてお答えください。
- ・新規申請のケース、更新申請のケースの両方についてお答え下さい。
- ・オンライン化に際して、県や市町村の広域連合の共同受付システムをご利用になり、かつ、手続の受付について貴自治体ではなく、県等が代表窓口となる場合(=窓口業務を県等に委譲される場合)には、「貴自治体が単独でオンライン化を行った場合」を想定してお答え下さい。
- ・本調査では、参加資格決定後の、「入札」そのものについての作業については回答不要です。

**Q1 前回(または昨年度)の手続受付件数についてお答え下さい。**

- ・新規申請のケース、更新申請のケースの両方について、お答えください。
- ・申請受付の頻度についてもお答えください。(入札参加資格申請の受付を行う頻度)

	新規申請のケース	更新申請のケース	特記事項
	単位:件/年	単位:件/年	
総手続件数 (オンライン、オフライン (従来の紙などによる申 請)の合計値)			
うちオンライン手続の件 数 (オンライン手続サービ スが未提供の場合は、 「未提供」とご記入くださ い)			
申請受付の頻度 (回答例 2年に1度)			

**Q2 手続1件あたりの作業時間(業務時間)について、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、非オンライン手続の場合(従来型の場合)において、この手続1件を受け付け、一連の作業が終わるまでの作業時間をご記入ください。
- ・新規申請のケース、更新申請のケースの両方について、お答えください。
- ・もし、この手続についてオンライン化が進展している場合には、オンライン化を行う前の状況を思い出してお答えください。
- ・b.の列には、各業務について、職員以外にアルバイトが作業している場合には、その作業割合をご記入ください。

作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答く ださい)	a.非オンライン手続の場合 (従来型の場合)		a.非オンライン手続の場合 (従来型の場合)		b.定数外職員(アルバイト) が、各業務を作業している 場合には、その割合をご記 入ください。 (単位:%)	特記事項
	<新規申請のケース>		<更新申請のケース>			
作業項目	左記の内容		単位:分/件	単位:分/件		
提出書類の受付・確認	事業者側からの提出書類の受 付・確認					
データ入力	職員が申請書類をもとに、ホス ト等にデータ入力(財務デー タ等の格付情報の入力)					
入力内容確認	上記の入力内容について職員 にて再確認					
審査結果の確定・通知	審査結果を確定し、事業者側に 通知する					
総時間(上記合計)	-					

**Q3 この手続について、オンライン化した場合の業務時間の見直しについて、お答え下さい。(単位:分/件)**

- ・a.の列には、当該手続についてオンライン化した場合について、業務時間をご記入ください。
- ・b.の列には、従来の業務時間(上記Q2でお答え頂いた時間)に比べて、減少(または増加)する場合には、その理由をお答えください。

作業内容 (下記の区分けと異なる場合には、適宜修正しご回答く ださい)	a.オンライン手続の場合		a.オンライン手続の場合		b.従来の業務時間(上記 Q2でお答え頂いた時間)に 比べて、減少(または増加) する理由	特記事項
	<新規申請のケース>		<更新申請のケース>			
作業項目	左記の内容		単位:分/件	単位:分/件		
提出書類の受付・確認	事業者側からの提出書類の受 付・確認					
データ入力	職員が申請書類をもとに、ホス ト等にデータ入力(財務デー タ等の格付情報の入力)					
入力内容確認	上記の入力内容について職員 にて再確認					
審査結果の確定・通知	審査結果を確定し、事業者側に 通知する					
総時間(上記合計)	-					

**Q4 この手続について、オンライン化しても業務時間が変化しない場合には、その理由をお答え下さい。**

- ・オンライン化しても、従来の業務時間に比べて全く減少(または増加)が発生しない場合(Q3のbにご回答が無い場合)には、本問をお答えください。

3. 図書館オンライン貸出予約実態調査・調査票

図書館のインターネット貸出予約について

■の部分にご記入ください。■の部分には数式が入力してありますので、ご記入なされないでください。

問1 貴図書館名

\_\_\_\_\_

問2 インターネット貸出予約を開始された年月日を教えてください。

\_\_\_\_\_

問3 次の利用実績を教えてください。各年度はいつの時点ですか。1:期末 2:期中

	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	平成19年度
図書館利用登録者数(名)						
うちインターネット利用登録者数(名)						
予約貸出数(合計)(件)	0	0	0	0	0	0
うちインターネット予約(件)						
うち窓口(館内OPACを含む)(件)						

※予約貸出数は件数をご記入ください。図書館利用登録者数は、冊数での回答が難しい場合は、下記に等で結構です。その場合は、下記に利用した単位をご記入ください。

予約貸出数の単位: \_\_ 冊数\_\_

問4 もしお分かりになるようであれば次の数値も教えてください。

	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	平成19年度
登録者一人当たり予約貸出数						
総登録者	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
インターネット利用登録者						
インターネット利用未登録者						

※小数点2位までご記入ください。

※不明な場合、不明とご記入ください。

問5 貴図書館でインターネット貸出予約サービスを実施していることを総登録者の何割くらいは知っていると思われませんか。

\_\_\_\_\_ 割程度

※不明な場合、不明とご記入ください。