

浜松市中区役所証明書交付窓口業務実務担当者アンケート・ヒアリング

調査結果

1. 調査の概要

(1) 概要と方法

本調査は、現在浜松市中区役所証明書交付窓口のうち、市場化テストの対象業務として検討されている1番窓口と2番窓口において、市民対応を行うカウンター業務（受付、交付）を担当する非常勤職員を対象に、現在の業務の現状、課題、改善点を把握するために行った。

調査対象	中区役所証明書交付窓口（1番・2番）担当者のうち非常勤職員14名
調査時点	2008年2月10～17日
調査方法	自記入式のアンケート調査票を配布 非常勤職員のうち4名についてはヒアリングを実施

(2) アンケート・ヒアリング事項

アンケート票に記載の質問事項は以下の8つである。ヒアリングも、下記質問事項に従って実施した。

質問1：現在担当している業務について問題に思う点や改善すべき点がありますか

質問2：上記の問題を解決するためにはどのような対応が必要とお考えですか

質問3：窓口での市民への対応において心がけていることはどのようなことですか

- ・ 選択肢（複数選択可）：個人情報保護 / 事務手引書の遵守 / 分かりやすい説明 / 待たせないための迅速な作業 / お客様への対応（みだしなみ、言葉遣いなど） / その他

質問4：市民サービスの充実に向け今後新たに必要なサービスはありますか

質問5：お客様からの苦情や指摘で気づいたことはありますか

質問6：お客様が少ない時間は何をしていますか

質問7：ご担当教務以外の窓口業務全般について、改善、見直し、廃止等のご意見があればお聞かせください

質問8：その他ご意見があれば、ご自由にお書きください。

調査票 サンプル

窓口業務ご担当の皆様へお聞きしたい事柄

効率的な業務の実施や市民サービスの充実の観点から、以下の問いにお答え下さい。
記入にあたり、スペースが不足する場合は裏面をご利用ください。

1. 現在担当している業務について問題に思う点や改善すべき点がありますか。(例えば：業務体制・シフト、作業手続、IT等の設備面、職員間の情報共有・コミュニケーション、マニュアル類、新人研修指導、評価などについて)
2. 上記の問題を解決するためにはどのような対応が必要とお考えですか。
3. 窓口での市民への対応において心掛けていることはどのようなことですか。(複数回答可)
 個人情報の保護 事務手引書の厳守
 分かりやすい説明 待たせないための迅速な作業
 お客様への対応(みだしなみ、言葉遣いなど)
 その他(具体的に： _____)
4. 市民サービスの充実に向け今後新たに必要なサービスはありますか
5. お客様からの苦情や指摘で気が付いた点がありますか。
6. お客様が少ない時間は何をしていますか。
7. ご担当の業務以外の窓口業務全般について、改善、見直し、廃止等のご意見があればお聞かせ下さい。
8. その他のご意見があればご自由にお書き下さい。

以上、ご協力ありがとうございました。

調査者：(財)日本経済研究所

2. アンケート・ヒアリング内容の整理

(1) 現在の業務の課題・問題点、その対応について

現在の業務の課題、問題点

回収したアンケート票から、現在の業務における課題、問題点として指摘された点と回答を分類したものが下表である。

指摘された点	回答内容
業務マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ● 現場にマニュアルと呼べるものがほとんどないこと。それは窓口の対応が法令やその解釈、その他により変わっていくことが多く、意外にフレキシブルな部分が多いため。 ● 細かい業務マニュアルがないので、職員によって認識の違いが出てしまうことがある。
新人指導	<ul style="list-style-type: none"> ● マニュアルらしいマニュアルがないので、新人の指導・業務の調整なども非常勤職員間のみで行っていることも多く、職員の関与が少ない現状がある。 ● 新人への指導も、マニュアルにはない点については、指導する人の経験や裁量によって変わってしまう。もっと上手にマニュアル化できるとよい。 ● 日々の業務では、正規職員と非常勤職員とでは違うことを行っており、窓口業務は非常勤職員だけのシフトで動いている。非常勤も任期があり、任期満了や自己都合などの退職が重なったとき、新人指導をしながら、業務を行うのが大変だった（業務の研修に4ヶ月くらいかかる）。
研修	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員研修があるが、窓口業務のため人数をとられてしまうと、全員参加することが出来ない。より良い市民サービスのために、ぜひ参加したい研修ばかりなので、全員が参加できたらと思う。
情報共有	<ul style="list-style-type: none"> ● グループをまたぐと情報が全く伝わってこない。 ● 職員と非常勤職員の間での情報共有が不十分であるように感じる。職員間ではインターネットやメールなどがあるが、非常勤は回覧程度しか情報共有の手段がない ● 自分の得た情報や、他の人が得た情報などを発表し共有する場はない。職員と非常勤職員との間のコミュニケーションは努めてとらないと少ないのが現状である
対応の統一	<ul style="list-style-type: none"> ● 浜松市は区役所やサービスセンターなど沢山の窓口があるが、窓口によってお客様への説明や実際の受付方法に差や違いがある点を改善すべき。 ● 他区役所やサービスセンターと対応が統一されていないことがあり、お客様が混乱することがある
案内業務	<ul style="list-style-type: none"> ● 証明交付以外に、館内の案内をすることも多いが、マニュアルがないため、自分の控えたノートを確認したり、担当部署に問い合わせをしたりして案内している。
レイアウト	<ul style="list-style-type: none"> ● レイアウトの問題～お客様・職員のどちらにとっても効率的な配置となっていない。スペースの問題もある。またどの窓口に行けばよいのか分かりにくい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● IT等の設備面～一部省略の住民票作成をわざわざ2番窓口裏まで持

	<p>ち込むのは時間が掛かる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 交付窓口にて全ての書類が集中するので、混雑時は書類が出来上がっていてもチェックしてお客様に交付するのに時間が掛かる。 ● 住基カードのパスワード入力も交付の窓口で行うことは疑問。受付で番号を採って、待っている間に請求書へ記入してもらおうほうがよい。
--	---

事務手引書（マニュアル）が、実際の業務内容に照らしてみると十分なものではなく、マニュアルとして機能していないことが多くの職員から指摘された。また非常勤職員と正規職員との間のコミュニケーションが不足していることも指摘されている。

そして、これらの点が、離職時の業務引継ぎ・新人指導の標準がないこと、利用者に対する対応の異同が生じることなどの影響を及ぼしていることが示されている。

そのため、非常勤職員間で、業務に関する知識・ノウハウを共有し、業務の標準化を計ることで、来庁者への対応を統一することが必要である、という問題意識が生まれていると考えられる。しかし、現在は、その情報共有が、正規職員とのコミュニケーション不足や情報を共有する手段、場が不足しており、上手くいっていないことが課題としてあげられている。

また案内業務についても、庁内でどの業務をどの部署で行っているかという知識を有していることが前提となるが、それを共有する機会がないことが問題とされている。

課題、問題点への対応

指摘された現在の業務での課題、問題点への対応としてあげられたものは以下の通りである。

課題・問題点	回答内容
業務マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ● 対応の方針が変わることが多いのは仕方がないし、そのためそのつどマニュアルという形で明文化が難しいのも仕方がない。そのため職員間での正確で迅速な情報の共有が不可欠である。 ● （窓口業務、案内業務ともに）マニュアルがあれば業務の迅速にもつながると思う。 ● 新しいマニュアルを作成してほしい。
研修 新人指導	<ul style="list-style-type: none"> ● 課内他グループへの短期研修やレクチャー ● 職員、非常勤を含めた研修や説明。回覧や連絡事項の伝達だけ、という一方通行だけの情報共有だと内容の真意が伝わらない。 ● 必要必須の研修を短時間に分かりやすく、また開催回数も増やし、業務スケジュールに組み込めば、研修内容を身につけることが出来ると思う。どうしても参加できない職員は、配布された資料で学習することが必要だと思う。 ● 新人研修（課全体のもの）はどちらかというとサービスセンター向けの感じだったので、日ごろやっている専門的な部分の研修もしてほしい。
情報共有	<ul style="list-style-type: none"> ● 例えば、Aの窓口とBの窓口で受付方法が違うとお客様に指摘された場合、A Bの連絡確認に留まらず、1つの問題点を浜松市全ての窓口で連絡、周知徹底する。それによってマニュアルの遵守に対する意識を高めることが出来ると思う。 ● 現場での新しい情報や知識は、連絡ノートや申し合わせで共有している。例えば、昨年5月に本人確認が厳格化された際は、非常勤職員の中でも意見や対応が異なることがあった。そのときは、職員とのミーティング（質問を取

	りまとめてQ & Aのようにまとめた)を行った。
案内業務	<ul style="list-style-type: none"> ● もう少し分かりやすい案内看板を設置することや今シェルジュの設置など対応策はあると思う。
対応の統一	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員間やサービスセンター、区役所間で情報のやり取りを密にし、対応の均一化を図る。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 届出や受付から交付までの流れを見直して窓口の割り振りをもっと考えたほうが良いのではないかと思う。 ● 他のグループに比べて、非常勤の割合が多いので、職員の割合を増やして職員と非常勤を合わせた体制にする。

課題への対応として多くあげられたのは、基本となる業務の知識・ノウハウを共有するための研修の充実である。

またマニュアルについては以下2つの対応が出された。

一つは新たに詳細な業務マニュアルを作成し、ノウハウの共有を望む意見である。

もう一つは、現状(案件の多様性、法令・解釈の変更の頻度)から考え詳細な業務マニュアルの作成は困難であるとし、職員間の情報共有を強化することで、ノウハウの共有を図るべきであるとする意見である。

案内業務については、案内板の設置、コンシェルジュの配置という新たなサービスの提起があった。

(1) 担当業務を行う際の注意点

「窓口での市民への対応において心掛けていること」について、複数回答可能として選択肢を提供したが、多くの職員がほぼ全ての選択肢を選び回答した。

件数が少ないため一般化は難しいが、今回の回答では、個人情報の保護よりも、わかりやすい説明をあげる回答者が多くなっている。わかりやすい説明については回答者の全員が選択している。

項目	件数・意見	
個人情報の保護	12件	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報が表示されているPCのディスプレイが客から見えないようにする、書類を他人が見えないように渡すなどの工夫をしている。
事務手引書の遵守	9件	
分かりやすい説明	14件	<ul style="list-style-type: none"> ● いろいろな客がいるので、こちらから押し付けるのではなく、丁寧に説明をして客に判断をしてもらうように心がけている。法律的に書類を発行できない場合もあり、それを客に説明することが一番難しい。
待たせないための迅速な作業	13件	
お客様への対応(みだしなみ、言葉遣いなど)	13件	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員の制服が廃止されたが、どんな服装が適切かの判断基準は個々でばらつきがある。正規職員でも不適切な服装だと感じる人がいる。どのような服装が適切かのコンセンサスを作してほしい。
その他		<ul style="list-style-type: none"> ● 間違いのないように、困っていること、分からないことへのアドバイス(回答できる範囲内で) ● 通り一遍の接客をしない

	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様一人一人のニーズにあった対応をするように心がけている ● 笑顔、目配り、気配り、声かけ ● 迷っているようなお客様への声かけ、案内
--	--

(2) 窓口業務を通して気づいた新たな市民サービスサービスについて

アンケートで提起された新たな市民サービスを、窓口業務(業務の拡大)、窓口業務に付随するサービス、案内業務に分けて整理したものが、下表である。

窓口業務の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ● 自動交付機の導入(庁舎以外の場所) ● 繁忙期の開庁時間延長または窓口を増やす。 ● 土日でも納税できる窓口の設置(すぐに検討してほしい、問い合わせが多い)
窓口業務に付随する新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ● 郵便小為替、収入印紙を町内の窓口に近いところで販売する(郵便局窓口があると便利) ● 証明写真を撮る機械の庁内設置。住基カードに写真を載せる場合や、今後パスポート申請も取り扱う場合を考え、庁内に証明写真を撮れる設備をおいてほしい。お客様にも写真を撮れるところはないのかとよく聞かれる。
案内業務	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様を正しい窓口に導けるように、フロアマネージャーの設置、もっと分かりやすい総合案内板を作る、タッチパネル式の端末を置くなど。 ● 職員の館内案内の充実

(3) 窓口業務について利用者からの苦情、指摘

窓口業務を行う非常勤職員に寄せられた苦情を、証明書発行業務、案内業務ごとに分類したものが下表である。既述の、証明書発行業務に関する課題(情報の共有不足)や案内業務に関する課題(レイアウトの分かり難さ)が、利用者からの苦情に反映されている。

証明書発行業務に関わる苦情・意見	<ul style="list-style-type: none"> ● いろいろな部署で何度も同じ説明をしなければならないのが煩わしいという苦情も多い。窓口が電話で問い合わせや注意を受けたことは、職員間で情報を共有できればスムーズである(出来ているケースもあれば、出来ていないケースもある)。 ● 遠方から戸籍を取り寄せるため、住基カードを作るためなどに必須なものなのに、いったん庁舎から出て、証明写真や郵便小為替を揃えなければいけないのは手間だと思う。そういうサービスを充実させることこそ、お客様への満足につながる。 ● 住基カードの手続きが何段階にも分かれていて、そのつど、免許証を見せたり、用紙に記入したり、もっとスムーズに一度で済むようなやり方でできないものかと思った。 ● サービスセンターでのサービスをもっと拡充してほしい(除籍がだせるようになるなど)。 ● 混雑時に番号札や誘導のもの(順番に並んでもらえるよう床にラインを引くなど)があると順番が分かりやすいのでは、という意見があった。 ● 苦情は証明書の発行までの時間についてのものが多い。特に中区は他の
------------------	--

	区役所に比べて、人が集まってくる（新、旧両浜松市の市役所であるから）ため、利用者も多い。
案内業務に関わる 苦情・意見	<ul style="list-style-type: none"> ● 食堂の有無はよく聞かれる。打ち合わせや軽食が出来るようなスペースがあるといい。 ● トイレの利用だけの問い合わせ（土日） ● どの窓口に行ったら良いのかわからない。また、「番窓口」と案内されたが、それがどこなのか分かりにくい。

上記のような具体的な苦情や質問の記述のほか、苦情などが出る要因として、「職員の聞き取り不足、説明不足でお客様が誤解されてしまうケースが多い。仕事のスピードと丁寧さのバランスが肝要であると痛感する」、「時にお客様を待たせてしまうことがあり、窓口での聞き取りの難しさを感じることもある」という意見があった。

（４）オフピークの業務内容

オフピーク時の業務は以下のような業務を行っているとのことであった。

業務	内容	件数
本業務に関わるもの	<ul style="list-style-type: none"> ● 資料、回覧の確認 ● マニュアルの確認、整理、作成 	13件
事務作業	<ul style="list-style-type: none"> ● 物品（書類、封筒など）の整理、補充 ● 郵送請求への対応 	9件
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 掃除 	1件

上記のほかにオフピーク時は「慣れていない業務について先輩に質問して教えてもらっている」という職員もいた。また、そもそも「証明書発行窓口は長時間お客様がいない場面はほとんどない」という意見があった。

オフピークの業務としてもっとも多くあげられたのが、マニュアルや資料の確認、整理、作成であった。このうちマニュアルの作成は、マニュアルの問題点への対応である。仮に職員自身がマニュアルを作成する業務を軽減することが可能であれば、その軽減した部分を効率化したり、他業務へと振り分けたりすることが可能となることも考えられる。

（５）窓口業務全般での課題、改善点

窓口業務全般での課題として提起された課題、改善点は、全て庁内のレイアウトや案内に関するものであった。

案内・レイアウト	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口の番号のつけ方がわかりにくい。どこの番号を見ればよいのか迷う。特に3番受付の表示には目線が行かない。窓口の割り振りを分かりやすく改善してほしい。 ● 看板が見にくいところがある、動線があまり考えられていない、お客様があちこち移動することが多いと思う。
----------	--

（６）その他

質問8における自由記述部分には、窓口業務を民間委託することに対する意見が多く述べられた。

窓口を民間委託することについての意見
<ul style="list-style-type: none">● 実際、証明の窓口に出ているのは非常勤職員である（公務員ではない）が、お客様の側の周知は少ない。お客様はこちらを公務員とみなして、広い情報を求めてくるし、公務員と思って苦情を受ける。今回の市民への調査でも、こちらの条件を開示しないで行くと、公務員全体のイメージで回答される恐れがある。● 一般市民は職員の半分以下の賃金で雇われている非常勤職員が、窓口業務をやっているということを知らない人が大半を占めている。その説明が前提にない限り、今回のアンケート結果（特に民間委託に関する意見）にあまり有効ではないと思う。● 「公＝冷たい、固い」という固定観念は窓口を民間委託するくらいでは払拭できない。● 証明書発行窓口は、現在非常勤職員が担当しています。私たちの業務内容、給料と比べて、民間委託すると、それがどのように変わるかを提示した上での、市民へのアンケートを行ってほしかった。● そもそも公共性の仕事について何でも民間化すれば良いというのは変だと思う。私たちはいろいろと研修を受け、自覚と誇りを持って仕事をしている。民間になってイヤならすぐ辞められるような人に、このような仕事は任せられないと思う。そのようなことばかりだと、職員の業務、また公務員とは何かというところまで話がいつてしまう。● 窓口業務は市民にとって一番身近ですが、デリケートな問題（人間関係）やセンシティブな個人情報扱う部署でもある。もし民営化して、毎年入札などということになると、そうした情報をどこまできちんと管理できるか、一市民としても心配である。

民間委託に対する意見は、どれも否定的なものである。その理由として大きなものは、窓口業務という個人情報を扱う部門を民間事業者任せにいいのか疑問である、というものであった。

また今回のアンケートについて、現在窓口業務をしているのが、正規職員ではなく非常勤職員であるということをもっと市民に理解を得た上で行ってほしかった、という意見が多かった。

これらの意見から、現在の非常勤職員間では、対民間事業者において非常勤職員は公務員であるが、一方、対市民において非常勤職員は公務員（正規職員）ではない、という複雑な感情があることが推察される。

中区役所証明書発行窓口担当者アンケート結果

	質問1	質問2	質問3	質問4	質問5	質問6	質問7	質問8
	現在担当している業務について問題に思う点や改善すべき点はあるか。	上記の問題を解決するためにはどのような対応が必要とお考えですか	窓口での市民への対応において心がけていることはどのようなことですか。	市民サービスの充実に向け今後新たに必要サービスはありますか。	お客様からの苦情や指摘で気づいたことはありますか。	お客様が少ない時間は何をしていますか	ご担当業務以外の窓口業務全般について、改善、見直し、廃止等のご意見があればお聞かせください。	その他ご意見があれば、ご自由にお書きください。
1	・現場にマニュアルと呼べるものがほとんどないこと。それは窓口の対応が法令やその解釈、その他により変わっていくことが多く、意外にフレキシブルな部分が多いため。 ・上に関係する点もあるが、マニュアルらしいマニュアルがないので、新人の指導・業務の調整なども非常勤職員間のみで行っていることも多く、職員の関与が少ない現状がある。	・対応の方針が変わることが多いのは仕方がないし、そのためそのつとマニュアルという形で明文化が難しいのも仕方がない。 ・そのため職員間での性格で迅速な情報の共有が不可欠である。	2・3・4	・自動交付機の導入 ・お客様を正しい窓口へ導けるように、フロアマネージャーの設置、さもなくばもっと分かりやすい総合案内板を作る、タッチパネル式の端末を置くなど。 ・郵便小為替、収入印紙を町内の窓口に近いところで販売する。	・職員の聞き取り不足、説明不足でお客様が誤解されてしまうケースが多い。仕事のスピードと丁寧さのバランスが肝要であると痛感する。 ・いろいろな部署で何度も同じ説明をしなければならないのが煩わしいという苦情も多い。窓口が電話で問い合わせや注意を受けたことは、職員間で情報を共有できればスムーズである(出来ているケースもあれば、出来ていないケースもある)。	・資料、マニュアルの作成 ・必要な書類(お客様に渡すもの)の補充・コピー		・実際、証明の窓口に出ているのは非常勤職員である(公務員ではない)が、お客様の側の周知は少ない。お客様はこちらを公務員とみなして、広い情報を求めてくるし、公務員と思って苦情を受ける。今回の市民への調査でも、こちらの条件を開示しないで行くと、公務員全体のイメージで回答される恐れがある。
2			1・2・3・4・5			・マニュアルの読み返し ・事務管理		
3	・自分の担当外の業務内容を理解することにより、お客様へよりの確かな説明と案内をするべき。	・課内他グループへの短期研修やレクチャー	1・2・3・4・5		・法改正による新制度の周知方法が弱い	・封筒や用紙の補充 ・マニュアルの読み返し		・一般市民は職員の半分以下の賃金で雇われている非常勤職員が、窓口業務をやっているということを知らない人が大半を占めている。その説明が前提にない限り、今回のアンケート結果(特に民間委託に関する意見)にあまり有効ではないと思う。
4	・職員間の情報共有～グループをまわりたいだと情報が全く伝わってこない。 ・IT等の設備面～一部省略の住民票作成をわざわざ2番窓口裏まで持ち込むのは時間が掛かる。	・職員、非常勤を含めた研修や説明、回覧や連絡事項の伝達だけ、という一方通行だけの情報共有だと内容の真意が伝わらない。	1・3・4・5・6 ・間違いのないように、困っていること、分からないことへのアドバイス(回答できる範囲内で)	・繁忙期の開庁時間延長または窓口を増やす。 ・郵便小為替の取扱い(郵便局窓口があると便利) ・証明写真を撮る機械の庁内設置 ・土日でも納税できる窓口の設置(すぐに検討してほしい、問い合わせが多い)	・遠方から戸籍を取り寄せるため、住基カードを作るためなどに必須なものなのに、いったん庁舎から出て、それらをそろえなければいけないのは手間だと思う。そういうサービスを充実させることこそ、お客様への満足につながる。 ・食堂の有無もよく聞かれる。打ち合わせや軽食が出来るようなスペースがあるといい。 ・トイレの利用だけの問い合わせ(土日)	資料整理 ・そうじ	・今回対象となっている窓口を民営化することが、市民へのサービス向上に直接つながるとは思えない。それより庁舎の環境を整えること。例えば中区役所だと浜松城、公園や図書館も近いので、散歩途中の市民の憩いの場となるような公共施設も兼ねられるといい。用事がない人でも来やすい、気軽な明るいイメージを持てる市役所のほうが、市民への好感度アップさらには、サービス向上につながると思う。	「公=冷たい、固い」という固定観念は窓口を民間委託するくらいでは払拭できない。
5	・浜松市は区役所やサービスセンターなど沢山の窓口があるが、窓口によってお客様への説明や実際の受付方法に差や違いがある点を改善すべき。	・例えば、Aの窓口とBの窓口で受付方法が違うとお客様に指摘された場合、A Bの連絡確認に留まらず、1つの問題点を浜松市全ての窓口で連絡、周知徹底する。それによってマニュアルの遵守に対する意識を高めることが出来ると思う。	1・2・3・4・5・6 ・通り一遍の接客をしない		1・2に記載した通り	・マニュアルの見返し、読み返し、整理 ・証明発行窓口は長時間お客様がいない場面は、ほとんどない。		・証明書発行窓口は、現在非常勤職員が担当しています。私たちの業務内容、給料と比べて、民間委託すると、それがどのように変わるかを提示した上で、市民へのアンケートを行ってほしい。
6	・細かい業務マニュアルがないので、職員によって認識の違いが出てしまうことがある。 ・証明交付以外に、館内の案内をすることも多いが、マニュアルがないため、自分の控えたノートを確認したり、担当部署に問い合わせをしたりして案内している。	・共、マニュアルがあれば業務の迅速にもつながると思う。	1・2・3・4・5		・混雑時に番号札や誘導のもの(順番に並んでもらえるよう床にラインを引くなど)があると順番が分かりやすいのでは、という意見があった。	・新生保、封筒などの物品の補充 ・資料を見直し、業務内容の確認		
7	・他区役所やサービスセンターと対応が統一されていないことがあり、お客様が混乱することがある	・職員間やサービスセンター、区役所間で情報のやり取りを密にし、対応の均一化を図る。	1・2・3・4・5・6 ・お客様一人一人のニーズにあった対応をするように心がけている		・昨年5月から法改正による本人確認が周知されていない、戸惑う方が多い。	・物品などの補充、点検、整理 ・マニュアルの内容の確認		
8	・マニュアル類の内容が乏しい。もっと詳細のものがほしい。	・新しいものを作成してほしい。	1・2・3・4・5	・職員の館内案内の充実	・館内の案内板などが見づらい。トイレ、エレベーターが分かりづらい。 ・庁舎外の部署(保健所など)の申請も館内できるようにしてほしい。	・資料整理 ・事務仕事(スタンプ押し、コピーなど)	・案内所の場所がわかりづらい。 ・コンシェルジュの設置	

9	・職員研修があるが、窓口業務のため人数をとられてしまうと、全員参加することが出来ない。より良い市民サービスのために、ぜひ参加したい研修ばかりなので、全員が参加できたらと思う。	・必要必須の研修を短時間に分かりやすく、また開催回数も増やし、業務スケジュールに組み込めば、研修内容を身につけることが出来ると思う。どうしても参加できない職員は、配布された資料で学習することが必要だと思う。	1・2・3・4・5・6 ・笑顔、目配り、気配り、声かけ	・窓口業務は専門的知識が必要であり、受付、交付、戸籍等書類作成など、どの業務もお客様に分かりやすい説明を要する。そのために職員同士のコミュニケーションを図り、各人が専門的知識を身につけることによって、よりよいサービスにつながると思う。	・時にお客様を待たせてしまうことがあり、窓口での聞き取りの難しさを感じることもある。お客様の要望を書面にして提供するわけなので、一瞬ひとこまひとこまを大切にしなければと思う。	・間近でおきたマニュアル以外の異例のケースやアクシデントなどに対する対応の仕方など、仲間同士で情報を共有し、連絡ノートに記載するなど、確認しあっている。	・一人の市民と職員の出会ってから始まる深い業務に、日々笑顔で接し、市民の方々が明るく理解していただき、納得してお帰りになることを常として心がけている。
10	・交付窓口にて全ての書類が集中するので、混雑時は書類が出来上がっていてもチェックしてお客様に交付するのに時間が掛かる。 ・住基カードのパスワード入力も交付の窓口で行うことは疑問。受付で番号を採って、待っている間に請求書へ記入してもらおうほうがよいのでは？(用紙や書き方を分かっていないお客様が多いので、窓口で書いてもらったほうが手間が省けるのかもれないが)	・届出や受付から交付までの流れを見直して窓口の割り振りをもっと考えたほうが良いのではないかなと思う。	3・4・5・6 ・迷っているようなお客様への声かけ、案内	・住基カードに写真を載せる人のため、今後パスポート申請も取り扱うため、庁内に証明写真を撮れる設備をおいてほしい。お客様にも写真を撮れるところはないのかとよく聞かれる。	・住基カードの手続きが何段階にも分かれていて、そのつど、免許証を見せたり、用紙に記入したり、もっとスムーズに一度で済むようなやり方にできないものかと思った。	・慣れていない業務について先輩に質問して教えてもらったりしている。	・窓口の番号のつけ方がわかりにくい。どこの番号を見ればよいのか迷う。特に3番受付の表示には目線が行かない。窓口の割り振りを分かりやすく改善してほしい。
11	・特に問題に思う点はない。 ・多少業務量の差があるのでもう少し平均化してほしい。	・話し合い	1・2・3・4・5	・常に気持ちの良い態度で接しなければいけないと思った。	・資料の再確認や忙しいところを手伝うなど。	・看板が見にくいことがあったり、動線があまり考えられていないので、お客様があちこち移動することが多いと思う。	・そもそも公共性の仕事について何でも民間化すれば良いというのは変だと思う。私たちはいろいろと研修を受け、自覚と誇りを持って仕事をしている。民間になってイヤな辞められるような人に、このような仕事は任せられないと思う。そのようなことばかりだと、職員の業務、また公務員とは何かということまで話がいってしまふ。
12			1・3・4・5		・業務についてマニュアル等のチェック。		
13	・レイアウトの問題～お客様・職員のどちらにとっても効率的な配置となっていない。スペースの問題もある。またどの窓口に行けばよいのか分かりにくい。 ・情報共有の問題～職員と非常勤職員の間での情報共有が不十分であるように感じる。職員間ではイントラネットやメールなどがあるが、非常勤は閲覧程度しか情報共有の手段がない。	・ともコストの問題があるが、それを抜きにしても、なおもう少し分かりやすい案内看板を設置することや今シェルジュの設置など対応策はあると思う。	1・3・5	・どの窓口に行ったら良いのかわからない。また、「番窓口」と案内されたが、それがどこなのか分かりにくい。 ・サービスセンターでのサービスをもっと拡充してほしい(除籍がだせるようになるなど)。 ・どちらも改善するにはコスト(設備的、人的)がかかるので、なかなか難しい問題である。	・回覧を見たり、資料を読み返す。 ・お客様へ渡すチラシ等の補充、コピー		・窓口業務は市民にとって一番身近ですが、デリケートな問題(人間関係)やセンシティブな個人情報を扱う部署でもある。もし民営化して、毎年入札などということになると、そうした情報をどこまできちんと管理できるか、一市民としても心配である。
14	・日々の業務は職員と非常勤と違うことを行っており、非常勤だけのシフトで動いている。非常勤も任務があり、満了や自己都合などの退職が重なったとき、新人指導をしながら、業務を行うのが大変だった(業務の研修に4ヶ月くらいかかるので)。	・他のグループに比べて、非常勤の割合が多いので、職員の割合を増やして職員と非常勤を合わせた体制にする。 ・新人研修(課全体のもの)はどちらかというサービスセンター向けの感じだったので、日ごろやっている専門的な部分の研修もしてほしい。	1・3・4・5			・資料を読む ・書類の整理	

- 1: 個人情報の保護
- 2: 事務手引書の厳守
- 3: 分かりやすい説明
- 4: 待たせないための迅速な作業
- 5: お客様への対応
- 6: その他

浜松市中区役所証明書交付窓口利用者アンケート調査結果

1. 調査の概要

(1) 概要と方法

本調査は、現在浜松市中区役所証明書交付窓口のうち、市場化テストの対象業務として検討されている1番窓口と2番窓口において、窓口利用者を対象に、窓口利用の目的、満足度、ならびに窓口業務の民間委託に関する意見を把握するために行った。

調査対象	中区役所証明書交付窓口（1番・2番）利用者
調査時点	2008年2月10～17日
調査方法	窓口利用者に自記入式のアンケート調査票を配布
回答数	131件（1番窓口64件・2番窓口67件）

(2) アンケート事項

窓口の利用目的（証明書の種類、用途、利用頻度）と利用満足度

窓口業務の民間委託に関する意見（賛否）、また民間委託が実現した際の、期待する点と危惧する点

その他、窓口業務に関する意見

フェース事項（性別・年齢・職業）

1. 本日の窓口利用の目的をお教え下さい。

戸籍証明書	住民票の写し	印鑑証明書	土地・家屋関係証明書
所得証明書	課税証明書	納税証明書	その他

2. 窓口の利用にあたっての感想をお聞かせ下さい。

満足 まあ満足 やや不満 不満

↓

→ 不満の理由をお教え下さい。(複数回答可)

窓口での待ち時間	申請手続の分かりやすさ
職員のあいさつ	申請書類のわかりやすさ
職員の身だしなみ	カウンターの場所
職員の言葉遣い	案内板等の設備
職員の説明の分かりやすさ	窓口利用時間(時間帯・土日曜日等)
その他(具体的に:)

3. 窓口(証明書交付)業務を民間業者に委託することについて

賛成 反対 どちらともいえない

(上記の理由:)

4. 仮に、窓口業務を民間事業者が実施する場合、何を期待しますか？(複数回答可)

待ち時間の短縮化)
行政コストの削減)
窓口を利用できる時間の延長)
対応の向上(具体的に:)
新たなサービスの提供(具体的に:)

5. 仮に、窓口業務を民間事業者が実施する場合、何が心配ですか？(複数回答可)

個人情報の取り扱いなど、情報の流出)
待ち時間の長期化、説明不足など、サービスの悪化)
その他(具体的に:)

6. 証明交付窓口改善についてのご意見・ご要望等をお聞かせ下さい。

7. 行政窓口で受けられるサービスについてのご希望・ご要望等をお聞かせ下さい。

お答え頂いた方へ(差し支えない範囲でご記入下さい。)

性別: 男性 女性

年齢: 20代未満 20代 30代 40代 50代 60代 それ以上

職業: 主婦 無職 パート・アルバイト 会社員 公務員 自営業 学生 その他

用途: 業務(本人、家族以外の証明書取得のために窓口を利用する場合)

個人 窓口を利用する頻度 月1回 ()ヶ月に1回 ()年に1回

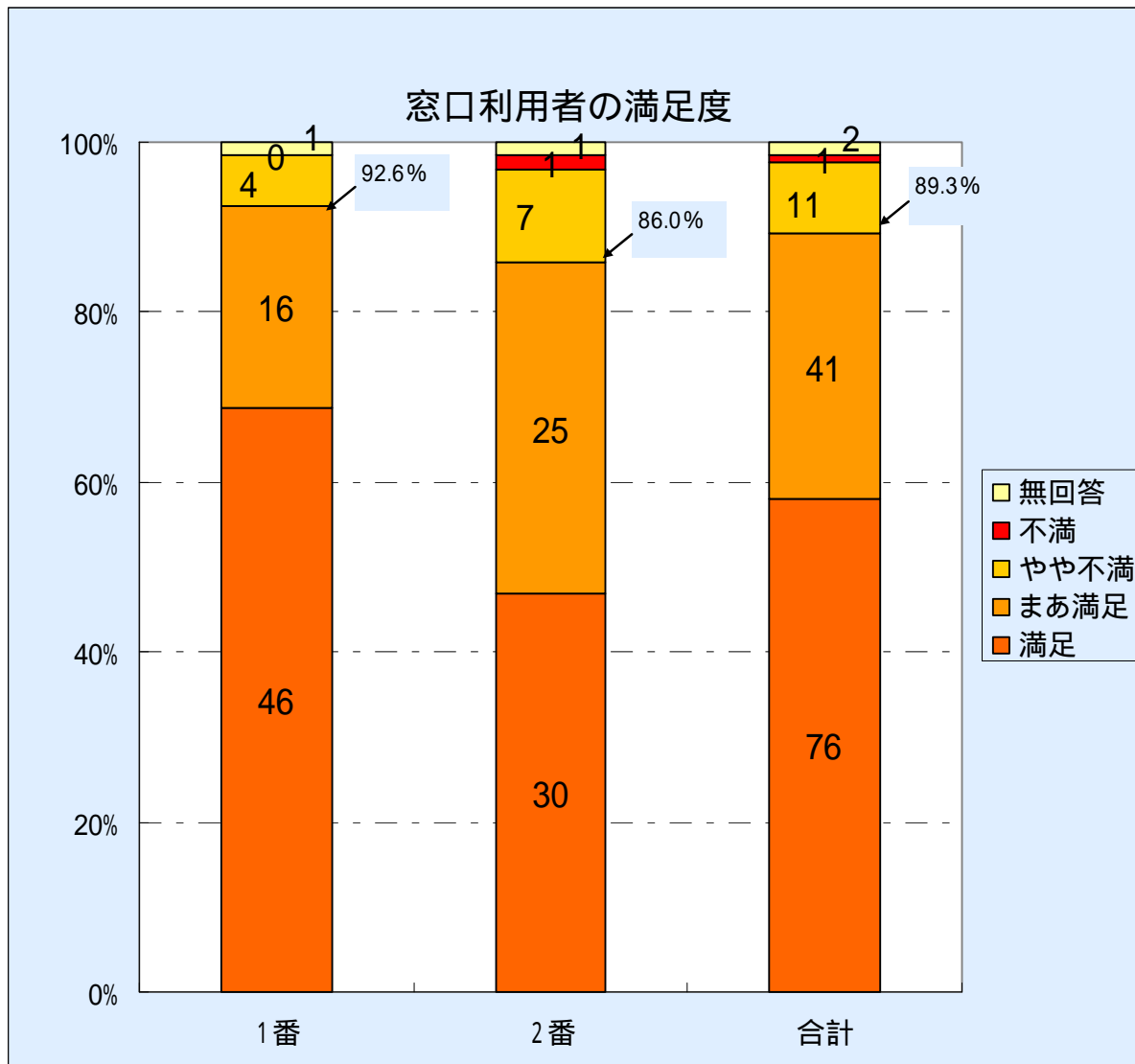
その他()

～ご協力ありがとうございました～

調査者: 財団法人日本経済研究所(所管する課: 浜松市企画部行政経営課)

2. 利用満足度

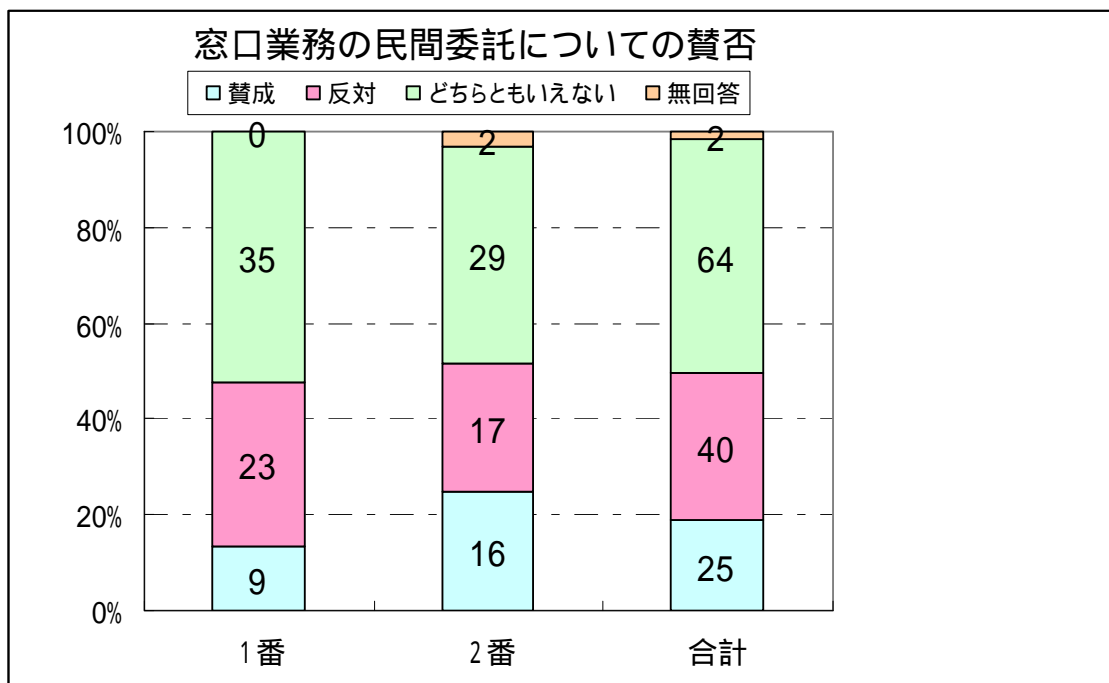
窓口の利用者に窓口利用の感想を、満足・まあ満足・やや不満・不満の4段階での評価を聞いた。その結果は以下の通りである。



1番・2番窓口共に、満足・やや満足という好意的な評価は、全体の85%を超える値となっている。特に1番窓口については、満足が全体の約67%を占め、やや満足との合計は92.6%という高率である。一方、2番窓口は、やや不満・不満が約10%超となっている。不満の理由は、12件挙げられたが、半分の6件が「窓口での待ち時間」、4件が「職員の説明の分かりやすさ」であった。この違いは、2番窓口が戸籍関係書類を扱っており、業務の性質上、書類の発行に時間が掛かる、利用者へのヒアリング・説明項目が多いことが原因となっていると思われる。

3. 民間委託への賛否

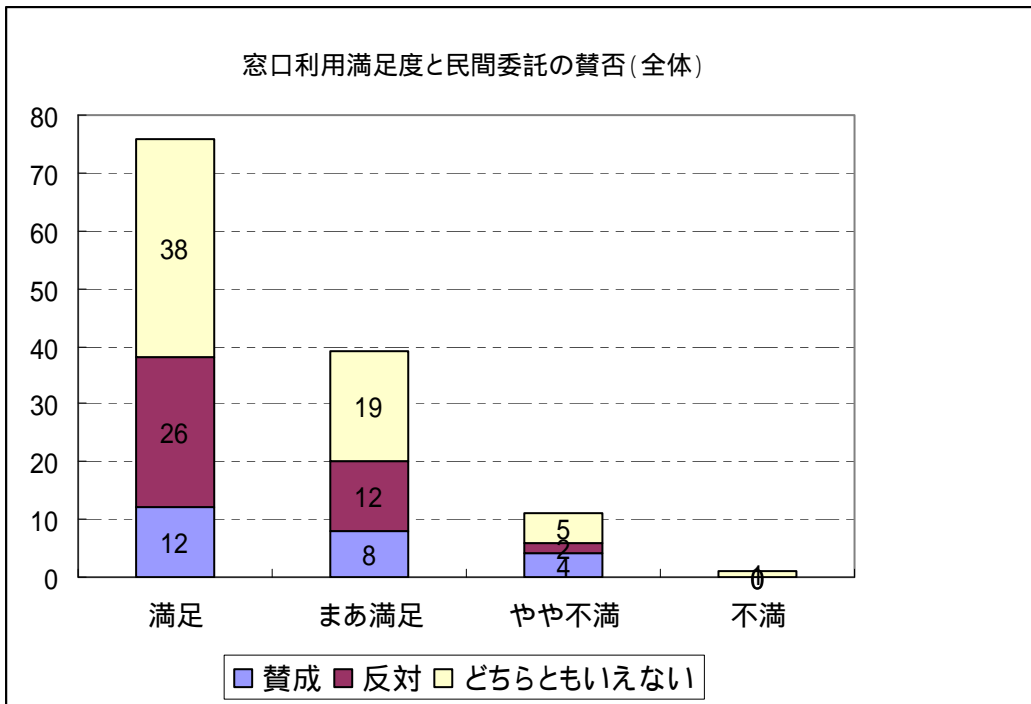
窓口業務を民間事業者に委託をすることについて、賛成・反対・どちらともいえない、の3つの選択肢を用意した。以下が、1番・2番各窓口と全体の合計を示したグラフである。



1番・2番窓口に共通しているのは「どちらともいえない」の割合が大きいこと（約50%）である。これは、利用者（市民）が窓口業務を民間事業者が行うということの具体的なイメージが湧かないことが最も大きな原因であると思われる。

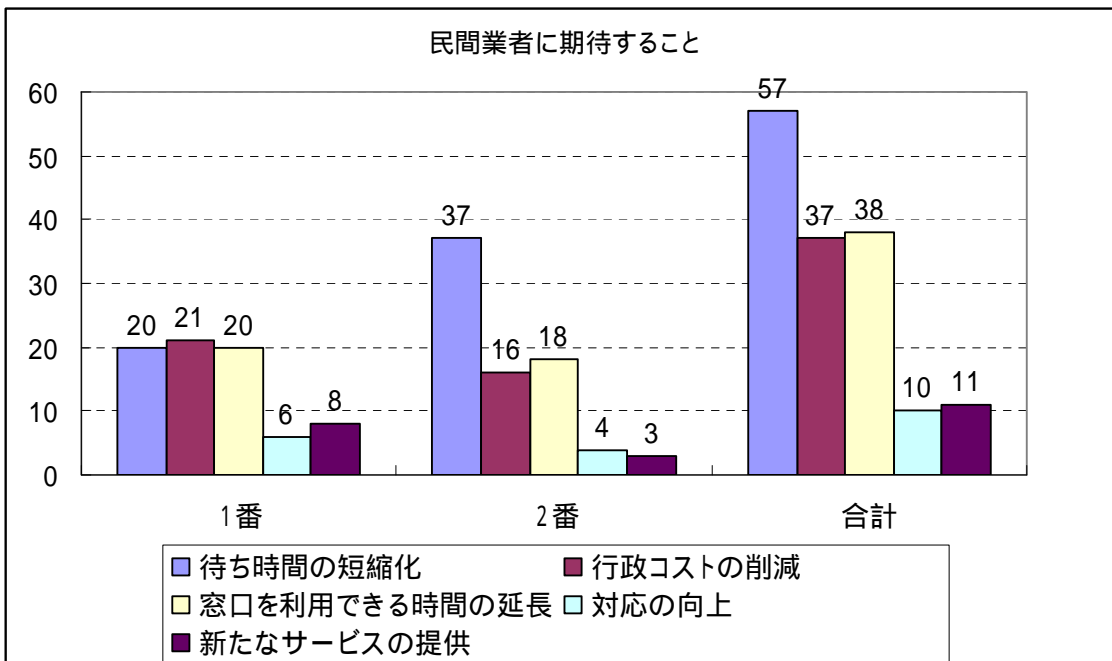
一方、1番・2番窓口で相違があるのは、2番窓口において民間委託に対する賛成が約20%（1番窓口の賛成は約10%）と高率なことである。これは上記で触れた2番窓口での待ち時間が長いということが関係していると推測される。これは、民間事業者に期待する点として、2番窓口では待ち時間の短縮が強く望まれていることから裏付けられるものと考えられる。

また以上の窓口利用の満足度と、窓口業務の民間委託についての賛否は以下の通りとなっている。これは窓口全体の結果だが、1番・2番窓口でも同様に、満足度と賛否の間に特徴的な関係は認められない。サンプル数の限界もあるが、不満を持つ利用者からも民間委託についての高い希望があるものとはいえない。



4. 窓口業務を民間委託の際の期待する点、危惧する点

窓口業務を民間に委託する際に期待する点、危惧する点をまとめたものが以下のグラフである。

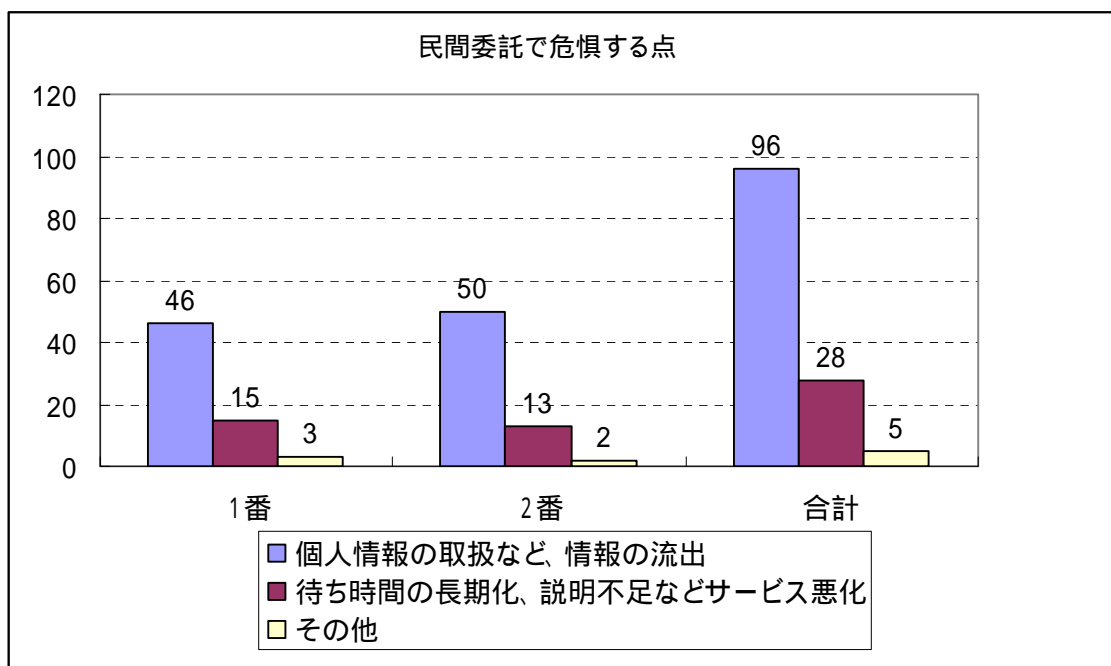


1番窓口では、窓口サービスそのものについては、待ち時間の短縮化、利用時間の延長、行政コストの削減がほぼ同じ割合で期待されている。

一方2番窓口では、既述したように待ち時間の短縮化が強く望まれている結果となった。これは窓口利用の満足度の点でも、不満の原因となっているため、改善が求められる部分であろう。

戸籍関係書類について、今回のアンケートでは現在戸籍とその他の戸籍を分類せずに「戸籍証明書」として利用目的を調査したが、行政担当者、窓口担当者へのヒアリングからは、可能性として、すぐに作成交付可能な現在戸籍を請求する利用者が、発行までに時間がかかる戸籍の発行作業によって待たされている状態も不満につながっていることも考えられる。

一方、民間委託に関して危惧する点は以下の通りである。



1番・2番窓口共に、個人情報の取扱について情報の流出などが懸念されていることが明らかである。この点は、窓口業務担当者も指摘している点である。

民間委託にあたっては、不測の事態に対するリスク分担の整理を始め、住民に対する説明等も含めて慎重な対応が必要となる。

1 番窓口

集計数	67	年齢	
性別		20代未満	0
男性	30	20代	10
女性	36	30代	13
無回答	1	40代	17
合計	67	50代	9
		60代	12
		それ以上	4
		無回答	2
用途			
業務	11		0.00%
個人	47		14.93%
無回答	9		19.40%
			25.37%
			13.43%
			17.91%
			5.97%
			2.99%

職業			
主婦	12		17.91%
無職	4		5.97%
パート	4		5.97%
会社員	36		53.73%
公務員	0		0.00%
自営業	4		5.97%
学生	1		1.49%
その他	2		2.99%
無回答	4		5.97%

1. 本日の窓口利用の目的をお教えください(複数可)

戸籍証明書	10	14.93%
住民票の写し	42	62.69%
印鑑証明書	13	19.40%
土地家屋関係証明書	2	2.99%
所得証明書	3	4.48%
課税証明書	4	5.97%
納税証明書	4	5.97%
その他	5	7.46%

4. 窓口業務を民間事業者が実施する場合、何を期待しますか?(複数回答可)

待ち時間の短縮化	20	29.85%
行政コストの削減	21	31.34%
窓口を利用できる時間	20	29.85%
対応の向上	6	8.96%
新たなサービスの提供	8	11.94%

5. 窓口業務を民間事業者が実施する場合、何が心配ですか?(複数回答可)

個人情報取扱など、情報の流出	46	68.66%
期化、説明不足などサービス悪化	15	22.39%
その他	3	4.48%

2. 窓口の利用にあたっての感想をお聞かせください

満足	46	68.66%
まあ満足	16	23.88%
やや不満	4	5.97%
不満	0	0.00%
無回答	1	1.49%

窓口での待ち時間(1)、申請手続きの分かりやすさ(3)、職員の挨拶(1)、申請書類の分かりやすさ(2)、職員の身だしなみ(2)、カウンターの場所(1)、職員の話(1)、職員の説明の分かりやすさ(1)、窓口利用時間(1)、その他(2)

3. 窓口(証明書交付)業務を民間業者に委託することについて

賛成	9	13.43%
反対	23	34.33%
どちらともいえない	35	52.24%

1番窓口記述欄回答					
質問2	質問3	質問4	質問5	質問6	質問7
値段が高い	個人の情報を取り扱うため、あまりえない	窓口に向かなくても手続きがしやすいようなできたら良いと思う。	何の不満もないので、質の低下がこわい。	免許証を持っていない場合、本人確認の書類がいくつもいるのが不便。	これだけ早くできれば充分。
	個人情報が漏れないか心配。	深夜帯でも利用できるサービスの実現	現在のように慣れた対応をしてもらえないのでは？	あまり(役所に)来ることがないので、初めて来ても分かりやすいような案内があってほしい。	本人確認が変わったのを知らなかった。前もって分かっていればよかった。
	サービスが変わらなければよい。		手数料の値上げ	気持ちよく受け答えしていただければOK。	
	発行の期間がかからなければどちらでもよい。		事務的な対応	順番待ちの礼があるといい	
	現在の形で充分満足している。			もっと簡単に電子化できて、セキュリティも高くなれば良いと思	
	1 皆が気持ちよく利用できるのなら、どこが行ってもOK。			待ち時間の短縮	
	3 情報管理の面で心配			民間よりサービスが悪い。明るさが無い。	
	1 運営コスト見直しのため				
	1 サービスがよくなるのであれ				
	2 市の職員も少しずつ、民間意識に近づいてきたなと感じるか				
	2 メリットが何か分らない。変えることによって、一時的にコストが下がったり、サービスが低下するなら現状維持の方がいい	自動交付機の増設。利用時間の延長。			
	いま窓口で働いている人もバイトということならば、役所の責任で雇っているバイトより、更に責任の薄い派遣にしても、コストが下がらない割りに、サービスが悪くなるから。				
	2				たまにしか市役所に来ない人間にとっては、やっぱり市役所の中は、どの手続きをするのに、どこに行けばいいのかが細かすぎて分からない。

1番窓口利用者アンケートデータ N = 67

性別	年齢	職業	用途	頻度	1	11	12	13	2	21	22	22	23	24	25	26	3	4	41	42	43	5	51	52
1	2	4	2	3+1	2	3			2								3	1				2		
1	6	6	1	4	1	2	3		2								3	1				2		
1	6	4	2	4	3				1													1		
1	5	4	1	2+3	3				1								3							
1	3	4	2	1+1	2				1								3	3						
1	6	6	1		2	3			1								2					1		
1	6	6	1		7				1								3	1				2		
1	4	4	2	2+2.3	2	6			1								3	3				1		
1	2	4	2	3+1	1	5			1								3	1	2			1		
1	4	4	2	3+1	3				2								2	2				2		
1	3	4	2	3+1	2				1								3							
1	5	4	2	3+1	1	2			1								3					1		
1	4	4	2	3+1	2				1								1	1				1		
1	4	4	2	3+1	2				1								2	1	2	3	4	1	2	3
1	6	4	2	4	8				2								3							
1	2	4	2	4	2				2								3	1	3			1		
1	7	2	2	2+6	2				1								3							
1	3	4	2	4	2				1								3	3				1		
1	7	4	2	4	2				1								2					1		
1	2	4	2	3+1	2				1								3	1				1		
1	6	4	2	2+3	5				1								1	1	3			1		
1	6	4			8				2								3	2						
1	6		2		2				1								2							
1	6	4	2	3+1	1				1								2	1				1		
1	3	4	2	4	2				1								3	3	5			1		
1	5	8	2	4	2				1								3	5				1		
1	2	4	2	2+6	2				2								1	5				1		
2	3	1	2	3	2				2								3	2				1		
2	3	8	2	3+10	2				1								1	4				1		
2	2	4	1		2				1								3	1	2			1		
2	2	4	2	3+1	2				2								2	3				1		
2	5	4	1	3+1	2				1								3	3				1		
2	2	7	1	4	8				1								3	2				2		
2	4	4	1	4	2	4			1								3					1		
2	4	1	2	3+1	3	7			1								3	4				1		
2	4	4	1	3+1	7				2								3	3				2		
2	5	3	2	2+7	2				1								2	2	5			1		
2	6	6	2	4	1				2								2					1		
2	3	1	2	3+3	1	2			1								2	3				1		
2	4	4		3+1	2				1								1	1				1	2	
2	7	1		3+1	2				2								2							
2	4	4	2	3	1	2			3	2	4						1	4				1		
2	3	1	2	3+1	6				1								3	3				2		
2	4	4	2	3+6	2				3	11							3							
2	7	2	2	4	2				1								3	2				1		
2	5	2	2	2+3	1	2			1								2					1		
2	5	1	2	2+3	2				1								3	3				1		
2	2	4	2	4	2				1								3	3						
2	4	4	2	4	7				1								1	1						
2	4	2	2	3+1	3				1								3	2	5			1	3	
2	3	4	2	2+6	2				1								3	1	3			1		
2	6	1		2+3	3				1								2	1	2	5		1		
2	4	3	2	4	2												3	1	4			2		
2	6	1	2	4	1	3	8		2								2	2				1	3	
2	5	1	2	4	2				1								3	1	2			1		
2	4	3	2	2+6	1	3			3	2	10						3	2	3	5		1		
2	3	4	1		6				1								2	3				1		
1	3	4		1	4				1								2					1	2	
2	4				2				1								2	2				1		
2	3	1		3+1	2				3	11							1	2	3			1		
1	3				3				1								2	2				2		
2	5	4	2	4	2				2	2	3	4	5	6	7	9	3	1	2	3		1		
1	4	4	1		8				1								2	2				1		
2		1	2	3+1	2	3			1								2	5				1	2	
2	4	1	2	3	2				1								2	2				1	2	
2	2	3	2	3+1	2				2								2	1	2	3		1	2	
					5				2	1	5						1	1	4					

2 番窓口

集計数	64	年齢	
性別		20代未満	3.13%
男性	29	20代	18.75%
女性	35	30代	20.31%
		40代	9.38%
		50代	18.75%
		60代	20.31%
用途		それ以上	7.81%
業務	11	無回答	1.56%
個人	38		
無回答	15		
職業			
主婦	14		21.88%
無職	7		10.94%
パート	4		6.25%
会社員	24		37.50%
公務員	2		3.13%
自営業	9		14.06%
学生	0		0.00%
その他	1		1.56%
無回答	3		4.69%

1. 本日の窓口利用の目的をお教えください(複数可)

戸籍証明書	52	81.25%
住民票の写し	14	21.88%
印鑑証明書	3	4.69%
土地家屋関係証明書	1	1.56%
所得証明書	1	1.56%
課税証明書	0	0.00%
納税証明書	2	3.13%
その他	4	6.25%

2. 窓口の利用にあたっての感想をお聞かせください

満足	30	46.88%
まあ満足	25	39.06%
やや不満	7	10.94%
不満	1	1.56%
無回答	1	1.56%

不満のうち
窓口での待ち時間(6)・申請手続きの分かりやすさ(1)・職員の説明の分かりやすさ(4)・その他(1)

3. 窓口(証明書交付)業務を民間業者に委託することについて

賛成	16	25.00%
反対	17	26.56%
どちらともいえない	29	45.31%
無回答	2	3.13%

4. 窓口業務を民間事業者が実施する場合、何を期待しますか？(複数回答可)

待ち時間の短縮化	37	57.81%
行政コストの削減	16	25.00%
窓口を利用できる時間帯の向上	18	28.13%
新たなサービスの提供	4	6.25%
	3	4.69%

5. 窓口業務を民間事業者が実施する場合、何が心配ですか？(複数回答可)

個人情報の取扱いなど、情報の流出	50	78.13%
削減、説明不足などサービス悪化	13	20.31%
その他	2	3.13%

2番窓口記述欄回答			
質問2	質問3	質問4	質問5
スピード感がない。	利点、不利点が理解できていない 3	土日の営業	法規の正確な理解、または逆に硬直的な運用。
	公務員の秘密があるので。 2		一般市民と業者を別の窓口にしてほしい。
	個人の重要な情報だから。 2		サービス内容自体に現在不満はない。
	(民間業者が)責任をしっかりと もって業務ができるのか？ 2		今回相續について来ているが、もう少し分かりやすく、何のために何通とかが分かるものがどういふに必要があるということが分かると
	市職員のほうが、しっかりとした サービスを実施してくれる。 2		現在のように対応していただければ満足です。
	手数料の削減 1		こういうときにこういう書類が必要であるということも分からないので、何度も市役所に足を運ばなければならぬで大変だ。
	秘密保持が徹底されるかどうか 3		地域のサービスセンターである程度できるようにしてほしい。
	市民サービスは公務員がやるべき 2		
	質の低下。情報流出の恐れ。 2		
	責任の所在が不明になる。 2		

2番窓口利用者アンケートデータ

N = 64

性別	年齢	職業	用途	頻度	1	11	12	13	2	21	22	23	3	4	41	42	43	5	51	52
1	7	2	2	4	1				2				1	1						
2	4	4	1	4	1				1				3	1				1		
2	4	2	1		1				1				1	1	2	3		1	2	
1	6	6	1		5	8			2				1	2				1		
1	3	4	2	4	1	2	7		1				3	3				2		
2	5	4	2	4	1				1				3	1				1		
2	2	1	2	3+1	2				2				1	5				1		
2	6	6	2		1				1				2	1				1		
2	7	1	2	3+1	8				1				3	1	3			1		
2	1	1			1				2				3	1				2		
1	5	4		2+6	1	3			1				2							
1	6	6	2	2+6	1				3	1			1	1	2					
2	2	4			3				1				1	1				1		
1	7	2	2	2+3	8				2				3	1				1		
2	5	3	2		1	2			1				2	1	3			1		
1	3	4	1		1				2				1	2				1		
1	4	4	2		1				1				2							
2	4	1	2	2+6	8				1				3	3				1		
1	5	5	2	4	1				1				2	3	5			1	2	
1	7	4	2	1	1	3	4		2				3	1				1		
1	3	4	2	2+6	2				1				3	1				1		
1	2	4	2	3+1	1	2			3	1	2		2	1	3			1	2	
1	6	4	2	3+3	1				2				2	1	2	3		1	2	
1	3	2	1		1				3	1	9		2	1				1	2	
2	3	4			1				1				2	1	4			1		
1	2	3	1	1	1	2	7		3	9			3	1	2	3		1		
2	2	1	1		2				2				3	2				1		
2	2	4	2	3+6	1				1				3	1				1	2	
2	5	1	2	3+6	1				1				3	1				2		
2	5	4	2	2+2	1				3	11			1	4						
2	6	1	2	1	1				1				2					1	2	
1					1				3	9			3					1		
2	1	1	2		1				2				3	1				1		
1	3	4	1		1				2				3	1				1		
2	3				2				2				3							
1	6	4	2	4	1	2			1				1	2				1		
2	5	6	1		1				4	1	9		3	1	4			1	2	
2	2	1	2		1				2				3	1				1		
2	3	4	1		1	2			1				3	1	2			1	3	
2	6	6	2	3+1	1				2				2					1		
2	5	6	2	1+1	1				1				1	2	5			1		
2	2	3	2	3+1	1				1				3	3				2		
2	4	1	2	2+1	1				1				3	1	3			1		
2	2	5	2	3+1	1				2				1	4						
1	3	4	2	2+2	1				2				1	1				1		
1	6				1				1				1	1				1		
1	3	2	2		2				2				2	1				1		
1	7	8	2	2+1	2				1				2					1		
2	6	4	2	3+2	1				1				1	2				1		
1	6	6	2	2+6	1				2				3	1						
2	2	4	1		1				1				2	3				1		
1	2	4	2	2+6	1				1				1	1	2			1		
2	3	3		3+1	1				2				2	1	2			1	2	
1	6	2		4	1	2			2									1		
2	3	4			1				1				3	1	3			1		
1	5	4		3+1	1				2				3	1	2			1		
1	4	6	2		1				2	1			2					1		
2	5	1	2	2+3	1				1				3	3				1		
2	3	4			1				3	1			3	1	2	3		1		
2	2	1			1				2				3	1	3			1		
1	5	6		2+6	1				2				2					1	3	
2	6	1			1	2			2											
2	6	1	2	4	1				1				3	3				1		
1	5	2	2	3									1	1	2	3		1		

1番・2番合計

集計数 131

	1番	2番	合計	年齢	1番	2番	合計	職業	1番	2番	合計
性別											
男性	30	29	59	20代未満	0	2	2	主婦	12	14	26
女性	36	35	71	20代	10	12	22	無職	4	7	11
無回答	1		1	30代	13	13	26	パート	4	4	8
合計	67	64	131	40代	17	6	23	会社員	36	24	60
				50代	9	12	21	公務員	0	2	2
				60代	12	13	25	自営業	4	9	13
用途				それ以上	4	5	9	学生	1	0	1
業務	11	11	22	無回答	2	1	3	その他	2	1	3
個人	47	38	85		67	64	131	無回答	4	3	7
無回答	9	15	24						64	67	131
合計	67	64	131								

1. 本日の窓口利用の目的をお教えください(複数可)

	1番	2番	合計
戸籍証明書	10	52	62
住民票の写し	42	14	56
印鑑証明書	13	3	16
土地家屋関係証明書	2	1	3
所得証明書	3	1	4
課税証明書	4	0	4
納税証明書	4	2	6
その他	5	4	9

2. 窓口の利用にあたっての感想をお聞かせください

	1番	2番	合計
満足	46	30	76
まあ満足	16	25	41
やや不満	4	7	11
不満	0	1	1
無回答	1	1	2
合計	67	64	131

3. 窓口(証明書交付)業務を民間業者に委託することについて

	1番	2番	合計
賛成	9	16	25
反対	23	17	40
どちらともいえない	35	29	64
無回答	0	2	2
合計	67	64	131

4. 窓口業務を民間事業者が実施する場合、何を期待しますか?(複数回答可)

	1番	2番	合計
待ち時間の短縮化	20	37	57
行政コストの削減	21	16	37
窓口を利用できる時間帯の向上	20	18	38
新たなサービス提供	6	4	10
	8	3	11
	75	78	153

5. 窓口業務を民間事業者が実施する場合、何が心配ですか?(複数回答可)

	1番	2番	合計
個人情報の取扱など、情報の流出	46	50	96
化、説明不足などサービス悪化	15	13	28
その他	3	2	5
	64	65	129

他自治体における窓口業務(証明書発行業務)民間委託事例

現在、市役所の窓口での証明書発行業務を民間事業者に委託している地方自治体は、愛知県高浜市、山形県東根市の2市である。

愛知県高浜市では市役所の窓口サービスを、平成13年に、市100%出資の高浜市総合サービス株式会社に委託している。また、山形県東根市では平成17年にNPO法人・NPOひがしねに窓口での証明書発行業務の一部を委託している。

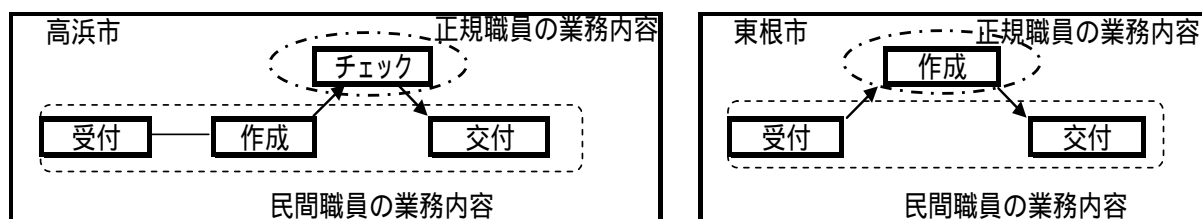
以下は両市の窓口業務の民間委託の概要を整理したものである。

	愛知県高浜市	山形県東根市
民間委託の主体	株式会社(市100%出資)	NPO法人
民間事業者が取り扱う書類	住民基本台帳関係書類(住民票の写しなど) 戸籍関係書類 印鑑登録証明書 税務関係書類(納税証明書など)	住民基本台帳関係書類(住民票の写しなど) 戸籍関係書類 印鑑登録証明書
業務内容	上記証明書に関する受付・審査・作成・交付[審査・作成後、正規職員のチェック(交付の可否、書類の内容の確認)を受けてからの交付となる]	上記書類に関する受付・交付。ただし印鑑証明書に関しては届出受付・入力も行う。
正規職員と民間事業者の関係	<ul style="list-style-type: none"> 仕切り・壁などで分けてはいないが、配席上、公務員と民間職員を分けている。 民間職員は制服着用(公務員は着用しない)。これは名古屋職業安定所の指導による。 民間職員の主任を通し、正規職員との情報のやり取りを行っている。 制度の変更などがあった場合は、正規職員による研修を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 正規職員が直接指示するケースがないように、民間職員が行う業務を明確にしている。 窓口業務で民間職員が対応できないケースは、民間職員から正規職員に引継ぎ、正規職員がその後の対応を行う。
個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> 民間事業者への委託契約に個人情報についての特記事項を設けている。 	<ul style="list-style-type: none"> 民間事業者への委託契約に個人情報についての特記事項を設けている。

業務内容について

両市でもっとも異なっているのは、民間職員の業務内容である。

下表は両市における証明書の受付から交付までの流れをモデル化したものである。左が高浜市で、右が東根市である。高浜市においては、受付・作成・交付という一連の流れの全てが民間職員によって行われており、正規職員は、作成後、交付するか否かの判断、チェックを行うことが主な役割となっている。一方、東根市では、民間職員は受付と交付のみを行い、作成は正規職員が行っている。



委託契約について

市役所窓口業務に関する業務委託契約は、自治体と請負業者（株式会社、NPO法人など）と締結され、実際に業務を行う民間職員は請負業者との雇用関係に立つ。そのため、民間職員への指揮命令権または危険負担は、請負業者に帰属し、自治体は民間職員への指揮命令権を持たない（指揮命令を行うことが出来ない）。

よって、窓口での証明書発行業務について、正規職員と民間職員との関係が課題となるが、両市ともそれぞれの職員の業務の明確化を行うことによって、現場での解決を図っている。証明書発行業務の性質上、完全に正規職員の関与をなくすことは出来ないため、妥当な解決であろう。

また、高浜市では、名古屋市職業安定所の調査から、市民が正規職員と民間職員を見分けられるよう対処すべきとの指導を受け、民間職員へは制服着用を義務付けている。

個人情報の保護について

両市とも、民間事業者との業務委託契約中の特記事項として個人情報保護を特に重視して業務を行う旨を定めている。