

別紙5-2の(2)

「住民情報窓口サービス提供の環境」に
かかる来庁者に関する情報

○「住民情報窓口サービス提供の環境」にかかる来庁者に関する情報

【集計元のデータソース】

・次の期間における住民情報窓口での来庁者に関する情報について、次に掲げる方法により、統計的に整理したものである。

《対象期間》

- ①令和3年1月24日(日)から1月29日(金)までの6日間
- ②令和3年3月24日(水)から3月30日(火)までの6日間(27日(土)を除く)

《整理方法》

- ①上記期間のデータを1日ごとに整理。
- ②各日のデータを「郵送等処理業務」と「窓口処理業務」に分割して整理。
- ③「窓口処理業務」に関するデータを時間帯ごとに分割して整理。

【単純集計】

・来庁者に関する情報の観点から、一連の業務フローのなかで処理時間(特に、各業務工程の直接的な作業時間)に影響を及ぼしうる要素として、年齢層、外国語対応の要否、証明書発行にかかる請求人の区分などに着目して、これらの要素について集約・分析を行ったものである。

【多重クロス集計】

・「証明書発行業務」では、証明書の種別としては、①戸籍関係、②住民票関係、③印鑑登録関係、④税証明関係、⑤行政証明関係と、5種別に分類される。

一方で、別紙5-2の(1)に記載しているように、業務ごとに使用する端末が異なり、上記分類でいう、①戸籍関係と②行政証明関係は、主に「戸籍情報システム端末」を使用し、②住民票関係と③印鑑登録関係は、主に「住民基本台帳等事務システム端末(住基専用)」を使用し、④税証明関係は、主に「住民基本台帳等事務システム端末(税共用)」を使用し、証明書5種別に対して、使用する端末は主に3種類といった対応関係がある。

この関係上、例えば、「戸籍全部事項証明書」と「住民票の写し」を発行するとなれば、「戸籍情報システム端末」と「住民基本台帳等事務システム端末(住基専用)」との2つの端末を使用することになり、片方の端末での処理を終えたのち、もう一方の端末での処理を行うことになる。

・使用する端末が複数種別にまたがる場合、端末数が種別により異なる点が、一連の業務フローにおける処理時間(特に、「入力・作成」工程の作業時間。詳述すれば、同工程内部における使用端末の切替え時に生じるいわゆる「段替え」時間や、切替え先の端末の「空き」を待つ間の滞留時間)に影響を及ぼしうる。

・上記のような観点から、使用する端末ごとに証明書種別を集約する形で、いわゆる「二次属性データ」を作成し、この「二次属性データ」を切り口として、「単純集計」の結果をかけあわせている(多重クロス集計)。

・多重クロス集計をすることにより、一連の業務フローのなかで処理時間に影響を及ぼしうる要素を、「物的リソース」に関する情報・「来庁者」に関する情報双方の観点から総合的に、かつ、定量的に把握することができると思う。

・なお、「届出処理業務」では、「証明書発行業務」とは異なり、上記のような「端末の制約」はないため(「届出処理業務」では、基本的に、「住民基本台帳等事務システム端末(住基専用)」を使用)、多重クロス集計は行っていない。

【「単純集計」にかかる補足説明】

- ・「タガログ語」とは、フィリピンの公用語のひとつをいう。
- ・「ヒンディー語」とは、インドの公用語のひとつをいう。

【「多重クロス集計」にかかる補足説明】

- ・上記「二次属性データ」に対して、「年代」と「請求人の区分」とを重層的にクロス集計した表を、「対応言語」ごとに作成している。

- ・表中の「年代」の行の下に「請求人の区分」を次の略記にて表記している。

- ・「本」とは、「本人」の略記である。
- ・「代」とは、「代理人」の略記である。
- ・「業」とは、「第三者(8業士)」の略記である。
- ・「三」とは、「第三者(8業士以外)」の略記である。
- ・「官」とは、「官公庁(公用)」の略記である。

- ・「住・印」とは、証明書の請求件数について、下表の各パターンを網羅したものである。

種別	住民票関係	印鑑登録関係
請求件数	1以上	0
	0	1以上
	1以上	1以上

- ・「戸・行」とは、証明書の請求件数について、下表の各パターンを網羅したものである。

種別	戸籍関係	行政証明関係
請求件数	1以上	0
	0	1以上
	1以上	1以上

- ・「税」とは、証明書の請求件数について、下表のパターンにうよるものである。

種別	税証明関係
請求件数	1以上