

**公正職務審査委員会からの意見書（公益通報第 27-01-82 号）【概要版】****1 通報概要**

自治体への住民票や戸籍の郵送請求について、郵送事務処理センターは回答がくるまで 40 日以上かかっている。平成 27 年 4 月頃からますます遅くなっており、回答まで 60 日近くかかっている。

**2 市民局による調査結果等の報告概要****(1) 郵送事務処理センターについて**

郵送事務処理センター（以下「郵送C」という。）は、各区役所で行われていた金融機関等の本人以外の第三者からの郵送請求による住民票の写し等の交付業務について、集約し効率化を図るため、平成 14 年 8 月に設置され、平成 23 年 10 月からは業務範囲を拡大し、戸籍謄本等の交付業務を取り扱うとともに、住民票の写し等についても、本人や弁護士等からの郵送請求も取り扱っている。

**(2) 処理期間の長期化について**

平成 23 年 10 月の業務範囲拡大後は、請求書の受領から住民票の写し等又は戸籍謄本等の発送までの期間（以下「処理期間」という。）が長期化し、同年末には、処理期間が住民票の写し等の第三者請求で 1 か月程度になった。職員体制の強化や超過勤務等により改善が図られたが、処理期間が 2 週間といった状態が続く時期もあった。

そうした中、平成 26 年 7 月に郵送Cで誤送付事案が発生し、事務フローの見直しが行われ、処理時間が増加し、処理期間が更に長期化した。また、平成 27 年 1 月には、システムの再構築に伴い、職員が端末機の操作に不慣れとなったこと等により、処理期間がより長期化した。こうしたことから、平成 27 年 4 月には、処理期間が住民票の写し等の第三者請求で 2 か月程度、戸籍謄本等の第三者請求で 2 週間程度となった。

**(3) 処理期間短縮の取組みについて**

平成 27 年度については、職員の増員、端末機増設などの体制強化や業務応援により、平成 28 年 1 月以降、処理期間が 1 日から 3 日となっている。

**(4) 市民局の見解**

標準的な処理期間は法令等により示されていないものの、他の政令指定都市においては請求書到着後 2～3 日以内に処理している事例が多い。郵送Cの処理期間は上記期間を超えているが、限られた体制の中で超過勤務や応援体制の構築などの改善策を講じ、端末機増設や職員の増員も行われているから、総合的に考慮すると、必ずしも適切な事務処理が行われているとはいえないものの、違法・不適正とまではいえない。

**3 公正職務審査委員会における判断**

- 市民局による調査の結果、平成 23 年末頃から平成 27 年末頃までの間、郵送Cにおける処理期間が漸続的に長期化していた事実が認められた。
- 住民基本台帳制度は住民の居住関係等を、戸籍制度は国民の親族的身分関係等を公証するための制度であり、速やかに処理を行うことは制度上の当然の要請である。加えて、郵便等により送付を求めることができるのは法の規定に基づくものであり、他の政令指定都市の状況からしてもあまりに処理期間が長期化していた状態は、窓口請求に比して均衡を欠くものであり、法の規定が想定する場面を超える状態であるといわざるを得ない。
- また、業務量等は比較的容易に想定でき、対策をとることが可能であるにもかかわらず、根本的な是正策がとられていなかったものと判断せざるを得ない。
- 以上から、平成 23 年末頃から平成 27 年末頃の間、断続的に処理期間が長期化し、かつ、そのことに対する根本的な是正策がとられていなかった事実は、法の趣旨をもはや逸脱した状態であったと評価せざるを得ない。
- 一方で、平成 27 年度以降は処理期間短縮に向けた取組みが進められ、平成 28 年 1 月以降、処理期間の長期化が解消されていることは評価できるものであり、是正等の措置がとられているものと認識しているため勧告は行わないこととしたが、本委員会として特に意見を述べることにした。

**4 意見**

市民サービスの大幅な低下が生じたことは大変遺憾である。適正期間での処理が継続できるよう、引き続き業務執行体制の整備改善を図り、定期的に検証されたい。

また、一般的に、業務執行体制の変更等を行う際は、事前に十分な対策をとり、市民サービスの低下を招くことのないよう適切に対処されたい。殊に市民サービスの低下を招くおそれのある場合は、業務量等を十分に検討のうえ、現場対応だけではなく、適切に予算措置や職員配置を講じるなど、組織としての根本的な是正策をもって速やかに対応されたい。