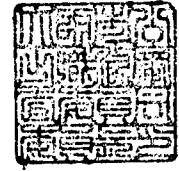


平成 28 年 3 月 30 日

大阪市長 吉 村 洋 文 様

大阪市公正職務審査委員会
委員長 小 寺 史 郎



意見書（公益通報第 27-01-82 号）

標題について、本委員会（第 2 部会）において調査及び審議を行った結果、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」第 24 条第 1 項の規定に基づき、次のとおり意見を表明いたします。

記

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、大阪市以外の他の自治体では 1 週間から 10 日で回答がくるのに、大阪市の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及び住民票記載事項証明書（以下「住民票の写し等」という。）の交付業務について、1 か所に集約し効率化を図るため、平成 14 年 8 月に大阪駅前第 2 ビルに設置されたものである。

その後、平成 19 年 5 月から大阪市役所本庁舎内に移転し、平成 23 年 10 月からは業務範囲を拡大し、本人や本人以外の第三者からの郵送請求による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、それまでの金融機関等の本人以外の第三者からの郵送請求に加え、本人や弁護士等の特定事務受任者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大量の請求書が郵送され、請求書の受領から住民票の写し等又は戸籍謄本等（以下「証明書等」という。）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 か月程度に及ぶことになった。このため、再任用職員等による職員体制を強化するとともに、必要に応じて超過勤務や休日出勤、関係課からの応援を実施することにより一定の改善が図られたが、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 において戸籍全部事項証明書の誤送付事案が発生し、複雑な案件を除き、証明書等作成時に複数職員による確認を行っていないことが判明し、

事務フローの見直しが行われた。この事務フローの見直し等により1件当たりの処理時間が増加し、処理期間が更に長期化した。なお、この際に、業務量等のシミュレーションを行うことはなく、平成26年4月に職員を2名増員していることもあり、超過勤務や休日出勤により対応を行うこととした。

また、平成27年1月には、住民基本台帳事務等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やプリンタ障害が発生したこと等により、1件当たりの処理時間が更に増加し、処理期間がより長期化した。さらには、同年3月末にはベテラン職員が退職し、新たに採用した職員に事務処理手順等を理解させる必要が生じた。

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週間程度を要する状況となり、同年8月においても、処理期間が住民票の写し等の第三者請求で40日程度、戸籍謄本等の第三者請求で15日程度を要する状況であった。

(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、年度当初の平成27年4月の増員（4名増）に加え、同年8月には非常勤嘱託職員2名及び同年11月には臨時的任用職員10名の増員を行うとともに、端末機を一時的に増設するなどの体制強化や総務課職員及び他課職員による業務応援により、滞留状況が徐々に解消し、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。

こうした状況を受け、2月1日以降は10名の臨時的任用職員の雇用を終了し、一時的に増設した端末機を撤去するとともに、応援体制の規模を縮小した。

平成28年度については、非常勤嘱託職員を4名増員するとともに、端末機を効率的に活用する観点から、これまでの時間差による勤務体制を見直し、1日のいずれの時間帯においても同数の職員が勤務する体制への見直しを行い、滞留を発生させない体制を確立していくこととしている。

(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（遅くとも1週間）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休日出勤、応援体制の構築などの改善策を講じ、また、端末機の増設や職員の増員も行われていることなどから、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 本委員会における判断

以上の調査結果等について審議を行ったところ、次のとおり判断するに至った。

- 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断続的に長期化していた事実が認められた。
- 確かに、市民局からの報告にもあるように、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号。以下「住基法」という。）及び戸籍法（昭和22年法律第224号）に処理期間に関する規定は存在しない。

しかしながら、住基法に基づく住民基本台帳制度は住民の居住関係等を、戸籍法に基づ

く戸籍制度は国民の親族的身分関係等を、それぞれ公証するための制度であり、一定の要件に該当する場合には、その時点に記載、記録されている事項に関する証明書等の交付を請求できることが定められている。そして、かかる公証においては、時間が経過して証明書等を交付された場合はその用をなさないこともあるため、速やかに処理を行うことは制度上の当然の要請であるといえる。

- 加えて、郵便等の方法により証明書等の送付を求めることができるのは大阪市独自の市民サービス向上策ではなく、住基法、戸籍法それぞれの規定に基づくものであるところ、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上記の状態は、即時に交付される窓口での請求に比して著しく均衡を欠くものであり、利用者の視点からすれば、これらの法律上の規定が本来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、そもそも郵送Cは、証明書等の交付業務について集約し、効率化を図るため設置されたものであるところ、当該業務の業務量等は比較的容易に想定でき、十分な対策をとることが可能であると考えられる。しかしながら、例えば、平成26年7月の誤送付発生後の事務フロー見直し時において、業務量等のシミュレーションは行われず、休日勤務や超過勤務等の現場対応のみであるなど、十分な対策がとられたとは評価できず、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。
- 以上からすると、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、証明書等の送付を求めることができる旨を定めた住基法や戸籍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、市民局からの報告にあるとおり、平成27年度以降は処理期間短縮に向けた各種の取組みが進められ、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

郵送Cにおける処理期間が長期化し、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。今後、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。

(調査及び審議に関与した委員の氏名)

小寺史郎委員、小山謙司委員、赤津加奈美委員