

事務改善
特集号

粕江町広報

昭和39年3月20日発行 第33号

発行 粕江町役場
電話 (416) 3111 (代)



窓口事務改善の 実施にあたって

粕江町長 石井三四郎

当町においては数年前より住民の福祉増進と利便のため役場事務の改善、事務能力の向上、経費節減のため事務改善の調査検討を加えてまいりましたが、このほどようやく第一次改善の成案を得ましたのでその第一段階として四月一日を期して窓口事務一本化を実施し、それにあわせて計算事務の正確と能率化のために電子計算機を導入し事務改善の合理化の第一歩を踏み出したのであります。

今まで住民登録、主食配給、税務、国保、清掃等の窓口関係事務をあたりの課からこちらの課へと歩いていただいていたものを一ヶ所で用が足りるように窓口事務を一本化し、従来の戸籍課を廃止し、住民課を設置いたしました。

今回の企画はあくまで第一次改善策として窓口事務の一本化を取り上げたのでありますが、第二次計画として役場事務全般について改善して行く方針で、目下調査検討を進めている次第であります。

今後改善すべき点は、なお多々あると思いますので、それ等について町民皆さんの叱声とご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

窓口事務改善について

狛江町行政事務改善委員会委員長

助役 林 朝 門

狛江町も都下の市町村と同様に年々発展してまいり、町の行政事務はこれに伴い日を追って増大複雑化し、多数の職員と多額の財政をもつて運営されておりますが、その発展と近代化が急速に押し進められては長年にわたって慣行されたままの方法で、無意識に行なわれてきたことが、これがためにいろいろな欠陥を生じ、住民のかたがたからの批判、批難が少なくない状況であります。兼ねて町当局においても、また町議会においてもこの実情を解決したいと考えておりましたところ、昨年八月狛江町行政事務改善委員会を設けて、改善実施にとりかかったのであります。

まず、役場の組織がいわゆるタテ割組織のため各課の間のつながりが非常に欠けており、住民のかたがたの権利義務に関する基本台帳も各課に分散管理されているため、いくつもの窓口が分かれて設けられている。

二、そのため住民のかたがたは窓口から窓口へと歩かねばならず、また同じような事務の記載を何回も行なうため肉体的、精神的、時間的負担が大きい。

三、各課ではこのため全く同じ種類、同じ性質の仕事を重ねて行なわれるため間違いが、台帳や資料の内容が一致せず正確となっていない。

四、人事管理上の欠陥から生ずる辞引的な職員を生じ、その職員が不在の場合は住民のかたがたに出直してもらわねばならないときができるなど、事務の全体的進行を害し、非効率の重大な要因となつてい

五、各課の窓口にいずれも受付担当職員を置く配置上のムダがある。

以上のような欠陥を持つ現状の窓口事務を検討した結果、住民課を新しく設置しました。すなわち「窓口の一本化」を実施にうつすこととした次第であります。

住民のかたがたのための、住民のかたがたに親しまれる窓口とするため現在の戸籍課の機能を拡充して各課の窓口事務を住民課の窓口集中すると同時に、各課にある住民のかたがたの基本台帳もこの際、できる限り統合して横のつながりを深めるという基本的な考え方により改善案を打ち出したのであります。この実施に伴なつて次のような合

理化が図られるものと思われ

一、基本台帳および窓口の統合により、役場に御用のあるかたは住民課だけでほとんど御用が済みます。

二、住民課の窓口には受付専門の職員が配置され、記載指導その他一般の相談に応じますので適格に処理できます。

三、内部の職員も各職能に応じて配置され、書類の作成、記載などが流れ作業的に行なわれ、御用のあるかたの待ち時間が短縮されます。

四、届出書、申請書などの帳票も標準化、簡略化されてお

り、今までのようにむずかしいとか何枚も書くとかということがなくなり、御用のあるかたは受け付けが済むと書類ができるまで、新しく設けました休憩場所でお待ちになります。

以上のような窓口事務をいよいよ四月一日より実施する訳であります。町ではこの第一次の事務改善に引き続き第二次の事務改善として、文書管理事務、財務会計事務の合理化など一連の事務改善を今後進めて行く予定ですが、今度も進めて行く予定ですが、町民の皆さんにおかれましても事務改善についての御批判、御意見がありましたら

役場の窓口事務には住民からの各種申請・届・願などを受け付けるもののほか、苦情相談、調査、陳情などに関するものが数多く持ち込まれます。しかしこれらの大部分は各課窓口で係が直接皆さんからの要望をお聞きするために責任ある回答ができず、御迷惑をかけておりましたが、これをなくすために、役場第一庁舎のカウンター一部改造の完成に伴なつて正面右側の会計課わきに相談室が設けられました。この相談室を常時皆さんに開放して、これら苦情相談、陳情などを一つの体制のもとに住民課の相談室担当の職員が専門に御相談に応じますので全体の立場からはあくされるようになり、町行政のうえにもなんらかの形で取り上げられて住民のかたがたにより身近な政治が行なわれるようになるものと思われ

ます。

今後、町に対する苦情、要望、相談などがある場合は遠慮なく受付にお申出ください。

なお、国が行なっている人権相談、行政苦情相談についても今後は指定された日にこの相談室で行ないますからご利用ください。



新設された住民相談室

住民相談室を新設

遠慮なくお聞かせください。すようお願いいたします。

事務の近代化

住民課の機能を拡充

窓口事務を住民課に統合

四月一日から役場の窓口事務の取り扱が一部変わりますから御注意ください。

今までは各課に窓口事務があり、第二庁舎に移った関係もあつて皆さんに大変ご不便をおかけしておりましたが、窓口の一本化によつて第一庁舎一階正面の住民課の窓口に移場全部の窓口が一応集められます。

このため従来のように役場内を歩きまわるわずらわしさとむだな時間を費やすことがなくなる訳です。住民課の窓口で取り扱う事務のうち住民課だけで全部が処理される事務には次のようなものがあります。

- 一、住民登録に関する事務
- 二、戸籍に関する事務
- 三、配給に関する事務
- 四、外国人登録に関する事務
- 五、母子手帳交付事務
- 六、印鑑登録の受付、印鑑登録証明書交付事務
- 七、町有施設使用許可事務
- 八、国民健康保険のうち資格

の得喪に関する事務

九、国保被保険者の助産費、葬祭費支給事務

十、国民年金印紙売りさばきおよび検認事務

十一、自衛官募集事務

十二、都営住宅入居申込受付事務

十三、清掃(こみ、くみ取り)の申込み受付事務

十四、各種相談に関する事務

さらに事務の性質上内部の事務処理は主管課で行ない、単に申請や請求によるものを受付、交付だけを住民課で行なう事務には次のような事務があり、皆さんはやはり住民課の窓口でいつさいを済ますことができます。

- 一、税務に関する各種証明交付申請受付事務
- 二、軽自動車諸届の受付、標識の交付事務
- 三、国民健康保険の医療費支給申請の受付事務
- 四、畜犬登録に関する事務
- 五、道路占用(使用)許可申請の受付事務

六、児童生徒の転入学に関する事務

以上のようにな統合された窓口事務を処理するため、従来の戸籍課を廃止し、住民課の

住民第一係、住民第二係、住民相談係を新設し、仕事が「早く」「正しく」「楽に」行なわれるように図られております。

納額告知書の廃止

レジスターの活用

町では今までは事務手数料を徴収するため納額告知書により出納係へ納入していただけでしたが、これを廃止して、今回の窓口事務改善とあわせて現金出納事務の集中一本化を図るためレジスター(金銭登録機)を使用することになりました。

これにより住民の皆さんには、わざわざ出納係まで行つて納入する手間が省け、手数料の納入と同時に見本のよう

な領収書が自動的に発行され交付されますので時間の短縮ばかりでなく「正しいサービス」を提供することができ

ます。このレジスターは事務手数料の徴収だけでなく、国民年金の印紙売りさばき等各課の窓口で取り扱っていた現金取扱い事務のうち納税など一部を除き大部分を取り扱います

電子計算機

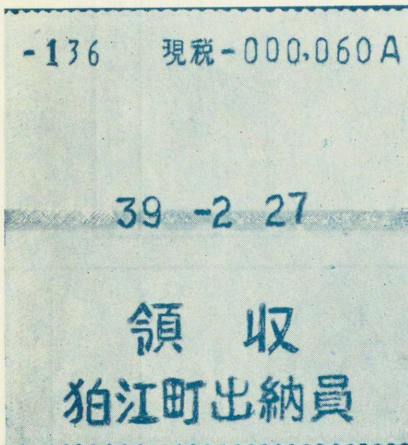
導入さる

わたくしたちの住む狛江町は年々人口もふえそれに伴ない、役場の事務量が多くなつたため、昨年十二月定例町議会において予算も決まり、さる二月電子計算機を導入いたしました。この機械は「NEAC-1101-A型」という国産品で都下各町村では始めてのもので

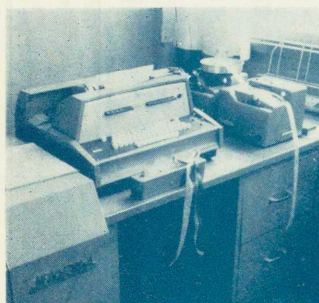
す。この機械で利用できるものは税金、国民健康保険、給料水道料金事務のほか統計など範囲も広いが、とりあえず、今年には税金と国保の計算事務から始める予定です。

役場の各課の配置は次のとおりです。

- 第一庁舎(旧庁舎)
- 一階①会計課
- ②住民課
- ③選挙管理委員会事務局
- ④企画室
- ⑤総務課
- 二階⑥議会事務局
- 第二庁舎(消防署わき)
- ⑦教育委員会
- ⑧税務課
- ⑨福祉課
- ⑩産業課
- ⑪農業委員会事務局
- ⑫衛生課
- ⑬水道課
- ⑭都市計画課
- ⑮建設課



領収書の見本



導入された電子計算機

今回の事務改善により各課の窓口を一本化した関係上、皆さんの異動その他各種の届出は一度の手続きで完了するようになります。しかしこれらすべての手続には印鑑とお米の通帳の用意が必要ですから必ずご持参ください。

諸届出の手續について

届出事項	持参するもの	内容および注意事項
出生届の場合	イ 出生届書 ロ 印鑑 ハ 主要食糧購入通帳 ニ 国民健康保険被保険者証 ホ 母子手帳 (注)	出生届用紙は役場および町内の病院、医師助産婦のところにそれぞれあります 父の印鑑 国民健康保険加入者のみ持参 持参 出生日(生まれた日を含む)より十四日以内に届けてください 出生した場所(市町村)に本籍がある場合のみ一通他のときは二通
死亡届	イ 死亡届書 ロ 印鑑 ハ 主要食糧購入通帳 ニ 国民健康保険被保険者証 ホ 国民年金証書および同裁定通知書 (注)	死亡届用紙は役場および町内病院、医師のところにそれぞれあります 同居の親族「同氏のもの」の印鑑 国民健康保険加入者のみ持参 国民年金を受けていた人のみ持参 死亡の日(死亡した日を含む)より七日以内に届けてください 死亡した場所(市町村)に本籍がある場合のみ一通他のときは二通
転出届	イ 印鑑 ロ 主要食糧購入通帳 ハ 国民健康保険被保険者証	世帯主の印鑑 通帳は配給を受けている米屋へ持参し、転出する旨申出の上通帳に必要事項を記入、押印してもらつてから持参してください 国民健康保険加入者のみ持参

届出事項	持参するもの	内容および注意事項
転入届	イ 印鑑 ロ 転出証明書 ハ 主要食糧購入通帳 ニ 国民健康保険被保険者証 (注)	転出先の住所を明記できるよう調べておく 転出証明書交付手数料五十円持参 世帯主の印鑑 国民健康保険加入者のみ持参 届は転入のよく日から十四日以内に届けてください 転出証明書の有効期間は六十日です 転出証明書を紛失した場合はすぐに申出ください
住所変更届 (町内転居)	イ 印鑑 ロ 主要食糧購入通帳 ハ 国民健康保険被保険者証 (注)	世帯主の印鑑 ただし一部転居の場合は旧世帯主の印鑑と新世帯主の印鑑 一部転居の場合は旧世帯の通帳と新世帯の通帳を持参 また、転居をして米屋を変更する場合は、配給を受けている米屋にその旨申出て通帳に必要事項を記入、押印してもらつてから持参してください 国民健康保険加入者のみ持参 転居届の期間は新しく住所を定めたよく日から十四日以内に届けてください 届出人の印鑑 国民健康保険加入者のみ持参 死亡、その他で世帯主を変更しようとするときは、すみやかに届けてください
世帯主変更届	イ 印鑑 ロ 主要食糧購入通帳 ハ 国民健康保険被保険者証 (注)	国民健康保険加入者のみ持参

届出事項	持参するもの	内容および注意事項
婚姻届をする場合 A 夫と妻の本籍住所がともに町内にある場合	イ 婚姻届書 ロ 印鑑 ハ 主要食糧購入通帳 ニ 国民健康保険被保険者証	婚姻届書用紙は役場にあります。 夫妻（旧姓）の印鑑各一コ持参 証人には署名押印をしてもらうこと 夫妻相互の通帳 夫妻相互の被保険者証。ただし国民健康保険加入者のみ持参
B 夫と妻のいずれか一方の本籍地が他市町村にある場合	イ 婚姻届書 ロ 戸籍抄本 ハ 転出証明書 ニ 印鑑 ホ 主要食糧購入通帳 ヘ 国民健康保険被保険者証	婚姻届書用紙は役場にあります 転入しようとする世帯が配給を受けている場合のみ持参 転入しようとする世帯が国保加入者で、転入者が他の保険に入っていない場合のみ持参
C 夫と妻がともに町内に居住し本籍が他市町村にある場合	イ 婚姻届書 ロ 戸籍抄本 ハ 印鑑 ニ 主要食糧購入通帳 ホ 国民健康保険被保険者証	婚姻届書用紙は役場にあります 夫妻相互の通帳 夫妻相互の被保険者証。ただし国保加入者のみ持参

届出事項	持参するもの	内容および注意事項
転籍届の場合	イ 戸籍謄本 ロ 印鑑	二通持参 普通筆頭者およびその配偶者が届出人になるので印鑑二個持参
A 新規登録の場合 印鑑の登録をする場合	イ 登録しようとする印鑑 (注)	申請書に証人の署名押印（証人が他市町村の住民である場合は印鑑証明書添付）申請書は役場にあります 届出は本人自ら行う。代理人の場合は委任状がなければならぬ。委任状には必ず五円の入印紙をはる
B 改印の場合	イ 新・旧の印鑑	登録されている印鑑および改めようとする印鑑持参 旧印を紛失した場合は警察等の証明ならびに申請書に記入押印 届出については A の（注）に同じ
C 廃印の場合 国民健康保険に加入しない者の届出	イ 印鑑 ロ 国民健康保険被保険者証 (注)	登録されている印鑑持参。届出については A の（注）に同じ 新たに転入しいずれの社会保険にも加入していない者 全員加入の場合は世帯主の印鑑、一部加入の場合も世帯主の印鑑持参 新規全員加入の場合は不用、一部加入の場合のみ持参 社会保険を脱退したときはその証明書を持参

届出事項	持参するもの	内容および注意事項
国民健康保険を ぬける者の届出	イ 印鑑 ロ 国民健康保険被保険者 証 ハ 新規加入の保険者証	転出あるいは他の保険に加入したとき 世帯主の印鑑（一部脱退も同様） 新たに加入した会社その他の被保険者証持 参
原動機付自転車 届出	イ 原動機付自転車 ロ 販売証明書 ハ 印鑑	新たに購入した場合、譲り受けたときは譲 り受け証明書を持参 本人の印鑑持参
原動機付自転車 廃車届出	イ 原動機付自転車 ロ 印鑑 ハ 標識交付証明書	本人の印鑑持参
飼犬登録の場合	イ 印鑑 ロ 手数料	飼主の印鑑持参 飼犬登録手数料三〇〇円持参
廃犬の届出	イ 印鑑 ロ 犬登録鑑札 ハ 注射済票	飼主の印鑑持参
福祉年金の場合	イ 印鑑 ロ 戸籍抄本 ハ 住民票の謄本	本人の印鑑 本人のもの 本人の世帯のもの

届出事項	持参するもの	内容および注意事項
福祉年金証書返 還の場合	イ 年金証書 (注)	死亡したとき 母子福祉年金を受けている者が婚姻したと き、子供が全部義務教育を終了したとき、 これらの場合は返還します
福祉年金証書の 提出の場合	イ 年金証書 ロ 印鑑	住所を変更したとき福祉年金を受領する郵 便局を変更したときは証書を提出してくだ さい 印鑑を変更したとき証明を提出してくださ い
営業届	イ 印鑑 ロ 営業届書	営業主（業主）の印鑑持参。あるいは押印 してきてもよい 三通持参。別に様式は定めていません
妊娠婦届	イ 妊娠婦届書 ロ 印鑑	妊娠婦届の用紙は役場および病院、医師、 助産婦のところにあります 本人の印鑑持参