

“大津市市民センター等の業務量に関する調査結果報告書”の考察 資料 1

窓口作業時間の見積もりの背景と前提

6月10日付「市民センター機能等のあり方」についての質問状で、全てのデータの提示を求めましたが、残念ながら得られたデータは業務量を集計・加工された結果のみでした。

全市民センターの窓口業務の処理時間の平均値に過去の統計資料から取得した処理件数を掛けた業務量からは小野市民センターの必要人員数が正確に算出出来ないと考え、下記の前提で小野市民センターの窓口業務の処理時間を記録した一次データを使用して業務量を算定しました。

- * 処理件数が年平均の約84%と最も業務量の少ない11月のデータが用いられていますので、一年の平均値に補正しました。
- * 支所の窓口業務は、来庁する市民の到着間隔もばらばらで、且つ処理時間も一定ではありません。

このような窓口業務は、計画に沿って作業が投入される工場とは異なり、100%の稼働率を保つことは困難です。

稼働率が80%に近づくと急激に窓口の待ち時間が長くなると言われていますので、稼働時率を80%として計算しました。

窓口の想定作業時間と必要人員の再見積もり

$$\begin{aligned} \text{月間作業時間合計} &= 140\text{時間}8\text{分} \\ \text{月間補正後作業時間} &= 140\text{時間}8\text{分} \div 0.84 \text{ (11月の84\%相当の作業量を年平均に補正)} \div 0.8 \text{ (窓口の稼働率を80\%に補正)} \\ &= 208\text{時間}32\text{分} \\ \text{必要人員数} &= 208\text{時間}32\text{分} \div 6\text{時間}27\text{分} \div 20\text{日} \\ &= \underline{1.62\text{人}} \end{aligned}$$

公民館業務・窓口業務・休み時間を除いた支所長、次長、専門委員の業務時間

支所長や次長が行う管理職としての業務や各種関係団体との会議・連絡・調整等の業務についても業務時間の調査が行われたが、周辺支所の管理職は一律支所長1名とされた。

そこで、小野市民センターの支所長・次長の業務時間を記録した一次データを使用し、小野市民センターの管理職業務や各種関係団体との会議・連絡・調整等の業務量を算定しました。

尚、管理業務にも季節変動はあると思われるが、変動データが無いので、止むを得ず年間の平均業務量への補正は行わず、調査業務量をそのまま使用しました。

“様式2 業務内容確認シート（支所長、次長、専門員）”から集計した支所長、次長、専門委員の管理業務や各種関係団体との会議・連絡・調整等（公民館業務&窓口業務&休み時間を除く）の業務時間は一週間に56時間55分であった。

$$\begin{aligned} \text{一ヵ月の業務時間は、} &227\text{時間}40\text{分} = 56\text{時間}55\text{分} \times 4\text{週} \text{ となる。} \\ \text{必要人員数} &= 227\text{時間}40\text{分} \div 6\text{時間}27\text{分} \div 20\text{日} \\ &= \underline{1.76\text{人}} \end{aligned}$$

小野支所の必要人員数

窓口の想定作業時間に公民館業務 & 窓口業務 & 休み時間を除いた支所長、次長、専門員の業務時間を加えると、必要人員数は 3.38人(1.62人 + 1.76人)となる。

これは、今年4月以降の支所長1人、窓口2名(専門員はいるが窓口業務は行わない)の体制では昼食時間がまともに取れなかったり、外部からの電話に直ぐに出られなかったり、関係団体との会議に出席出来ないほど多忙である現状に符合している。

更に、以下の事情を考慮すると、小野市民センターの仕事量は、3.38人を上回ると考えられ、専門員を除いて、支所長1名、次長1名、窓口2名の合計4名体制が必要であると考えられる。

- ー 調査時期が11月の閑散期で業務が少なかった。
- ー たった1週間の調査期間中に支所長の1.5日の休暇欠勤があり、仕事が一部翌週に持ち越されたり、関係団体の集まりを欠席するなどして業務時間として計上出来なかった。
- ー 伝票のダブルチェックや台帳への記帳、本庁への伝票の振り分けと送付、書類整理、ファイル等の作業が記入要領の制約から業務時間として計上出来なかった。

支所業務見直し後(令和2年4月以降)の小野支所の必要人数

6月10日付「市民センター機能等のあり方」についての質問状で、全てのデータの提示を求めましたが、残念ながら得られたのは業務量を集計・加工された結果のデータのみでした。

小野市民センターを除いて一次データは入手出来ないので、止むを得ず小松・木戸・和邇・小野支所の集計・加工されたデータを用いて業務見直し後の作業時間を考察してみました。

その結果、計算ミスや根拠の不明なデータの処理が行われていて、支所業務見直し後の必要人数は信頼に足るものではありませんでした。

*** 証明書発行(納税証明書や戸籍謄抄本の発行が基幹支所に移行)**

住民票の写し・印鑑登録・所得証明発行の作業時間を周辺支所に残し、残りの周辺支所の証明書発行の作業時間の50%を基幹支所に移行するとありますが、支所業務見直し後の作業時間に反映されていません。

これは単純な計算ミスですか？

又、3証明書(住民票の写し・印鑑登録・所得証明)以外の証明書発行にかかわる作業時間の50%が基幹支所に移行するとされていますが何故100%ではなく50%なのかですか？

発行する証明書ごとに理由とそれぞれの作業時間が何%・何時間減るのか具体的かつ詳細にデータで説明して下さい。

大切な支所の必要人員の算出に、根拠の不明な腰だめの50%を使用したとすれば、計算ミスと合わせて信じられない杜撰さと言わなくてはなりません。

*** 届出受理(戸籍及び住民基本台帳や市税に関する届出の受理が基幹支所に移行)**

福祉サービスに関する届出受理の作業時間を周辺支所に残し、それ以外の届け

出受理業務時間の50%が基幹支所に移されるとしていますが何故100%ではなく50%なのかですか？

届出書類ごとに、理由とそれぞれの届出受理時間が何%・何時間減るのか具体的かつ詳細にデータで説明して下さい。

大切な支所の必要人員の算出に根拠の不明な腰だめの50%を使用したとすれば、信じられない杜撰さと言わなくてはなりません。

又、業務見直し前の4支所の届出業務の合計255時間33分34秒が、業務見直し後は合計192時間7分11秒に24.8%減少していますが、それは周辺支所から基幹支所に移行される届出受理の作業時間が50%減るからですか？

もし、オンライン化・コンビニの端末利用・郵送・電子申請等により届出受理の作業時間が減るのであれば、届出の書類ごとにそれぞれの業務時間がどの手段で何%・何時間削減されて、4支所合計24.8%の業務時間短縮が達成されるのか、具体的かつ詳細に説明して下さい。

作業時間削減の根拠を明確に数字で説明して下さい。

*** 公金扱い（全て基幹支所に移行）**

公金扱いの業務をすべて周辺支所から基幹支所に移すといいながら、移管される作業時間は公金扱いの作業時間の50%となっています。

何故100%ではなく50%の業務時間だけが基幹支所に移管されるのか根拠を公金の種類ごとに具体的かつ詳細に説明してください。

大切な支所の必要人員の算出に、腰だめの根拠の不明な50%を使用したとすれば、信じられない杜撰さと言わなくてはなりません。

又、業務見直し前の4支所の公共料金取扱の合計131時間3分7秒が業務見直し後は合計97時間47分16秒に25.4%減少していますが、それは周辺支所から基幹支所に移行される公金扱いの作業時間が50%減るからですか？

もし、オンライン化・コンビニの端末利用・郵送・電子申請・クレジットカード利用等により公金扱いの作業時間が減るのであれば、公金の種類ごとにそれぞれの業務時間がどの手段で何%・何時間削減されて、4支所合計25.4%の業務時間短縮が達成されるのか、具体的かつ詳細に説明して下さい。

作業時間削減の根拠を明確に数字で説明して下さい。

*** 相談業務（全支所に相談業務は残るが業務が移行された分だけ相談業務が基幹支所に移行）**

業務見直し前の4支所の相談業務の合計176時間1分は業務見直し後も変わらないが、和邇支所の相談時間は30時間5分49秒から103時間3分25秒へと3倍以上に増加しています。

相談業務は業務に精通している職員でなければ対応できませんが、和邇支所の窓口の人数の増加は1名のみであり、これまで相談業務の少ない和邇支所で他学区の相談を含めて全て対応できるのか大いに疑問です。

又、相談業務の50%が周辺支所に残り、50%が基幹支所に移行するとされていますが、何故50%なのか相談内容別に具体的かつ詳細に説明して下さい。大切な支所の必要人員の算出に、腰だめの根拠の不明な50%を使用したとすれば、信じられない杜撰さと言わなくてはなりません。

又、周辺支所にも相談機能が残るにも関わらず、50%もの相談業務が遠い基幹支所に持ち込まれるとは考えられません。

当然、最寄りの支所に相談が持ち込まれ、職員を減らされ、一部の処理機能を失った周辺支所が対応できず混乱することは必定です。

更に、周辺支所に持ち込まれた相談内容が基幹支所扱いの書類であれば、市民と支所職員の間で、不要なトラブルが起こる事さえ懸念されます。

以上の業務時間の考察とは別に、組織として業務を継続するためには、人員の休暇や欠勤があっても業務のダブルチェックや承認をきちんと行える体制が必要です。その為には、支所に最低3名以上の配置が必要である事を付記しておきます。