

窓口事務をめぐる諸問題

——ある問いかけ——

河原英夫

目次

- 1——本庁と出先
- 2——戸籍・住民登録事務と市民生活及び行政とのかわりあい<戸籍謄抄本，住民票の写等の用途>
- 3——戸籍・住民登録事務の事務量と担当人員及び予算
- 4——指定都市の戸籍・住民登録窓口の実態
- 5——横浜市における窓口事務改善の経緯
- 6——おわりのない窓口事務
- 7——脱本庁指向を

1——本庁と出先

地方自治体の組織の中で、例えば管理・企画部門に対する実施部門、市役所に対する出先事務所の関係は、形の上では同列であったとしても、心情的には必ずしも同等視されていないし、いかなる表現をしようと、“本庁と出先”の差別感は払拭されていないのが現実ではなからうか。このような感覚＝考え方が有形、無形のものとして、組織の中に潜在し影響を与えていることも、また否めないだろう。例えば“現場中心主義”という言葉は第一線の実施部門に仕事の重点を移すことを強調したもので、管理・企画部門優位の現状の基盤を打破し、事務事業を積極的に進捗させようとする意図のあらわれとい

えよう。このことは、とりもなおさず本庁と出先事務所とを同一レベルに置いたものの考え方ではなかったことの左証ではあるまいか。

典型的な窓口事務といわれる戸籍・住民登録事務も、もちろん外ではない。戸籍・住民登録事務やその職場について触れる場合、必ず“地味な仕事”とか“陽の当らぬ職場”とかいう言葉で表現される。この言葉は、戸籍・住民登録事務やその職場を評価する場合の表象的な言葉として一般に受取られている。しかし戸籍・住民登録事務の市民の社会・経済生活上の深いつながり、行政上各分野への多量の情報提供等を考えるならば、この事務に対しあらためて評価をしておさなければならなくなるはずであるし、“時代の要請に応える仕事”であり、“並みの職場”でなければならないはずである。

ここでは、日常の業務の中から膚で感じ、疑問に思い、考えさせられたことがらについて、できるだけ多くの資料を集め、これをもとに戸籍・住民登録事務とその周辺にある問題をさぐってみようとしている。このことにより、戸籍・住民登録事務やその窓口をもつ戸籍課という職場の在り方、さらに戸籍課をはじめ他の窓口を持つ区役所という第一線の事務所、延いては“本庁と出先”との格差という問題について、市役所という組織の中で関心が持たれ考えられ、前進のための努力がなされるようになるための一里塚ともなればと願つてもいるのである。

2——戸籍・住民登録事務と市民生活及び行政とのかわりあい<戸籍謄抄本，住民票の写等の用途>

戸籍・住民登録事務が、いかに市民生活及び行政上にかかわりあいをもっているかを具体的に知る方法として、戸籍課で発行している戸籍謄抄本、住民票の写、印鑑証明書等の用途によって明らかにされるものとする。現在これらの用途についてまとめた資料が見当たらないようである。窓口で用途に関する調査を行なうことができれば、相当きめこまかな資料が得られるはずであるが、調査期間の問題、調査に当る労力の問題があり、特に印鑑証明書についてはプライバシーにも関係がでてくるので実施は困難であろう。従つて最も手近かな方法として、

郵便によるこれらの証明書の請求で、用途の書かれている約1か年分の書類から、その用途をピックアップし、これを分類したのが第1表から第3表までの資料であり、第4表の印鑑証明書については郵便請求はないので、経験上知り得た範囲でその用途を挙げたものである。不完全ではあるが、これらの表から類推してゆけば、ほぼ用途の大略をつかむことができよう。

<1>市民が直接請求したもの

第1表の戸籍謄抄本で公用以外のもの、第2表の身分証明書、第3表の公用以外のもの及び第4表の印鑑証明書がその対象である。

第1表の戸籍謄抄本では、<不動産登記>のうち相続登記、<戸籍届出>、<社会保障>、<就学就職>では高校入学手続、<免許資格>、<海外渡航>関係で請求が多くなされている。第2表の身分証明書では、<免許資格>のうち宅地建物取引業法の資格取得申請、教員免許状授与申請のためのものが多い。第3表の住民票の写では、<登記登録>、<社会保障>の年金受給手続、<免許資格>の自動車運転免許証取得申請・宅地建物取引業免許申請、<調査>では、月賦販売会社での住所照会や確認<3万円以上のクレジット販売の場合、すべて住民票の写をとる会社がある>、<住宅>では、住宅公団・住宅供給公社等の分譲アパートの申込、入居手続等の場合が多い。また第4表の印鑑証明書では、<登記登録>

の土地・建物の登記申請、自動車登録申請、<金融>の銀行ローン等の各種貸付金の借入手続のための請求が多い。

<2>行政機関が請求したもの

第1表の戸籍謄抄本では<不動産登記>の公共用地取得のため不動産移転登記、<社会保障>では生活保護上の措置のためのものが圧倒的に多い。第2表の身分照会では、<免許資格>の宅地建物取引業免許、横浜港艦船商工業登録にかかわるものが多い。第3表の住民票の写では、<登記登録>の公共事業用地取得のための所有権移転登記手続、<税金>の滞納者の住所調査にかかわるものも非常に多い。

<3>増加の要因

以上戸籍謄抄本、住民票の写、印鑑証明書等の用途から、その特徴的なものとして、①社会保障制度の拡充、②道路建設等公共事業の増大、③自動車の運転技術の一般化とオーナードライバーの激増、④海外渡航の自由化による旅行者の激増、⑤宅地建物の分譲と売買取引の増加、⑥住宅資金等融資のワクの拡大、⑦クレジット等信用販売制度の大幅な普及等を挙げることができる。今後これらが要因となって、戸籍謄抄本、住民票の写、印鑑証明書等の需要はますます増加の一途をたどることになる。

第1表 戸籍謄抄本の用途

区分	一般<有料>	公用<無料>
不動産登記	相続登記、相続放棄、自動車道新設買収所有権移転登記、登記名義人表示変更登記、贈与による所有権移転登記	県道・市道・高速自動車道・有料道路建設、河川改修、工業団地造成、都市開発、鉄道用地、砂防工事、農地交換分合、土地改良事業、土地区画整理事業に関する所有権移転登記
戸籍届出	婚姻、転籍、離婚、養子縁組、分籍、氏の変更等の届に添付	
就学就職	入学手続<大学、高校、中小学校>幼稚園入園手続、看護婦学校入学手続、奨学金返済、就職、新規採用、人事管理	会社役員就任<日石>
社会保障	恩給・遺族恩給受給手続、恩給証書換、恩給受給停止の手続、恩給受給権存否の調査に関する申立書、軍人恩給調査、扶助料受給権調査、金鵝勲章叙賜一時賜金受給者に対する措置要綱に基づく申立、遺族年金請求、老令福祉年金受給申請、公務年金・厚生年金・障害年金受給手続、児童扶養手当認定請求、厚生年金保険老令年金	国民年金事務手続、生活保護法上の措置<扶養義務者の把握>、扶助料過誤訂正、児童福祉法による措置、児童扶養手当の認定請求、老人福祉法の援護、身体障害者福祉法の援護

区分	一般<有料>	公用<無料>
	裁定請求老令福祉年金裁決請求, 生命保険受取人名義変更, 生命保険満期保険金請求, 生命保険入院給付金申請, 健康保険加入, 健康保険証訂正, 母子福祉資金貸付申請	
免許資格	教員免許状再交付, 宅地建物取引業免許申請, 自動車運転免許証書換, 貨物自動車運送事業免許申請, 港湾運送事業法に基づく検数人等登録申請, 事業者相続同意証明書, 家畜人工授精師免許申請, 看護婦免許申請, たばこ小売人指定申請, 相続届出, 調理師免許状取得	酒類販売業免許調査
海外渡航	海外渡航申請	
民事, 刑事裁判	国籍証明, 法定代理人の資格証明, 失踪宣告請求, 離婚請求訴訟手続, 認知の訴, 民事調停申立	失踪宣告事件, 遺産分割事件, 所得税法違反けん疑事件の証拠, 捜査関係事項照会
病院	小児マヒの手術, 入院手続	
調査研究	結婚調査, 老人ホーム居住・入所身元調査, 医学研究参考資料, 病院の病人追跡調査	消化管ポリープ症の遺伝学的研究
電話	電話加入承継届, 電話名義人変更	
手当	配偶者手当請求, 扶養手当請求	
税務		市税課税事務, 市税滞納処分<相続人の確認> 国税滞納処分, 都税滞納処分
墓地	墓地使用権承継手続, 墓地名義人変更手続, 都営霊園使用申請, 墓地譲渡, 墓地使用許可申請	都営霊園使用申請
住宅	公団入居手続	
その他	交通事故被害者が未成年者であった場合の示談書に添付, 軍人勲章伝達書, 保証人	保護観察調査, 消防公舎払下

第2表 身分証明書等の用途

区分	身分証明書<有料>	身分照会<公用>	戸籍記載事項証明<公用>
就職	学校法人理事就任, 会社役員就任, 就職	職員採用, 土地区画整理審議会委員・農業委員・民生委員候補者	
社会保障	戦傷病者等の妻に対する特別給付金受給申請		<社会保障関係法令中「無料」と規定されているもの> 船員法119, 船員保険法8, 労働基準法111, 労働者災害補償保険法45, 公共企業体職員共済組合法9, 地方公務員災害補償法66, 警察官の職務に協力援助した者の災害給付に関する法律13, 海上保安官に協力援助した者等の災害給付に関する法律7 <社会保障関係法令中, 条例の定

区分	身分証明書<有料>	身分照会<公用>	戸籍記載事項証明<公用>
免許資格	教員免許状授与申請、宅地建物取引業免許申請・更新手続・専任取引主任者登録申請、旅行斡旋業登録申請、家畜人工授精師免許申請、小型船舶操縦士免許取得、開発行為<宅地造成>許可申請、酒類販売免許申請、官庁物品供給登録申請、国家試験受験、指名願、市役所入札業者指名願	宅地建物取引業者免許、市場卸売のせり人登録、中央卸売市場卸売業者役員登録、国内旅行業登録、国内旅行業務取扱主任認定、一般乗用旅客自動車運送事業免許、競馬騎手免許、馬主登録、調教師免許、横浜港艦船商工業登録、本邦と外国との間を往来する船舶への交通許可、酒類販売免許、風俗営業許可、銃砲所持の許可	めにより無料にできる旨の規定のあるもの> 失業保険法48、私立学校教職員共済組合法6、厚生年金法95、農林漁業団法共済組合法78、国家公務員共済組合法114、国民健康保険法112、国民年金法104、中小企業退職金共済法101、炭鉱離職者臨時措置法40、社会福祉施設職員退職手当共済法26、児童扶養手当法27、地方公務員等共済組合法128、特別児童扶養手当法22、小規模企業共済法59、港湾労働法64、原子爆弾被爆者に対する特別措置に関する法律14
調査		がんセンター受診者の健康管理調査	
表彰		大臣表彰受賞候補者・叙勲候補者・卓越技能者被表彰候補者・消防功労者	

第3表 住民票の写の用途

区分	一般<有料>	公用<無料>
登記登録	相続登記、バイパス道路用地・道路工事用地・農地売渡等所有権移転登記申請、更正登記、建物保存登記、登記名義人表示変更登記、贈与による所有権移転登記、砂利採取用地賃借権に関する登記、化学消防船保存登記、船舶登記、自動車登録	道路改良用地・凍雪害防止道路敷地・公共事業工事用地・鉄道用地・小学校用地取得所有権移転登記、新住宅市街地開発事業用地・海岸保全施設整備事業工事用地買収代位登記、土地区画整理事業代位登記、土地改良区換地処分、農地法第9条による買収・第72条による買戻所有権移転登記、河川工事に伴う潰地の所有権移転代位登記
就職就学	就職、区域外就学	
社会保障	年金受給手続、国民年金・厚生年金・公立学校職員年金受給権者現況届、恩給調査表、社会保険・船員保険手続、健康保険扶養家族加入手続、老人医療証交付申請、生命保険満期保険金支払案内、入院給付金請求手続	福祉年金受給者調査
免許資格	宅地建物取引業免許申請、宅地建物取引主任者登録、自動車運転免許証取得・書換申請、港湾検数人登録申請、保母資格取得、風俗営業許可申請、毒物劇物取扱者試験用	
外渡航海	海外渡航手続	
民事、刑事裁判	裁判手続、売掛代金請求事件訴訟資料、登記事件、公示送達	徴収金に関する照会<検察庁>、刑事事件<在籍、住民登録照会>
調査	住所照会・確認<生命保険会社、銀行、証券会社、月賦販売会社等>、奨学資金を受けている奨学生の調査、入院者の予後調査、生死状況追跡調査、手術の遠隔調査、結婚調査、旧軍人名簿・戦友会名簿・校友会名簿作成、戦没船員	健康保険料・厚生年金保険料滞納処分、国の債権に関する債務者の住所<失業保険>、国立がんセンター追跡調査

区分	一般<有料>	公用<無料>
	の遺族へ戦没当時の記録書送付	
手当	家族手当受給申請	
税金		市税徴収所在地調査, 市税滞納者実情調査, 自動車税課税調査, 国税滞納処分
墓地		墓地管理事務
住宅	公営住宅住宅仮当せん者審査, 住宅入居手続, 土地分譲申込・購入手続, 住宅金融公庫融資手続, 給水装置工事申込手続<水道加入金制度>	
その他	電話料金滞納整理, 月賦滞納金徴収, 未収代金請求のための住所調査, 国民金融公庫融資手続, 自動車販売, 特許出願手続	

第4表 印鑑証明書の用途

区分	一般<有料>
登記登録	建物の表示登記, 土地・建物の贈与・売買・相続による所有権移転登記, 土地建物抵当権設定登記, 仮登記, 市道認定のための所有権移転登記<土地譲与>, 自動車新規登録・移転登録・まつ消登録申請, 相続放棄の承認書, 農道土地の承諾書
金融	各種貸付金<銀行, 公庫, 金融業等>の借入手続, 各種貸付金借入の保証人・連帯保証人, 銀行預金通帳の印鑑紛失による改印手続, 水洗便所設置資金貸付金
保険	生命保険金受取証書, 生命保険契約の印鑑紛失による改印手続
墓地	墓地購入手続
その他	公正証書の作成<嘱託人の確認>, 電話加入権の譲渡承認請求, 大型月賦による物品の購入手続

3 戸籍・住民登録事務の事務量と担当 人員及び予算

さきに挙げたように、戸籍・住民登録事務が市民生活や行政上に重要な役割を果たしており、一つの支えとなっていることは明白である。それならばこの事務の量はどのような増加の傾向を示しているだろうか。またこの事務の担当課である戸籍課の職員数及び予算の現状はどうか。第5表から第9表までがその資料である。

<1>事務量の推移

戸籍・住民登録事務の事務量は年々増加している。事務量の基本となる本籍数, 住民登録人口, 印鑑登録数は、昭和43年4月1日現在と昭和47年4月1日現在とを比較すると、5か年間で20%の増加を示している<第5表>。第6表は戸籍・住民登録関係の手数料の収入状況である

が、42年度の9,919万円と46年度の1億6,645万円とを比較すると、5か年間で67%の増収を示している。このことは市民の戸籍謄抄本, 住民票の写, 印鑑証明書等の需要がいかに急増しているかを端的に示している。更に身分照会, 住所照会等文書及び電話によるものを含めると相当の事務量の増加が考えられる。

<2>戸籍・住民登録事務の担当職員数

全市の戸籍課職員は、47年8月現在で496人配置されており、43年4月の280人に比較して77%の増を示している<第7表>。この増加率は手数料収入の増加率より上廻っているが、①44年10月1日に新4区が発足し、支所の戸籍保険課が戸籍課として独立したことにより増員されたこと、②43年当時の人員が事務処理をするための適切な人員であったかどうかということ、③戸籍・住民登録事務職員1人当たりの住民基本台帳人口が9都市中4番

目に多くこの数値については職員が全て基本台帳事務に従事していないところに問題があるが、区役所職員1人当たりの人口が2番目に多いこと等を考慮するならばこの人員の増加率を素直に肯定することについて、躊躇しないわけにはゆかない<第8表>。

<3> 地方交付税と戸籍・住民登録事務関係予算

横浜市における昭和47年度計上の戸籍住民登録費予算と地方交付税算定基礎により算出された戸籍住民基本台帳費とを比較したものが第9表である。この表は財務専門家の作成によるものでないから、正確なものではないがその概略を知ることは可能と考えられる。第9表によれ

ば、印刷製本費の81.7%を除けば、他の経費は地方交付税額に対し予算額が40%未満と下廻っている。

地方交付税は一般財源に繰入れられ、その用途は特定されていない。従って横浜市のように、激しく膨張し、変動していく都市化の中で、“市民生活優先の原則を貫く都市づくり”を積極的に進めている現時点で、地方交付税を含めた限られた財源の中で重点的な予算の支出は当然といえようが、市民生活に直結する戸籍・住民登録の予算と地方交付税額とのアンバランスについては問題があろう。

第5表 本籍、住民登録人口等の推移

現在日	本籍数	増加率	本籍人口	増加率	住民登録人口	増加率	世帯数	増加率	印鑑登録数	増加率
		%		%		%		%		%
43.4.1	421,457	100	1,318,134	100	1,988,571	100	598,584	100	734,312	100
44.4.1	440,462	105	1,374,578	104	2,082,446	105	640,705	107	787,962	107
45.4.1	460,806	109	1,432,195	109	2,173,469	109	682,417	114	824,489	112
46.4.1	482,907	115	1,514,023	115	2,276,850	114	723,936	121	848,119	115
47.4.1	507,783	120	1,556,078	118	2,377,125	120	765,664	128	879,871	120

第6表 戸籍・住民登録関係手数料収入の推移

<千円>

年度	戸籍謄抄本・ 閲覧・証明	住民票写・ 閲覧	転出証明	印鑑証明	外人登録証 明	合計	増加率
							%
42年度	23,631	27,576	4,139	43,425	427	99,198	100
43年度	27,218	23,591	4,399	49,388	509	114,104	115
44年度	28,977	37,634	4,747	56,015	620	127,992	129
45年度	30,221	41,904	5,116	59,998	717	137,956	139
46年度	47,638	47,634	5,210	65,216	764	166,458	167

第7表 全区戸籍課職員配置数の推移

年月日	人員	増加率	備考
		%	
43. 4. 1	280	100	
44. 10. 1	397	142	港南・旭・緑・瀬谷各区新設<44.10.1>
46. 10. 1	427	153	組合の区役所への人員増の要求行われる<45.5>
46. 8. 1	480	171	
47. 8. 17	496	177	

第8表 区役所及び窓口職員の1人当り人口調

都市名	区数	人口	全区職員数	職員1人 当り人口	住民基本台帳 人口	戸籍・住民 登録担当課 職員数	窓口職員1 人当り基本 台帳人口	備考
札幌市	7	1,079,278	2,343	461	1,056,908	232	4,555	全区職員数 47.9.1現在 窓口職員数 47.4.1現在
川崎市	5	992,923	1,123	884	960,096	240	4,000	職員数 47.4.1現在
横浜市	14	2,433,024	2,839	857	2,377,125	488	4,871	全区職員数 47.8.17現在 窓口職員数 47.4.1現在
名古屋市	14	2,065,245	○ 3,042	678	2,050,882	392	5,231	職員数 47.4.1現在
京都市	9	1,431,131	1,818	787	1,440,004	282	5,106	" 47.4.14現在
大阪市	22	2,889,144	○ 4,993	578	2,861,489	715	4,002	" 47.4.1現在
神戸市	8	1,324,868	1,628	814	1,283,178	336	3,860	" 47.4.18現在
北九州市	5	1,048,906	○ 1,355	786	1,052,251	191	5,509	" 47.7.1現在
福岡市	5	898,740	1,545	582	878,797	277	3,172	" 47.4.1現在

<注> ①「人口」は47.10.1現在

②「全区職員数」中、○印は福祉事務所職員を含む。

③「住民基本台帳人口」は、47.3.31か47.4.1現在<札幌市47.5.1現在、北九州市47.7.1現在>

第9表 戸籍・住民基本台帳関係昭和47年度地方交付税額と予算額との比較表

<千円>

区分	世帯数	給与費	賃金	旅費	消耗品	印刷 製本	食糧費 修繕料	通信 運搬	備品 購入	負担 金等	手数料 収入	計
標準団体	27,000	31,010 2,326	1,000	530	650	400	100	550	1,050	—	5,215	32,401
本市への地方交 付税額	770,000	1,157,426	28,500	15,105	18,525	11,400	2,850	15,675	29,925	—	148,628	1,279,406
予算額	—	918,157	2,529	1,610	6,997	9,314	889	3,697	3,847	495	158,587	947,536
地方交付税との 対比			% 8.9	% 10.7	% 37.8	% 81.7	% 31.2	% 23.6	% 12.9			

<注> ① 本市の世帯数は万未満は4捨5入した。

② 本市の給与費を除いた各費目の額は標準団体の額の28.5倍<標準団体と本市の世帯数の比>である。

③ 大都市補正倍数による加算は、本市の給与費に一括して加えた。

④ 標準団体の給与費の下段の数字は追加財政需要額である。

⑤ 合計額は手数料収入を除いた額である。

⑥ 戸籍・住民登録事務担当職員数は全市で516人<出張所職員を含む>である。

4 指定都市の戸籍・住民登録窓口の実態

指定都市である札幌、川崎、名古屋、京都、大阪、神戸、北九州、福岡の各市の窓口の実態を表にしたのが第10表であり、横浜市の窓口の実態を表にしたのが第11表である。

< 1 > 課名

指定都市のうち、札幌市の「総合窓口課」、横浜市の「戸籍課」、大阪市の「戸籍登録課」を除いて、他の5市は「市民課」である。

< 2 > 係数

横浜市の2係を除いて、他市は3係以上であり、3係制が6市ある。6市のうち大阪市は人口10万未満の区は2係、神戸市は人口20万未満は2係である。

横浜市では区の人口の多少にかかわらず、2係制を採用しているのは、事務処理上問題があろう。

< 3 > 課の事務分掌

事務分掌には記載されていないが、事実上行われている事務を加味しながら各都市の状況を見ると、各市とも戸籍、住民基本台帳、印鑑、外人登録、主食配給、義務教育就学、人口動態の諸事務を軸としている点では共通しているが、他の取扱事務については市によって異っている。自動車臨時運行事務を行なっているのが川崎、神戸福岡の3市、国民健康保険・国民年金の資格得喪事務を行なっているのが札幌、川崎、大阪、神戸、福岡の5市<横浜市では保土ヶ谷区、旭区のみ>、自衛隊の受付事務を行なっているのが横浜、福岡の2市である。住居表示や町界町名地番に関する事務を行なっているのが、川崎、横浜、福岡の3市である。川崎市の窓口のように、老人医療、児童手当、交通遺児手当の受付等幅広く行っている市、また福岡市のように霊柩車の配車、し尿くみ取り申込受付を行なっている市もある。

< 4 > 窓口の形態

横浜市を除く他の都市は総合窓口制を採用しており、受付窓口と交付窓口は分離されている。横浜市では、南区、港北区、緑区、戸塚区が独立した交付窓口を持たず、神奈川区と中区が登録係に独立した交付窓口を持っており、他は戸籍を含んだ交付専門の窓口を持っている。外人登録関係は横浜市を含み、全部の市が特殊窓口としており、

印鑑関係を独立した窓口としているのは、川崎市、名古屋市、大阪市であり、横浜市では西区、南区、磯子区、港北区、緑区、戸塚区の6区である。戸籍届の専門窓口を持っているのは北九州市である。横浜市では鶴見区、港南区、戸塚区が戸籍届出と戸籍謄抄本請求を一緒にした戸籍窓口を持っているが、他区はすべて戸籍届専門窓口である。

横浜市を除く、他の市では戸籍と住民基本台帳関係の受付事務を同じ窓口で取扱っている。横浜市では保土ヶ谷、旭、磯子、金沢、瀬谷の5区を除き、他の区では戸籍と住民基本台帳関係の窓口とをまったく分離させている。横浜市では、各区の特殊性として片づけられないほど、窓口の数やその取扱事務の範囲がマチマチで統一を欠いている。

< 5 > ベルトコンベアの設備状況

川崎市を除いて、他の都市では何らかの形でベルトコンベアを設備している。全区役所に設備しているのが、札幌、大阪、神戸、北九州、福岡の5市である。名古屋、京都、横浜の3市ではほぼ半数の区に設備されている。

< 6 > コンピューター及び模写電送装置

札幌市、川崎市がコンピューターによる住民情報システムを採用しており、模写電送装置は札幌市、神戸市、北九州市<一部>が導入している。

< 7 > 住民基本台帳の保管方法

帳簿式のバインダー方式により住民基本台帳を保管しているのは、横浜市と名古屋市だけである。他の市はデジタルレコーダー方式による保管を行っており、北九州では自動回転保管庫を使用している。

いまだにバインダー方式を採用しているところに問題があろう。

< 8 > 印鑑手帳及び印鑑証明方式

印鑑原簿を複写して発行する間接証明方式を採用しているのが<国の印鑑証明事務合理化研究会の報告では、間接証明方式を適当としている>札幌、名古屋、神戸、北九州、福岡の5市で、そのうち印鑑手帳方式を採用していないのは札幌市だけである。持参の印鑑を押捺した証明を発行する直接証明方式は川崎、横浜、京都、大阪の4市である。

横浜市の印鑑の事務処理体制は、直接証明方式を採用している都市の中でも特におくれが目立っている。

第10表 指定都市の戸籍・住民登録担当課の実態

市・課名	係名	事務分掌	窓口の形態	ペルトコンピュータの設備状況	コンピュータ及び電送装置	住民基本台帳の保管方法	印鑑手帳及び印鑑証明方式
横浜市 戸籍課	戸籍係 登録係	戸籍及び戸籍証明, 埋葬・火葬及び改葬の許可, 死産の届出, 自衛隊の自衛官の募集, 人口動態調査票の作成に関すること。他の係の主管に属しないこと。住民登録, 印鑑届及び印鑑証明, 外国人登録, 協定永住, 住居表示, 米穀類の配給, 転出入証明書の交付及び受理, 義務教育諸学校の就学に関すること。	<第11表参照>	14区のうち7区役所に設備されている。 <第11表参照>		バインダー方式	直接証明方式
札幌市 総合窓口課	資料係 受付係 作票係	住民基本台帳, 戸籍及び戸籍の附票, 外国人登録, 印鑑の登録及び登録証明, 転出入証明, その他諸証明, 人口動態調査, 臨時運行許可, 学令児童生徒, 主要食糧の配給, 埋火葬の許可	①<総合窓口>戸籍届・住民異動届・戸籍謄抄本・住民票写・印鑑・国保年金資格得喪・臨時運行許可・就学事務, ②交付, ③外人登録事務は内部<札幌市豊平区役所調>	全区役所<7区>に設備されている。	コンピュータ及び模写電送装置を導入	ビジュアルレコーダ方式	間接証明方式
川崎市 市民課	市民係 受付係 作成係 記録係 記録第1係 記録第2係 記録第3係	課の庶務, 課の市税外収入, 戸籍, 住民基本台帳, 住民実態調査, 主要食糧の配給, 外国人登録, 印鑑, 自動車臨時運行許可, 児童手当及び交通遺児福祉手当, 老人医療費助成対象者の資格得喪及び異動, 国民健康保険及び国民年金被保険者の資格得喪及び異動, 埋葬火葬及び改葬の許可, 市民葬儀葬祭券の交付, 清掃の新規及び廃止の受付, 町界町名の改正及び地番に係る証明, 住居表示の証明, 児童及び生徒の就学事務, 「川崎, 幸, 高津, 多摩各区<市民, 受付, 記録の3係>中原区<市民, 受付, 記録第1, 第2, 第3の5係>」	①<総合窓口>住民異動・戸籍届・国保年金資格取得喪失・住民票・戸籍謄抄本・老人医療費助成申請・児童手当・就学事務, ②印鑑窓口, ③外人登録・自動車臨時運行許可, ④交付<川崎区役所調>	全区役所<5区>に設備されていない。	コンピュータを導入	ビジュアルレコーダ方式	直接証明方式
名古屋市 市民課	管理係 窓口係	専用公印の管守, 住民基本台帳に基づく実態調査, 住民としての地位に係る情報の連絡収集, 外国人登録, 米穀類販売業者登録及び配給割当, 人口動態統計戸籍及び住民基本台帳に基づく届出及び申請受付, 戸籍住民基	①<受付>戸籍及び住民基本台帳に基づく届出の受付・戸籍謄抄本・住民票写・主食配給 ②印鑑窓口, ③外人登録録録窓口, ④交付窓口 <中村区役所調>	14区のうち10区役所に設備されている。		バインダー方式	手帳方式 間接証明

市・課名	係名	事務分掌	窓口の形態	ベルトコンベア の設備 状況	コンピ ュー ター 模 写 装 置	住 民 基 本 台 帳 の 保 管 方 法	印 鑑 手 帳 及 び 印 鑑 証 明 方 式
	記録係	本台帳等に基づく謄抄本写し、 証明の作成交付、印鑑の登録及 び証明 戸籍、住民基本台帳、配給台帳 学令簿等の記録並びにこれらに 伴う通知、公簿の閲覧台帳の整 理、既決犯罪通知その他身分に 関する通知の処理					
京都市 市民課	窓口係 記録係 調査係	戸籍、住民基本台帳、外国人登 録、日本国に居住する大韓民国 々民の永住許可事務、米穀の配 給、人口動態調査会による調査、 児童及び生徒の就学、埋火葬の 許可、印鑑、諸証明、ただし他 課の主管に属するものを除く証 明及び閲覧等手数料の調定及び 徴収に関すること。	①<受付>戸籍届・住 民異動届・戸籍謄抄本 ・住民票写・諸証明・ 印鑑、②外国人登録窓 口、③交付窓口<下京 区役所調>	9区のうち 4区役所、 2区役所支 所に設備さ れている。		ビジュアル レコーダ ー方式	直接証明 方式
大阪市 戸籍登録 課	登録係 受理係 外人登録係 戸籍係	住民基本台帳、国民健康保険被 保険者証の作成・記載の修正及 び回収並びに国民年金手帳の記 載の修正<住民異動に伴うもの のみ>、印鑑の登録及び証明に 関すること。 戸籍登録所管事務にかかる届出 ・申請書の受付並びに謄抄本・ 証明書等の交付、手数料の調定 及び収納、窓口事務の改善計画 の推進、主要食糧の配給に関す ること。他の係の主管に属しな いこと。 外国人登録、大韓民国国民の永 住許可に関すること。 戸籍及び戸籍の附票<受付・交 付を除く>、埋火葬許可、人口 動態調査及び附帯調査、民刑事 処分の通知整理に関すること。 「住民基本台帳人口10万未満の 区は登録係<受理係の事務を含 む>、戸籍係の2係。人口10万 以上の区は登録係、受理係、戸 籍係の3係。生野区は外人登録 係を含め4係」	①戸籍届・住民基本台 帳届・戸籍謄本・住民 票写・就学・国保年金 資格得喪<住民異動に 伴うもののみ>窓口、 ②印鑑窓口、③外人登 録窓口、④交付窓口 <生野区役所調>	全区役所 <22区>に 設備されて いる。		ビジュアル レコーダ ー方式	直接証明 方式
神戸市 市民課	調査係	課の庶務、選挙<区選挙管理委員 会の所管に属するものを除く>、 住民基本台帳法に基づく調査、	①選挙・外国人登録・ 自動車臨時運行許可窓 口、②国保年金資格得	全区役所 <8区>に 設備されて	模写電送 装置を導 入	パーラカ ルフアイ リング	手帳方式 間接証明 方式

市・課名	係名	事務分掌	窓口の形態	バルトコン ベアの設備 状況	コンピ ューター 及び電 子機器 の設置 状況	住民基本 台帳の保 管方法	印鑑手帳 及び印鑑 証明方式
	窓口係 記録係	各種統計調査及びその他の調査 外国人登録及び協定永住許可、 自動車臨時運行、主要食糧の配 給に関すること。 住民資格の認定届書及び申請書 受付、写し・謄抄本・証明書及 びその他の即時処理を要する文 書の作成並びに交付、他課の所 管に属しない諸証明・証明及び 閲覧手数料の認定及び収納、記 録係に掲げる事務<兵庫及び長 田区役所除く>に関すること。 住民基本台帳の記録、戸籍及び 戸籍の附票の記録、選挙人名簿 の資料の提出、学令簿の記録、 印鑑票<外国人に係るものを除 く>の記録に関すること。 <住民基本台帳人口20万以上の 兵庫区、長田区は調査係、窓口 係、記録係の3係>	喪・就学窓口、③戸籍 謄抄本・住民票写・印 鑑証明受付窓口、④戸 籍届・住民異動届・印 鑑登録受付窓口、⑥交 付窓口<灘区役所調>	いる。		<キヤビ ネット格 納>方式	
北九州市 市民課	管理係 市民係 戸籍係 作成交付係	民事刑事処分のお知らせ、整理、米 穀の需給調整、文書整理簿、住 民実態調査、関係課・所との相 互連絡 住民基本台帳、住民票、戸籍附 票の写し、戸籍謄抄本、米穀通 帳、印鑑、児童生徒の就学 戸籍届出の受理、戸籍の記載・ 編成、埋火葬の許可、外国人登 録、人口動態調査票の作成 住民票、戸籍附票の写し、戸籍 謄抄本証明、米穀通帳、印鑑登 録、証明書の作成交付	①<一般窓口>住民異 動届・戸籍謄抄本・住 民票写等諸証明・印鑑 ②戸籍届窓口、③外人 登録窓口、④交付窓口	全区役所 <5区>に 設備されて いる。	高速模写 電送設備 を導入 <八幡区>	自動式回 転保管庫 及びビジ ブルレコ ーダー方 式	手帳方式 間接証明 方式
福岡市 市民課	管理係 窓口係 記録係	戸籍、住民基本台帳、外国人登 録、協定永住事務、主要食糧の 配給、印鑑の登録及び証明、破 産者、禁治産、準禁治産者、受 刑者等、埋火葬の許可、死亡者 及び失踪宣告者の報告、人口動 態調査、自動車の臨時運行許可、 他の主管に属しない証明、他の 主管に属しない各種身分の調査 及び証明、自衛官の募集、町界 町名の整理及び住居表示に伴う 証明、霊柩車の配車<中央区の み>、し尿くみ取りの申込みの 受付	①<一般総合窓口>戸 籍届・住民異動届・戸 籍謄抄本・住民票写等 諸証明・印鑑・その他 ②外国人登録窓口、③ 戸籍専門窓口、④交付 窓口	全区役所 <5>区に 設備されて いる。		ビジブル レコーダ ー方式	手帳方式 間接証明 方式

第11表 横浜市の戸籍・住民登録窓口の実態

区名	窓口の形態	ベルトコンベア・レヂスター設備状況及び始動年月	庁舎竣工年月
鶴見区	①戸籍届・謄抄本受付窓口, ②印鑑・住民票等諸証明受付窓口, ③転出入届受付窓口, ④学籍窓口, ⑤外人登録窓口, ⑥交付窓口	レヂスター 昭39.11	昭39.10
神奈川区	①戸籍謄抄本受付交付窓口, ②戸籍届出窓口, ③学事窓口, ④外人登録窓口, ⑤転出入届・住民票・印鑑等諸証明窓口, ⑥交付窓口		昭39.3
西区	①戸籍届受付窓口, ②戸籍謄抄本受付窓口, ③転出入届・住民票等諸証明・学事窓口, ④印鑑窓口, ⑤外国人登録窓口, ⑥交付窓口	ベルトコンベヤ・レヂスター 昭47.4	昭47.3.31
中区	①戸籍届窓口, ②戸籍謄抄本受付交付窓口, ③転出入届・印鑑・住民票等諸証明受付窓口, ④外国人登録窓口, ⑤学事・主食配給窓口, ⑥交付窓口		昭13.12 竣工 昭35.12.17 購入
南区	①戸籍届出受付窓口, ②戸籍謄抄本受付交付窓口, ③転出入届・住民票等諸証明受付交付窓口, ④印鑑受付交付窓口, ⑤外国人登録窓口, ⑥学事窓口		昭48.2.27 新庁舎へ移転<総合庁舎未完成>
港南区	①戸籍届・謄抄本受付窓口, ②転出入届・住民票等諸証明窓口, ③外国人登録・学事窓口, ④交付窓口	ベルトコンベア・レヂスター 昭47.1	昭46.9.30
保土ヶ谷区	①戸籍届受付窓口, ②<受付センター>戸籍謄抄本・転出入届・住民票等諸証明・印鑑・学事・保険年金資格得喪, ③外国人登録窓口, ④交付窓口	ベルトコンベア・レヂスター 昭44.11	昭44.10.20
旭区	①戸籍届受付窓口, ②<総合窓口>戸籍謄抄本・転出入届・印鑑・学事・住民異動に伴う保険年金資格得喪, ③外国人登録窓口, ④交付窓口	ベルトコンベア・レヂスター 昭46.9	昭46.9.30
磯子区	①<受付>戸籍届・戸籍謄抄本・転出入届・住民票等諸証明窓口, ②印鑑窓口, ③主食配給・学事・住居表示窓口, ④外人登録窓口, ⑥交付窓口	ベルトコンベア・レヂスター 昭42.5	昭42.5.13
金沢区	①戸籍届受付窓口, ②<受付>戸籍謄抄本・転出入届・住民票等諸証明・印鑑窓口, ③外国人登録・学事窓口, ④交付窓口	ベルトコンベア・レヂスター 昭46.6	昭46.3.31
港北区	①戸籍届受付窓口, ②戸籍謄抄本受付交付窓口, ③転出届受付窓口, ④転出届受付窓口, ⑤住民票等諸証明受付交付窓口 ⑥印鑑受付交付窓口, ⑦外人登録・住居表示窓口		昭35.12.17
緑区	①戸籍届受付窓口, ②戸籍謄抄本受付交付窓口, ③転出入届・学事窓口, ④住民票等諸証明受付交付窓口, ⑤印鑑受付交付窓口, ⑥外人登録窓口		昭47.3.31
戸塚区	①戸籍届・謄抄本受付交付窓口, ②転出入届窓口, ③住民票等諸証明受付交付窓口, ④印鑑受付窓口, ⑤学事窓口, ⑥外人登録窓口		昭40.5
瀬谷区	①戸籍届受付窓口, ②<受付窓口>戸籍謄抄本転出入届・住民票等諸証明・印鑑受付窓口, ③学事・外人登録窓口, ④交付所	ベルトコンベア・レヂスター 昭47.3	昭46.5.31

＜1＞窓口改善の萌芽

横浜市における窓口事務改善は、昭和33年頃よりその萌芽をみたのではないだろうか。昭和32年7月窓口事務の一本化を行い、自治庁からモデルケースとされた米沢市の事務改善について、当時の財政局税制課長天野義弘氏が、横浜市職員機関誌「みなと」＜第12巻第52号＞に書かれている。34年3月には“窓口明朗化運動”が実施されたが、この時は窓口一本化よりも事務の迅速化と市民に対する応接態度に重点が置かれていたものと思われる

＜2＞はじめの窓口改善の組織

本格的に区役所窓口事務の改善に手をつけられたのは、昭和36年度からである。昭和36年7月に「横浜市区役所窓口事務合理化実行委員会」が設置され、昭和37年4月1日から実施を目的に検討された。その目的とするところは、区役所窓口事務を一元化して合理的、能率的な処理を行うための調査研究であり、総務局長を委員長とし、局長を中心とした常任委員6名、委員10名とこの委員会の事務に従事するための幹事50名＜関係局区の課長、係長＞が置かれた。委員会は基本方針の決定、幹事は委員会の命によりその作業を進めることとした。そのため総務、調査、設計の各部会が設けられ、「統合できる窓口事務の名称の検討・決定」等20項目に従い作業を進めた。36年11月には委員会の中間報告がなされ、37年度から窓口統合を集中的に実施することを目標にしていたものを、年度にとらわれることなく可能なものから順次統合してゆき、完全な立案後可及的速やかな時期に実施することとなった。この時点で新しい窓口で取扱いうる事務として、①戸籍課の全事務、②保険年金課の事務のうち住民登録と直接関係ある20事務、③庶務課で扱っている諸証明や学事事務・人口動態事務・自動車仮ナンバー事務等25事務、④収入役室の各種収入証紙発売事務、⑤市民課の県・市営住宅の入居申込用紙の交付が統合可能な事務と決定されている。以後「調整係」、「新方式による事務手続の調査、設計並びに帳票類設計保管形式統制のしかた決定に関する係」等10事項別12係をもうけ分担を定めて、改善案の立案検討に移ることとなった。この過程において、住民登録等の台帳を従来どおりルーズリーフ式のバインダー綴にするか、各台帳を個別にカ

ード化してダブル・パウチ＜二重小袋＞に収納する方式か、各台帳をカードに集約して台紙にはさみ込みビジュアルレコーダーに収める方式にするかが検討された結果、個別カードをパウチ＜小袋＞に収納する方式が最適である旨の答申が設計部会から出されている。当時このような事務の合理化を実施しているのは、中小の市町でいわゆる指定都市においては、手をつけていなかったようである。この窓口改善の中心となったのは南区役所である。また36年8月には市従業員労働組合中央執行委員長から市長あてに、「窓口事務合理化についての要請書」が提出され、窓口一本化については職員の労働条件とかかわりあいがあり、職員としても検討すべき問題であり、真に将来、窓口事務の円滑の遂行を期待するならば、一方的に強行しないように配慮されたいことが述べられている。

この委員会がその後どのような結論を出し、どのような成果を挙げたのかさだかではないが、昭和39年頃まで窓口事務改善は中断されていたようである。

＜3＞区を中心とした窓口改善の組織

その後、39年になり区助役会と窓口事務改善研究会＜鶴見区助役が委員長＞が中心となって、窓口事務の現状分析と合理化手順の試案が作成され、神奈川区役所＜39.3総合庁舎完成＞をモデル区に指定して実施のための検討がはじめられた。神奈川区役所では「神奈川区窓口事務改善委員会」が39年5月に発足しており、保険年金課の受付事務の一部、庶務課の学籍・自動車仮ナンバー等に関する事務を含めた戸籍課の窓口の改善＜統合窓口＞が検討された。これにはベルトコンベア、レヂスター、呼出用拡声機等機器類の導入も考慮されていた。39年11月に「は神奈川区役所窓口改善試案」が市従神奈川支部へも提案されている。この案を実施するためには相当数の増員が必要であり、これら増員等の問題が解決されなかったため実施されなかったが、40年10月には当時の関係者の努力により、転出入、住民票の写等諸証明、印鑑登録・証明等の受付を一か所に統合する一方、登録係専用の交付窓口を設け書類受付と交付を分離した。また待合室も新設された。これよりさき、39年11月には鶴見区役所戸籍課にレヂスターが導入され交付専門窓口が設けられている。

＜4＞ベルトコンベアの導入

このように37年頃から、各区役所を中心として窓口事務の改善が計画されたが、一部の区役所で部分的な改善が行われた程度で窓口事務の総合的な改善は実現しなかった。しかし42年5月磯子区総合庁舎完成と同時に、本市ではじめての本格的な窓口事務改善を実施するため総務局市民課と磯子区役所が中心となって計画を進めた。この結果戸籍課と保険年金課とをつなぐベルトコンベアが設備され、印鑑関係を除く受付窓口の統合も行われ、受付窓口ではレヂスターによる手数料の納入を受けるようになり、受付から交付窓口に至る書類の運搬はベルトコンベアによって行われることになった。このベルトコンベアシステムは戸籍課内のみで、保険年金課との連絡は行われていない。

< 5 > 事務近代化推進委員会の発足と

窓口統合部会の設置

その後43年8月に横浜市政事務近代化推進委員会が発足した。同年末には区役所の機構改革についての意見を、総務局事務管理課より各区に求められた。この目的として①住民に便利な区役所の実現、②住民基本台帳制度に基づく窓口の一本化、③効率的な区政の運営があげられており、44年10月実施を目標に同年4月から本格的な検討が開始された。8月には区役所の機構改革後の戸籍課及び保険年金課の住民基本台帳を中心とした事務処理方法について、実務的専門の見地から審議し、その実施の促進を図るため、事務近代化推進委員会に「窓口統合部会」が設置された。構成メンバーには総務局、民生局、区役所の戸籍・保険年金関係の課長及び係長の代表者が当てられた。この部会では、戸籍課に戸籍係、登録係の外に受付係を設け、国民健康保険及び国民年金被保険者の資格得喪・変更の受付事務をも戸籍課に担当させるという事務管理課案を中心に審議がなされた。その結果戸籍課に移管する国保年金の資格得喪関係受付事務は転出・転入・転居という住所の異動に伴うもののみとし、国保年金単独の資格得喪関係事務の移管については意見の一致をみなかった。事務近代化推進委員会としては、部会の結論をもとに「戸籍課に受付係を設置し受付係では住所の異動に伴うものだけの国保年金の資格得喪事務をも行う」という決定をし、9月には組合へ受付係設置等について提案した。しかし窓口の統合がなされるためには、庁舎の改造、人員の増加等の措置が必要であることから、

了解点に達しなかった。このため、戸籍課及び保険年金課を除いた区役所の機構改革が、10月1日新区発足と同時に行われた。

< 6 > 保土ヶ谷区役所の窓口事務の近代化と

総務局の窓口統合の最終案

11月には保土ヶ谷区役所の新庁舎への移転と同時に、かねてから計画立案されていた「窓口事務近代化実施計画書」に基づいて、保土ヶ谷区役所の窓口の一本化が行われた。すなわち、戸籍課の窓口センターにおいては、戸籍の届出、外国人登録を除く受付事務<国保年金の資格得喪事務を含む>を行い、ベルトコンベアシステムにより作成、処理、交付が行われることになった。このことは事務近代化推進委員会で意図していた住民基本台帳を中心とした窓口事務の一本化が、ある意味で実現したものである。

44年10月には区役所窓口事務統合の総務局最終案が作成されているが、実施の運びに至らなかった。従って総務局が主体となって、区役所の機構改革の一環として窓口統合を図ったが、結果的には実現しなかった。引続いて総務局においては45年4月1日を目標にして区の実態にかなった窓口事務の統合を図ることになり、各区に意見を求めたが、これもまた諸般の事情から具体案は作成されなかった。

< 7 > 区役所の新庁舎建設に伴う窓口の統合

45年7月には区長会において、庁舎の構造上の制約から画一化することは困難であるから、近く新庁舎が建設される6区<西、港南、旭、金沢、緑、瀬谷>に磯子、保土ヶ谷区を加えたメンバーで標準的な窓口統合を検討し、その他の区においては現庁舎において標準的な窓口統合に準じた形で窓口統合を図ることを決定した。以後45年9月旭区役所、46年6月金沢区役所、47年1月港南区役所、3月瀬谷区役所、4月西区役所とベルトコンベアが導入され、受付窓口と交付窓口とを分離しベルトコンベアで結ぶシステム<統合窓口の実態は各区によって異なる。第11表参照>がとられた。このうち保険年金課とリンクしているのは旭区役所だけであり、総合庁舎の完成または一部完成した緑区役所、南区役所にはまだベルトコンベアが導入されていない。

< 8 > コンピューターの導入と情報部会の設置

一方横浜市においては41年10月と43年2月にコンピュー

ター1号機、2号機が導入され、主として職員の給与計算、国民健康保険・固定資産税事務、市大入試の採点集計等大量計算事務に利用されていた。しかし46年8月には、コンピューターによる行政情報管理計画の策定及び実施の促進を図るため、事務近代化推進委員会に人事情報、財務情報、住民情報、都市計画情報の各部会が設けられた。このうち住民情報部会では、各区役所にある住民基本台帳、選挙人名簿等60数種類にも上る台帳のデータをマスターファイルに一元化して、コンピューターの利用を図ること等が検討された。これよりさき、46年1月には自治労コンピューター研究会が開かれ、「住民のプライバシー保護の立法化、自治省の全国ネットワーク反対などの運動を他の労働組合や国民に訴えて展開していく」という申合せがなされている。47年4月に大型

コンピューターNEAC2200モデル250B導入を組合に通告したが、その後「3号機の導入は各区役所と本庁をいわゆるオン・ラインで直結して、住民一人一人の情報を集中管理するもので、これは国民総背番号制につながる」として反対しており<神奈川新聞>、各情報部会の審議もストップし自然解消の形になっている。

< 9 > 改善のすずめ

横浜市における窓口改善の経緯は、中途半端な改善の繰返しに終わっているようである。なぜ抜本的な改善ができないのだろうか。このことは、①組織の体質の問題か、②財政上の問題か、③関係者の考え方や熱意の問題か、④労使の理解のしかたの問題か、その理由を究明してやる必要はないだろうか。

第12表 窓口事務改善の歩み

年月	内容
昭 26. 3	戸籍謄抄本の陽画写真による作成につき認容された〈民事局長通達〉。
27. 7	住民登録法施行される。
28.10	横浜市印鑑規則施行される。
31. 3	西区役所等に複写機導入、戸籍謄抄本複写開始〈リコー101、29年発売〉される。
32. 7	米沢市市民課の窓口改善〈窓口事務の1本化〉実施される。
35.10	区役所に保険年金課設置される。
36. 4	保険年金課にビジブルレコーダー導入される。
10	P.C.S〈パンチカードシステム〉導入される。
38. 6	住民票の謄抄本等のコピー開始される。
10	布施市役所にベルトコンベア導入される。
39. 8	内閣総理大臣の諮問機関として「住民基本台帳制度合理化調査会」設けられる。
11	鶴見区役所戸籍課にレジスター導入される。
40. 4	横浜市印鑑条例及び横浜市印鑑条例施行規則が施行される。
9	文書のマイクロ化に着手する。
10	電子計算機導入に着手する。
12	区役所庶務課より戸籍課へ人口動態及び就学事務が移管される。
41. 3	「住民基本台帳制度合理化調査会」より内閣総理大臣に答申を提出される。
7	総務局計算センター開設される。
10	コンピューター1号機〈NEAC2200モデル200〉導入される。
42. 4	コンピューター業務開始される。
5	磯子区役所新庁舎完成、戸籍課及び保険年金課にベルトコンベア導入される。

年月	内容
11	住民基本台帳法施行される。
43. 2	コンピューター 2号機導入される。
4	住民基本台帳附則第 4 条に基く住民票の書替作業開始される。
8	横浜市事務近代化推進委員会発足する。
44. 3	横浜地区戸籍事務研究会会長より現行印鑑制度の改正について諮問される。
3	住民基本台帳法全面施行に伴う同台帳と選挙・年金・国保の関係台帳との記載不一致是正のための住民実態調査を実施する。
7	住民基本台帳法全面実施される。
8	横浜市事務近代化推進委員会に統合窓口部会設置される。
9	横浜地区戸籍事務研究会印鑑部会より「現行印鑑制度に関する答申」がなされる。
9	戸籍課に「受付係」設置を当局より組合に提案される。
10	新 4 区発足、区の機構改革行われる。
10	保土ヶ谷区総合庁舎完成<44.11 ベルトコンベア始動>する。
11	「窓口事務近代化実施計画書」に基いて、保土ヶ谷区役所戸籍課及び保険年金課の窓口事務の統合行われる。
45 1	フジゼロックス 660 が各区役所課税課に設置される<課税証明用>。
1	組合が戸籍課の受付係設置反対を決定。
3	総務局事務管理課へ各窓口事務改善計画書<案>が提出される。
5	横浜市印鑑制度調査委員会が発足する。
5	区役所に関する人員要求が組合により行われる。
46. 3	金沢区総合庁舎完成<46.6 ベルトコンベア始動>する。
3	横浜市印鑑制度調査会より「現行印鑑制度改善についての調査報告書」提出される。
4	鶴見区役所・保土ヶ谷区役所戸籍課に自動認証器設置される。
5	瀬谷区総合庁舎完成<47.3 ベルトコンベア始動>する。
5	区役所保険年金課年金係に宛名印刷機<デュプロ>導入される。
8	各区役所戸籍課に自動認証器導入される。
8	横浜市事務近代化推進委員会に、人事・財務・住民・部市計画の各情報部会設置される。
9	旭区総合庁舎完成<46.9 ベルトコンベア始動>する。
9	港南区総合庁舎完成<47.1 ベルトコンベア始動>する。
9	自治大臣の私的諮問機関として「印鑑証明事務合理化研究会」を設置、同研究会に調査研究を依頼する。
47. 3	西区総合庁舎完成<47.4 ベルトコンベア始動>する。
4	国の印鑑証明合理化研究会より「印鑑の登録および証明事務の合理化に関する中間報告書」提出される。
8	区役所戸籍課に 2 台目の自動認証器を導入<鶴見区ほか 6 区、他の 7 区は 48 年度>される。
8	自治労電通共斗共同提案の「管理社会に導く情報化、国民背番号制反対」を総評大会で採択される。
11	「国民総背番号制に反対し、プライバシーを守る中央会議」が、労働者、学者、文化人らにより結成される。

年月	内容
48. 3	国の印鑑証明事務合理化研究会より「印鑑の登録および証明制度の合理化に関する報告」が自治大臣に提出される。
5	フジゼロックス1000が区役所戸籍課に導入される<区役所用>。

6——— おわりのない窓口事務

今後、行政の仕組が変わらない限り、戸籍、住民基本台帳、印鑑の各制度の果す機能はますます活用されることになろう。特に住民意識調査の対象者の抽出等“市民参加”を求める行政上の要請からの、住民に関する正確かつ迅速な情報提供の機会は必然的に多くなろう。この場合、①若年労働力の不足や週休2日制等による労働時間の短縮により、労働力はますます貴重な存在となってくることから、いかに事務量が增大するからといって無制限な増員が望めないで、この貴重な労働力をどう省力化し、“人間らしい用い方”をするにはどうしたらよいかということ、②戸籍謄抄本等の証明書類に対する商取引等の世界での過度の依存と濫用を避けるためにはどのような方法をとるべきかということの両面からの検討が必要ではあるまいか。

7——— 脱本庁指向を

はじめに述べたように、本稿では種々雑多と思われるほどの資料とこれに対する説明や意見を通して、①窓口事務はどんな役割を果しているのか、②それに対し、過去においてどのような処置、施策がなされ、現状はどのようなのか、③この窓口事務を、時代の要請に応えさせるためには、どのような仕組に変えてゆかねばならないか、④窓口事務を含めた、住民と深いつながりを持つ区役所や他の事務所と市役所との位置づけをどうしたらよいか、⑤更にまた、“本庁指向”“本庁依存”という現状から脱皮するにはどうしたらよいか等の問題について、認識を持ち、考える上の素材を提供することが目当てであった。その目当てが幾分かでもかなえられたであろうか。

<48.8.5>

<追記>

本稿に掲げられている資料の収集に当っては、総務局事務管理課、<旧>行政区調査室、人事課等関係の方々にご協力いただいた。特に港北区戸籍課長鈴木香氏並びに総務局区連絡調整課岩元英樹氏には、特段のご援助をいただいた。これらの方々に誌上をお借りして厚くお礼申上げる次第である。

<神奈川区役所戸籍課長>