

戸籍窓口と市民サービス

天 野 義 弘

区役所の戸籍課の窓口を利用する市民は、毎日5千人を超えている。月にすると12万人余、年にして約150万人である。本市の世帯が43万であるから、各世帯は年に3回半ぐらい戸籍課の窓口で用をたしている。それでは市民は戸籍課の窓口で、どんな用をたしているかといえ、昭和38年中の主なものを見ると、第1表のようになる。

出生届	29,287件	死亡届	8,154件	婚姻届	19,929件
離婚届	1,338件	養子縁組届	1,189件	転職届	10,034件
戸籍謄本、抄本の交付申請	250,674件				

第1表 戸籍窓口処理件数

昭和38年

戸籍		住民登録		印鑑登録		主食配給		外国人登録	
種類	件数	種類	件数	種類	件数	種類	件数	種類	件数
出生	29,287	転入	126,972	印鑑登録	60,408	主食購入	398,487	外国人新規登録	2,221
死亡	8,154	転居	42,900	印鑑証明	508,880	通帳交付	43,589	居住地その他変更登録	8,760
婚姻	19,929	転出証明	98,392			外食券交付		登録証明	15,042
離婚	1,338	謄本、抄本の交付申請	217,192						
養子縁組	1,189								
転籍	10,034								
謄本、抄本の交付申請	250,674								

一方、これら戸籍課の事務を処理する区役所の職員を、昭和30年当時と比較とてみたのが第2表である。

すなわち昭和30年当時にくらべ現在は、各区とも人口及び事務取扱件数とも大幅に増大しているのに、それを処理する職員は逆に32名と11%の減少となっている。これは明らかに手不足で、その結果は、戸籍課窓口の混雑と事務処理の渋滞といつかんばしくない現象を生じている。

その窓口の混雑ぶりの状況を最近の鶴見区役所の例にみれば、午前10時半前後と午後2時半前後が戸籍関係窓口の一番混雑する時で

第2表 戸籍課における仕事と人

区別	取扱事務量増加			人 員		
	昭和30年	昭和39年	増加率	(1)昭和30年4月	(2)昭和39年6月	(3)差引
鶴見	千件 257	千件 398	% 56	人 38	人 34	△ 4
神奈川	126	210	68	27	25	△ 2
西中	98	150	53	26	21	△ 5
南	127	195	53	38	32	△ 6
港	267	389	45	33	29	△ 4
保土ヶ谷	42	87	106	8	7	△ 1
南	164	292	79	20	16	△ 4
鶴ヶ峯	31	120	289	8	9	△ 1
磯子	101	167	66	16	15	△ 1
金沢	23	52	126	17	15	△ 2
港北	89	186	108	20	18	△ 2
川和	28	69	150	9	8	△ 1
山内				1	1	△ 0
戸塚	70	276	294	18	14	△ 4
瀬谷				3	4	△ 1
郷				2	3	△ 1
中				2	3	△ 1
計	1,423	2,591	89	286	254	△ 32

第3表 戸籍課窓口で待つ市民の数(39年)

調査時刻	調査月日							平均
	6月 (月) 8日	(火) 9日	(水) 10日	(木) 11日	(金) 12日	(月) 15日	人	
午前 9,00現在	14	12	13	10	11	20	13	
" 10 30 "	65	42	23	48	38	54	45	
正午 "	26	28	14	13	11	31	21	
午後 0 30 "	8	13	9	6	8	15	10	
" 1 00 "	34	22	16	25	20	31	24	
" 2 30 "	36	39	35	28	42	52	38	
" 4 00 "	27	18	12	16	28	21	20	
" 4.30 "	9	7	5	3	5	3	5	

第4表 戸籍課窓口で市民の待つ時間

(1週間の抽出調査)

届出別	時間		
	最短の も	最長の も	平均
戸籍諸証明	8分	47分	27分
住民票諸証明	5分	75分	25分
転出証明	8分	52分	22分
転入届	9分	53分	25分
印鑑証明	6分	40分	17分

あり、この時間には常に40人前後の人々が、書類のできるのをじっと待っているのである。一方待時間は、一週間の平均であるが、1人23分待つことになる。家庭から役所まで、片道30分かかるとして往復で1時間、待時間を入れると役所へ用をたす場合1時間半はかかることになる。

このような窓口の混雑と事務の渋滞は、区役所によつて若干の相違はあるが、いずれの戸籍課もおよそ同様な現実であろう。戸籍、住民登録、外国人登録、主食配給事務および印鑑登録事務を扱うこれらの事務は、すべてが市民からの届、申請、願出により行なわれ、市民の日常生活に直結し、密接不可分の関係にある。また先にのべたように、年に約150万人がその窓口を利用し、1世帯年平均3回余りも普遍的に用がたされていることは、戸籍課が市民サービスの面で極めて重要な役割りを果しており、市政の一つの眼目であらねばならないことが明らかであると思う。

つぎに、市民の名簿ともいべき住民登録により作成せられる住民票について、直接には区政に、ないしは市政にいかにか重要なものであるかをもう一段と明らかにするとともに、市民サービスとの関係について、その問題点を究明しなければならない。住民票は、世帯主とその他世帯を構成する者の氏名、生年月日、世帯主との続柄、住所等を記載した公正証書であつて、市民であることの公証であるとともに、市政、区政の基本となるものである。区政についてみれば、選挙権や小中学校児童生徒の学籍、国民健康保険や国民年金、市税の賦課徴収、人口動態調査等に関係し、必要欠くことのできない基本原簿となっている。これら区役所の関係事務の帳票からのおもなものを挙げれば次の10種類である。

選挙人名簿、市民税台帳、学令簿、軽自動車税台帳、国民健康保険被保険者名簿、固定資産税台帳、国民年金被保険者名簿、市税の収納簿、福祉年金受給権者名簿、市税の徴収票

以上のような、住民登録や住民票と関係する、区役所内の諸帳票と住民登録との関係を現状でみると、つぎのことがいえる。市民が他区や他市町村から転入してきたときは、必ず住民登録(転入届)をして米穀の配給通帳をうける。区内で住所を変更すれば転居届をする。これは誰れもが必ず届出る。しかし、国民健康保険や年金や市税等の関係があつて

も、それらの窓口へ同時に届出することはきわめて少い。もちろん知らない場合も少くない。

したがって、住民票は整備されても、関係帳票は整備されないのが通例である。それならば、戸籍課から関係課へ横の連絡をすればよいではないか、と誰もが感ずる。しかし、このことはそう簡単にゆかないのが現状である。それは、住民登録をした者、すなわち市民のうち誰れもが、国民健康保険や年金や市税に関係があるわけではなく、関係するものはそれぞれ一部分である。毎日 200 件前後の住民登録諸届を関係職場に回わしても、関係職場は反ってその事務処理に忙殺され、平常事務に支障がおきる。また、市民自身に届出てもらはないことには、用のたりない職場もある。もちろんこの問題は充分検討し改善の努力をしなければならないが、現状ではやむをえないといわざるをえない。また、もし市民が関係するすべての窓口を回わるとしても、それぞれの届に持参を必要とするもの等があって、二度も、三度も、あちらこちらの窓口を歩かなければならないことが少くない。

「一度で用の足りる区役所」が市政の方針に強く打出されていることは、市民サービスのためまことに心強いことであるが、一度で用の足りる区役所にするための窓口は、戸籍課である。また、戸籍課と関係他課との結びつも困難ではあるが、大きな課題である。

なお、住民登録の諸届が、区役所の他の関係事務にただちに連絡がないこと、または関係する窓口と同様の届出がないことによる不都合はいろいろ生ずるが、市税の場合を例に挙げるとつぎのようになる。市民の死亡届により、住民登録は区長の職権により住民票より抹消されるが、税務の方は届出も連絡もないので、そのまま固定資産税が課税されたり、甚だしいのは死亡者名義の財産が差押えられた事例もある。また転居届や転出の手続が住民登録になされても、そのことが直ちに税務に連絡がなかったり、税務に届出られなかったため、市税の通知書が納税者の住所不明のため不達になったり、徴収できなくなった事例は非常に多い。このように、住民登録が区政の中心にたつて、重要な役目を持つておるのに、住民票自体にも大きな問題がある。それは、27年7月以来、住民登録は実施され、住民票が作製されてきたのであるが、それ以後、本市各区の場合は、住民票の記載事項とその実際との照合調査がほとんど行なわれていないため、住民票の記載と実態とが実際に符合しないものが少くない。

以上で戸籍課の窓口の混雑、事務の渋滞の実情と、市民の日常生活に直結するためには、とくに住民登録が区政の中心として、戸籍課が基本となること、したがって市民サービス向上のため、戸籍課の増強が極めて必要であることを強調してきた。戸籍、住民登録関係事務が、大きな市政のなかではあまりに末端行政で、経常的で目立たない部分ではあるが、市政を人的、物的両面のサービスに分けるならば、戸籍課の窓口が人的サービスの最重点に考えられねばならないとともに、その対策は重点施策の一つとして強力に推進を図るべきである。

(鶴見区助役)