

施策分析シート（令和元年度）

No1

施策名	窓口サービス等の充実	施策No	14-02	部課名	総務企画部総務企画課
				課長名	中野 内線 2140

関連部課名	区政広報部秘書課、管理部経理課、区民生活部区民課・戸籍住民課				
-------	--------------------------------	--	--	--	--

行政評価	分野	VII	計画推進のために
事業体系	政策	14	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進

目的	区民の利便性向上を図るとともに、職員の資質向上、事務の効率化を進め、更なる窓口サービス等の向上を目指す。		
----	--	--	--

指	幸福実感指標名	指標の推移			指標に関する質問文	
		28年度	29年度	30年度		
①						
②						
③						
④						

標	施策の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		28年度	29年度	30年度	元年度見込み	目標値(8年度)	
①	マイナンバーカード発行枚数(累計)(枚)	19,401	27,266	34,041	40,041	100,000	
②	証明書自動交付サービス利用率(%)	27.90	28.37	28.26	30	50	住民票、印鑑登録証明書発行
③	職員に対する感謝の声の件数(件)	65	58	67	80	100	区長への手紙等
④							
⑤							

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目				行政収入	勘定科目			
	29年度	30年度	差額	29年度		30年度	差額		
行政費用	給与関係費	583,167	584,534	▲ 1,367	地方税	0	0	0	
	物件費	290,486	262,164	▲ 28,322	国庫支出金	29,193	39,845	10,652	
	維持補修費	410	1,339	▲ 929	都支支出金	712	711	▲ 1	
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0	
	補助費等	20,652	20,473	▲ 179	使用料及び手数料	100,256	100,751	495	
	減価償却費	4,199	1,875	▲ 2,324	その他	3,424	3,582	158	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	133,585	144,889	11,304	
	賞与・退職給与引当金繰入額	163,730	57,625	▲ 106,105	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 930,355	▲ 783,607	146,748	
	その他行政費用	1,296	486	▲ 810	金融収支差額(d)	0	0	0	
	行政費用合計(b)	1,063,940	928,496	▲ 135,444	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲ 930,355	▲ 783,607	146,748	
特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲ 930,355	▲ 783,607	146,748		

貸借対照表	勘定科目				流動負債	勘定科目			
	29年度	30年度	差額	29年度		30年度	差額		
流動資産	収入未済	0	0	0	還付未済金	40,182	25,937	▲ 14,245	
	不納欠損引当金	0	0	0	特別区債	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	賞与引当金	24,477	25,937	1,460	
固定資産	有形固定資産	686,618	761,519	74,901	その他の流動負債	15,705	0	▲ 15,705	
	土地	632,174	632,174	0	固定負債	407,967	394,363	▲ 13,604	
	建物	162,034	238,810	76,776	特別区債	0	0	0	
	建物減価償却累計額	▲ 107,590	▲ 109,465	▲ 1,875	退職給与引当金	407,967	394,363	▲ 13,604	
	工作物等	4,259	4,259	0	その他の固定負債	0	0	0	
	工作物等減価償却累計額	▲ 4,259	▲ 4,259	0	負債の部合計	448,149	420,300	▲ 27,849	
	無形固定資産	0	0	0	正味財産	315,254	341,219	25,965	
建設仮勘定	0	0	0	正味財産の部合計	315,254	341,219	25,965		
その他の固定資産	76,785	0	▲ 76,785	負債及び正味財産の部合計	763,403	761,519	▲ 1,884		
資産の部合計	763,403	761,519	▲ 1,884						

財務諸表に関する特徴的事項等

○行政費用として物件費の割合が高くなっている。内訳としては主にコールセンター業務委託料等のマイナンバー運営に係る費用が117,368千円となっており、約45%を占めている
 ○貸借対照表に計上されている有形固定資産のうち建物については、(仮設)日暮里区民事務所のリース契約が終了し、建物を無償譲渡され区の財産となったため76,776千円増加した。
 ○行政収入のその他について、主に区民交通傷害保険事業の事務手数料が3,479,976円となっている。
 ○その他行政費用については、各区民事務所の防犯カメラ設置工事に係る費用が486,000円となっている。

施策の現状・課題・今後の方向性

現状	<p>○区では、平成18年から毎週水曜日の窓口時間の延長を開始し、さらに平成20年から月2回の日曜日の窓口開庁を行っている。</p> <p>○平成30年度の実績では、住民票の総発行枚数のうち19.7% (23,732件)、印鑑登録証明書の総発行枚数のうち47.7% (27,894件) が、コンビニ等の証明書自動交付サービスで発行されている。</p> <p>○区民事務所での住民票発行、転入届等の取扱件数は、年間約16万件で推移している。</p> <p>○区民サービスの向上のため、職員の接遇等に関する能力を高めるとともに、「区民の声」等に寄せられた要望等に迅速に対応している。</p>
課題	<p>○今後も想定される転入者の増加等に対応するため、新たに区民となった人にも分かりやすい手続方法など、窓口サービス等の更なる改善を図っていく必要がある。</p> <p>○窓口延長及び日曜窓口開庁の利用者は年々増加傾向にあることから、今後も更なる利便性の向上策についての検討を行っていく必要がある。</p> <p>○コンビニの証明書自動交付サービスを利用するには事前にマイナンバーカードを取得する必要がある、更なる普及促進が必要である。</p> <p>○区民事務所の利用者数は横ばいで推移しており、区民に身近な窓口として更なる利便性の向上を図る必要がある。</p> <p>○社会情勢の変化に伴い多様化するニーズを的確に捉え、より丁寧に分かりやすく、区民の立場に立ったサービスを提供していくためには、職員の更なる資質向上が求められる。</p>
今後の方向性	<p>○コンビニ等の区役所以外での証明書発行や、国保・介護保険料、区民税の納付などの手続について積極的に周知を進めるなど、区民の利便性向上を図るとともに、区民の視点に立ったより分かりやすい窓口サービス等に努めていく。</p> <p>○高齢者や障がい者等、区役所まで足を運ぶのが難しい人が、自宅の近くで各種手続ができるよう、区民事務所における取扱業務の見直し等について検討を進め、身近な窓口である区民事務所のサービスの充実を図る。</p> <p>○区役所に来庁した人が、迷わず目的の窓口に行き、スムーズに手続を済ますことができるよう、総合案内カウンターをはじめとした各窓口における職員一人一人の接遇・知識の更なる向上に努めるとともに、プロフェッショナルとしての高い職務意識の醸成を図る。</p>

施策の分類		分類についての説明・意見等
元年度	2年度	
重点的に推進	重点的に推進	区民の利便性の更なる向上を図るため、各窓口における一層のサービスの充実にも努める。

施策を構成する事務事業の分類								
事務事業名	事務事業No	行政費用（千円）		決算額（千円）		施策推進のための分類		分類についての説明・意見等
		29年度	30年度	29年度	30年度	元年度	2年度	
タブレット端末を活用した多言語対応	01-01-34	2,763	5,076	497	3,175	推進	推進	荒川区における外国人人口は増加傾向にあり、窓口等の多言語対応の必要性は高い。
総合相談窓口	02-01-10	2,531	2,373	—	—	重点的に推進	重点的に推進	「区政は区民を幸せにするシステムである」という区の姿勢を具体的に示す上で、「区民の期待に応えるコンシェルジュ」として不可欠なサービスである。今後も情報収集と的確な発信等、より充実させていく。
専門宿直員報酬	03-01-06	13,830	16,013	7,655	11,001	継続	継続	区施設の管理運営に係る事業であるため、継続して実施する。
法律相談	04-01-01	6,216	6,493	4,071	4,152	推進	推進	法律に関わる高度化・多様化する相談内容について、弁護士に相談できる場の提供は、区民生活の向上に寄与する事業であり、相談件数も年間500件を超え、優先度は高い。
交通事故相談	04-01-02	2,616	2,618	2,616	2,618	推進	推進	交通事故相談における専門的な助言は、レベルの高い相談業務であることから優先度は高い。
一般相談及び各種相談	04-01-03	13,457	5,993	3,265	532	推進	推進	区民の様々な問題解決に向けた各種相談の場の提供など、区民の日常生活を支える事業であり、優先度は高い。
小災害見舞事業費	04-01-14	2,376	1,523	665	95	継続	継続	見舞金として被災者に当面の生活費を支給することで、被災者に安心感を与えることが出来る事業であり、現行どおり実施する。
区民交通傷害保険事業費	04-01-15	10,243	8,944	2,832	2,756	推進	推進	自転車による加害事故が増加し、それに伴い高額な損害賠償責任を負うケースが増えているため、必要度は高い。
管理費（区民事務所）	04-01-16	18,991	17,773	28,292	27,590	継続	継続	区民サービスにおける最前線の窓口として、区民事務所の必要な維持管理、修繕を行う。
運営費（区民事務所）	04-01-17	331,629	274,609	24,746	24,159	推進	推進	幅広い区民サービスを行う区民事務所の役割は重要であり、さらに適正かつ効率的な運営を図る。

施策を構成する事務事業の分類

事務事業名	事務事業No	行政費用（千円）		決算額（千円）		施策推進のための分類		分類についての説明・意見等
		29年度	30年度	29年度	30年度	元年度	2年度	
戸籍事務	04-02-01	111,342	106,712	2,080	1,772	継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。
戸籍システム	04-02-02	80,278	73,846	71,345	67,927	継続	継続	戸籍事務のサービス向上及び効率化のため必要である。
住民基本台帳事務	04-02-03	146,090	138,376	41,579	41,480	継続	継続	法律で定められている事務で、区民にとって必要不可欠なものである。
印鑑登録事務	04-02-04	55,890	48,684	1,150	1,472	継続	継続	契約の公正を担保する等、広く利用されている制度であり必要性は高い。
自動交付機運営	04-02-05	8,187	8,534	1,502	1,517	継続	継続	自動交付機の利用率は継続して高く、窓口の混雑緩和に寄与している。閉庁時においても証明書の取得が可能となることから、区民サービスを充実させるうえで必要不可欠である。
住民基本台帳ネットワークシステム	04-02-06	30,492	30,732	12,854	13,056	継続	継続	住民基本台帳法に定められた制度で、マイナンバー制度を含め、電子政府・電子自治体を支える必要不可欠な制度である。
マイナンバー運営	04-02-07	227,009	180,199	163,184	151,140	継続	継続	今後の社会保障制度等を支える必要不可欠な制度であり、法律で定められている法定受託事務のため継続していく。
合計		1,063,940	928,498	368,333	354,442			