

施策分析シート（平成30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					
--------------	--------------------------------	--	--	--	--	--

行政評価事業体系	分野	計画推進のために				
	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		
		27年度	28年度	29年度			
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
		27年度	28年度	29年度	30年度見込み	目標値(38年度)	
	マイナンバーカード発行枚数(累計)(枚)	1,637	19,401	27,266	35,666	120,000	
	証明書自動交付サービス利用率(%)	27.19	27.90	28.37	30	50	住民票、印鑑登録証明書発行
	職員に対する感謝の声の件数(件)	58	65	58	120	200	区長への手紙等

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目			28年度	29年度	差額	行政収入	勘定科目		
	28年度	29年度	差額					28年度	29年度	差額
	給与関係費	584,106	583,167	939	地方税	0	0	0		
	物件費	289,154	290,486	1,332	国庫支出金	54,157	29,193	24,964		
	維持補修費	1,131	410	721	都支支出金	717	712	5		
	行政補助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0		
	補助費等	37,667	20,652	17,015	使用料及び手数料	101,743	100,256	1,487		
	減価償却費	4,199	4,199	0	その他	3,443	3,424	19		
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	160,060	133,585	26,475		
	賞与・退職給与引当金繰入額	61,071	163,730	102,659	行政収支差額(a)-(b)=(c)	817,268	930,355	113,087		
	その他行政費用	0	1,296	1,296	金融収支差額(d)	0	0	0		
	行政費用合計(b)	977,328	1,063,940	86,612	通常収支差額(c)+(d)=(e)	817,268	930,355	113,087		
	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)	817,268	930,355	113,087		
貸借対照表	勘定科目			28年度	29年度	差額	勘定科目			
	28年度	29年度	差額				28年度	29年度	差額	
	流動資産	0	0	0	流動負債	41,017	40,182	835		
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0		
	その他の流動資産	0	0	0	特別区債	0	0	0		
	有形固定資産	898,752	686,618	212,134	賞与引当金	23,930	24,477	547		
	土地	842,433	632,174	210,259	その他の流動負債	17,087	15,705	1,382		
	建物	162,034	162,034	0	固定負債	372,437	407,967	35,530		
	建物減価償却累計額	105,715	107,590	1,875	特別区債	0	0	0		
	工作物等	4,259	4,259	0	退職給与引当金	356,732	407,967	51,235		
	工作物等減価償却累計額	4,259	4,259	0	その他の固定負債	15,705	0	15,705		
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	413,454	448,149	34,695		
	建設仮勘定	0	0	0	正味財産	564,407	315,254	249,153		
	その他の固定資産	79,109	76,785	2,324	正味財産の部合計	564,407	315,254	249,153		
	資産の部合計	977,861	763,403	214,458	負債及び正味財産の部合計	977,861	763,403	214,458		

財務諸表に関する特記事項等

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144,638千円となっており、約50%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土地については、日暮里区民事務所の建替えに伴い、一部財産の所管課が変更となったため210,259千円減少した。

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29年度の実績では、住民票の総発行枚数のうち19.4%（22,938件）、印鑑登録証明書の総発行枚数のうち46.4%（27,361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り、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せることができるよう、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
30年度	31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
		28年度	29年度	28年度	29年度	30年度	31年度	
タブレット端末を活用した多言語対応	01-01-34	-	2,763	-	497	-	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	0	2,531	0	0	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ェ」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	8,290	13,830	6,834	7,655	推進	継続	平成30年度より人員を1名増員し、サービス提供を行っている。
法律相談	04-01-01	5,906	6,216	4,111	4,071	推進	推進	法律に関わる問題について、弁護士に相談できる場の提供など、区民生活の向上に寄与する事業であり、相談内容も多様化していることから優先度は高い。
交通事故相談	04-01-02	2,614	2,616	2,614	2,616	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	11,879	13,457	3,351	3,265	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	1,345	2,376	105	665	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	9,141	10,243	2,749	2,832	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	18,096	18,991	25,806	28,292	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	290,578	331,629	4,134	24,746	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
		28年度	29年度	28年度	29年度	30年度	31年度	
戸籍事務	04-02-01	94,201	111,342	1,796	2,080	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	78,134	80,278	72,616	71,345	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	120,154	146,090	41,755	41,579	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	52,063	55,890	1,354	1,150	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	16,783	8,187	1,803	1,502	継続	継続	平日の昼間に来庁できない区民への利便性と、窓口混雑の緩和に有効である。
住民基本台帳ネットワークシステム	04-02-06	28,426	30,492	12,746	12,854	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	239,718	227,009	200,350	163,184	推進	推進	法定受託事務を含む法律で定められている事務で、今後の社会保障制度等を支える必要不可欠な制度である。
合 計		977,328	1,063,940	382,124	368,333			