

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	行政費用			行政収入			
	給与関係費		47,251	地方税		0	
	物件費		0	国庫支出金		0	
	維持補修費		0	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		0	使用料及び手数料		0	
	減価償却費		0	その他		0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		0	
	賞与・退職給与引当金繰入額		11,556	行政収支差額(a)-(b)=(c)		58,807	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		58,807	通常収支差額(c)+(d)=(e)		58,807		
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		58,807		
備考	行政費用では、事業の性格上、物件費等はなく、給与関係費と賞与・退職給与引当金繰入額のみである。						

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	窓口案内件数(件)	93,421	94,981	90,274	90,400		
	案内できなかった件数(件)			0	0	0	来庁者の問合せ等に対し、案内できなかった件数

問題点・課題	1階総合案内のローカウンターや相談室で、区政へのご意見やご要望を伺う場合もあるが、相談者の思いどおりにならなかったりすると、稀に大声を出したり、カウンターに置いてあるチラシを故意に落としたり、自ら110番通報するなど非常識な行為をする方がいる。 本庁舎内の不審物の点検、整理整頓等、施設の安全対策について職員の危機管理意識の共有を図る必要がある。
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	本庁舎を巡回すると共に、接遇困難者対策等について指導・助言する。	1階ロビー周辺の点検と本庁舎及び荒川公園の巡回を実施した。接遇困難者対策等について指導・助言した。大きなトラブルは無かった。	従前どおり、ロビーの点検や本庁舎等の巡回を励行するとともに、総合案内でも声掛けを励行する。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
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など、より充実させていく。

況議(要質問状)	平成14年度決特：総合案内窓口の対応について 平成17年度決特：総合相談窓口の総括、評価について 平成17年度決特：庁舎全体の各フロアへの来客数は
----------	---

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	給与関係費		11,621	地方税		0	
	物件費		0	国庫支出金		0	
	維持補修費		0	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		0	使用料及び手数料		0	
	減価償却費		0	その他		0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		0	
	賞与・退職給与引当金繰入額		589	行政収支差額(a)-(b)=(c)		12,210	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
	行政費用合計(b)		12,210	通常収支差額(c)+(d)=(e)		12,210	
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		12,210		
備考							

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標							

問題点・課題	
他区の実況	(実施 8 区 未実施 14 区 不明 0 区) 非常勤：8区(文京、台東、墨田、杉並、北、板橋、足立、江戸川) 委託：5区(中央、品川、大田、渋谷、練馬) 25.5足立区調査より 常勤：9区(千代田、港、新宿、江東、目黒、世田谷、中野、豊島、葛飾)

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
推進	推進	現状の規模で実施する。

議(要旨)況	
--------	--

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	給与関係費		2,551	行政収入	地方税		0
	物件費		32		国庫支出金		0
	維持補修費		0		都支出金		0
	扶助費		0		分担金及び負担金		0
	補助費等		100		使用料及び手数料		0
	減価償却費		0		その他		0
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0		行政収入合計(a)		0
	賞与・退職給与引当金繰入額		206		行政収支差額(a)-(b)=(c)		2,888
	その他行政費用		0		金融収支差額(d)		0
	行政費用合計(b)		2,888		通常収支差額(c)+(d)=(e)		2,888
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		2,888		
備考							

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標							

問題点・課題	専門的で多岐にわたる相談内容に応じて、的確な指導や助言をする必要がある。
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	現状の相談体制を維持するとともに区民の相談に対応していく。	区民の相談内容に応じて、的確な指導や助言を行った。	現状の相談体制を維持するとともに区民の相談に対応していく。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
推進	推進	法律に関わる事案について弁護士に無料で相談できる場を提供することで、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。

議(要旨)況	
--------	--

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	給与関係費		3,644	行政収入	地方税		0
	物件費		1		国庫支出金		0
	維持補修費		0		都支出金		0
	扶助費		0		分担金及び負担金		0
	補助費等		0		使用料及び手数料		0
	減価償却費		0		その他		0
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0		行政収入合計(a)		0
	賞与・退職給与引当金繰入額		294		行政収支差額(a)-(b)=(c)		3,938
	その他行政費用		0		金融収支差額(d)		0
	行政費用合計(b)		3,938		通常収支差額(c)+(d)=(e)		3,938
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		3,938		
備考							

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標							

問題点・課題	<p>自転車事故の相談が多いが、保険未加入者の相談も多く、加害者・被害者双方にとって大きな負担となる事例が見受けられる。 保険に対する認識がまだまだ低い状況にあり、区民交通傷害保険への加入などをさらに促進していく必要がある。</p>
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策		
平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
現状の相談体制を維持するとともに、区民の相談に対応していく。	区民の相談内容に応じた的確な指導や助言を行った。	現状の相談体制を維持するとともに、区民の相談に対応していく。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
推進	推進	相談者に対して、交通事故相談のプロの視点からの的確なアドバイスが行われる大変レベルの高い相談業務であり、優先度は高い。

議(要旨)問状	
---------	--

事務事業分析シート（平成29年度）

No1

主要事業	事務事業コード	04-01-03	戦略プラン	協働	業務	財務	人事
事務事業名	一般相談及び各種相談		部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野	
			担当者名	岩佐	内線	2144	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（29年度）	01-04-03	一般相談および各種相談					
事務事業の種類	新規事業（29年度 28年度）		建設事業		それ以外の継続事業		
開始年度	昭和	平成	25年度	根拠	区民相談所条例	同施行規則	相談員設置要
終期設定	有	無	年度	法令等	綱	行政相談委員法	
実施基準	法令基準内		都基準内	区独自基準	計画区分	計画	非計画
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				
	施策	02	窓口サービス等の充実				
目的	区民の日常生活の中から生じるさまざまな問題に対して、区民相談所が無料で相談に応じることで、区民福祉の向上に資する。						
対象者等	日常生活の中で問題をかかえている区民						
内容	区民が日常生活を営む上で生じる様々な問題について、相談に応じる。 [一般相談] ・相談日...平日8時30分～17時15分 予約不要 ・相談方法...相談員4人に対応、相談室及び相談所において相談者と対面で行う。 ・相談員...相談員3名（再任用2名、再雇用1名）、嘱託相談員1名 ・委 嘱...毎年4月1日に行う。 [外国語相談] ・相談方法...各語1人ずつ外国語の話せる専門相談員が、相談室において相談者と対面で行う。 ・相談員報酬...@12,000（一回あたり） ・相談日...毎月第1木曜日（休日の場合は第2木曜日）予約不要 中国語、韓国・朝鮮語相談...9時～12時 英語相談...13時～16時						
経過	[一般相談] 昭和25年度より開始 [外国語相談] 平成5年度...外国語相談開始（毎月第1・3木曜日実施） 平成11年度...外国語相談日を月2回から月1回に変更（相談件数が少ないことによる）						
必要性	区民の日常生活の中において様々な問題が生じた際に、無料で相談できる場所を提供することは、区民生活の向上に必要不可欠である。相談件数も多いことから、必要性は高い。						
実施方法	（1直営） （直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員） [行政相談、不動産取引相談、年金労務相談、土地建物登記・測量相談、行政書士による遺言・相続・契約等の手続き相談、司法書士による相続登記手続・成年後見等相談]...相談場所の提供						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
予算額		11,955	13,951	16,934	16,936	16,956	9,726	7,307
決算額（29年度は見込み）		7,930	7,936	9,323	7,146	3,460	3,351	7,307
実績の推移	事項名（29年度は見込み）	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	一般相談件数	3,796	4,060	3,939	3,968	3,890	3,799	
	外国語相談件数	8	13	9	5	7	6	
	行政・人権・青少年相談件数	33	23	37	30	37	32	
	その他相談件数（除：法律・交通事故）	275	337	311	278	300	325	

予算・決算の内訳								
平成27年度（決算）			平成28年度（決算）			平成29年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）
報酬	嘱託相談員報酬	2,684	報酬	嘱託相談員報酬	2,701	報酬	嘱託相談員報酬	6,375
共済費	嘱託相談員社会保険料	365	共済費	嘱託相談員社会保険料	249	共済費	嘱託相談員社会保険料	894
報償費	外国語窓口相談員謝礼	384	報償費	外国語窓口相談員謝礼	372	旅費	嘱託相談員旅費	2
需用費	消耗品等	27	旅費	嘱託相談員旅費	0	需用費	消耗品等	36
			需用費	消耗品等	28			

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	行政費用			行政収入			
	給与関係費		9,109	地方税		0	
	物件費		28	国庫支出金		0	
	維持補修費		0	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		372	使用料及び手数料		0	
	減価償却費		0	その他		0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		0	
	賞与・退職給与引当金繰入額		735	行政収支差額(a)-(b)=(c)		10,244	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		10,244	通常収支差額(c)+(d)=(e)		10,244		
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		10,244		
備考							

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標							

問題点・課題	相談者は深刻な問題やプライベートな問題を抱えて相談所を訪れるため、適切な指導や助言をすることに加えて慎重な対応が求められる。
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	現状の相談体制を維持するとともに区民の相談に対応していく。	区民の相談内容に応じ、的確な指導や助言を行った。	現状の相談体制を維持するとともに区民の相談に対応していく。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
推進	推進	区民が日常生活で様々な問題が生じた際に、無料で相談できる場所を提供することで区民を支える事業であり、優先度は高い。

議(要旨)況	
--------	--

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	給与関係費		1,168	地方税		0	
	物件費		0	国庫支出金		0	
	維持補修費		0	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		105	使用料及び手数料		0	
	減価償却費		0	その他		0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		0	
	賞与・退職給与引当金繰入額		94	行政収支差額(a)-(b)=(c)		1,367	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
	行政費用合計(b)		1,367	通常収支差額(c)+(d)=(e)		1,367	
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		1,367		
備考							

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	見舞金支給までの時間(日)	1.5	2.5	1.5	1.0	1.0	給付手続に要した平均日数

問題点・課題	見舞金の支給にあたっては迅速な対応が必要とされるが、災害発生時の時間帯・状況等によって速やかに支給出来ない可能性がある。例えば、災害が夜に発生した場合は翌日、休日・祝日等に発生した場合は休み明けの対応となってしまう。
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	引き続き関係部署等との連携をより円滑に行い、見舞金を遅滞なく支給する。	被災された区民に対し、可能な限りそれぞれの要望に応じた救済制度を案内できるよう、支援、相談事業等の実施状況を確認した。	より迅速に現場の状況把握、被災者の情報収集等が行えるよう、関係部署との連携を強めていく。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
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。

議(要旨)問(状)	
-----------	--

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	行政費用			行政収入			
	給与関係費		6,018	地方税		0	
	物件費		1,587	国庫支出金		0	
	維持補修費		0	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		1,161	使用料及び手数料		0	
	減価償却費		0	その他		3,352	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		3,352	
	賞与・退職給与引当金繰入額		485	行政収支差額(a)-(b)=(c)		5,899	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		9,251	通常収支差額(c)+(d)=(e)		5,899		
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		5,899		
備考							

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	加入率(%)	9.2	8.7	9.4	9.4	10.0	当該年度加入者数 / 各年度4月1日時点での総人口
	事故率(%)	2.1	1.7	1.5			当該年度事故件数 / 当該年度加入者数

問題点・課題	<p>荒川区は加入者の事故率が高く、事業を継続するために平成28年度加入分から保険料の値上げを行った。結果として運営状況が多少改善し、現在事故率は減少傾向にある。しかし、値上げの影響により加入率も減少している状態であるため、今後も安定した運営を行うには引き続き加入者の増加を図る必要がある。</p> <p>区民交通傷害保険は安価であるがゆえに補償額が低い。自転車に起因した事故の増加に伴い、より充実した内容の安価な保険商品が各保険会社より出ている。行政がフォローするのではなく、民間の保険商品で対応していく時期となっている感も否めないため、引き続き他区の状況も含めて動向を見守っていく。募集時期が区営駐輪場の申し込み時期と重なるため、一つの窓口でできないのかという意見もある。</p>
他区の実況	<p>(実施 9 区 未実施 13 区 不明 0 区)</p> <p>港、文京、台東、墨田、江東、渋谷、豊島、北区、練馬区</p>

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	事業を積極的にPRし、問い合わせに対してわかりやすく丁寧な説明をすることで、加入者の増加につなげていく。	問い合わせに対し、丁寧な対応を心がけることで、より多くの方に保険制度について知ってもらうことができた。	継続して保険事業を積極的にPRし、認知度を高め、加入者の増加につなげていく。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
推進	推進	自転車による被害事故が増加し、それに伴い高額の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。

議(要)質(問)状	平成23年 予特「加入促進及び保険に加入した証となるシールの作成・配付について」
-----------	--

事務事業分析シート（平成29年度）

No1

主要事業	事務事業コード	04-01-16	戦略プラン	協働	業務	財務	人事
事務事業名	管理費（区民事務所）	担当者名	区民生活部区民課	課長名	内線	2513	秦野
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（29年度）	01-01-01	管理費（区民事務所）					
	01-03-01	営繕費（区民事務所）					
事務事業の種類	新規事業（29年度）	28年度	建設事業	それ以外の継続事業			
開始年度	昭和	平成	元年度	根拠	荒川区庁舎管理規則		
終期設定	有	無	年度	法令等			
実施基準	法令基準内	都基準内	区独自基準	計画区分	計画	非計画	
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				
	施策	02	窓口サービス等の充実				
目的	区民が適切かつ快適に区民事務所を利用できるように施設の維持管理を行う。 平成29年度から「営繕費（区民事務所）」を統合。旧区民事務所（南千住区民事務所西部ひろば館、東尾久ひろば館）は「管理費（無人ひろば館）」へ移行。						
対象者等	区民事務所の利用者、ひろば館事業の貸室利用者						
内容	<対象施設>	開所年月	延床面積	備 考			
	南千住区民事務所	平成22年3月	172㎡	アクセスティ南千住2階			
	町屋区民事務所（ひろば館）	昭和41年4月	330㎡	旧第五出張所			
	尾久区民事務所（ひろば館）	昭和50年2月	445㎡	旧第七出張所			
	日暮里区民事務所[仮設]	平成26年4月	435㎡	旧第八出張所跡地から移転			
	開所年月は現所在地における業務開始日を示す。						
	<事業内容>	(1)光熱水費の支払 (2)消耗品（蛍光灯、清掃用具等）購入 (3)貯水槽清掃、水質検査、清掃、消防設備保守点検等の契約および支払 (4)電気設備、給排水衛生設備等の修繕工事					
経過	平成元年度	地域振興部を設置し、5つの「地域振興課」を置き、管理係（ひろば館を含む）・区民事務所を所管。従来の出張所は廃止し、所管区域を持たない「区民事務所」とした。（設置数は7）					
	平成16年度	5つの地域振興課を統合し、各地域振興課の管理係を振興係等に名称変更し、一般事務1名を削減した。新たに地域の枠を外した「管理係」を設置し、全体の管理運営を行う。					
	平成17年度	各振興係を廃止し、一般事務各1名を削減。コミュニティ推進員は区民事務所所属となる。					
	平成20年度	各区民事務所で常勤1名を削減し、再雇用（または再任用）及び非常勤各1名を配置。					
	平成21年度	各区民事務所で常勤1名を削減し、再雇用または再任用または非常勤1名を配置。南千住東部					
	区民事務所と南千住西部区民事務所を統合（平成22年3月29日）						
	平成22年度	南千住区民事務所東部ひろば館の名称を南千住区民事務所東部、石浜ひろば館に再命名					
必要性	地域にある身近な行政機関として、利用頻度の高い住民票や印鑑証明書等の発行を行うほか、幅広い行政サービスの最前線の窓口としての役割は非常に重要である。また、ひろば館事業としての貸室事業を行い、区民に自主的な活動を行うための場を提供している。						
実施方法	（2一部委託）（直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員） 清掃委託 民間業者 尾久・町屋957,318円 南千住・日暮里926,899円 機械警備委託 民間業者 1,671,840円 消防設備保守点検 民間業者 79,704円						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
予算額						26,901	28,961	
決算額（29年度は見込み）						25,806	28,961	
実績の推移	事項名（29年度は見込み）	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度

予算・決算の内訳									
平成27年度（決算）			平成28年度（決算）			平成29年度（予算）			
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	
				需用費	家屋等修繕費	831	需用費	家屋等修繕費	726
				需用費	消耗品・光熱水費	3,462	需用費	消耗品・光熱水費	3,789
				役務費	受水槽清掃等	49	役務費	受水槽清掃等	121
				委託料	保守委託・清掃委託等	2,493	委託料	保守委託・清掃委託等	4,017
				使用料等	日暮里区民事務所仮庁舎リース	17,088	使用料等	日暮里区民事務所仮庁舎リース	17,088
				負担金補助等	南千住区民事務所管理費	1,883	工事請負費	町屋区民事務所駐輪場整備	1,296
							負担金補助等	南千住区民事務所管理費	1,924

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	行政費用			行政収入			
	給与関係費		4,232	地方税		0	
	物件費		6,004	国庫支出金		0	
	維持補修費		831	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		1,883	使用料及び手数料		12	
	減価償却費		4,199	その他		81	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		93	
	賞与・退職給与引当金繰入額		407	行政収支差額(a)-(b)=(c)		17,463	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		17,556	通常収支差額(c)+(d)=(e)		17,463		
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		17,463		
備考							

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	施設の稼働率(%)	38.5	41.6	39.3	39.8	59.0	町屋区民事務所ひろば館貸室 尾久区民事務所ひろば館貸室
	1㎡あたりの修繕費(円)	678	739	610	532	709	家屋等修繕費(緊急修繕費除く) /延床面積

問題点・課題	<p>建物の老朽化が顕著であり、修繕・改修工事の必要性が高くなってきている。 中長期改修実施計画の第1期1年目優先順位評価対象施設である町屋・尾久区民事務所については、雨漏り等により運営にも支障が生じていることから大規模改修等の実施が必要である。 地域におけるふれあい館の整備状況や利用状況にあわせて、区民事務所ひろば館の貸室事業について、今後のあり方を検討する必要がある。</p>
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区) 他区においても、区民事務所の管理に必要な経費として計上している。

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	適切な温度で冷暖房を使用するなど環境の配慮に努める。施設の維持・管理のため、設備等の点検を定期的に実施する。	冷暖房の適切な温度管理を行い、節電に努めた。また、定期的に点検を行い、適切な設備の維持管理を行った。	定期的に施設・設備等の点検を行い、環境に配慮したエネルギーの有効活用の検討を行うなど、施設の維持管理に努める。
	中長期改修実施計画の第1期優先順位評価対象施設である町屋・尾久区民事務所について、引き続き改修等を検討していく。	尾久区民事務所で外壁防水補修を行うなど、各区民事務所で適切に修繕を行った。	中長期改修実施計画の第1期優先順位評価対象施設である町屋・尾久区民事務所について、建替え等の改修を検討する。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
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。

議(要旨)問(状)	
-----------	--

事務事業分析シート（平成29年度）

No1

主要事業	事務事業コード	04-01-17	戦略プラン	協働	業務	財務	人事
事務事業名	運営費（区民事務所）		部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野	
			担当者名	上岡	内線	2513	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（29年度）	01-02-01	運営費（区民事務所）					
事務事業の種類	新規事業（29年度 28年度）	建設事業		それ以外の継続事業			
開始年度	昭和 平成 元年度	根拠					
終期設定	有 無 年度	法令等					
実施基準	法令基準内	都基準内	区独自基準	計画区分	計画	非計画	
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				
	施策	02	窓口サービス等の充実				
目的	区民の利便性向上に資するため、住民基本台帳に基づく事務、印鑑証明事務、その他区民事務所に属する事務の管理運営を行う。 旧区民事務所（南千住区民事務所西部ひろば館、東尾久ひろば館）は「管理費（無人ひろば館）」へ移行。						
対象者等	区民事務所の利用者						
内容	(1) 住民基本台帳に関する事務 (2) 印鑑の登録及び証明に関する事務 (3) 戸籍の謄抄本、全部事項証明書及び個人事項証明書の交付に関する事務 (4) 特別区民税・軽自動車税の証明書交付 (5) 区民税・国民健康保険料・介護保険料・後期高齢者医療保険料の収納 (6) 国民健康保険・国民年金の届出の受理 (7) 畜犬登録・狂犬病予防注射済証の交付 (8) ひろば館・ふれあい館使用料の収納						
経過	昭和22年 6月 各出張所設置 平成元年 4月 「ひろば館構想」実施 出張所 区民事務所 平成 4年 9月 住民票自動交付機稼動 平成 8年11月 印鑑登録証明書自動交付機稼動 平成10年 4月 区民事務所統合（7 5） 平成13年12月 施設予約システム（ひろば館）稼動 平成15年 8月 住民基本台帳カード交付開始 平成16年 7月 ひろば館貸室の有料化 平成18年 4月 宮地ひろば館廃止（子ども家庭支援センターに） 平成22年 3月 南千住東部区民事務所と南千住西部区民事務所を統合 平成25年 3月 南千住区民事務所東部・石浜ひろば館廃止 平成26年 4月 日暮里区民事務所仮設移転						
必要性	地域にある身近な行政機関として、利用頻度の高い住民票や印鑑証明書等の発行を行い、幅広い行政サービスの最前線の窓口としての役割は非常に重要である。また、ひろば館事業としての貸室事業を行い、区民に自主的な活動を進めるための場を提供している。						
実施方法	（2一部委託） （直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員） ファクシミリ保守委託 民間業者 198,223円						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
予算額		5,008	5,127	4,799	4,970	4,936	4,866	26,405
決算額（29年度は見込み）		4,433	4,305	4,067	4,307	4,314	4,134	26,405
実績の推移	事項名（29年度は見込み）	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	区民事務所数	4	4	4	4	4	4	4

予算・決算の内訳								
平成27年度（決算）			平成28年度（決算）			平成29年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）
賃金	臨時職員賃金	470	賃金	臨時職員賃金	163	報酬等	非常勤報酬、社会保険料	18,830
旅費	近接地内旅費	7	旅費	近接地内旅費	13	賃金等	臨時職員賃金等	375
需用費	消耗品、物品修繕	924	需用費	消耗品、物品修繕	1,054	需用費	消耗品、物品修繕	1,647
役務費	電話料金等	1,252	役務費	電話料金等	1,300	役務費等	電話料金等	2,220
委託料	F A X保守委託	189	委託料	F A X保守委託	198	使用料等	複写機賃借料	2,695
使用料等	複写機賃借料等	1,418	使用料等	複写機賃借料等	1,353	備品購入費	備品等	540
負担金補助等	町会費、使用料還付金	42	負担金補助等	町会費、使用料還付金	53	負担金補助等	町会費、使用料還付金	98

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	行政費用			行政収入			
	給与関係費		262,484	地方税		0	
	物件費		4,081	国庫支出金		0	
	維持補修費		0	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		53	使用料及び手数料		39,571	
	減価償却費		0	その他		0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		39,571	
	賞与・退職給与引当金繰入額		25,244	行政収支差額(a)-(b)=(c)		252,291	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		291,862	通常収支差額(c)+(d)=(e)		252,291		
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		252,291		
備考							

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	住民票交付枚数 (自動交付機含む)	45,505	48,335	49,170	47,618	52,966	有料分のみ
	印鑑証明書交付枚数 (自動交付機含む)	38,839	37,108	37,117	39,296	39,806	有料分のみ(外国人含む)
	戸籍謄抄本(全部・個人事項証明書)交付枚数	10,059	10,384	110,763	10,378	11,110	有料分のみ(改製原含む)

問題点・課題	行政サービスの最前線の窓口として、区民事務所における取扱事務の拡充についても関係部署と連携を図りながら、検討していく必要がある。 また、地域におけるふれあい館の整備状況や利用状況にあわせて、区民事務所のひろば館(貸室)事業について、今後のあり方を検討する必要がある。
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区) 他区においても、区民事務所の運営に必要な経費として計上している。

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	社会情勢の変化による取扱い事務の拡充に、適切に対応する。新公会計制度の導入により更に業務の適正化を図る。	新公会計制度の導入に伴う運用の変化について職員が順応し、区民の要望に応えることができるよう窓口業務を円滑に行った。	窓口の多様な業務を適正に行い、区民の要望に応えるよう努め、区民サービスの向上を図る。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
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。

議(要)質(問)状	平成21年3定 (仮称)南千住区民事務所を含めて全区民事務所で区役所と同一業務実施の可否について (仮称)南千住区民事務所で乳幼児子ども医療証の発行、都外の医療機関の子供の医療費請求等の受付について (仮称)南千住区民事務所で平日の時間延長、土日祝日の開所、区民相談、行政相談、消費生活相談などの各種相談を定期的実施することについて
-----------	--

事務事業分析シート（平成29年度）

No1

主要事業	事務事業コード	04-02-01	戦略プラン	協働	業務	財務	人事
事務事業名	戸籍事務		部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	飯田	
			担当者名	道川・板倉	内線	2353・2356	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（29年度）	01-01-01	戸籍事務費					
事務事業の種類	新規事業（29年度 28年度）		建設事業		それ以外の継続事業		
開始年度	昭和	平成	22年度	根拠	国籍法、民法、戸籍法、地方自治法、墓地埋葬等に関する法律、住民基本台帳法 ほか		
終期設定	有	無	年度	法令等			
実施基準	法令基準内		都基準内	区独自基準	計画区分	計画	非計画
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				
	施策	02	窓口サービス等の充実				
目的	日本国民について、その親族的な身分関係を登録し公証する。また、日本国内に所在する外国人においても、その身分関係に関する事実について戸籍法を適用し公証する。なお、戸籍と住民票の住所の記載を一致させる目的のため、住民基本台帳法に基づいて戸籍の附票についても併せて整備する。						
対象者等	(1)根拠法令に基づく戸籍の届出事件本人 (2)戸籍の謄抄本等の請求者						
内容	国の法定受託事務 (1)届出受理・受附帳及び戸籍記載関係事務 (2)人口動態調査事務・相続税法58条通知事務 (3)諸証明交付事務 (4)附票処理事務 (5)民刑・身上照会事務 (6)その他の許可事務（火葬・死胎火葬・改葬）						
経過	昭和51年12月1日	閲覧制度廃止					
	平成12年3月22日	地方分権により「機関委任事務」から「法定受託事務」に変更、成年後見制度新設					
	平成16年7月1日	荒川区ドメスティック・バイオレンスおよびストーカー行為等の被害者支援に関する住民基本台帳事務取扱要綱制定（附票の写しに関する支援）					
	平成16年7月16日	性同一性障害者の性別の取り扱いの特例に関する法律の施行					
	平成16年11月1日	戸籍法施行規則一部改正（嫡出でない子の戸籍における父母との続柄欄記載の変更）					
	平成20年5月1日	戸籍法の一部を改正する法律の施行（戸籍謄本等請求の範囲及び交付時の本人確認の明確化）					
	平成22年4月28日	荒川区戸籍法等に係る証明書等を第三者に不正取得された場合の被害者への事実告知等に関する事務取扱要領制定					
	平成28年6月7日	民法の一部改正（女性の待婚期間が6箇月から百日に変更）					
必要性	法定受託事務のため区が行う必要がある。						
実施方法	（2一部委託）（直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員） 戸籍システム運用支援委託（富士ゼロックスシステムズ㈱）53,126,280円）...戸籍システム入力業務、郵送業務、証明書作成業務 「戸籍システム」の再掲						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
予算額		7,105	7,259	5,997	5,188	2,385	2,319	2,344
決算額（29年度は見込み）		6,517	6,438	5,174	4,718	1,949	1,796	2,344
実績の推移	事項名（29年度は見込み）	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	届出事件数	12,472	12,165	12,127	11,985	11,865	11,667	12,000
	戸籍処理事件数	4,147	3,946	3,819	3,799	3,820	3,730	3,800
	諸証明件数	104,252	102,785	101,680	104,063	104,695	103,195	104,000
	本籍数	94,106	93,937	93,641	93,421	93,132	92,793	93,000

予算・決算の内訳								
平成27年度（決算）			平成28年度（決算）			平成29年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）
需用費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	929	需用費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	801	需用費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	1,182
役務費	本人確認通知郵送料・他	419	役務費	本人確認通知郵送料・他	355	役務費	本人確認通知郵送料・他	512
委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	236	委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	276	委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	285
使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	300	使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	300	使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	300
負担金補助等	事務協議会分担金	65	負担金補助等	事務協議会分担金	65	負担金補助等	事務協議会分担金	65

	勘定科目			勘定科目	勘定科目			
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額	
行政コスト計算書	行政費用	給与関係費		80,891	行政収入	地方税		0
		物件費		1,731		国庫支出金		0
		維持補修費		0		都支出金		221
		扶助費		0		分担金及び負担金		0
		補助費等		65		使用料及び手数料		31,753
		減価償却費		0		その他		0
		不納欠損・貸倒引当金繰入額		0		行政収入合計(a)		31,974
		賞与・退職給与引当金繰入額		8,721		行政収支差額(a)-(b)=(c)		59,434
		その他行政費用		0		金融収支差額(d)		0
		行政費用合計(b)		91,408		通常収支差額(c)+(d)=(e)		59,434
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0			
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		59,434			
備考	行政費用としては、給与関係費が多くを占めている。行政収入は、証明書の発行手数料が多くを占めている。							

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	戸籍届出事件数(件)	11,985	11,865	11,667	12,000		
	戸籍謄本等交付件数(件)	104,063	104,695	103,195	104,000		

問題点・課題	本人確認制度が戸籍法で法制化されて以降、区においても、不正な手段による戸籍謄本等の請求及び偽装された戸籍届出を防止するため、請求者の資格・請求事由や本人確認の必要な婚姻、協議離婚、養子縁組、養子離縁、認知届について、適正かつ厳格に本人確認や書類審査を行っている。今後も、厳格な本人確認や書類審査を行ったうえで、不正な請求及び虚偽の届出の防止に努めていく。
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策		
平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
法改正及び通達等の厳密な理解に基づき、正確かつ迅速な事務処理を行い、引き続き区民に安定したサービスを提供する。	法改正及び通達等の厳密な理解に基づき、正確かつ迅速な事務処理の実施をした。(民法733条改正前の通達に基づく事務処理等)	法改正及び通達等の厳密な理解に基づき、正確で迅速な事務処理を行い、引き続き区民に安定したサービスを提供する。
戸籍の不正取得や虚偽の戸籍届出を防止するため、戸籍法に基づく本人確認を徹底し、疑義発生時は管轄法務局と連携を図っていく。	戸籍の不正取得や虚偽の戸籍届出を防止する為、戸籍法に基づく本人確認の徹底を実施し、東京法務局とも連携を図った。	虚偽の届出や謄抄本等の不正取得を防止する為、本人確認の徹底及び法令や通達を熟知し東京法務局とも連携を図る。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。

況議(要質問状)	・平成21年1定 「第三者から戸籍謄本等の請求があった場合の、本人への通知の有無について」
----------	---

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	行政費用			行政収入			
	給与関係費		4,751	地方税		0	
	物件費		72,616	国庫支出金		0	
	維持補修費		0	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		0	使用料及び手数料		0	
	減価償却費		0	その他		0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		0	
	賞与・退職給与引当金繰入額		512	行政収支差額(a)-(b)=(c)		77,879	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		77,879	通常収支差額(c)+(d)=(e)		77,879		
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		77,879		
備考	行政費用では、給与関係費の割合が低い一方で、委託料としての物件費の割合が高くなっている。						

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	戸籍謄本等交付件数(件)	104,063	104,695	103,195	104,000		

問題点・課題	システム稼働後、事務処理方法の変更、業務委託の段階的な導入など、効率的な運用を検討し実施してきた結果、事務処理に要する時間の短縮など区民サービスの向上を図ることができた。平成26年に戸籍事務をマイナンバー制度の利用範囲とすることについて検討することが閣議決定された。今後システムの運用については、管轄法務局や他区とも連携を図りながら、よりよい事業者選定を含め、制度改正に備える必要がある。
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	マイナンバー制度を含め法改正等に即応し、確実な個人情報保護と正確かつ迅速な事務処理により、安定したサービスを提供する。	情報セキュリティ内部監査の実施があり一定の評価を得ることができ、同評価を踏まえ継続して正確で迅速な事務処理向上に努めた。	確実な個人情報保護と法改正等に対応可能な体制を構築し、正確で迅速な事務処理により安定したサービスを提供する。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
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。

議(要旨)問状	
---------	--

事務事業分析シート（平成29年度）

No1

主要事業	事務事業コード	04-02-03	戦略プラン	協働	業務	財務	人事
事務事業名	住民基本台帳事務		部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	飯田	
			担当者名	道川・鈴木	内線	2353・2363	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（29年度）	01-01-01	住民基本台帳事務費（一般分）					
事務事業の種類	新規事業（29年度 28年度）		建設事業		それ以外の継続事業		
開始年度	昭和	平成	22年度	根拠	住民基本台帳法、電子署名に係る地方公共団体		
終期設定	有 無		年度	法令等	体の認証業務に関する法律 ほか		
実施基準	法令基準内		都基準内	区独自基準	計画区分	計画	非計画
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				
	施策	02	窓口サービス等の充実				
目的	住民の居住関係を公証し、選挙人名簿の登録その他の行政事務の処理の基礎とするとともに、住民の住所に関する届出等の簡素化を図り、あわせて住民に関する記録の適正な管理を図る。これにより、住民に関する記録を正確かつ統一的去に行い、住民の利便を増進するとともに、行政事務の合理化に資する。						
対象者等	区民等						
内容	(1) 転入、転出、転居、世帯変更の届出の受理 (2) 上記(1)の異動届出に伴う本籍地・前住所地への通知 (3) 住民票の写し、住民票記載事項証明書等の交付 (4) 公的個人認証サービスの申請・届出の受付、電子証明書の発行						
経過	昭和42年11月10日 住民基本台帳法施行 平成16年3月22日 荒川区住民基本台帳事務における本人確認等に関する事務取扱要綱及び要領を制定。届出、請求時における本人確認を厳格化 平成16年7月1日 荒川区ドメスティック・バイオレンス及びストーカー行為等の被害者保護に関する住民基本台帳事務取扱要綱及び要領を制定。支援措置を開始 平成20年5月1日 住民基本台帳法の改正により、本人確認が法制化 平成22年4月28日 荒川区戸籍法等に係る証明書等を第三者に不正取得された場合の被害者への事実告知等に関する事務取扱要領制定 平成23年4月1日 住民票の写し・印鑑証明書のコンビニ交付サービス開始 平成24年7月9日 改正住基法の施行により、外国人住民の住民票開始 平成27年1月5日 基幹システム（住民記録システム）の更改						
必要性	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。						
実施方法	（2一部委託） （直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員） 住民記録システム運用支援委託（富士ゼロックスシステムサービス㈱ 38,103,501円）...住民記録システム入力業務、フロアマネージャー業務、郵送業務						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
予算額		20,120	35,001	32,594	57,451	42,693	42,720	42,787
決算額（29年度は見込み）		19,404	34,536	31,728	56,943	41,659	41,755	42,787
実績の推移	事項名（29年度は見込み）	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	世帯数（年度末時点）	96,905	106,082	107,341	109,102	111,451	113,027	114,000
	人口（年度末時点）	190,290	206,749	207,652	209,449	211,808	213,203	214,600
	住民票交付件数	111,421	120,141	138,193	160,312	136,988	140,949	142,000
	転入・転出・転居処理件数	21,676	26,329	28,890	30,324	32,068	31,116	32,000

予算・決算の内訳								
平成27年度（決算）			平成28年度（決算）			平成29年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）
賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	575	賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	416	賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	588
需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,239	需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,485	需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,956
役務費	住基事務用郵送料	576	役務費	住基事務用郵送料	662	役務費	住基事務用郵送料	876
委託料	住記システム運用支援委託等	38,239	委託料	住記システム運用支援委託等	38,163	委託料	住記システム運用支援委託等	38,337
使用料等	デジタル複合機賃借料	30	使用料等	デジタル複合機賃借料	30	使用料等	デジタル複合機賃借料	30

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	行政費用			行政収入			
	給与関係費		73,830	地方税		0	
	物件費		41,755	国庫支出金		4,436	
	維持補修費		0	都支出金		496	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		0	使用料及び手数料		22,151	
	減価償却費		0	その他		10	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		27,093	
	賞与・退職給与引当金繰入額		7,960	行政収支差額(a)-(b)=(c)		96,452	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		123,545	通常収支差額(c)+(d)=(e)		96,452		
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		96,452		

備考 行政費用の主なものは、給与関係費と委託料としての物件費である。行政収入は、証明書等の発行手数料が多くを占めている。

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	人口の増加数(人)	1,797	2,359	1,395	1,397		年度末人口 - 前年度末人口

問題点・課題	<p>虚偽の届出・申請を防止するため、厳格な本人確認や書類審査を行い、確実な個人情報保護を行う。繁忙期への対応と審査・判断業務や各種調整事務等、職員でなければできない業務に専ら従事することができる体制を構築するため、業務委託や労働者派遣等の民間活力をより有効に活用する体制を検討する必要がある。</p> <p>人口増に加え、マイナンバー(個人番号)制度の開始やDV被害者への対応等、増加する行政需要に対応する人員体制の検討が必要である</p>
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	正確かつ迅速な事務処理により、引き続き区民に安定したサービスを提供する。	正確かつ迅速な事務処理により、区民に安定したサービスを提供した。	全員が正確な事務処理を行うため、実際にあった各種事例等を係内で周知徹底する体制を構築している。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
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。

議(要)質(問)状	<p>平成24年2定 「住民基本台帳に移行されない外国人住民について」</p> <p>平成26年度予特 「繁忙期の待ち時間について」</p> <p>平成27年度2月会議 「外国人住民異動の手数料有料化について」</p>
-----------	---

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	行政費用			行政収入			
	給与関係費		47,534	地方税		0	
	物件費		1,354	国庫支出金		0	
	維持補修費		0	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		0	使用料及び手数料		7,213	
	減価償却費		0	その他		0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		7,213	
	賞与・退職給与引当金繰入額		5,125	行政収支差額(a)-(b)=(c)		46,800	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		54,013	通常収支差額(c)+(d)=(e)		46,800		
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		46,800		
備考	行政費用は給与関係費が多くを占めている。行政収入は印鑑登録証と証明書の発行手数料である。						

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	自動交付機の利用が可能な登録証の割合(%)	64.1	65.7	67.2	67.2	68.0	外国人住民を含む

問題点・課題	印鑑登録が重要な契約等に利用されるものであることを踏まえ、印鑑登録申請時の本人確認をより厳格に行うとともに、引き続き、登録印及び印鑑登録証の適切な取扱いについて周知していく必要がある。虚偽の届出を防止するため、照会書、保証人申請時のお知らせ等の通知を確実に送付する
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	虚偽の届出の防止に努めるとともに、正確かつ迅速な事務処理により、区民に安定したサービスを提供する。	虚偽の届出の防止に努めるとともに、正確かつ迅速な事務処理により、区民に安定したサービスを提供した。	引き続き虚偽の届出の防止に努めるとともに、正確かつ迅速な事務処理により、区民に安定したサービスを提供する。
	マイナンバーカードの普及による証明書自動交付サービスの利用促進について更に検討する。	区民にマイナンバーカードを取得することにより、コンビニ交付が利用できるようになることを説明した。	マイナンバーカードの普及に伴い、引き続き証明書自動交付サービスのあり方について検討する。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
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。

況議(要質問状)	
----------	--

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	行政費用			行政収入			
	給与関係費		14,215	地方税		0	
	物件費		1,453	国庫支出金		0	
	維持補修費		300	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		50	使用料及び手数料		0	
	減価償却費		0	その他		0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		0	
	賞与・退職給与引当金繰入額		1,533	行政収支差額(a)-(b)=(c)		17,551	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		17,551	通常収支差額(c)+(d)=(e)		17,551		
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		17,551		

備考 行政費用は給与関係費のほか、委託料としての物件費があり、維持補修費はムーブ町屋自動交付機室自動ドアの修繕によるものである。

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	自動交付機利用率(住民票)(%)	19.8	19.7	19.1	20.0	20.0	交付機発行数/(総発行枚数-郵送請求分)【有料分】
	自動交付機利用率(印鑑証明書)(%)	43.9	43.8	44.6	44.0	44.0	交付機発行数/総発行枚数
	自動交付機による1枚あたりの経費(住民票・印鑑証明書)(¥)	281	307	304	300		開発費+運営費/総発行枚数

問題点・課題	<p>現行の自動交付機は、多くの利用があり、開庁時間帯の混雑緩和を担っている部分もあるため、必要性が高いが、マイナンバーカードの普及に伴い、コンビニ交付との住み分けを検討する必要がある。</p>
他区の実況	<p>(実施 11 区 未実施 11 区 不明 0 区)</p> <p>< 自動交付機設置区・11区 > 中央・文京・台東・江東・世田谷・杉並・豊島・板橋・港・練馬・新宿</p>

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	マイナンバーカードの普及による自動交付サービスの利用促進について検討する。	自動交付機の案内チラシの中の住民基本台帳カードやマイナンバーカードの記載について改訂した。	マイナンバーカードの普及状況を見ながら、今後の自動交付機の配置等について検討する。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
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り必要性は高い。

況議(要質問状)	・平成17年1定 「自動交付機の設置場所等、さらに工夫すべき点について」
----------	--------------------------------------

事務事業分析シート（平成29年度）

No1

主要事業	事務事業コード	04-02-06	戦略プラン	協働	業務	財務	人事
事務事業名	住民基本台帳ネットワークシステム	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	飯田	担当者名	道川・鈴木
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（29年度）	01-04-01	住民基本台帳ネットワークシステム					
事務事業の種類	新規事業（29年度 28年度）		建設事業		それ以外の継続事業		
開始年度	昭和	平成	14年度	根拠	住民基本台帳法、荒川区住民基本台帳ネットワークシステムの適正管理等に関する条例他		
終期設定	有	無	年度	法令等			
実施基準	法令基準内	都基準内	区独自基準	計画区分	計画	非計画	
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				
	施策	02	窓口サービス等の充実				
目的	住民基本台帳を全国でネットワーク化することにより、自治体の区域を越えて住民基本台帳に関する事務を処理するほか、法律等で定められた行政機関等に対して本人確認情報（基本四情報）を提供する。また、住民基本台帳カードを活用した多目的利用サービスも提供する。これにより、「住民サービスの向上、行政事務の効率化、電子政府・電子自治体の基盤の整備」を図ることを目的とする。						
対象者等	区民等						
内容	(1) 住民票コードの付番 (2) 都知事への本人確認情報の通知 (3) 法令等で定める行政機関等への本人確認情報の提供 (4) 転入通知情報・戸籍附票情報の送受信 (5) 住民票の写しの広域交付 (6) 転出入手続の特例処理 (7) 住民基本台帳カードの交付・多目的利用（平成27年12月で新規登録終了し、平成28年1月からは個人番号カードがその役割を引き継いでいる）						
経過	平成11年8月18日 改正住民基本台帳法公布 平成14年8月5日 住民基本台帳ネットワークシステム第1次稼動（住民票コード付番等） 平成15年8月25日 住民基本台帳ネットワークシステム本稼動（住民票の写しの広域交付・住民基本台帳カードの交付・転入通知情報の送受信等） 平成16年6月28日 住民基本台帳カードを活用した証明書自動交付サービスの開始 平成21年7月15日 住基法の一部改正公布（転出の際の住基カード返納義務の廃止） 平成23年1月4日 住基事務処理要領の一部改正により、カード交付申請等における本人確認を厳格化 平成23年4月1日 住民票の写し・印鑑証明書のコンビニ交付サービス開始 平成25年7月9日 外国人住民の住民基本台帳ネットワーク登録開始 平成27年12月28日 住民基本台帳カードの新規交付・多目的利用新規登録終了（平成28年1月からは個人番号カードがその役割を引き継いでいる）						
必要性	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。						
実施方法	（2一部委託） （直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員） 住民基本台帳ネットワークシステム利用等業務委託（㈱エヌ・ティ・ティ・データ 12,047,875円）...住基ネット利用業務、住基ネット運用支援業務、住基ネットシステム保守業務						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
予算額		25,380	24,834	23,653	19,423	14,521	13,422	13,049
決算額（29年度は見込み）		24,214	21,802	20,480	18,600	13,502	12,746	13,049
実績の推移	事項名（29年度は見込み）	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	住民基本台帳カード発行枚数	2,845	2,382	2,927	2,823	1,628	-	-

予算・決算の内訳								
平成27年度（決算）			平成28年度（決算）			平成29年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）
需用費	住民基本台帳カード	126	需用費	住民票コード通知用封筒	59	需用費	住民票コード通知用封筒	60
役務費	住基カード発行照会用郵送料	803	役務費	コンビニ交付証明発行手数料	544	役務費	コンビニ交付証明発行手数料	941
委託料	住基ネット運用支援等	12,482	委託料	住基ネット運用支援等	12,143	委託料	住基ネット運用支援等	12,048
使用料等	住基カード発行システム賃借料	91						

	勘定科目			勘定科目	勘定科目			
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額	
行政コスト計算書	行政費用	給与関係費		14,491	行政収入	地方税		0
		物件費		12,746		国庫支出金		0
		維持補修費		0		都支出金		0
		扶助費		0		分担金及び負担金		0
		補助費等		0		使用料及び手数料		0
		減価償却費		0		その他		0
		不納欠損・貸倒引当金繰入額		0		行政収入合計(a)		0
		賞与・退職給与引当金繰入額		1,562		行政収支差額(a)-(b)=(c)		28,799
		その他行政費用		0		金融収支差額(d)		0
		行政費用合計(b)		28,799		通常収支差額(c)+(d)=(e)		28,799
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0			
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		28,799			
備考	行政費用は、給与関係費と委託料としての物件費が主である。							

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	本人確認情報の利用実績	812,363					各種行政機関等における本人確認情報の利用件数
	特例転出の件数	694	752	1,043	1,200	2,000	住民基本台帳カード及びマイナンバーカードを利用した特例転出
	特例転入の件数	536	551	828	800	1,400	住民基本台帳カード及びマイナンバーカードを利用した特例転入

問題点・課題	住民基本台帳カードの新規交付は終了したが、有効期限が残っているカードを所有している住民も多い。期限が切れた際には、新たに住民基本台帳カードの発行や多目的利用の新規登録をすることは出来ないため、必要な場合にはマイナンバーカードの申請を促す必要があるが、マイナンバーカードは申請から交付までに約1~2か月かかるため、一時的に利用できない期間が発生する場合がある。
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策		
平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
広報に加え、窓口の有効期限を迎える住民が来た際には、必要な場合に早めにマイナンバーカードの申請をするように案内をする。	広報に加え、窓口の有効期限を迎える住民が来た際には、必要な場合に早めにマイナンバーカードの申請をするように案内した。	引き続き、窓口の有効期限を迎える住民が来た際には、必要な場合に早めにマイナンバーカードの申請をするように案内する。
カードの期限が切れると多目的の機能も無くなるため、多目的利用の登録をしている区民へカードの切り替え促す通知を送付する。	毎月初旬に、多目的利用登録をされていて翌月中にカードの期限が切れる区民にカード切替を促す通知を送付した。	引き続き毎月初旬に、多目的利用登録をされていて翌月中にカードの期限が切れる区民にカード切替を促す通知を送付する。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
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。

議(要)質(問)状	・平成20年予特 「住基カードの共用化による改革の可能性について」
-----------	-----------------------------------

事務事業分析シート（平成29年度）

No1

主要事業	事務事業コード	04-02-07	戦略プラン	協働	業務	財務	人事
事務事業名	マイナンバー運営	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	飯田	担当者名	篠原 内線 3738
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（29年度）	01-05-01	マイナンバー運営					
事務事業の種類	新規事業（29年度 28年度）		建設事業	それ以外の継続事業			
開始年度	昭和	平成	27年度	根拠	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 他		
終期設定	有 無		年度	法令等			
実施基準	法令基準内		都基準内	区独自基準	計画区分	計画	非計画
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				
	施策	02	窓口サービス等の充実				
目的	国民一人ひとりに「個人番号」を付番し、社会保障、税、災害対策等の異なる機関や分野に存在する個人情報を照合する機能を持つシステムを運用して、同一人の情報を迅速に紐付ける仕組みを社会基盤（インフラ）として構築することにより公平・公正で、社会保障がきめ細やかかつ的確に行われ、行政に過誤や無駄のない、国民にとって利便性の高い社会の実現を目指すことを目的とする。						
対象者等	全区民						
内容	(1) 個人番号の生成・指定・通知 (2) 通知カードの交付 (3) 法令等で定める行政機関等への本人確認情報の提供 (4) 転入・転居処理時の記載内容変更 (5) 個人番号カード（マイナンバーカード）の交付・多目的利用						
経過	平成25年5月31日 「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」番号関連四法公布 「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律 「地方公共団体情報システム機構法」 「内閣法等の一部を改正する法律」 平成27年10月 個人番号の付番及び番号通知カードの送付開始 平成28年1月 個人番号利用、個人番号カード（マイナンバーカード）の交付開始 平成28年5月31日 総務省通知「マイナンバーカード交付計画の策定」について発出						
必要性	法定受託事務のため区が実施						
実施方法	（2一部委託）（直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員） ・マイナンバーコールセンター等業務委託（りらいあコミュニケーションズ(株) 78,142,760円）等						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
予算額			0	0	207,750	251,316	237,212	
決算額（29年度は見込み）			0	0	152,371	200,350	237,212	
実績の推移	事項名（29年度は見込み）	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度

予算・決算の内訳								
平成27年度（決算）			平成28年度（決算）			平成29年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）
職員手当等	時間外手当	6,871	報酬・共済費	非常勤職員報酬・社会保険料等	15,394	報酬・共済費	非常勤職員報酬・社会保険料等	15,518
需用費	消耗品購入	189	職員手当等	時間外手当	5,314	職員手当等	時間外手当	8,004
役務費	労働者派遣、郵送料	14,358	需用費	消耗品購入	376	需用費	消耗品購入	491
委託料	コールセンター等業務委託	57,356	役務費	労働者派遣、郵送料	45,646	役務費	労働者派遣、郵送料	75,811
使用料等	マイナンバー窓口賃借料	3,678	委託料	コールセンター等業務委託ほか	87,475	委託料	コールセンター等業務委託ほか	85,181
備品購入費	マイナンバー窓口用什器ほか	11,998	使用料等	マイナンバー窓口賃借料ほか	12,268	使用料等	マイナンバー窓口賃借料ほか	11,543
負担金補助等	J-LIS負担金ほか	57,921	負担金補助等	J-LIS負担金ほか	33,877	負担金補助等	J-LIS負担金ほか	24,751

	勘定科目			勘定科目	勘定科目		
	27年度	28年度	差額		27年度	28年度	差額
行政コスト計算書	行政費用			行政収入			
	給与関係費		52,203	地方税		0	
	物件費		145,765	国庫支出金		49,721	
	維持補修費		0	都支出金		0	
	扶助費		0	分担金及び負担金		0	
	補助費等		33,877	使用料及び手数料		1,043	
	減価償却費		0	その他		0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	行政収入合計(a)		50,764	
	賞与・退職給与引当金繰入額		5,628	行政収支差額(a)-(b)=(c)		186,710	
	その他行政費用		0	金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		237,474	通常収支差額(c)+(d)=(e)		186,710		
特別費用(g)		0	特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	当期収支差額(e)+(h)		186,710		
備考	行政費用は給与関係費と委託料としての物件費が多くを占めている。行政収入の主なものは、通知カード・個人番号カード事業費等の補助金である。						

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		26年度	27年度	28年度	29年度見込み	目標値(38年度)	
標	マイナンバーカード発行数(枚)		1,637	17,764	20,000	20,000	
	マイナンバーカード累計発行数(枚)		1,637	19,401	39,401	150,000	目標値は、総務省発表の数値
	勸奨通知発送枚数(通)		0	0	25,000	30,000	マイナンバーカード申請を促す通知の発送通数

問題点・課題	<p>マイナンバーカードの初回交付手数料が無料であることから、制度発足直後は大幅に申請が増加したが、システム障害に起因する全国的な交付の遅れが生じることとなったことから、引き続き、J-LISの取り組みに注意する必要がある。</p> <p>総務省の交付目標と比較して、申請件数は全国的に鈍化していることから、国と連携して普及促進策を検討する必要がある。</p> <p>自治体での情報連携や、マイナポータル運用開始(平成29年7月試行、10月本格運用)に伴うマイナンバーカードの利用が見込まれるため、引き続き、国の動向に注意が必要。</p>
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策			
	平成28年度に取り組む具体的な改善内容	平成28年度に実施した改善内容および評価	平成29年度以降に取り組む具体的な改善内容
	マイナンバーカードの滞留分の解消と交付促進	マイナンバーカード交付通知書の滞留分発送処理について、平成28年8月に解消。また、通知済み未交付カードの対象者に勸奨通知を発送した。	マイナンバーカードの普及促進を目的として、自動交付機利用者向けに、取得勸奨通知を3ヵ年計画で発送する。
	交付に際しては、本人確認を厳格に実施し、正確かつ迅速に事務処理を行う。	厳格な本人確認を確保しつつ、窓口の拡充策、レイアウト変更等により、正確かつ迅速な事務処理に努めた。	交付に際して、本人確認を厳格に実施し、正確かつ迅速に事務処理を行う。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
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。

況議(要質問)状	H28.6.9総務企画委「マイナンバーで情報を一元管理できるようになるか」
	H28.6.29総務企画委「新たにマイナンバーを収集して事務をする時、マイナンバーの収集に同意しないということで、事務手続きが進まない場合、区民にとって不便になるのではないか」