

施策分析シート（平成29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	上田 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	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		
		26年度	27年度	28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	
		26年度	27年度	28年度	29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	25,000	55,000	150,000	
	証明書自動交付サービス利用率(%)	27.20	27.19	27.90	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	58	58	65	110	200	区長への手紙等

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目	27年度	28年度	差額	勘定科目	27年度	28年度	差額
	給与関係費		621,775		地方税等		0	
	物件費		289,153		国庫支出金		54,157	
	維持補修費		1,131		都支出金		717	
	扶助費		0		分担金及び負担金		0	
	補助費等		37,666		使用料及び手数料		101,743	
	減価償却費		4,199		その他		3,443	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0		行政収入合計(a)		160,060	
	賞与・退職給与引当金繰入額		69,119		行政収支差額(a)-(b)=(c)		862,984	
	その他行政費用		0		金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		1,023,044		通常収支差額(c)+(d)=(e)		862,984		
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)		862,984		
貸借対照表	勘定科目	27年度	28年度	差額	勘定科目	27年度	28年度	差額
	流動資産				流動負債		46,461	
	収入未済		0		還付未済金		0	
	不納欠損引当金		0		特別区債		0	
	その他の流動資産		0		賞与引当金		29,374	
	有形固定資産		898,752		その他の流動負債		17,087	
	土地		842,433		固定負債		439,844	
	建物		162,034		特別区債		0	
	建物減価償却累計額		105,715		退職給与引当金		424,139	
	工作物等		4,259		その他の固定負債		15,705	
	工作物等減価償却累計額		4,259		負債の部合計		486,306	
	無形固定資産		0		正味財産		491,555	
	建設仮勘定		0		正味財産の部合計		491,555	
その他の固定資産		79,109		負債及び正味財産の部合計		977,861		
資産の部合計		977,861						

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。これらの利用者は年々増加傾向となっている。</p> <p>平成28年度の実績では、住民票の総発行枚数のうち18.5%（22,517件）、印鑑登録証明書の総発行枚数のうち46.5%（28,337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> <p>行政費用として物件費の割合が高く、その中でマイナンバー窓口賃借料、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50.4%と145,765千円と大きく占めている。</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>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方が、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>区役所に来庁した方が、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
29年度	30年度	
重点的に推進	重点的に推進	区民との第一線の窓口となるため、サービス向上に努める。

施策を構成する事務事業の分類						
事務事業名	事務事業No	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
		27年度	28年度	29年度	30年度	
総合相談窓口	02-01-10	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など、より充実させていく。
専門宿直員報酬	03-01-06	6,700	6,834	推進	推進	現状の規模で実施する。
法律相談	04-01-01	4,050	4,111	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。
交通事故相談	04-01-02	2,608	2,614	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。
一般相談及び各種相談	04-01-03	3,460	3,351	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。
小災害見舞事業費	04-01-14	180	105	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	2,487	2,749	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		25,806	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	4,314	4,134	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。
戸籍事務	04-02-01	1,949	1,796	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	72,680	72,616	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	41,659	41,755	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	1,445	1,354	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	1,501	1,803	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。
住民基本台帳ネットワークシステム	04-02-06	13,502	12,746	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	152,371	200,350	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		308,906	382,124			