

施策分析シート（平成28年度）

No1

| | | | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------------|-------|------------|------------|
| 施策名 | 窓口サービス等の充実 | 施策No | 14-02 | 部課名 | 区民生活部戸籍住民課 |
| | | | | 課長名 | 飯田 内線 2350 |
| 関連部課名 | 総務企画部秘書課、管理部経理課、区民生活部区民課・地域振興課 | | | | |
| 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 庁舎入口に総合相談窓口を設置し、適切なお案内によりお客様満足度の向上を図る。戸籍住民課窓口の夜間延長・休日開庁や区民事務所での幅広いサービスの実施、区民相談所での丁寧な対応等、窓口サービスのレベルアップにより区民から信頼される区政を目指す。

| 指 | 幸福実感指標名 (5段階評価) | 指標の推移 | | | 指標に関する質問文 |
|---|--------------------|-------|------|--|-----------|
| | 25年度 | 26年度 | 27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 |
|---|-----------------------|-------|------|---------|-----------|-------|-------------------------------------|
| | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度見込み | 目標値(28年度) | | |
| ① | 区民事務所利用率 (住民票発行：%) | 39.5 | 36.4 | 37.8 | 40.0 | 40.0 | 区民事務所処理率 区民事務所件数/区全体件数 |
| ② | マイナンバーカード発行数 (枚) | — | — | 1637 | 20000 | 20000 | H28年4月～5月の実績から算出 |
| ③ | 住基カード発行枚数 | 2927 | 2823 | 1628 | — | — | 住民基本台帳カードの発行枚数 平成27年12月28日新規交付終了 |
| ④ | 窓口の夜間延長の取扱件数 | 2231 | 2661 | 2396 | 2600 | — | 戸籍住民課来庁者数 夜間延長（毎週水曜日） |
| ⑤ | 窓口の休日開庁日の取扱件数 | 4521 | 4678 | 4806 | 4900 | — | 戸籍住民課来庁者数 休日開庁日（第2・4日曜日） |

現状と課題（指標分析）

- ・窓口の夜間延長及び休日開庁については、導入から一定期間が経過し、確実に区民に定着してきている。マイナンバーカードについても第2・第4日曜日の発行を実施している。
- ・区民の利便性の向上のため、住民票の写し等のコンビニ交付サービスの周知と拡大を図り、併せて、マイナンバーカードの交付促進のための体制について検討していく。

今後の方向性

《今までの成果及び指標分析を踏まえて》

- ・窓口の夜間延長、休日開庁が区民に定着するとともに、休日開庁の取扱件数が、平日の取扱件数を超える場合が多くなっている。安定したサービスが提供できるように、利用実績・費用対効果等を検証し、夜間延長・休日の執行体制を見直していく。
- ・自動交付機は、コンビニ交付サービスとサービス内容が重複するため、両者の利用実績・費用対効果を検証しながら、継続して適正配置の検討を行う。
- ・国の動向を注視しながら、マイナンバーカードの普及促進について検討していく。

| 施策の分類 | | 分類についての説明・意見等 |
|--------|--------|-----------------------------|
| 28年度 | 29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 |
| | | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | |
| 総合相談窓口 | 01-02-10 | 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 | 02-01-06 | 6,724 | 6,700 | 継続 | 推進 | 現状の規模で実施する。 |
| 法律相談 | 03-01-01 | 4,069 | 4,050 | 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 | 03-01-02 | 2,522 | 2,608 | 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 | 03-01-03 | 7,146 | 3,460 | 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 | 03-01-09 | 182 | 180 | 推進 | 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 | 03-01-10 | 2,563 | 2,487 | 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。 |
| 戸籍事務 | 03-02-01 | 4,718 | 1,949 | 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 | 03-02-02 | 72,745 | 72,680 | 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 | 03-02-03 | 56,943 | 41,659 | 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 | 03-02-04 | 1,466 | 1,445 | 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 | 03-02-05 | 1,816 | 1,501 | 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 | 03-02-06 | 18,600 | 13,502 | 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 | 03-02-07 | 0 | 152,371 | 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。 |
| 管理費(区民事務所) | 03-03-06 | 25,845 | 26,341 | 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を行う。 |
| 運営費(区民事務所) | 03-03-07 | 4,307 | 4,314 | 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。 |
| 営繕費(区民事務所) | 03-03-08 | 39,719 | 1,006 | 継続 | 継続 | 幅広いサービスを行う窓口を有する施設として必要な修繕を実施する。 |
| 合 計 | | 249,365 | 336,253 | | | |

