

事務事業分析シート（平成27年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-01	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
			担当者名	大森、板倉
			課長名	内線
				2356・2353
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27年度）	01-01-01	戸籍事務費		
事務事業の種類	○新規事業（○27年度 ○26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
終期設定	○有 ●無 年度		法令等	等に関する法律、住民基本台帳法 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	Ⅶ 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3月22日 届出(婚姻・協議離婚・養子縁組・養子離縁)について、届出人等の本人確認実施 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			
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サービス)…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	項目	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
		予算額	5,700	10,035	7,105	7,259	5,997	5,188
①決算額(27年度は見込み)		4,922	6,709	6,517	6,438	5,174	4,718	2,503
②人件費等		121,349	109,700	105,753	64,155	81,612	79,881	
③減価償却費			44,431	47,272	47,650	37,619	37,972	
【事務分担当】(%)		1,630	1,530	1,520	1,477	1,113	1,168	
合計(①+②+③)		126,271	160,840	159,542	118,243	124,405	122,571	2,503
特定財源	国							
	都	183	178	192	189	0		
	その他	32,080	32,241	31,997	7,264	5,174	5,518	2,785
一般財源		94,008	128,421	127,353	110,790	119,231	117,053	-282
実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	届出事件数	12962	12549	12472	12165	12127	11985	12000
	戸籍処理事件数	4537	4156	4147	3946	3819	3799	4000
	諸証明件数	101948	103310	104252	102785	101680	104063	105000
	本籍数	94749	94413	94106	93937	93641	93421	93421

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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・共済費	戸籍事務嘱託員（1名）	2,353	報酬	戸籍事務嘱託員（1名）	2,243	需用費	物品及び図書購入・雑誌購読	1,187
需用費	図書購入・雑誌購読	1,092	共済費	戸籍事務嘱託員（1名）	322	役務費	本人確認通知郵送料・他	484
備品購入費	窓口レジスター・契印綴じ機	585	需用費	物品及び図書購入・雑誌購読	917	委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	311
使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	443	役務費	本人確認通知郵送料・他	461	使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	456
役務費	本人確認通知郵送料・他	455	委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	255	負担金補助等	事務協議会分担金	65
委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	180	使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	455			
食糧費・負担金	戸籍現地指導員・事務協議会分担金等	66	負担金補助等	事務協議会分担金	65			

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
		24年度	25年度	26年度	27年度 見込み	目標値 (28年度)	
①	戸籍届出処理数（件）	3946	3819	3799	4000		
②	戸籍謄本等交付件数（件）	102785	101680	104063	105000		
③							

（問題点・課題分析）	<p>本人確認が法制化されて以降、区においても、不正な手段による戸籍謄本等の請求及び戸籍の届出を防止するため、請求者の資格・請求事由等について、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い、さらに迅速かつ効率的な事務処理ができるよう、検討し改善を図っていく。</p>
	<p>（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）</p>
他区の実況	

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	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。	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。	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。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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（会質問状）	・平成21年一定 「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」
----------	---

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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）
委託料	戸籍システム等運用支援	60,645	需用費	証明書発行用消耗品	1,112	需用費	証明書発行用消耗品	1,468
使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	12,174	委託料	戸籍システム等運用支援	59,315	委託料	戸籍システム等運用支援	59,315
需用費	証明書発行用消耗品	1,105	使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	12,318	使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	12,319

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
		24年度	25年度	26年度	27年度 見込み	目標値 (28年度)	
①	戸籍の編製に要する日数（日）	2-3	2-3	2-3	2-3	2-3	システム化以前は7日
②	証明書の発行に要する時間（分）	7	7	7	7	5	システム化以前は12分
③							

（問題点・課題 指標分析）	システムの稼働状況に合わせて、事務処理方法の変更や、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の効果をあげることができた。今後は、管轄法務局とも連携を図りながら、正確、迅速、個人情報の保護の強化に一層取り組んでいく必要がある。
	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26年度に取り組む 具体的な改善内容	平成26年度に実施した 改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む 具体的な改善内容
①	戸籍入力業務及び郵送請求業務等の業務委託に関して、総合評価型の選定方式により、適正な受託事業者の選定を行う。	近隣区にて生じた労働局による業務委託への是正指導の状況等を注視し、現行の業務委託範囲について点検を行った。	確実な個人情報保護と、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。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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。

況議会 (要質問状)	
---------------	--

事務事業分析シート（平成27年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-03	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
		担当者名	大森・鈴木	内線
				2353・2362
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27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（○27年度 ○26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の
終期設定	○有 ●無 年度		法令等	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	Ⅶ 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	（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）…フロアマネージャー業務、郵送業務、住民記録システム入力業務			

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
		予算額	19,813	19,943	20,120	35,001	32,594	57,451
①決算額（27年度は見込み）		17,973	19,451	19,404	34,536	31,728	56,943	42,693
②人件費等		67,601	71,314	71,634	24,370	93,903	68,760	
③減価償却費			32,921	33,899	42,548	46,340	34,656	
【事務分担量】（%）		1,040	1,115	1,090	1,319	1,371	1,066	
合計（①+②+③）		85,574	123,686	124,937	101,454	171,971	160,359	42,693
特定財源						3,795	3,417	3,367
国								
都		368	369	369	372	478	475	478
その他		15,959	17,866	18,070	19,612	21,614	18,709	21,656
一般財源		69,247	105,451	106,498	81,470	146,084	137,758	17,192
実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	世帯数	95146	96063	96905	106082	107341	109012	110000
	人口	188129	189441	190290	206749	207652	209361	210000
	住民票交付件数	114461	111827	111421	120141	138193	160312	150000
	転入・転出・転居処理件数	22238	21508	21676	26329	28890	30324	29000

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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）
委託料	戸籍システム等運用支援	14,519	報酬	戸籍住民課事務嘱託員（5名）	13,258	賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	576
報酬・共済費	戸籍住民課事務嘱託員（5名）	14,111	共済費	戸籍住民課事務嘱託員（5名）	1,918	需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,870
需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,344	賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	568	役務費	住基事務用郵送料	811
賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	424	旅費	非常勤職員旅費	0	委託料	住記システム運用支援委託等	38,406
役務費	住基事務用郵送料	299	需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,439	使用料等	デジタル複合機	30
使用料等	デジタル複合機	29	役務費	住基事務用郵送料	437			
旅費	非常勤職員旅費	2	委託料	住記システム運用支援委託等	38,294			

指 標	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
		24年度	25年度	26年度	27年度 見込み	目標値 (28年度)	
①							
②							
③							

（問題点・課題） （指標分析）	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・マイナンバー（個人番号）制度の導入やDV被害者への対応等、新たに生ずる行政需要に対応する人員体制の検討が必要である。
	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26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	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。	待合フロアに音声案内がある発券機、モニターを設置するなど、来庁者が利用しやすい窓口となるよう努めた。	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。
②	業務委託に関して、総合評価型の選定方式により、適正な受託事業者の選定を行う。	近隣区にて生じた労働局による業務委託への是正指導の状況等を注視し、現行の業務委託範囲について点検を行った。	個人番号制度の実施により新たに開始となる窓口業務を含め、業務委託範囲について再検討をする。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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。

況議会 （要質問 状）	平成24年二定 平成27年予特	「住民基本台帳に移行されない外国人住民について」 「繁忙期の待ち時間について」
-------------------	--------------------	--

事務事業分析シート（平成27年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-04	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○人事
事務事業名	印鑑登録事務	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名
		担当者名	大森・鈴木	内線
				2353・2362
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27年度）	01-02-01	印鑑登録事務費		
事務事業の種類	○新規事業（○27年度 ○26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	根拠法令等	荒川区印鑑条例・同施行規則
終期設定	○有 ●無	年度		
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	VII	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	権利義務関係の証書に印鑑を押印するわが国の慣習を踏まえ、区民からの申請に基づき印鑑を登録し、登録した印鑑の印影であることを公証することを目的とする。これにより、不動産の売買、登記、自動車の売買・登録、公正証書の作成等重要な権利義務の発生、変更を伴う行為において、当該印鑑を押印してある文書の真正性を担保し、取引の安全に資する。			
対象者等	住民基本台帳に記載されている区民（15歳未満の者・成年被後見人を除く）			
内容	(1) 印鑑登録申請の受付 (2) 印鑑登録原票の作成 (3) 印鑑登録申請者宛て照会書の送付、保証人による印鑑登録時のお知らせの送付 (4) 印鑑登録証の交付 (5) 印鑑登録証明書の交付			
経過	昭和50年10月1日 印鑑登録証明書の発行を直接証明方式から間接証明方式に変更 昭和60年4月1日 出張所とのオンライン化による印鑑登録・証明書の交付開始 ※日本人のみ 平成8年11月5日 印鑑登録証明書自動交付システム稼働 ※日本人のみ 平成10年12月1日 区民事務所でのファクシミリによる外国人印鑑登録証明書交付開始 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16年7月1日 荒川区印鑑条例の改正により印鑑登録申請時の本人確認を厳格化 平成20年5月1日 住民基本台帳法の改正にあわせて、本人確認の際に確認書類の写しを保管するよう、より厳格化した。 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27年1月5日 基幹システム（印鑑登録システム）の更改			
必要性	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。			
実施方法	（1直営） （直営の場合 ●常勤 ●非常勤 ○臨時職員）			

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
		予算額	2,043	2,026	1,714	1,673	1,657	1,712
①決算額（27年度は見込み）		1,614	1,729	1,620	1,579	1,483	1,466	1,801
②人件費等		51,144	56,959	58,531	20,239	46,387	44,321	
③減価償却費			19,173	24,103	31,302	21,497	22,464	
【事務分担量】（%）		635	660	690	970	636	691	
合計（①+②+③）		52,758	77,861	84,254	53,120	69,367	68,251	1,801
特定財源								
国								
都								
その他		6,291	8,547	8,284	8,169	1,483	1,661	1,803
一般財源		46,467	69,314	75,970	44,951	67,884	66,590	-2
実績の推移								
事項名		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
印鑑登録者数		111794	112113	112273	117282	117330	117496	117500
（別掲）外国人		4231	4232	4256	4681	4887	4987	5000
印鑑証明交付件数		68119	65883	64385	68431	65780	62530	63000
（別掲）外国人		4287	3860	3153	-	-	-	-

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	印鑑登録証兼あらかわ区民カード	731	需用費	印鑑登録証兼あらかわ区民カード	781	需用費	印鑑登録証兼あらかわ区民カード	977
役務費	印鑑登録照会用郵券（区民事務所分）	379	役務費	印鑑登録照会用郵送料	685	役務費	印鑑登録照会用郵送料	824
役務費	印鑑登録照会用郵送料	373						

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
		24年度	25年度	26年度	27年度 見込み	目標値 (28年度)	
①	自動交付機の利用が可能な登録証の割合（％）	60.4	62.4	64.1	64.0	64.0	外国人住民を含む
②							
③							

（問題点・課題分析）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	虚偽の届出の防止に努めつつ、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。	身分証明書の提示等により、本人確認をより厳格に行い、事務処理を正確に行うよう努めた。	虚偽の届出の防止に努めつつ、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。
②	証明書自動交付サービスの利用促進に努める。	随時、HP等により広報している。	個人番号カード（IC）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検討する。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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 会 質 問 状 ）	
-----------------------------------	--

事務事業分析シート（平成27年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-05	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○人事
事務事業名	自動交付機運営	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名 飯田
		担当者名	大森・小西	内線 2353
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27年度）	01-03-01	自動交付機運営		
事務事業の種類	○新規事業（○27年度 ○26年度）		○建設事業	●それ以外の継続事業
開始年度	○昭和 ●平成 4年度		根拠	証明書自動交付機の利用に関する規則、荒川区
終期設定	○有 ●無 年度		法令等	印鑑条例・同施行規則
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	Ⅶ 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	証明書自動交付機により、開庁時間内のほか、閉庁している平日の夜間や土曜日、日曜日、祝日においても住民票の写し及び印鑑登録証明書を発行することにより、区民サービスの向上と事務の効率化を図ることを目的とする。			
対象者等	住民基本台帳に記載されている区民（15歳未満の者及び成年被後見人を除く）			
内容	(1)利用者識別カードの発行 ①あらかわ区民カード（平成4年7月～／住民票用／手数料無料） ②あらかわ区民カード兼印鑑登録証（平成8年11月～／住民票・印鑑証明書用／手数料50円） ③住民基本台帳カード（平成16年6月～／住民票・印鑑証明書用／カード発行手数料500円） (2)住民票の写し及び印鑑登録証明書の発行 ①利用者識別カード及び4桁の暗証番号の入力により、住民票及び印鑑証明書を発行する。 ②自動交付機設置台数 7台（本庁、区民事務所4か所、ムーブ町屋、巣鴨信金西日暮里支店 各1台） ③利用時間 全日…午前8時30分から午後8時まで （※巣鴨信金 土・日・祝日は午前8時30分から午後5時まで） （※ムーブ町屋 全日午前9時から） ④手数料 住民票及び印鑑証明書いずれも1通300円			
経過	平成4年9月1日 週休2日制の実施に伴い、住民票自動交付システム稼働 平成7年 印鑑登録証明書の自動交付実施のため、印影データ再セットアップ（自動交付機の印刷機器がレーザープリンタのため、印影データをFAX形式からOCR形式に変更）新印鑑システムの導入 平成8年11月5日 印鑑登録証明書自動交付システム稼働 ※日本人のみ 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18年4月1日 自動交付機の利用時間を延長 平成22年3月29日 南千住区民事務所に、自動交付機1台設置（計10台） 平成24年7月9日 外国人住民への自動交付サービス開始 平成25年3月31日 南千住西部ひろば館、南千住東部石浜ひろば館の自動交付機2台廃止（計8台） 平成26年3月31日 東尾久ひろば館の自動交付機1台廃止（計7台） 平成27年1月 証明書自動交付機（全7台）を更新			
必要性	区民サービスの向上と事務の効率化を図るため。			
実施方法	（一部委託） （直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員） 区民事務所自動交付機機械警備委託（セントラル警備保障株） ムーブ町屋・巣鴨信用金庫自動交付機機械警備委託（総合警備保障株）			

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	項目	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
		予算額	7,882	11,109	10,798	10,995	2,569	2,218
①決算額（27年度は見込み）		7,042	10,402	10,791	10,472	2,245	1,816	1,537
②人件費等		13,845	13,359	13,794	4,657	11,919	12,351	
③減価償却費			4,648	5,909	7,887	5,814	6,502	
【事務分担量】（%）		170	160	190	244	172	200	
合計（①+②+③）		20,887	28,409	30,494	23,016	19,978	20,669	1,537
特定財源	国							
	都							
	その他	14,059	13,700	13,647	6,342	6,081	2,304	1,565
一般財源		6,828	14,709	16,847	16,674	13,897	18,365	-28
実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	住民票交付機発行数	17597	17496	17449	18014	21392	19491	20000
	利用割合（%）	18.1	18.5	18.5	17.5	17.8	17.1	17.0
	印鑑証明書交付機発行数	29265	28169	28042	28371	28095	27404	27000
利用割合（%）	43.2	42.8	43.6	42.5	42.7	43.9	42.9	

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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）
委託料	自動交付機機械警備委託	1,952	需用費	自動交付機用トナー	398	需用費	自動交付機用トナー	270
需用費	自動交付機用トナー	243	委託料	自動交付機機械警備委託	1,368	委託料	自動交付機機械警備委託	1,217
負担金補助等	巣鴨信用金庫設置スペース負担金	50	負担金補助等	巣鴨信用金庫設置スペース負担金	50	負担金補助等	巣鴨信用金庫設置スペース負担金	50

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
		24年度	25年度	26年度	27年度 見込み	目標値 (28年度)	
標	① 自動交付機利用率（住民票）（%）	19.7	20.4	19.8	19.5	19.5	交付機発行数/（総発行枚数－郵送請求分）【有料分】
	② 自動交付機利用率（印鑑証明書）（%）	42.5	42.7	43.9	43.0	43.0	交付機発行数/総発行枚数
	③ 自動交付機による1枚あたりの経費（住民票・印鑑証明書）（¥）	719	269	264			開発費＋運営費/総発行枚数

（問題点・課題分析）	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年1月から交付される個人番号カードの普及に合わせて、自動交付機用磁気カードから個人番号カードへと誘導し、コンビニ交付利用率を向上させ自動交付機からサービスをシフトさせる必要がある。 現行の自動交付機は、開庁時間帯の混雑緩和を担っている部分もあるが、コンビニ交付との二重コスト解消に向け、段階的な削減を検討する必要がある。
	他区の実況 （実施 14 区 未実施 8 区 不明 0 区） <自動交付機設置区・14区> 中央・文京・台東・江東・世田谷・渋谷・杉並・豊島・板橋・江戸川・港・練馬・新宿・葛飾

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	コンビニ交付サービスへとシフトするための課題について、整理・解消を検討していく。	住民基本台帳カード及び印鑑登録証から個人番号カードへの切替が促進されるよう個人番号カードの仕様を検討中。	個人番号カード（IC）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。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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年一定 「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27年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-06	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
		担当者名	大森・鈴木	内線
				2353・2362
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27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（○27年度 ○26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	Ⅶ 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) 転入通知情報の送受信 (5) 住民票の写しの広域交付 (6) 転入手続の特例処理 (7) 住民基本台帳カードの交付・多目的利用			
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次稼働（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働（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4月20日 住基法施行規則の一部改正及び住基カードに関する技術的基準の一部改正により、住基カードのセキュリティ機能が強化 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			
必要性	住民基本台帳法に定められた制度で、今後の電子政府・電子自治体を支える必要不可欠な制度である。			
実施方法	（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運用支援委託（㈱エヌ・ティ・ティ・データ）…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	国 都 その他	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
		予算額		21,335	25,792	25,380	24,834	23,653
①決算額（27年度は見込み）		20,839	25,650	24,214	21,802	20,480	18,600	14,761
②人件費等		2,443	3,488	2,541	0	32,288	24,949	
③減価償却費			1,162	933	0	14,466	11,704	
【事務分担当】（%）		30	40	30	0	428	360	
合計（①+②+③）		23,282	30,300	27,688	21,802	67,234	55,253	14,761
特定財源								
一般財源		1,287	1,230	1,262	1,227	1,282	4,664	5,923
		21,995	29,070	26,426	20,575	65,952	50,589	8,838
実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	住民基本台帳カード発行枚数	2862	2827	2845	2382	2927	2823	1800

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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）
委託料	住基ネット運用支援等	11,128	需用費	住民基本台帳カード	4,792	需用費	住基カード用保護ケース	416
需用費	住民基本台帳カード	4,820	役務費	住基カード発行照会用郵送料	1,039	役務費	住基カード発行照会用郵送料	1,474
使用料等	住基カード発行システム賃貸借	3,040	委託料	住基ネット運用支援等	12,647	委託料	住基ネット運用支援等	12,749
役務費	住基カード発行照会用郵送料	1,403	使用料等	住基カード発行システム賃貸借	122	使用料等	住基カード発行システム賃貸借	122
役務費	コンビニ交付発行手数料	89						

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
		24年度	25年度	26年度	27年度 見込み	目標値 (28年度)	
①							
②							
③							

（問題点・課題）	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバー（個人番号）制度導入に伴い、平成27年10月に個人番号が通知され、平成28年1月から個人番号カードが交付される。個人番号カードは、公的な身分証明書となるだけでなく、インターネット等での官民様々な手続での利用が検討されており、住基カードと比較して利便性が高いものである。 個人番号カードの交付手数料（初回）は無料であり、住基カードより大幅に申請が増加すると予想され、申請数の予測、必要機器の増設、受付場所の拡大等を検討する必要がある。 個人番号カードの発行は「地方公共団体情報システム機構」への一括委託となるが、申請から交付までに2～3週間を要する予定であり、この間、証明書コンビニ交付サービス等を一時的に利用できない可能性がある。
	他区の実況 （実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区） <住民基本台帳カード多目的利用サービスの導入状況> ・証明書自動交付サービス（10区：台東・文京・江戸川・渋谷・世田谷・江東・港・練馬・新宿・葛飾） ・証明書コンビニ交付サービス（6区：渋谷・葛飾・中野・足立・杉並・港）

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	マイナンバー（個人番号）制度の動向について注視しつつ、住基カードの交付やコンビニ交付サービスについて利便性をPRしていく。	自動交付サービスの利便性について窓口でのPRに努めた。また、随時、HP等により広報している。	個人番号カード（IC）の交付開始に伴い、住基カードの交付が終了するため、住民に対して分かりやすい周知に努める。
②	申請窓口での本人確認を厳格に行いながら、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。	住基カード交付における申請時の本人確認を確実にし、正確な事務処理に努めた。	住基カードの交付終了まで、引き続き、正確かつ迅速な事務処理に努め、区民に安定したサービスを提供する。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28年度	
継続	継続	住民基本台帳法に定められた制度で、電子政府・電子自治体を支える必要不可欠な制度である。

況議 （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」
--------------------------	-----------------------------------

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	カード交付等時間外勤務手当	6,913
						需用費	管理用消耗品購入等	219
						役務費	交付事務補助派遣契約手数料等	18,978
						委託料	コールセンター委託等	75,968
						使用料	カード交付場所賃借料等	8,678
						備品購入費	カード交付場所什器等	19,773
						負担金	J-LIS交付金等	72,012

指 標	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
		24年度	25年度	26年度	27年度 見込み	目標値 (28年度)	
①	個人番号カード発行数（枚）				3307	10989	住基カード無料交付団体の発行率より算出
②							
③							

（問題点・課題分析）	<ul style="list-style-type: none"> 個人番号カードの初回交付手数料が無料となることから、大幅に申請が増加する可能性があるため、交付方法について検討する必要がある。 個人番号カードの運用開始に伴い、住民基本台帳カード（電子証明書含む）の新規発行・更新が廃止となるためその旨周知する必要がある。また確定申告（e/L-tax）の時期とも重なるため関係団体の動向に注意が必要。
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26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①			住民に対してわかりやすい周知に努める。
②			交付に際しては、本人確認を厳格に行いながら、正確かつ迅速に事務処理を行う。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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。

議 会 （ 要 旨 ） 状	
---------------------------------	--

事務事業分析シート（平成27年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-08	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○人事	
事務事業名	住居表示事務費（台帳整備・街区表示）	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	飯田
		担当者名	鈴木・根本・高屋敷	内線	2300
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27年度）	01-96-96	住居表示台帳整備			
	01-96-97	街区表示板設置			
事務事業の種類	○新規事業（○27年度 ○26年度）		○建設事業	●それ以外の継続事業	
開始年度	●昭和 ○平成 38年度		根拠	住居表示に関する法律（昭和37年施行）第3・8・9条 住居表示に関する条例	
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	V	文化創造都市		
	政策	10	活気ある地域コミュニティの形成		
	施策	01	コミュニティ活性化の推進		
目的	新築等の届出に対する住居表示の付定や街区表示板の貼付等を実施し、正確な住居表示制度を保つ。				
対象者等	区民等				
内容	<p>(1) 住居表示台帳整備事務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「新築届」の受付→現地調査（委託）・住居表示付定図修正→住居番号を付定→届出者へ通知 <p>(2) 街区表示板</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各街区の角付近の建物等に街区表示板を貼付（通常1街区につき概ね4箇所） ・区内を7地区（南千住・荒川・町屋・東尾久・西尾久・東日暮里・西日暮里）に分け、1年に1地区ずつ、街区表示板の欠落箇所を調査し、欠落箇所の貼付と劣化箇所の貼り換えを実施（平成26年度は全地区の調査を実施） <p>(3) 街区案内板</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町丁名や街区番号等を表示した案内板を設置 ・街区案内板の腐食、破損及び案内内容に応じて修繕若しくは建替えを実施 				
経過	<ul style="list-style-type: none"> ・住居表示実施年月日 南千住：昭和42年5月1日、荒川：昭和43年3月1日、町屋：昭和38年6月1日 東・西尾久：昭和39年7月1日、東・西日暮里：昭和41年3月1日 ・現在の街区数：南千住308、荒川450、町屋231、東尾久324、西尾久300、東日暮里288、西日暮里280 計2,181*平成18年9月、南千住八丁目街区変更実施（1～55番街区→1～18番街区） ・街区表示板：通常1街区につき概ね4箇所貼付しているため、区内全域で約8,800箇所貼付平成2年度から、貼り替え時にローマ字表記のものを使用 ・街区案内板：平成6年度新設分から英語表記併用。平成12年度よりコンピュータ表示に変更平成18年9月の南千住8丁目新設分より英語・ハングル・中国語併記平成25年度から4ヶ年計画で適正な配置と設置基数を見直すとともに、鉄製フレームの案内板をすべてをアルミ製に取り替える。平成25年度9基撤去（現在52基）平成26年度9基撤去（現在43基） 				
必要性	法に基づく事務であり、正確な住居表示を保つため必要性は高い				
実施方法	<p>（2一部委託）（直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住居表示台帳修正業務委託 ・街区表示板欠落箇所調査委託 ・街区表示板貼付委託 ・街区案内板清掃委託 				

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	
予算額	3,572	3,426	2,735	2,616	4,643	4,922	6,766	
①決算額（27年度は見込み）	2,336	2,764	2,006	2,362	3,806	3,638	6,766	
②人件費等	4,072	5,232	9,316	8,674	8,317	8,111		
③減価償却費		1,743	3,421	3,388	3,380	3,414		
【事務分担量】（%）	50	60	110	105	100	105		
合計（①+②+③）	6,408	9,739	14,743	14,424	15,503	15,163	6,766	
特定財源								
国								
都								
その他								
一般財源	6,408	9,739	14,743	14,424	15,503	15,163	6,766	
実績の推移	事項名							
	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	
付定・変更件数	623	776	876	860	862	917	917	
住居表示証明願数	176	131	127	136	117	232	232	
街区表示板貼付枚数	409	428	468	486	501	501	0	
街区案内板設置基数	61	61	61	61	52	43	37	

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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）
委託料	街区案内板撤去・移設外	2,572	需用費	貼付用消耗品購入	16	需用費	表示板等購入	3,402
需用費	表示板等購入	692	委託料	街区案内板撤去・移設外	3,023	委託料	住居表示台帳修正業務 他	3,364
委託料	住居表示台帳修正業務	542	委託料	住居表示台帳修正業務	599			

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
		24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
①	付定・変更件数前年比（％）	98.2	100.2	100.2	100.0	100.0	今年度実績／前年度実績
②	街区案内板設置基数（基）	61	52	43	37	30	
③	アルミ製住居表示案内板率（％）	77.0	88.5	95.3	100.0	100.0	アルミ製板数／案内板総数

（問題点・課題分析）	①正確な住居表示を管理する上で、区民からの付定届と名称等変更申請の届出及び提出が欠かせないため、より多くの届出及び提出の促進を図る必要がある。
	②街区案内板の適正な管理をするとともに、劣化した鉄製フレームの旧案内板を順次アルミ製フレームへ改修していく必要がある。また「公共サインガイドライン」に沿った板面へ修正を行う必要もある。
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26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	区報及びホームページ等のメディアを更に活用し、付定届及び名称等変更申請書の提出数の促進を図る。	区報及びホームページ等のメディアによる周知により、届出件数が50件増加となった。 (26年度…862件、27年度…917件)	建築指導課と連携をすることにより、付定届及び名称等変更申請書の提出数の促進を図る。
②	届出窓口の所管の見直しを検討する。	届出窓口について、戸籍住民課への事務移管を実施。	来庁者への負担感の軽減を図る。
③	街区案内板の再配置計画に沿って、9基を削減するとともに、鉄製フレームを4基削減する。	街区案内板の再配置計画に沿って、9基の案内板を削減した。 また、鉄製フレームも4基削減した。	街区案内板の再配置計画の実施（6基削減、鉄製フレーム2基削減）。H25～27年度に移設を実施した案内板7基の盤面の改修。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28年度	
継続	継続	法令に基づく事務であり、正確な住居表示を保つため、継続して実施する。

議（要質問） 況（会質問） 状	
-----------------------	--