

施策分析シート（平成27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					
目的	来庁者が最初に接する窓口として総合相談窓口を設置し、適切な案内を行うことで、お客様満足度の向上を図る。							
指	幸福実感指標名	指標の推移			指標に関する質問文			
		24年度	25年度	26年度				
	①							
	②							
	③							
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		
		24年度	25年度	26年度	27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：%)	38.8	39.5	36.4	37.5	40.0	区民事務所処理率 区民事務所件数/区全体件数
	②	戸籍の編製に要する日数	2~3	2~3	2~3	2~3	2~3	届出書受付から証明書が発行できるまで (システム化前は5日)
	③	住基カード発行枚数	2,382	2,927	2,823	1,923	-	住民基本台帳カードの発行枚数
	④	窓口の夜間延長の取扱件数	2,083	2,231	2,661	2,610	-	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	4,054	4,521	4,678	4,817	-	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)	<p>○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。</p> <p>○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、国の個人番号カードの普及促進について検討していく必要がある。</p>							
今後の方向性	<p>《今までの成果及び指標分析を踏まえて》</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○個人番号制度導入等の大きな課題に対応し、さらに区民が利用しやすい窓口作りを進めるため、国の通知や労働関係法令等に基づき、戸籍住民課業務の民間委託を引き続き適正に実施する。</p>							

施策の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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
		25年度	26年度	27年度	28年度	
総合相談窓口	01-02-10	0	0	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	6,744	6,724	継続	継続	現状の規模で実施する。
法律相談	03-01-01	4,110	4,069	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ることから、今後も継続して実施する。
交通事故相談	03-01-02	2,518	2,522	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、継続して実施する。
一般相談及び各種相談	03-01-03	9,323	7,146	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、今後も継続的に実施する。
小災害見舞事業費	03-01-09	226	182	推進	推進	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	2,816	2,563	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	5,174	4,718	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	73,924	72,745	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	31,728	56,943	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	1,483	1,466	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	2,245	1,816	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	20,480	18,600	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。
マイナンバー運営	03-02-07	0	0	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	14,679	28,543	継続	継続	区民サービスにおける最前線の窓口として、区民事務所を維持するために、必要不可欠な経費である。
運営費(区民事務所)	03-03-07	4,067	4,307	推進	推進	区民事務所は幅広いサービスを行う最前線の窓口として役割は重要である。
営繕費(区民事務所)	03-03-08	51,455	40,203	継続	継続	区民事務所の安全性等を確保するため、施設の維持は必要である。
合 計		230,972	252,547			