

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	総合相談窓口	部課名	企画総務部秘書課	課長名	米澤貴幸
		担当者名	久保田光男	内線	2161
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）					
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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			
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	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	区役所の顔となる相談・案内窓口として、来庁者の相談に適切に応じるとともに、所管部課と協力して処理する。一方、内部的には、「区民の声」を始めとする区民の要望を受ける窓口となり各部課の施策運営、企画、立案を支援する。				
対象者等	本庁舎等への電話や来庁する全ての人				
内容	<p><ワンストップ型窓口の設置> 区民の要望・相談等に迅速かつ的確に対応するため、総合的な窓口として、本庁舎1階フロアに総合相談窓口を設置</p> <p>(1)区民要望等の受付 (2)来庁者に対する適切な案内 (3)要望等に対し、適宜・適切に処理し、政策形成に反映</p> <p>平成17年度〔108,625件（内相談13,427件）、一日平均448件 視察受入 4件、10人〕 平成18年度〔110,635件（内相談11,425件）、一日平均446件 視察受入 なし 〕 平成19年度〔117,547件（内相談 7,807件）、一日平均471件 視察受入 なし 〕 平成20年度〔107,796件（内相談 9,016件）、一日平均433件 視察受入 なし 〕 平成21年度〔101,611件（内相談 7,359件）、一日平均410件 視察受入 2件 3人〕</p> <p>本庁舎での緊急対応のため、総合相談係の全職員が上級救急救命講習を修了している。</p>				
経過	平成14年 4月 1日 本庁舎1階フロアに区長室相談係を設置 平成17年 4月 1日 組織改正に伴い、秘書課総合相談係に、名称変更 平成17年 5月 8日 テレビ電話相談サービス開始（平成21年3月末終了） 平成17年10月13日 区民ギャラリーの受付業務開始 平成19年 2月23日 受付レイアウトを変更 平成21年 4月 1日 インフォメーションディスプレイの設置 平成21年 6月 8日 受付にローカウンター設置				
必要性	来庁者が最初に接する区役所の顔として、どのような相談にも応じられる総合相談窓口は、区民満足度向上のために必要である。				
実施方法	（1直営） （直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員） ・平成14年4月1日に総合相談窓口を設置し、7名の職員により実施 ・平成15年4月1日より 9名の職員により実施 ・平成17年4月1日より10名 ・平成18年4月1日より 9名 ・平成21年7月1日より10名（常勤4名、非常勤6名）				

予算・決算額等の推移	事項名	（単位：千円）						
		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	予算額							
	決算額（22年度は見込み）							
	人件費		3,448	4,270	3,416	15,349	16,004	
	【事務分担当】（%）		540	550	540	530	608	
	合計（+）	0	3,448	4,270	3,416	15,349	16,004	0
	国（特定財源）							
	都（特定財源）							
	その他（特定財源）							
	一般財源	0	3,448	4,270	3,416	15,349	16,004	0
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	案内	91,105	95,198	99,210	109,740	98,780	94,252	
	窓口相談	11,192	13,427	10,345	6,858	8,153	6,683	
	電話相談	1,430	1,198	1,080	949	863	676	
	合計	103,727	109,823	110,635	117,547	107,796	101,611	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値（25年度）	

（問題点・課題分析）							
他区の実況	（実施区 未実施区）						

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
外部の方が参加する事業、会議等は、必ずその詳細を総合相談係に報告する。	適切な窓口案内を行うことで、お客様満足度の向上につながる。
22、23年度は、庁舎の耐震工事の影響により、駐車場の利用制限や庁舎出入り口が狭くなるなど、利用者には不便をおかけすることとなる。については、利用者の事故防止と不測の事態に備える。	来庁者が安全に当初の目的を達成することにより、区への信頼感と期待感の向上につながる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
推進	推進	総合相談窓口は、「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、具体的に区民に示す上でも不可欠なサービスである。今後も、「区民の期待に応えるコンシェルジェ」として、区政情報の漏れのない収集と的確に発信するなど、より充実させていく必要がある。

況（要旨）	議会質問状 （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
-------	---

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	専門宿直員報酬	部課名	管理部経理課	課長名	青山 敏郎
		担当者名	糸岡 芳和	内線	2 2 5 2
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	専門宿直員報酬（01-01-01）				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21年度）		建設事業	それ以外の継続事業	
開始年度	昭和 平成	63 年度	根拠	荒川区非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する	
終期設定	有 無	年度	法令等	条例、荒川区専門宿直員設置要綱	
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	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	区民サービスの向上を図るため、専門宿直員を配置し、平日の夜間及び休日等における戸籍、住民票、各種証明書などの申請受付や交付事務を行う。				
対象者等	平日の夜間及び休日等における戸籍、住民票、各種証明書などの申請書提出者、交付申請者				
内容	<p>1 職務 文書の收受及び急施を要する文書の発送に関する事務 平日電話で申込みのあった「住民票の写し」「住民税課税・非課税・納税証明書」「国民健康保険資格取得・喪失・保険料納付済証明書」「戸籍謄・抄本」「年金の現況届の証明書」「印鑑登録証明書」の交付に関する事務 「住民票の写し」「住民税課税・非課税・納税証明書」「国民健康保険資格取得・喪失・保険料納付済証明書」「戸籍謄・抄本」「年金の現況届の証明書」「印鑑登録証明書」の申請受付に関する事務 「出生届」「死亡届」「婚姻届」「離婚届」等の届出書の受領に関する事務 火葬許可書の発行に関する事務 国民健康保険証紛失者の急病・事故等に関する事務 来庁者の応接に関すること。 災害（小火災含む）発生時に、防災課長の指示により防災業務に従事すること。 前各号に定めるもののほか経理課長が指示する事務</p> <p>2 身分等 地方公務員法第3条第3項第3号及び荒川区非常勤職員規則に定める非常勤職員 勤務時間は、4週を平均して1週につき約29時間（午後5時15分から翌朝8時30分） 任用期間は、4月1日から翌年の3月31日まで 報酬及び費用弁償については、荒川区非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する条例及び同条例施行規則に定めるところによる。</p>				
経過	昭和63年度 職員の輪番制による宿日直制度を廃止し、専門宿直員制度を実施 平成4年7月 完全土曜閉庁に伴い、2人から3人に増員し、業務の拡大を図る。 （毎週土曜日、午前9時から12時まで区民サービスコーナー設置） 平成18年11月 窓口延長・毎週水曜日17:15～19:00(平成18年7月から試行) 平成20年4月 日曜日開庁・毎月第2・第4日曜日9:00～12:00(平成19年10月から試行)				
必要性	区民サービスの向上の観点から必要不可欠である。				
実施方法	（ 1直営 ） （ 直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員 ） 専門宿直員は、本庁舎の警備業務を受託した業者から推薦された者に対して委嘱を行う。				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
予算額		6,732	6,268	6,988	7,139	7,139	7,139	7,139
決算額（22年度は見込み）		6,719	6,268	7,139	6,736	6,736	6,736	7,139
人件費				427	854	847	814	
【事務分担量】（%）				5	10	10	10	
合計（+）		6,719	6,268	7,566	7,590	7,583	7,550	7,139
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源		6,719	6,268	7,566	7,590	7,583	7,550	7,139
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	報酬（月額）	175,500	174,100	174,100	178,300	178,300	178,300	178,300
	付加報酬（年額）	400,225	0	345,416	317,484	317,484	317,484	720,000
	人員	3	3	3	3	3	3	3
	取扱件数	1,910	1,904	3,069	3,211	3,115	3,171	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	報酬（月額）	非常勤職員報酬	6,419	非常勤職員報酬	6,419	非常勤職員報酬	6,419
	付加報酬	317	付加報酬	317	付加報酬	720	

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
標							

（問題点・課題分析）	
他区の実況	（ 実施 区 未実施 区 ）

問題点・課題の改善策検討		
	平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
継続	継続	現状の規模で実施する。

議会議決要旨（要旨）	
------------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	法律相談	部課名	区民生活部区民課	課長名	正木良一
		担当者名	岩佐勝美	内線	2511
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	法律相談（01-04-01）				
事務事業の種類	新規事業（21年度 20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 荒川区法律相談取扱要綱	
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	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	一般相談及び各種相談では対応できない区民の法律に関わる専門的な相談について、弁護士が相談を受け、指導・助言を行い、区民が法律に関わる専門的な相談を気軽に無料で受けられる機会をつくる。				
対象者等	法律に関わる専門的な相談を希望する区民				
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・平成14年4月からは、韓国・朝鮮語での相談毎月2回実施している。 ・相談日 ...毎週火・金曜日の2回 午後1時～4時（事前予約・当日再確認の電話が必要）...法律相談 毎月第二・第四火曜日の2回 午後1時～4時（事前予約・当日再確認の電話が必要） ...韓国・朝鮮語 1日あたり10件まで予約可能。1件あたり概ね30分間 ・相談方法...法律相談員（弁護士）が毎回2名ずつで担当（韓国・朝鮮語は1名）相談室で相談者と相談員が対面で行う。 ・相談員報酬...一人あたり @20,300 ・相談員 ...荒川区民相談所弁護士会会員29人（平成22年4月現在） ・区民相談所弁護士会研修会に対する助成 				
経過	平成14年4月 区民相談所の所管が企画部広報課から地域振興部区民課へ移管された。				
必要性	法律に関わる専門的な相談について、弁護士に無料で相談できる場を提供することは、区民生活の向上に必要不可欠である。				
実施方法	（1直営） （直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員） ・法律相談員として依頼し、推薦をしてきた29人（うち区内在住者10人）の弁護士を委嘱し、毎回2人ずつの輪番制で相談を担当する。 ・法律相談員の任期は1年（法律相談員への委嘱は、毎年4月1日に行っている）				

		（単位：千円）						
予算・決算額等の推移		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	予算額	4,608	4,763	4,845	4,845	4,845	4,676	4,681
	決算額（22年度は見込み）	4,540	4,678	4,783	4,581	4,623	4,632	
	人件費		862	1,281	1,219	-	-	
	【事務分担当】（%）		10	15	50	-	-	
	合計（+）	4,540	5,540	6,064	5,800	4,623	4,632	0
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	4,540	5,540	6,064	5,800	4,623	4,632	0	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	法律相談(件)	980	900	930	846	935	873	
	法律相談<韓国・朝鮮語>(件)	8	13	3	1	1	10	
	委嘱人数(人)	30	28	28	27	27	29	29

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	報酬	非常勤職員報酬	4,507	非常勤職員報酬	4,527	非常勤職員報酬	4,548
	一般需用	図書購入代(六法全書)	12	図書購入代(六法全書)	0	図書購入代(六法全書)	28
	使用料及び賃借料	会議室使用料	5	会議室使用料	5	会議室使用料	5
	負担金補助及び交付金	弁護士会研修会等に対する助成	100	弁護士会研修会等に対する助成	100	弁護士会研修会等に対する助成	100

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
	利用率（％）	85.4	95.3	89.0	-	95.0	相談件数 / 予約受付可能件数 (1日あたり10件)

(問題点・課題)	利用率は高いので、現状の相談体制を維持する。
他区の実況	（ 実施 22 区 未実施 区 ）

問題点・課題の改善策検討	
平成22年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
推進	推進	法律に関わる相談について弁護士に無料で相談できる場を提供することは、区民生活の向上に必要不可欠である。

議会議況(要旨)	
----------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	交通事故相談	部課名	区民生活部区民課	課長名	正木良一
		担当者名	岩佐勝美	内線	2511
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	交通相談（01-04-02）				
事務事業の種類	新規事業（21年度 20年度）		建設事業	それ以外の継続事業	
開始年度	昭和 平成	41 年度	根拠	区民相談所条例 同施行規則 相談員設置要綱	
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	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	交通事故等に関わる問題を、区民相談所において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	交通事故等に関わる問題をかかえている区民				
内容	交通事故にあった当事者の補償の内容、手続き等にかかる相談の手近な窓口として対応する。 1 相談日 ... 毎週月・水・金曜日の午前8時30分～午後5時15分（相談員設置要綱第2条）。予約不要 2 相談方法... 専門相談員が対応、相談室において相談者と相談員が対面で行う。 3 相談員 ... 嘱託相談員1人（月額報酬191,400円、平成17年12月に相談員が変更となった）				
経過	昭和41年度より実施 ・最近の事故の傾向と特徴（自転車同士および自転車と歩行者の事故が目立つ。賠償金額も高額となるケースも多い。） ・相談内容（賠償金額・保険請求の手続き・訴訟の手続きが多い。） ・相談には、面接相談と電話相談がある。（保険が付保されていない事故に関する相談については、金額等の説明に十分注意を払っている。）				
必要性	交通事故等に関わる問題に対し、交通事故事務に精通した職員が無料相談に応じることは、区民福祉向上のために必要である。				
実施方法	（1直営） （直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員） 交通事故事務に精通した損害保険会社OBを交通事故相談員として委嘱し、相談業務を実施する。任期は1年。				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額	2,616	2,650	2,713	2,680	2,684	2,688	2,692	
決算額（22年度は見込み）	2,614	2,635	2,674	2,678	2,681	2,684		
人件費		862	1,281	1,219	-			
【事務分担量】（%）		10	15	50	-			
合計（+）	2,614	3,497	3,955	3,897	2,681	2,684	0	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	2,614	3,497	3,955	3,897	2,681	2,684	0	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	相談件数(件)	313	249	249	212	227	220	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	報酬	専門嘱託相談員報酬	2,386	専門嘱託相談員報酬	2,386	専門嘱託相談員報酬	2,386
	共済費	社会保険料事業主負担	294	社会保険料事業主負担	297	社会保険料事業主負担	304
	特別旅費	嘱託相談員旅費	1	嘱託相談員旅費	1	嘱託相談員旅費	2

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
	相談件数（件）	212	227	220	-	-	

（問題点・課題）	<p>自転車事故に関しては、保険による救済が皆無に近く、加害者・被害者双方にとって大きな負担となっている。このため、18年度より、交通傷害保険において「自転車賠償責任プラン」の募集を開始した。</p>
他区の実況	（実施 22 区 未実施 区）

問題点・課題の改善策検討	
平成22年度以降に取り組み具体的な改善内容	改善により期待する効果

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
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ており、大変レベルの高い相談業務である。

議会議況（要旨）	
----------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

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	正木良一
		担当者名	岩佐勝美	内線	2511
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	一般相談及び各種相談（01-04-03）				
事務事業の種類	新規事業（21年度 20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 相談員設置要綱
終期設定	有 無	年度	法令等	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	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
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	<ul style="list-style-type: none"> ・区民が日常生活を営むうえで生じるさまざまな問題について、相談に応じる。 [一般相談] ・相談日...毎日午前8時30分～午後5時15分 予約不要 ・相談方法...相談員4人で対応、相談室及び相談所において相談員と相談者の対面で行う。 ・相談員...相談員3名（再任用2名、再雇用1名）、嘱託員1名（月額報酬：171,300円） ・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。 ・相談員謝礼...@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 <li style="padding-left: 20px;">中国語、ハングル語相談...午前9時～正午 <li style="padding-left: 20px;">英語相談...午後1時～4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回に減らした（相談件数が少ないことから）				
必要性	区民の日常生活の中からさまざまな問題が生じた際に、無料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） [一般相談]...再任用2人、再雇用1人、区民相談所非常勤1人 [外国語相談]...3人（中国語・ハングル語・英語 各1人） [行政相談]...国の事業であるが、区は相談場所等の提供をしている [不動産取引相談、年金労務相談、土地建物登記・測量相談、行政書士の各種書類作成相談、司法書士の登記・成年後見等相談]...相談場所の提供のみ				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額	14,088	14,241	14,297	14,181	14,204	14,222	14,377	
決算額（22年度は見込み）	14,060	14,223	12,849	10,202	9,738	10,341		
人件費		862	1,281	1,219	732			
【事務分担量】（%）		10	15	50	30			
合計（+）	14,060	15,085	14,130	11,421	10,470	10,341	0	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	14,060	15,085	14,130	11,421	10,470	10,341	0	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	一般相談件数	4,974	4,639	4,251	4,016	4,250	5,295	
	外国語相談件数	34	24	15	14	20	15	
	行政・人権・青少年相談件数	74	121	48	59	73	48	
	その他専門相談件数	199	239	191	229	281	345	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	報酬	嘱託相談員報酬	8,221	嘱託相談員報酬	8,792	嘱託相談員報酬	12,311
	共済費	社会保険料事業主負担	1,101	社会保険料事業主負担	1,097	社会保険料事業主負担	1,578
	報償費	外国語窓口相談員謝礼	384	外国語窓口相談員謝礼	408	外国語窓口相談員謝礼	432
	特別旅費	嘱託相談員旅費	0	嘱託相談員旅費	0	嘱託相談員旅費	4
	一般需用費	消耗品等	32	消耗品等	45	消耗品等	52

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
	相談件数（件）	5,376	5,787	6,806	-	-	
	外国語相談件数（件）	14	20	15	-	-	

（問題点・課題分析）	<p>・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、相談員には、適切な指導・アドバイスとともに慎重な対応が求められる。</p>
他区の実況	（実施 22 区 未実施 区）

問題点・課題の改善策検討	
平成22年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
推進	推進	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が必要である。

議（要旨）	
-------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	小災害見舞事業費	部課名	区民生活部区民課	課長名	正木良一
		担当者名	播磨 大亮	内線	2511
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	小災害見舞事業費（01-14-01）				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21年度）		建設事業	それ以外の継続事業	
開始年度	昭和 平成	54 年度	根拠	荒川区小災害見舞金等支給要綱	
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	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	小災害により被害を受けた区民に見舞金等を支給し、被災見舞の意を表すことを目的とする。なお小災害とは火災、風水害等に起因する被害が災害救助法（S22年法律第118号）の適用に至らないものをいう。				
対象者等	小災害により被害を受けた当時、荒川区内に住所を有する者（区民）				
内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 被災地を所管する区民事務所長等からの「災害状況報告書」に基づき、支給の要否を決定する。 2 支給基準に基づき見舞金品を被災世帯に対し支給する。 3 支給基準 <ul style="list-style-type: none"> ・全焼 …… 住居の居住部分が7割以上焼失・倒壊したもの ・半焼 …… 住居の居住部分が2割以上7割未満焼失・倒壊したもの ・床上冠水 …… 住居の居住部分の7割以上が浸水したもの ・世帯 …… 住居及び家計を共にする者の集まり ・単身世帯 …… 独立して住居及び家計を維持する単身者 4 被害等に基づく支給額 <ul style="list-style-type: none"> ・全焼・全壊・倒壊… 一般世帯 30,000円、単身世帯 15,000円 ・半焼・半壊・浸水… 一般世帯 20,000円、単身世帯 10,000円 ・死亡（弔慰金）…… 一人当たり 30,000円 				
経過	<ol style="list-style-type: none"> 1 「東京都荒川区小災害罹災者応急援助要綱（S43.11月制定）」をS54.3.31付で廃止。 2 「東京都荒川区小災害見舞金等支給要綱」をS54.4.1から適用。 3 H10.4.1から、福祉部福祉計画課より、地域振興部区民課へ所管変更。要綱の第3条（見舞金等の支給基準）を改正し、見舞品（毛布一人一枚）の支給を廃止。 4 H12.4.1付で要綱一部改正。「条例の題名等を統一する条例」の成立に伴い、「東京都荒川区小災害見舞金等支給要綱」を「荒川区小災害見舞金等支給要綱」に改正する。 5 H18.4.1付で要綱一部改正。組織変更に伴う改正。 6 H20.4.1付で要綱一部改正。緊急生活支援金の追加等。 				
必要性	区として見舞金を支給することにより、被災者が当面の生活費を得ることが出来るほか、不安感を和らげる効果も期待できるものであり、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）				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額	602	502	502	502	502	502	502	
決算額（22年度は見込み）	547	295	80	110	90	160	502	
人件費		431	427	427	1,101	1,629		
【事務分担量】（%）		5	5	5	13	20		
合計（+）	547	726	507	537	1,191	1,789	502	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	547	726	507	537	1,191	1,789	502	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	発生件数	16件	8件	1件	5件	4件	4件	2件
	全焼・全壊・倒壊	12世帯	10世帯	2世帯	1世帯	0世帯	2世帯	1世帯
	半焼・半壊・浸水	11世帯	5世帯	2世帯	4世帯	4世帯	2世帯	1世帯
	死亡	3人	1人	0人	0人	1人	2人	0人

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	一般需用費					見舞袋	2
	その他の補助金	見舞金	90	見舞金	160	見舞金	500

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
	見舞金支給までの時間	1.1日	1.4日	1.0日	1.0日	0.5日	給付手続に要した平均日数

（問題点・課題分析）	・見舞金の支給にあたっては迅速さが要となるが、休日・祝日等に災害が発生した場合は休み明けの対応となってしまう。
実施状況	（実施 22 区 未実施 区）

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
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。

議会議況（要旨）	
----------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	一般賃金	アルバイト賃金	1,156	アルバイト賃金	679	アルバイト賃金	1,318
	報償費	団体加入報償費	1,003	団体加入報償費	960	団体加入報償費	1,153
	需要費	消耗品	35	消耗品	87	消耗品	136
	役務費	振込手数料	4	振込手数料	4	振込手数料	6
		団体加入申込書郵送	76	団体加入申込書郵送	56	団体加入申込書郵送	120
						広告料	60

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
	加入率（％）	9.8	9.7	9.3	10.0	10.0	加入者数 / 各年度4月1日時点での総人口

（問題点・課題）	<p>・これまで横ばい傾向であった加入者数が、21年度は減少に転じたため、他区の状況も含めて動向を見守る必要がある。</p>
他区の実況	<p style="text-align: center;">（ 実施 9 区 未実施 13 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・課題の改善策検討	
平成22年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
推進	推進	自転車による加害事故が増加し、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。

議会議決要旨	
--------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	戸籍事務	部課名 担当者名	区民生活部戸籍住民課 岩田 峰夫	課長名 内線	飯田 昌宏 2354
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	戸籍事務費(11-42-50-01)				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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	法の適用に関する通則法、国籍法、民法、戸籍法・同施行規則、地方自治法、墓地埋葬等に関する法律、住民基本台帳法	
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	計画推進のために[]			
	政策	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
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 昭和61年4月1日 ファクシミリを利用した区民事務所での戸籍謄抄本の発行開始 平成4年12月1日 ファクシミリを利用した区民事務所での戸籍の附票の発行開始 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（婚姻届・協議離婚届・養子縁組届・養子離縁届）について、届出人等の本人確認実施 平成16年4月1日 電子情報処理組織による届出又は申請等の特例に関する規定の新設 平成16年7月1日 荒川区ドメスティック・バイオレンス及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扱いの特例に関する法律の施行 平成16年9月27日 氏又は名の記載に用いる文字の取扱いについて、戸籍法施行規則の一部を改正 平成16年11月1日 嫡出でない子の戸籍における父母との続柄欄の記載について、戸籍法施行規則の一部を改正 平成17年10月6日 戸籍の公開制度を現行よりも制限する方向性と、戸籍の届出の際の本人確認の実施について、戸籍法の見直しが法制審議会に諮問された。 平成18年7月1日 窓口開庁時間の延長を実施（毎週水曜日、午後7時まで） 平成19年10月1日 窓口の休日開庁を実施（第2・4日曜日の午前9時～正午まで） 平成20年5月1日 戸籍法の一部を改正 平成21年1月1日 国籍法の一部を改正 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22年6月1日 戸籍法施行規則の一部を改正				
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（富士セ・ロックスシステム・サービス） 「戸籍システムの導入」の再掲				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額	18,001	17,466	18,177	15,586	11,128	5,700	10,035	
決算額（22年度は見込み）	16,938	15,623	14,651	13,608	7,777	4,922		
人件費		217,453	202,214	223,620	178,338	121,349		
【事務分担量】（%）		2,740	2,656	2,840	2,165	1,630		
合計（+）	16,938	233,076	216,865	237,228	186,115	126,271	0	
国（特定財源）								
都（特定財源）	170	170	170	175	179	183		
その他（特定財源）	29,572	30,754	29,927	30,575	32,855	32,080		
一般財源	-12,804	202,152	186,768	206,478	153,081	94,008	0	
実績の推移	事項名							22年度
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
届出事件数	12,277	12,139	12,029	14,119	12,911	12,962		
戸籍処理事件数	3,821	3,891	3,869	4,181	4,064	4,537		
諸証明件数	85,658	87,296	87,035	90,575	97,837	101,948		
本籍数	95,710	95,614	95,584	95,452	95,297	94,749		
本籍人口数	300,529	300,228	300,133	221,896	220,355	218,356		

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	報酬					戸籍事務嘱託員（1名）	4,352
	共済費					戸籍事務嘱託員共済費	547
	食糧費	東京法務局戸籍事務現地指導贈い	1	東京法務局戸籍事務現地指導贈い	1	東京法務局戸籍事務現地指導贈い	1
	一般需用費	図書購入・雑誌購読	1,260	図書購入・雑誌購読	1,192	図書購入・雑誌購読	1,566
	役務費	戸籍タイプ浄書業務人材派遣	3,033	本人確認通知用郵送料	482	本人確認通知用郵送料	469
	委託料	戸籍簿電動回転保管庫保守	375	戸籍簿電動回転保管庫保守	315	戸籍簿電動回転保管庫保守	361
	使用料及び賃借料	戸籍簿電動回転保管庫使用料	3,043	戸籍簿電動回転保管庫使用料	2,867	戸籍簿電動回転保管庫使用料	2,374
	備品購入費					シュレッダー	300
	負担金補助及び交付金	東京戸籍事務協議会分担金	65	東京戸籍事務協議会分担金	65	東京戸籍事務協議会分担金	65

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
標	戸籍届出処理数	4,181	4,064	4,537			
	戸籍謄本等交付件数	90,575	97,837	101,948			
	証明書の発行に要する時間 (窓口発行分)	10分	8分	7分		5分	過去に遡る戸籍、受理証明書等の複雑な証明書を含めた平均値

(問題点・課題)	<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、人員・機器の配置及び事務処理方法の見直し等を検討していく。</p>
他区の実況	（ 実施 区 未実施 区 ）

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
厳格な本人確認や書類審査を行いながらも、迅速なサービスが提供できるよう、人員・機器の配置及び事務処理方法の見直し等を検討していく。	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。

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

議（要質問）	・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」
--------	---

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

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 昌宏
		担当者名	坂野 春起	内線	2362
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	住民基本台帳事務費（一般分）（11-56-50-01）				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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	住民基本台帳法・同施行規則、電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律・同施行令・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	計画推進のために			
	政策	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
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（外国人除く）				
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 昭和61年6月1日 住民基本台帳法の改正により、住民基本台帳の閲覧制限・住民票の写しの交付において省略できる事項に統柄及び戸籍の表示を追加 平成14年8月5日 住基ネットシステム第1次稼動（住民票コード付番、行政機関等に対して本人確認情報の提供開始） 平成15年8月25日 住基ネットシステム本稼動（住民票の写しの広域交付、転入手続の特例処理、転入通知情報の送信等） 平成16年1月29日 公的個人認証サービスの開始 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。住民基本台帳の閲覧・住民票の写しの交付電子申請サービスの開始（住民票の写し、記載事項証明書） 平成17年4月1日 住民基本台帳の一部の写しの閲覧に関する要綱を制定 平成17年12月1日 窓口開庁時間の延長を実施（毎週水曜日、午後7時まで） 平成18年7月1日 住民基本台帳の一部の写しの閲覧に関する要綱の一部を改正 平成18年11月1日 窓口の休日開庁を実施（第2・4日曜日の午前9時～正午まで） 平成19年10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20年5月1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 平成21年4月20日 住基法の一部を改正する法律公布（入管法等改正法の施行日にあわせて施行） 平成21年7月15日 住基法の一部を改正する法律公布（入管法等改正法の施行日にあわせて施行） 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） 住民記録事務嘱託員（2名） 臨時職員（4ヶ月） フロアマネージャー業務等委託（富士ゼロックスシステムサービス株）				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額	7,261	8,853	10,745	17,218	16,835	19,813	19,723	
決算額（22年度は見込み）	6,842	8,004	10,304	13,829	15,005	17,973		
人件費		59,613	61,314	51,116	50,720	67,601		
【事務分担量】（%）		764	790	670	670	1,040		
合計（+）	6,842	67,617	71,618	64,945	65,725	85,574	0	
国（特定財源）								
都（特定財源）	353	353	355	357	361	368		
その他（特定財源）	22,716	22,528	19,615	19,354	17,778	15,959		
一般財源	-16,227	44,736	51,648	45,234	47,586	69,247	0	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	世帯数	85,922	87,118	89,019	91,130	93,134	95,146	
	人口	177,216	177,846	180,018	182,779	185,112	188,129	
	住民票交付件数	127,610	124,506	124,436	125,165	116,497	114,461	
	転入・転出・転居処理件数	19,474	19,728	20,794	20,827	22,763	22,238	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	報酬	住民記録事務嘱託員（2名）	4,217	住民記録事務嘱託員（2名）	4,244	住民記録事務嘱託員（2名）	4,244
	共済費	住民記録事務嘱託員共済費	490	住民記録事務嘱託員共済費	534	住民記録事務嘱託員共済費	548
	一般賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	353	繁忙期に伴う臨時職員賃金	363	繁忙期に伴う臨時職員賃金	538
	一般需用費	住民票改ざん防止用紙	2,155	住民票改ざん防止用紙	1,674	住民票改ざん防止用紙	2,491
	役務費	フロアマネージャー等人材派遣	6,978	フロアマネージャー等人材派遣	6,459	住記事務用郵送料	368
	委託料	公的個人認証端末機保守委託	525	ホストシステム改修委託	4,128	フロアマネージャー業務委託	11,246
	使用料及び賃借料	電子複合機使用料	287	電子複合機使用料	287	電子複合機使用料	288
	備品購入費			シュレッダー	284		

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
	住民票の写しの交付件数	125,165	116,497	114,461			
	転入・転出・転居処理件数	20,827	22,763	22,238			

（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。</p> <p>・外国人登録制度を廃止し、在留外国人を住民基本台帳制度の登録対象とする住民基本台帳法改正と、国が新たに在留カードを発行する入管難民法改正が21年7月15日に公布され、3年以内に施行されることとなった。この間、国が行う在留管理との連携のあり方、台帳の正確性を確保するための確認作業、システムの調査検討・設計・調達、外国人住民に対する案内、庁内関係各課との調整等を検討する必要がある。</p>
他区の実況	（実施区 未実施区）

問題点・課題の改善策検討		
	平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
	厳格な本人確認や書類審査を行いながらも、迅速なサービスが提供できるよう事務処理方法の見直し等について検討していく。	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。
	法改正が成立した場合には、新たな制度への移行がスムーズに行えるよう検討していく。	新たな住民記録制度に円滑に移行することができる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
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（要旨）	
-------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	印鑑登録事務	部課名	区民生活戸籍住民課	課長名	飯田 昌宏
		担当者名	篠原 啓輔	内線	2362
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	印鑑登録事務費(11-70-50-01)				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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 計画推進のために[]				
	政策 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]				
	施策 窓口サービス等の充実[14-02]				
目的	<p>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。</p> <p>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。</p>				
対象者等	住民基本台帳に記載されている区民及び外国人登録法により登録されている区民（15歳未満の者・成年被後見人を除く）				
内容	<p>(1) 印鑑登録申請の受付</p> <p>(2) 印鑑登録原票の作成</p> <p>(3) 印鑑登録申請者あて照会書の送付、保証人による印鑑登録時のお知らせの送付</p> <p>(4) 印鑑登録証の交付</p> <p>(5) 印鑑登録証明書の交付</p>				
経過	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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。</p>				
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)				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
予算額	2,422	2,324	2,213	2,265	1,897	2,043	2,026	
決算額（22年度は見込み）	2,089	1,869	1,683	1,800	1,732	1,614		
人件費		54,051	52,108	45,321	44,971	51,144		
【事務分担当】（%）		685	675	595	595	635		
合計（+）	2,089	55,920	53,791	47,121	46,703	52,758	0	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）	9,637	9,728	9,662	9,616	9,166	6,291		
一般財源	-7,548	46,192	44,129	37,505	37,537	46,467	0	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	印鑑登録者数	119,761	107,921	108,801	109,891	110,474	111,794	
	（別掲）外国人	3,734	3,770	3,815	3,950	4,160	4,231	
	印鑑証明交付件数	79,109	81,078	76,169	73,475	71,778	68,119	
	（別掲）外国人	4,623	4,538	4,598	4,703	4,406	4,287	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	一般需用費	あらかわ区民カード兼印鑑登録証	1,007	あらかわ区民カード兼印鑑登録証	752	あらかわ区民カード兼印鑑登録証	1,152
	役務費	印鑑登録照会用郵券	725	印鑑登録照会用郵券	862	印鑑登録照会用郵券	874
	委託料						
	使用料及び賃借料						

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
標	印鑑登録者数	109,891	110,474	111,794			
	自動交付機の利用が可能な登録証の割合	52.67%	54.85%	57.12%	59.48%	67.00%	
	印鑑証明書交付件数	73,475	71,778	68,119			

（問題点・課題）	<p>・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、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。</p>
他区の実況	（ 実施 区 未実施 区 ）

問題点・課題の改善策検討		
	平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
	虚偽の届出を防ぐため、より厳格な本人確認を行う。疑義のある場合には、住民登録も含めて調査を行う。	虚偽の届出を防止することができる。
	印鑑登録の申請時に顔写真付の公的身分証明書を持っていない申請者について、写真付きの住基カードを勧める。	本人確認証明としての住基カードの普及促進および自動交付機の利用促進につながる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
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（要旨）	
--------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	外国人登録事務	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	飯田 昌宏
		担当者名	宮子 朝子	内線	2367
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	外国人登録事務費(11-84-50-01)				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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	外国人登録法・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	計画推進のために			
	政策	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	日本（荒川区）に在留する外国人の登録を実施することによって、外国人の居住関係及び身分関係を明確ならしめ、これにより得られた資料・情報を、出入国管理行政を始めとする各種の行政（教育・福祉・徴税等）に役立たせ、外国人の公正な管理に資することを目的としている。				
対象者等	(1)日本（荒川区）に在留する外国人 【対象外】...90日以内に出国、仮上陸、寄港地上陸、外交、公用、合衆国軍隊等 (2)日本で外国人となった人【出生、日本国籍喪失（外国国籍取得等）】				
内容	<国の法定受託事務> (1)登録事務 登録の対象者・登録の時期 ア 日本に在留する外国人（外交官等一部の者を除く）...上陸の日から90日以内 イ 日本で外国人となった人（出生等）...その日から60日以内 上記の申請に伴う外国人登録証明書の交付 外国人登録原票の作成等 (2)外国人登録原票記載事項証明書及び外国人登録原票写し交付事務 (3)特別永住許可申請受付事務 (4)出国・死亡等による外国人登録原票の閉鎖事務				
経過	昭和22年5月2日 外国人登録令 昭和27年4月28日 外国人登録法「指紋制度」採用 平成4年6月1日 同法改正「永住者・特別永住者指紋廃止」 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登録済証明書交付開始 平成12年4月1日 外国人登録法改正「指紋全廃」等施行 平成14年6月1日 荒川区中央電算計算システム再構築により、外国人登録原票記載事項証明書及び印鑑登録証明書が各区民事務所の端末機により直接交付が可能となる（外国人原票等の内容確認を要する場合は、ファクシミリで現在も対応している。） 平成18年7月1日 窓口開庁時間の延長を実施（毎週水曜日、午後7時まで） 平成19年10月1日 窓口の休日開庁を実施（第2・4日曜日の午前9時～正午まで） 平成21年7月15日 入管法等改正法が公布（3年以内に施行）				
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） 外国人登録事務嘱託員（2名） 人材派遣によるデータ入力業務（1名・ヒューマンリソシア株）				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
予算額		2,558	3,046	4,617	10,475	10,536	10,601	10,872
決算額（22年度は見込み）		2,178	2,581	3,879	9,643	9,694	9,526	
人件費			48,926	41,672	48,554	48,179	46,748	
【事務分担量】（%）			640	560	640	640	630	
合計（+）		2,178	51,507	45,551	58,197	57,873	56,274	0
国（特定財源）		27,343	24,171	24,845	28,638	31,830	34,451	
都（特定財源）								
その他（特定財源）		3,337	3,240	3,401	3,525	3,460	3,671	
一般財源		-28,502	24,096	17,305	26,034	22,583	18,152	0
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	登録者数	13,178	13,645	13,984	14,937	15,968	15,584	
	新規登録者数	1,566	1,896	1,922	2,148	2,296	2,199	
	切替手続者数	1,790	831	985	1,783	1,516	1,629	
	変更登録者数	13,044	12,431	14,226	16,359	17,214	17,341	
	登録原票記載事項証明書交付件数	13,454	13,459	14,326	15,130	14,940	15,978	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項		主な事項		主な事項	
		金額（千円）	金額（千円）	金額（千円）	金額（千円）		
	報酬	外国人登録事務嘱託員（2名）	4,966	外国人登録事務嘱託員（2名）	4,503	外国人登録事務嘱託員（2名）	4,983
	共済費	外国人登録事務嘱託員共済費	577	外国人登録事務嘱託員共済費	662	外国人登録事務嘱託員共済費	668
	特別旅費	外国人登録事務嘱託員旅費	1	外国人登録事務嘱託員旅費	1	外国人登録事務嘱託員旅費	4
	一般需用費	消耗品一式	153	印鑑登録カード	142	印鑑登録カード	407
	役務費	フロアマネージャー等人材派遣	3,959	フロアマネージャー等人材派遣	4,144	原票送付郵送料	747
	委託料			レジスター保守	36	外登データ入力委託	4,022
	負担金補助及び交付金	東京都外国人登録事務協議会分担金	37	東京都外国人登録事務協議会分担金	39	東京都外国人登録事務協議会分担金	41

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
標	外国人登録者数	14,937	15,968	15,584			
	登録原票記載事項証明書交付件数	15,130	14,940	15,978			
	外国人の区民事務所利用率	9.93%	11.13%	11.78%	12.47%	15.00%	区民事務所での証明書交付数/ 全交付数

（問題点・課題）	<p>・外国人登録制度を廃止し、在留外国人を住民基本台帳制度の登録対象とする住民基本台帳法改正と、国が新たに在留カードを発行する入管難民法改正が21年7月15日に公布され、3年以内に施行されることとなった。この間、国が行う在留管理との連携のあり方、台帳の正確性を確保するための確認作業、システムの調査検討・設計・調達、外国人住民に対する案内、庁内関係各課との調整等を検討する必要がある。</p> <p>・今回の制度改正は、適法に在留する外国人の利便性の向上を図るものであることから、現行では外国人登録係で集約している諸届出について、日本人と同様に区民事務所の窓口でも取り扱える体制を検討する必要がある。</p>
他区の実況	（実施区 未実施区）

問題点・課題の改善策検討		
	平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
	法改正が成立した場合には、新たな制度への移行がスムーズに行えるよう検討していく。	新たな制度に円滑に移行し、充実した行政サービスが提供できる。
	区民事務所での取り扱い業務の拡大について、新制度施行とともに実施するよう検討していく。	利便性の高いサービスが提供できる。

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

議（要旨）	
-------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

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 昌宏
		担当者名	篠原 啓輔	内線	2362
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	自動交付機運営(11-75-50-01)				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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	計画推進のために			
	政策	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	証明書自動交付機により、開庁時間内のほか、開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	<p>(1)利用者識別カードの発行 あらかわ区民カード（平成4年7月～/住民票用/手数料無料） 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) 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)</p> <p>(2)住民票の写し及び印鑑登録証明書の発行 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。 自動交付機設置台数 10台 （本庁・南千住・町屋・尾久・日暮里区民事務所、南千住東部・南千住西部・東尾久ひろば館、ムーブ町屋、巣鴨信用金庫西日暮里支店 各1台） 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） 手数料 住民票及び印鑑証明書いずれも1通300円</p>				
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ザ-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10年12月1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14年5月7日 自動交付機の機種変更 宮地ひろば館から巣鴨信用金庫西日暮里支店へ自動交付機移設 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19年11月16日 耐用年数の経過に伴い、自動交付機8台の入れ替え作業実施 平成21年6月1日 南千住東部区民事務所に、自動交付機1台設置（計9台） 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）				
必要性					
実施方法	（2一部委託） （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（セコム株） 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）				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額	5,817	4,581	3,625	3,756	3,132	7,882	11,109	
決算額（22年度は見込み）	3,609	3,166	2,832	2,684	2,908	7,042		
人件費		13,405	11,341	13,054	12,949	13,845		
【事務分担量】（%）		170	140	160	160	170		
合計（+）	3,609	16,571	14,173	15,738	15,857	20,887	0	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源） 交付機8台の歳入	11,966	13,009	12,579	12,786	13,509	14,059		
一般財源	-8,357	3,562	1,594	2,952	2,348	6,828	0	
実績の推移	事項名							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
住民票総発行数	112,313	110,041	107,704	105,151	98,796	97,367		
うち交付機発行数	14,325	15,234	15,431	16,046	16,631	17,597		
利用割合（%）	12.8%	13.8%	14.3%	15.3%	16.8%	18.1%		
印鑑証明書総発行数	79,109	81,078	76,169	73,475	71,775	68,114		
うち交付機発行数	25,564	28,130	26,502	26,573	28,401	29,265		
利用割合（%）	32.3%	34.7%	34.8%	36.2%	39.6%	43.0%		

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	一般需用費	自動交付機用トナー	492	自動交付機用トナー	342	自動交付機用トナー	782
	役務費	回線使用料（情報システム課）	351	回線使用料（情報システム課）	352	回線使用料（情報システム課）	352
	委託料	区民事務所自動交付機機械整備委託	2,015	自動交付機増設委託	6,650	自動交付機増設委託	10,277
	使用料及び賃借料	巣鴨信用金庫ATMコーナー賃借料	50	巣鴨信用金庫ATMコーナー賃借料	50	巣鴨信用金庫ATMコーナー賃借料	50

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
標	自動交付機利用率（住民票）	18.17%	19.52%	20.84%			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）	36.17%	39.57%	42.96%			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）	432	595	694			開発費 + 運営費 / 総発行枚数

（問題点・課題分析）	<ul style="list-style-type: none"> ・自動交付機を利用できないカード（プラスチック製の印鑑登録証、暗証番号を登録していないあらかわ区民カード兼印鑑登録証）の所持者に対して、自動交付機の利便性をPRし、自動交付機の利用のほかに本人確認証明用などにも活用できる住基カードへの切り替えを勧めていく。 ・南千住地区の人口増に対応するために、新たに自動交付機2台を設置した。今後も利用実績・経費などを検証し、適正配置についての検討を行っていく。
他区の実況	<p style="text-align: center;">（実施 14 区 未実施 8 区）</p> <p>< 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</p>

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
窓口で印鑑登録証明書の申請をしている申請者に対して、写真付きの住基カードへの切り替えを勧める。	本人確認証明としての住基カードの普及促進および自動交付機の利用促進につながる。
利便性を高めるため、設置場所、利用時間の延長等、必要経費等を含め検討する。	利便性が高まることによって、交付機の利用率が上がり、窓口の混雑緩和につながる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
推進	推進	平日の昼間に来庁できない区民のために行っているものであり、必要性は高い。

況議（要質問状）	<ul style="list-style-type: none"> ・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22年度）

No1

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 昌宏
		担当者名	篠原 啓輔	内線	2362
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	住民基本台帳ネットワークシステム(11-78-50-01)				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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	根拠法令等	住民基本台帳法・同施行規則、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・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	計画推進のために[]			
	政策	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	<p>居住関係を公証する全国区市町村の住民基本台帳をネットワーク化することにより、住民票コードを基に、区市町村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（氏名・住所・性別・生年月日）を提供する。あわせて、区民からの申請に基づいて住民基本台帳カードを発行し、カードを活用して区独自の多目的利用サービスを提供する。</p> <p>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。</p>				
対象者等	区民等（外国人除く）				
内容	<p>(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</p>				
経過	<p>平成11年8月18日 改正住民基本台帳法公布 平成13年度 コミュニケーションサーバの整備及び既存住記システムの改修 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、行政機関等に対する本人確認情報の提供開始） 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・転出入手続の特例処理・住民基本台帳カードの交付・転入通知情報の送受信、住民基本台帳カードを活用した図書館の図書の貸出し等のサービスの開始） 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・申請書自動作成サービスの開始 平成17年2月10日 住民基本台帳カードを活用した電子マネーサービス（荒川遊園）の開始 平成20年2月1日 耐用年数の経過に伴い、システム機器（第1次稼働分）を更改 平成21年2月1日 耐用年数の経過に伴い、システム機器（第2次稼働分）を更改 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21年9月1日 申請書自動作成サービス及び電子マネーサービスの廃止</p>				
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	（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運用支援委託（㈱エヌ・ティ・ティ・データ）				

		（単位：千円）						
予算・決算額等の推移		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	予算額	20,356	13,041	12,993	8,579	19,189	21,335	21,061
	決算額（22年度は見込み）	14,325	12,448	12,887	7,906	18,480	20,839	
	人件費		5,171	1,708	3,416	3,388	2,443	
	【事務分担量】（%）		60	20	40	40	30	
	合計（+）	14,325	17,619	14,595	11,322	21,868	23,282	0
	国（特定財源）							
	都（特定財源）							
	その他（特定財源）	590	546	697	1,152	1,164	1,287	
	一般財源	13,735	17,073	13,898	10,170	20,704	21,995	0
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	住民基本台帳カード発行枚数	1,288	1,265	1,533	2,463	2,504	2,862	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	一般需用費	住基カード	5,443	住基カード	7,204	住基カード	7,320
	役務費	住基カード発行照会用郵送料	406	住基カード発行照会用郵送料	780	住基カード発行照会用郵送料	970
	委託料	住基ネットシステム運用支援委託	8,795	住基ネットシステム運用支援委託	9,441	住基ネットシステム運用支援委託	9,358
	使用料及び賃借料	C Sサーバー等賃借料	3,835	C Sサーバー等賃借料	3,412	C Sサーバー等賃借料	3,413

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
	住基カード発行枚数	2,463	2,504	2,862			

(問題点・課題)	<p>・現在、個人情報保護の観点から、本人確認の重要性が高まっており、各市区町村等においても本人確認を実施していることから、住基カードを本人確認の身分証明として活用してもらうようPRしていく。</p> <p>・住基カードの偽造・変造事件が複数確認されていることから、申請窓口での本人確認を厳格に行う必要がある。</p>
他区の実施状況	<p style="text-align: center;">（ 実施 区 未実施 区 ）</p> <p>< 住民基本台帳ネットワーク不参加団体 > 全国的には、国立市・矢祭町（福島県）不参加。（杉並区は21年1月5日から参加している）</p> <p>< 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） 台東区・文京区・江戸川区・渋谷区・世田谷区・江東区・港区・練馬区・新宿区・葛飾区</p>

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
市区町村窓口や銀行等での本人確認書類として、写真付き住基カードが有効であることをPRしていく。	顔写真付きの身分証明書を持たない方にも、顔写真付きの身分証明書を持つことができる。
住基カードの偽造・変造事件が複数確認されていることから、申請窓口での本人確認を厳格に行う必要がある。	住基カードの偽造・変造事件に対する抑止力になるとともに、住基カードの信頼性を保つことができる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
継続	継続	住民基本台帳法に定められた制度である。

(状況・要旨)	<p>・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」</p>
---------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	戸籍システム	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	飯田 昌宏
		担当者名	岩田 峰夫	内線	2354
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）	戸籍システムの導入(11-42-75-01)				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21年度）		建設事業	それ以外の継続事業	
開始年度	昭和 平成	18 年度	根拠法令等	法の適用に関する通則法、国籍法、民法、戸籍法・同施行規則、地方自治法、墓地埋葬等に関する法律、住民基本台帳法	
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	計画推進のために[]			
	政策	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	戸籍事務の迅速かつ正確な処理による住民サービスの向上及び事務の効率化を図るため、コンピュータによる新たなシステムを導入する。				
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	(1)行政サービスの向上 ・戸籍作成時間の短縮 ・証明書交付時間の短縮 ・区民事務所取扱証明書類の作成 ・戸籍記載形式の変更による平易化 (2)戸籍事務の効率化による職員適正配置・相談機能の充実 (3)戸籍関係書類の保管場所の縮小による快適な待合スペースの確保 (4)電子政府・電子自治体への対応				
経過	平成6年12月1日 戸籍法および住民基本台帳法の一部を改正する法律の施行 平成17年9月15日 政策会議（戸籍事務コンピュータ化の実施について） 平成17年9月20日 戸籍情報システムの導入計画作成 平成18年5月8日 政策会議・戸籍事務コンピュータ化の実施について（5月10日 庁議報告） 平成18年6月7日 福祉・区民生活委員会（戸籍事務コンピュータ化の実施について） 平成18年6月20日 個人情報保護審議会（戸籍システムの新規開発等について諮問） 平成19年1月15日 政策会議・委託事業者の選定結果について（1月19日 庁議報告） 平成19年2月22日 東京法務局に戸籍の改製作業着手報告 平成20年2月16日 改製（18日 現在戸籍システム稼働 22日 東京法務局に改製報告） 平成20年4月1日 届書入力委託開始 平成20年10月31日 除・改製原戸籍システム稼働 平成21年4月1日 証明書作成委託開始				
必要性	戸籍事務のサービス向上のために必要である。				
実施方法	（2一部委託） （直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員） 戸籍システム運用支援委託（富士セロックスシステムサービス）				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額			31,772	274,615	164,921	78,358	76,719	
決算額（22年度は見込み）			27,806	268,144	163,203	76,930		
人件費			15,884	8,540	5,929	0		
【事務分担量】（%）			186	100	70	0		
合計（+）	0	0	43,690	276,684	169,132	76,930	0	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	0	0	43,690	276,684	169,132	76,930	0	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	時間外勤務手当	セットアップ等準備作業	752				
	一般賃金	臨時職員賃金	851	臨時職員賃金	906		
	一般需用費	証明書発行用消耗品	822	証明書発行用消耗品	1,555	証明書発行用消耗品	2,249
	委託料	戸籍事務コンピュータ化委託	142,443	戸籍システム運用支援委託	54,369	戸籍システム運用支援委託	54,369
	使用料及び賃借料	戸籍システム賃借料	18,336	戸籍システム賃借料	20,100	戸籍システム賃借料	20,101

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値（25年度）	
指 標	戸籍の編製に要する日数	5日	3～4日	3～4日		2～3日	届出書受付から証明書が発行できるまでの日数
	証明書の発行に要する時間	10分	8分	7分		5分	過去に遡る戸籍、受理証明書等の複雑な証明書を含めた平均値

（問題点・課題）	<p>平成20年10月に、除・改製原戸籍システムが稼働したことによって、届出受付及び証明発行の事務処理について、コンピュータ処理に一本化されることとなった。</p> <p>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、より効率的な運用を検討しながら、処理コストの削減等についても検討していく必要がある。</p>
他区の実施状況	<p>（実施 22 区 未実施 0 区）</p> <p><戸籍事務電算化実施区... 22区(実施順)></p> <p>台東・豊島・新宿・中野・足立・大田・千代田・江東・練馬・江戸川・渋谷・品川・港・葛飾・板橋・世田谷 中央・目黒・北・墨田（20年9月）文京（20年10月）杉並（20年11月）</p>

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
事務の正確性と個人情報保護の確実性を維持したうえで、さらに迅速性の向上や処理コストの削減等についても検討していく必要がある。	確実な個人情報保護と、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。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
重点的に推進	継続	戸籍事務のサービス向上のために必要である。

議（要旨）	
-------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	庁舎管理費(区民事務所)	部課名	区民生活部 地域振興課	課長名	秦野 泰嘉
		担当者名	中田 孝	内線	2531
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード(22年度)	庁舎管理費(01-01-01)				
事務事業の種類	新規事業 (22年度 21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	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	区民がより効果的で快適に区民事務所を利用できるように庁舎の維持管理を行う。				
対象者等	区民事務所利用者、貸し室利用者				
内容	<p>対象施設 区民事務所 南千住区民事務所、町屋区民事務所、尾久区民事務所、日暮里区民事務所 旧区民事務所 南千住区民事務所東部ひろば館、南千住区民事務所西部ひろば館、 峡田ひろば館、東尾久ひろば館</p> <p>事業内容 光熱水費の支払 消耗品(蛍光灯、清掃用具等)購入 受水槽・高架水槽清掃、水質検査等の契約及び支払 清掃、消防設備保守点検等の契約及び支払</p>				
経過	<p>平成元年度 新たに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。(設置数は従来同様7)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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)</p>				
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おこない、幅広い行政サービスの最先端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し室事業も、高い利用率である。				
実施方法	(1直営) (直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員)				

予 算 ・ 決 算 額 等 の 推 移	(単位：千円)							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額	16,675	16,455	11,533	14,071	15,617	15,535	21,435	
決算額(22年度は見込み)	16,262	14,478	10,982	12,591	14,386	14,079	19,400	
人件費		3,448	3,416	2,562	2,541	3,258		
【事務分担量】(%)		40	40	30	30	40		
合計(+)	16,262	17,926	14,398	15,153	16,927	17,337	19,400	
国(特定財源)								
都(特定財源)								
その他(特定財源)			49	118	149			
一般財源	16,262	17,926	14,349	15,035	16,778	17,337	19,400	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	区民事務所数	5	5	5	5	5	5	4
	旧区民事務所のひろば館数	3	3	2	2	2	2	4

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	光熱水費	電気・ガス・水道料金	6,360	電気・ガス・水道料金	5,898	電気・ガス・水道料金	7,889
	一般需用	消耗品費	284	消耗品費	196	消耗品費	280
	役務費	受水槽清掃等	271	受水槽清掃等	284	受水槽清掃等	352
	委託料	清掃委託等	7,471	清掃委託等	7,701	清掃委託等	10,588
	負担金					南千住区民事務所管理費	2,326

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
		18年度	19年度	20年度	21年度（見込）	目標値（25年度）	
標							

（問題点・課題）	設備の老朽化等により、環境に配慮したエネルギーの有効活用ができていない。
他区の実況	（ 実施 区 未実施 区 ）

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
冷暖房能力が劣り消費エネルギーも大きい旧式な空調機等の設備を計画的に改善していく。	環境にやさしく、光熱水費の節約にもなる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
継続	継続	区民事務所としての機能を維持するために、必要不可欠である。

況議（要旨）	
--------	--

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	運営費(区民事務所)	部課名	区民生活部 地域振興課	課長名	秦野 泰嘉
		担当者名	中田 孝	内線	2531
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード(22年度)	運営費(区民事務所)(01-02-01)				
事務事業の種類	新規事業 (22年度 21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	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
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。				
対象者等	区民事務所利用者				
内容	住民基本台帳に関する事務 印鑑の登録及び証明に関する事務 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 特別区民税・軽自動車税の証明書交付 区民税・国民健康保険料・介護保険料の収納 国民健康保険・国民年金の届出の受理 ひろば館使用料の収納				
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14年 5月 住民票等自動交付機取替	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21年 6月 南千住東部区民事務所に 住民票等自動交付機設置 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			
必要性					
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		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
		予算額	6,869	12,732	6,226	6,130	6,637	5,378
	決算額(22年度は見込み)	6,001	8,890	5,338	5,245	5,681	4,911	7,500
	人件費		346,190	342,179	334,644	305,957	258,303	
	【事務分担当】(%)		4,060	4,050	3,990	4,050	3,805	
	合計(+)	6,001	355,080	347,517	339,889	311,638	263,214	7,500
	国(特定財源)							
	都(特定財源)							
	その他(特定財源)	39,234	40,591	19,658	21,537	24,681	21,074	21,247
	一般財源	-33,233	314,489	327,859	318,352	286,957	242,140	-13,747
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	区民事務所数	5	5	5	5	5	5	4
	旧区民事務所のひろば館数	3	3	2	2	2	2	4

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	一般賃金	臨時職員賃金	564	臨時職員賃金	565	臨時職員賃金	565
	職員旅費	区民事務職員旅費	3	区民事務職員旅費	7	区民事務職員旅費	8
	一般需用	消耗品、物品修繕	1,179	消耗品、物品修繕	1,192	消耗品、物品修繕	4,254
	役員費	電話料金等	1,865	電話料金等	1,770	電話料金等	1,676
	委託料	F A X 保守委託料等	342	F A X 保守委託料等	329	F A X 保守委託料等	395
	使用料	複写機賃借料等	1,010	複写機賃借料等	1,028	複写機賃借料等	1,158
	備品購入	事業用備品	1,103	事業用備品	0	事業用備品	268
	償還金	ひろば館使用料還付	25	ひろば館使用料還付	20	ひろば館使用料還付	50

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
		19年度	20年度	21年度	22年度 (見込)	目標値 (25年度)	
	住民票交付枚数 (自動交付機含む)	44,168	41,824	41,034	40,000	-	有料分のみ
	印鑑証明書交付枚数 (自動交付機含む)	46,541	45,989	43,210	42,000	-	有料分のみ(外国人除く)
	戸籍謄抄本(全部・個人事項 証明書)交付枚数	10,181	10,370	10,215	10,000	-	有料分のみ(改製原含む)

(問題点・課題)	
他区の実況	(実施 区 未実施 区)

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
戸籍・住民記録課等の関係部署と調整をし、取扱い事務の拡充等の検討を行い、サービスの向上を図る。	窓口サービスの向上が図られる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
推進	推進	区民事務所は幅広いサービスを行う最先端窓口として役割は重要である。

議(要旨)質(問)状(況)	21年三定 新たに設置される(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22年度）

No1

事務事業名	営繕費(区民事務所)	部課名	区民生活部 地域振興課	課長名	秦野 泰嘉
		担当者名	中田 孝	内線	2531
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード(22年度)	営繕費(区民事務所)(01-03-01) 営繕費(区民事務所・計画工事)(01-03-02)				
事務事業の種類	新規事業 (22年度 21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	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]			
	施策	窓口サービス等の充実[14-02]			
目的	区民がより効果的で快適に区民事務所を利用できるように、電気設備、給排水衛生設備等の修繕工事を行う。				
対象者等					
内容	<対象施設>				
	名	称	設置年月	延床面積	備 考
	南千住区民事務所		平成22年 3月	172㎡	アクレスティ南千住2階
	南千住区民事務所東部ひろば館		昭和45年 4月	281㎡	旧第一出張所、無人館
	南千住区民事務所西部ひろば館		昭和42年 4月	362㎡	旧第二出張所、無人館
	峡田ひろば館		昭和39年 5月	303㎡	旧第三出張所、無人館
	宮地ひろば館		昭和58年10月	563㎡	旧第四出張所
	町屋区民事務所		昭和41年 3月	330㎡	旧第五出張所
	東尾久ひろば館		昭和46年 3月	336㎡	旧第六出張所、無人館
	尾久区民事務所		昭和50年12月	445㎡	旧第七出張所
日暮里区民事務所		昭和55年 3月	436㎡	旧第八出張所	
宮地ひろば館は18年度に子育て支援部に移管後、子ども家庭支援センターとなる					
経過	区民事務所の適正配置により、峡田ひろば館と東尾久ひろば館が貸室専用の施設となる。平成22年3月29日に南千住東部区民事務所と南千住西部区民事務所を統合。これに伴い、南千住区民事務所東部ひろば館と南千住区民事務所西部ひろば館が貸室専用の施設となる。				
必要性	施設の老朽化が進む中で、住民サービスの低下につながらないために、施設の修繕・計画工事を行う				
実施方法	(1直営) (直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員)				

予算・決算額等の推移		(単位：千円)						
	予算額	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	決算額(22年度は見込み)	2,381	8,563	2,387	5,334	4,067	5,254	12,010
	人件費	2,332	6,495	2,158	5,271	3,907	4,561	11,000
	【事務分担当量】(%)		3,448	4,270	3,416	3,388	3,665	
	合計(+)		40	50	40	40	45	
		2,332	9,943	6,428	8,687	7,295	8,226	11,000
	国(特定財源)							
	都(特定財源)							
	その他(特定財源)							9,000
一般財源	2,332	9,943	6,428	8,687	7,295	8,226	2,000	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	区民事務所数	5	5	5	5	5	5	4
	旧区民事務所のひろば館数	3	3	2	2	2	2	4

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）		
	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	
予算・決算の内訳	一般需用	家屋等修繕	2,297	家屋等修繕	2,387	家屋等修繕	2,304
	工事請負	南千住西部区民事務所和室空調機改修	282	南千住東部区民事務所シャッター設置	819	南千住区民事務所東部ひろば館貸室整備等	4,456
	工事請負	町屋区民事務所給水管改修	339	南千住東部区民事務所自動交付機用電気設備工事	1,355	南千住区民事務所西部ひろば館貸室整備等	5,250
	工事請負	町屋区民事務所201洋室手摺設置	100				
	工事請負	尾久区民事務所301洋室手摺設置	99				
	工事請負	日暮里区民事務所非常階段塗装	289				
	工事請負	日暮里区民事務所302和室空調機改修	311				
	工事請負	日暮里区民事務所301洋室等手摺設置	189				

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
		19年度	20年度	21年度	22年度（見込）	目標値（25年度）	
	家屋等修繕費（千円）	2,121	2,297	2,387	2,000	-	
	工事請負費（千円）	3,150	1,610	2,174	9,000	-	

（問題点・課題分析）	設備の老朽化等により、修繕・改修工事の需要が高まっている。
他区の実況	（ 実施 区 未実施 区 ）

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
小破修理・計画工事等を適正に行い、施設の維持管理に努める。	営繕経費の縮減に努めながらも、住民サービス低下のない、施設の良好な維持管理が行える。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
継続	継続	区民事務所の安全性等を維持するために必要不可欠である。

議会議事録（要旨）	
-----------	--