

施策分析シート（平成21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	鈴木 仁 内線 2350		
関連部課名	総務企画部秘書課、区民生活部区民課・地域振興課、管理部経理課						
行政評価	分野 計画推進のために[]						
事業体系	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]						
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・目的別の相談窓口を設置し、区民の様々な要望・相談等に対応することによって、区民の生活の安定、福祉の向上を図る。 ・各種手続きの受付、証明書類の発行等について、迅速かつ正確な処理を行い、窓口サービスの向上及び事務の効率化を図る。 						
指 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	
		18年度	19年度	20年度	21年度	目標値 (28年度)	
	総合相談窓口・一次回答率	90.0%	90.0%			100.0%	来庁者をその目的に応じて、調査することなく正しく案内できた割合
	区民事務所利用度(住民票発行)	39.3%	39.2%	39.7%		40.0%	区民事務所処理率 区民事務所件数/区全体件数
	戸籍の編製に要する日数	7日	5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
	自動交付機利用度	25.8%	26.3%	28.6%		31.0%	自動交付機による発行率(住民票・印鑑証明書)交付機発行数/総発行枚数(有料分)
戸籍住民課・区民事務所における証明書等の交付件数	312,497	314,193	310,298			戸籍謄本・住民票・印鑑証明書・外国人記載事項証明書等	
現状と課題 (指標分析)	<ul style="list-style-type: none"> ・区民の生活様式の多様化により、窓口サービス拡充への要求が高まっている。 ・IT社会の進展に伴い、個人情報侵害される危険性が增大していることから、区民の個人情報保護に関する意識が高まっている。 ・民間企業が顧客満足度向上に努めてきた結果、顧客のサービス受益の欲求はより高次のものとなっている。そのなかで、行政に対しても迅速で的確なサービス提供への期待が高まっている。 ・事務の正確性と個人情報保護の確実性を常に提供できる体制を構築したうえで、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。 						
今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> 《今までの成果及び指標分析を踏まえて》 ・多様化する区民の要求に対応するために、区民事務所での取り扱い業務の見直しについて検討していく。 ・区民の利便性向上のため、区民事務所や自動交付機等の適正配置について検討していく。 ・個人情報に関する事故を防止するため、適正かつ厳格に本人確認や書類審査を行う。 ・迅速、正確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。 ・事務の効率化のため、非常勤職員の活用及び民間委託等を検討していく。 						

施策の分類		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	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。

施策分析シート（平成21年度）

No2

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
		19年度	20年度	前年度 設定	今年度 設定	
総合相談窓口	01-02-10			推進	推進	「サービス第一」という区の姿勢を来庁者に示す上でも不可欠なサービスである。
専門宿直員報酬	02-01-06	6,736	6,736	継続	継続	平日・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。（戸籍届出書の24時間受付は戸籍事務取扱準則により法務局から指示されているもので、必ず行わなければならない）
法律相談	03-01-01	4,581	4,623	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。
交通事故相談	03-01-02	2,678	2,681	推進	推進	専門の相談員が無料で相談に応じることは、区民福祉向上のため必要である。
一般相談及び各種相談	03-01-03	10,202	9,738	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。
小災害見舞事業費	03-01-11	110	90	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できる。
交通災害保険事業費（区民交通傷害保険）	03-01-12	1,705	2,274	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。
戸籍事務	03-03-01	13,608	7,777	継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。
住民基本台帳事務	03-03-02	13,829	15,005	継続	継続	法律で定められている事務であり、必要不可欠なものである。
印鑑登録事務	03-03-03	1,800	1,732	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。
外国人登録事務	03-03-04	9,643	9,694	継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。
自動交付機運営	03-03-05	2,684	2,557	推進	推進	平日・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。
住民基本台帳ネットワークシステム	03-03-06	7,906	18,480	継続	継続	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。
戸籍システム	03-03-07	268,144	163,203	重点的に推進	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。
庁舎管理費（区民事務所）	03-04-06	12,591	14,386	推進	推進	事務所としての機能を維持するため必要不可欠である。
運営費（区民事務所）	03-04-07	5,245	5,681	推進	推進	幅広いサービスを行う最先端窓口としての役割は重要である。
営繕費（区民事務所）	03-04-08	5,271	3,907	推進	継続	施設の安全性等を維持するため必要不可欠である。
合 計		366,733	268,564			