

事務事業分析シート（令和2年度）

No1

事務事業コード	04-02-01	戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 人事	
事務事業名	戸籍事務	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	木村		
		担当者名	村中・蓮池	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（2年度）	01-01-01	戸籍事務費					
事務事業の種類	<input type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 2年度 <input type="radio"/> 元年度）		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業		
開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成 <input type="radio"/> 令和 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	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input type="radio"/> 区独自基準		計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 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 平成28年6月7日 民法の一部改正（女性の待婚期間が6箇月から百日に変更） 令和元年5月31日 戸籍法の一部改正（施行期日20日後及び1年、3年、5年を超えない範囲に施行）						
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	（ <input type="radio"/> 一部委託 <input checked="" type="radio"/> ） （直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） 戸籍システム運用支援委託（富士ゼロックシステムサービス㈱ 55,014,480円）…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						
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
			29年度	30年度	元年度	2年度見込み	
	①	戸籍届出事件数（件）	11,430	11,434	11,966	11,500	
	②	戸籍謄本等交付件数（件）	101,909	102,752	103,020	105,000	
③							
事務事業の分類		分類についての説明・意見等					
2年度	3年度						
継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。					

予算・決算額等の推移		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
予算額		5,188	2,385	2,319	2,344	2,547	3,215	2,901
決算額(2年度は見込み)		4,718	1,949	1,796	2,080	1,772	2,581	2,901
実績の推移		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
事項名(2年度は見込み)								
届出事件数		11,985	11,865	11,667	11,430	11,434	11,966	11,500
戸籍処理事件数		3,799	3,820	3,730	3,705	3,804	4,016	3,900
諸証明件数		104,063	104,695	103,195	101,909	102,752	103,020	103,000
本籍数		93,421	93,132	92,793	92,488	92,135	91,845	92,000
予算・決算の内訳								
平成30年度(決算)			令和元年度(決算)			令和2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)
需要費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	723	需要費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	1,032	需要費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	1,198
役務費	本人確認通知郵送料・他	408	役務費	本人確認通知郵送料・他	397	役務費	本人確認通知郵送料・他	532
委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	276	委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	291	委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	302
使用料	戸籍簿電動回転庫・複合機	300	使用料	戸籍簿電動回転庫・複合機	796	使用料	戸籍簿電動回転庫・複合機	804
負担金補助等	事務協議会分担金	65	負担金補助等	事務協議会分担金	65	負担金補助等	事務協議会分担金	65

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目				行政収入	勘定科目			
	30年度	元年度	差額			30年度	元年度	差額	
行政費用	給与関係費	90,419	89,685	▲ 734	地方税	0	0	0	
	物件費	1,707	2,516	809	国庫支出金	0	0	0	
	維持補修費	0	0	0	都支出金	215	214	▲ 1	
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0	
	補助費等	65	65	0	使用料及び手数料	32,129	31,366	▲ 763	
	減価償却費	0	0	0	その他	0	0	0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	32,344	31,580	▲ 764	
	賞与・退職給与引当金繰入額	14,521	5,128	▲ 9,393	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 74,368	▲ 65,814	8,554	
	その他行政費用	0	0	0	金融収支差額(d)	0	0	0	
	行政費用合計(b)	106,712	97,394	▲ 9,318	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲ 74,368	▲ 65,814	8,554	
特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲ 74,368	▲ 65,814	8,554		

備考

行政費用としては、給与関係費が多くを占めている。物件費の増加は、複合機の入れ替え等によるものである。行政収入は証明書の発行手数料が多くを占めている。

問題点・課題

戸籍制度とマイナンバー制度を連携させるため令和元年5月31日戸籍法の一部が改正され、その一部が同年6月20日より施行された。5年後は児童手当、年金、旅券の申請に戸籍謄抄本が不要になる。また戸籍届出に際し、他市区町村の戸籍の内容の閲覧が可能となる。これらの法の施行を見据えた戸籍事務に携わる職員の専門性の向上は不可欠であり、施行するまでの戸籍の整理に係わる人材の確保は急務であり課題である。

問題点・課題の改善策

	令和元年度に取り組む具体的な改善内容	令和元年度に実施した改善内容および評価	令和2年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	マイナンバー制度との連携を視野に入れながら、管轄法務局と連携して、戸籍事務の迅速で安定的なサービスを提供していく。	戸籍法の一部改正に伴い、管轄法務局と連携して、5年後の全面施行に向けて事務に支障が起らないよう準備した。	引き続き、管轄法務局及び関連自治体と連携して、法の施行に向けた準備を進めていく。
②	虚偽の戸籍届出や各種証明書の不正請求・取得を防止するため、本人確認及び関係法令遵守の徹底を図る。	本人確認及び法令遵守を徹底した結果、虚偽の戸籍届出を防ぐことが出来た。	本人確認及び関係法令遵守の徹底を図り、虚偽の届出や不正な証明書請求を防止するよう職員一丸となり、努めていく。
③			

他区の実況

(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

議会(要旨)質問状

平成30年2月予特「区のイメージアップのため、メモリアルフォトスポット(婚姻届)の検討」

事務事業分析シート（令和2年度）

No1

事務事業コード	04-02-02	戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 人事	
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	木村		
		担当者名	村中・蓮池	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（2年度）	01-01-02	戸籍システム管理費					
事務事業の種類	<input type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 2年度 <input type="radio"/> 元年度）		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業		
開始年度	<input type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成 <input type="radio"/> 令和	18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	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input type="radio"/> 区独自基準		計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 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	戸籍システムの導入によって、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。						
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20日 戸籍情報システムの導入計画作成 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 平成25年2月1日 戸籍システムリプレイス（機器更改） 平成25年10月1日 戸籍副本データシステム稼働開始 平成31年2月1日 戸籍システムリプレイス（機器更改） 平成31年5月 戸籍副本データシステム機器更改						
必要性	戸籍事務のサービス向上のために必要である。 （全国の戸籍システム化率99.9% 令和2年3月末 未実施は東京都御蔵島村の1自治体のみ）						
実施方法	（ <input checked="" type="radio"/> 一部委託） （直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） 戸籍システム運用支援委託（富士ゼロックシステムサービス㈱ 55,014,480円）…戸籍システム入力業務、郵送業務、証明書作成業務						
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
		29年度	30年度	元年度	2年度見込み	目標値(8年度)	
	① 戸籍謄本等交付件数（件）	101,909	102,752	103,020	105,000		
	②						
③							
事務事業の分類		分類についての説明・意見等					
2年度	3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。					

予算・決算額等の推移		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
予算額		73,314	73,102	73,262	72,245	68,602	77,870	84,152
決算額(2年度は見込み)		72,745	72,680	72,616	71,345	67,927	74,765	84,152
実績の推移	事項名(2年度は見込み)	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
予算・決算の内訳								
平成30年度(決算)			令和元年度(決算)			令和2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)
需要費	証明書発行用消耗品	1,334	需用費	証明書発行用消耗品	697	需用費	証明書発行用消耗品	1,465
委託料	戸籍システム等運用支援等	59,534	委託料	戸籍システム等運用支援等	61,260	委託料	戸籍システム等運用支援、システム改修費	69,831
使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	7,058	使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	12,808	使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	12,856

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目			行政収入	勘定科目			
	30年度	元年度	差額		30年度	元年度	差額	
	給与関係費	5,100	1,584	▲ 3,516	地方税	0	0	0
	物件費	67,927	74,765	6,838	国庫支出金	0	0	0
	維持補修費	0	0	0	都支出金	0	0	0
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
	補助費等	0	0	0	使用料及び手数料	0	0	0
	減価償却費	0	0	0	その他	0	0	0
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	0	0	0
	賞与・退職給与引当金繰入額	819	91	▲ 728	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 73,846	▲ 76,440	▲ 2,594
	その他行政費用	0	0	0	金融収支差額(d)	0	0	0
	行政費用合計(b)	73,846	76,440	2,594	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲ 73,846	▲ 76,440	▲ 2,594
	特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0
	特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲ 73,846	▲ 76,440	▲ 2,594

備考

行政費用は、委託料としての物件費の割合が大きい。平成31年2月に戸籍システムを更改したため、30年度と比較し、使用料及び賃借料としての物件費が増加した。

問題点・課題

戸籍システム稼働後、事務処理方法の変更、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区民サービスの向上を図ることができた。戸籍制度をマイナンバー制度と連携させるため、令和元年5月31日戸籍法の一部が改正された。今後システムの改修について具体的な指示が法務省から明示されることになるが、管轄法務局と連携しながら遺漏及び遅延のない運営を進めていく。

問題点・課題の改善策

	令和元年度に取り組む具体的な改善内容	令和元年度に実施した改善内容および評価	令和2年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	戸籍制度とマイナンバー制度との連携を滞りなく実施できるように、事務処理について管轄法務局と連携を図っていく。	マイナンバー制度とのスムーズな連携を行うため、複本籍解消に向けた事務処理を令和2年1月より開始した。	令和3年度より開始される市区町村への住民コードとの連携に間に合うように複本籍解消を推進していく。
②			
③			
他区の実況	(実施) 22 区	未実施) 0 区	不明) 0 区)
議会議事録(要旨)	議会議事録(要旨)		

事務事業分析シート（令和2年度）

No1

事務事業コード	04-02-03	戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 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	木村			
		担当者名	佐山・蓮池	内線	2362・2353			
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（2年度）	01-01-01	住民基本台帳事務費（一般分）						
事務事業の種類	<input type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 2年度 <input type="radio"/> 元年度）		<input type="radio"/> 建設事業	<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業				
開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成 <input type="radio"/> 令和	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認証業務に関する法律 ほか				
終期設定	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無	年度	法令等					
実施基準	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内	<input type="radio"/> 都基準内	<input type="radio"/> 区独自基準	計画区分	<input type="radio"/> 計画	<input checked="" type="radio"/> 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							
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 (5) 外国人の住民登録、特別永住許可書及び特別永住証明書の発行							
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	（ <input type="radio"/> 一部委託） （直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） 住民記録システム運用支援委託（富士ゼロックシステムサービス㈱ 35,342,160円）…住民記録システム入力業務、郵送業務							
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	
			29年度	30年度	元年度	2年度見込み		目標値(8年度)
	①	人口の増加数（人）	1,400	1,460	1,104	1,500	1,500	年度末人口－前年度末人口
	②	総人口数（人）	213,203	214,603	216,063	217,167	226,000	各年4月1日現在
③								
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
2年度		3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。						

予算・決算額等の推移	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
予算額	57,451	42,693	42,720	42,787	42,864	41,766	41,709
決算額(2年度は見込み)	56,943	41,659	41,755	41,579	41,480	38,934	41,709
実績の推移	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
世帯数(年度末時点)	109,102	111,451	113,027	114,555	116,261	117,333	118,000
人口(年度末時点)	209,449	211,808	213,203	214,603	216,063	217,267	218,000
住民票交付件数	160,312	136,988	140,949	137,273	139,092	138,732	140,000
転入・転出・転居処理件数	30,324	32,068	31,116	32,869	33,727	34,339	35,000

予算・決算の内訳								
平成30年度(決算)			令和元年度(決算)			令和2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)
賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	612	賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	452	報酬	繁忙期に伴う臨時職員報酬	657
需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,043	需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,392	旅費	臨時職員交通費	40
役務費	住基事務用郵送料	638	役務費	住基事務用郵送料	564	需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,983
委託料	住記システム運用支援委託等	38,157	委託料	住記システム運用支援委託等	35,399	役務費	住基事務用郵送料	934
使用料等	デジタル複合機賃借料	30	使用料等	デジタル複合機賃借料	127	委託料	住記システム運用支援委託等	36,966
						使用料等	デジタル複合機賃借料	129

行政コスト計算書	勘定科目			行政収入	勘定科目			
	30年度	元年度	差額		30年度	元年度	差額	
	給与関係費	83,488	78,989	▲ 4,499	地方税	0	0	0
	物件費	41,480	38,934	▲ 2,546	国庫支出金	5,530	5,500	▲ 30
	維持補修費	0	0	0	都支出金	496	482	▲ 14
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
	補助費等	0	0	0	使用料及び手数料	22,283	22,825	542
	減価償却費	0	0	0	その他	16	5	▲ 11
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	28,325	28,812	487
	賞与・退職給与引当金繰入額	13,408	4,516	▲ 8,892	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 110,051	▲ 93,627	16,424
	その他行政費用	0	0	0	金融収支差額(d)	0	0	0
	行政費用合計(b)	138,376	122,439	▲ 15,937	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲ 110,051	▲ 93,627	16,424
	特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0
	特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲ 110,051	▲ 93,627	16,424

備考 行政費用の主なものは、給与関係費と委託料としての物件費であり、物件費の前年度との差額はフロアマネージャーを業務委託から人材派遣に切り替えたことによるものである。行政収入は、証明書等の発行手数料が多くを占めている。

問題点・課題 ○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うとともに、対応事例について情報共有を図る。
○繁忙期の窓口の混雑について、レイアウトの見直し等による改善策が必要である。審査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構築を図る必要がある。
○人口増に加え、マイナンバー(個人番号)制度やDV被害者への支援等、増加する行政需要に対応する人員体制の検討や法令改正に適應するシステム環境を整備する必要がある。

問題点・課題の改善策

	令和元年度に取り組む具体的な改善内容	令和元年度に実施した改善内容および評価	令和2年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	適切な事務処理を行うため、実際にあった事例について学習会等を通して、係内で情報共有しレベルアップを図る。	適切な事務処理を行うため、実際にあった事例について、事務連絡会等を通して、情報共有及びレベルアップを図った。	引き続き、適切な事務処理を行うため、定期的に事務連絡会を行い、係内で情報共有し、レベルアップを図る。
②	フロアマネージャーの専属配置、待合フロアの拡充・充実及び更なる業務体制の改善等により混雑緩和を図る。	フロアマネージャーの専属配置、待合フロアの拡充・充実及び更なる業務体制の改善等により混雑緩和が図られた。	レイアウト変更による待合フロアの拡充・充実及び更なる業務体制の改善等により混雑緩和を図る。
③	システム改修を行うと同時に、収集した情報をもとに、区の運用整備を行う。	システム改修を行うと同時に、収集した情報をもとに、区の運用改善を図った。	基幹システムの更改を見据え、収集した情報をもとに、区の運用整備を行う。

他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)
-------	--------------------------

況(要旨) 平成26年度予特 「繁忙期の待ち時間について」

事務事業分析シート（令和2年度）

No1

事務事業コード	04-02-04		戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 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	木村	
			担当者名	佐山・蓮池		内線	2362・2353	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（2年度）	01-02-01	印鑑登録事務費						
事務事業の種類	<input type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 2年度 <input type="radio"/> 元年度）		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業			
開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和	<input type="radio"/> 平成	<input type="radio"/> 令和	22年度	根拠	荒川区印鑑条例・同施行規則		
終期設定	<input type="radio"/> 有	<input checked="" type="radio"/> 無		年度	法令等			
実施基準	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内		<input type="radio"/> 都基準内	<input type="radio"/> 区独自基準	計画区分	<input type="radio"/> 計画	<input checked="" type="radio"/> 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 平成28年1月 マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書による証明書自動交付サービス開始 令和元年11月5日 荒川区印鑑条例の一部改正により性別記載削除及び旧氏記載追加							
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 <input checked="" type="radio"/> 常勤 <input checked="" type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員）							
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	
			29年度	30年度	元年度	2年度見込み		目標値(8年度)
	①	印鑑登録者数	117,545	117,467	117,487	117,600	120,000	
	②	印鑑証明交付枚数	59,009	58,479	55,938	56,000	57,000	
③								
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
2年度		3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。				

予算・決算額等の推移		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度		
予算額		1,712	1,698	1,731	1,724	1,724	1,731	1,746		
決算額(2年度は見込み)		1,466	1,445	1,354	1,150	1,472	1,504	1,746		
実績の推移		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度		
事項名(2年度は見込み)										
印鑑登録者数		117,496	117,599	117,580	117,545	117,467	117,487	117,600		
印鑑証明交付件数		62,530	61,088	60,969	59,009	58,479	55,938	56,000		
予算・決算の内訳		平成30年度(決算)		令和元年度(決算)		令和2年度(予算)				
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	767		需用費	印鑑登録証兼あらかわ区民カード	782		需用費	印鑑登録証兼あらかわ区民カード	897
役務費	印鑑登録照会用郵送料	705		役務費	印鑑登録照会用郵送料	722		役務費	印鑑登録照会用郵送料	849

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		30年度	元年度	差額	行政収入	勘定科目		30年度	元年度	差額
	給与関係費		40,679	36,724	▲ 3,955		地方税		0	0	0
物件費		1,472	1,504	32	国庫支出金		0	0	0		
維持補修費		0	0	0	都支出金		0	0	0		
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金		0	0	0		
補助費等		0	0	0	使用料及び手数料		7,054	6,836	▲ 218		
減価償却費		0	0	0	その他		0	0	0		
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)		7,054	6,836	▲ 218		
賞与・退職給与引当金繰入額		6,533	2,100	▲ 4,433	行政収支差額(a)-(b)=(c)		▲ 41,630	▲ 33,492	8,138		
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)		0	0	0		
行政費用合計(b)		48,684	40,328	▲ 8,356	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲ 41,630	▲ 33,492	8,138		
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)		0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲ 41,630	▲ 33,492	8,138		

備考

行政費用は給与関係費が多くを占めている。行政収入は印鑑登録証と証明書の発行手数料である。

問題点・課題

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、印鑑登録申請時の厳格な本人確認や照会書等の送付により、虚偽の届出を防止するとともに、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。

問題点・課題の改善策

	令和元年度に取り組む具体的な改善内容	令和元年度に実施した改善内容および評価	令和2年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	虚偽の届出防止に努めるとともに、正確かつ迅速な事務処理を進めることにより安定した区民サービスを提供する。	本人確認を徹底するとともに、登録証の適切な取り扱い、適宜適切な事務処理により、区民に安定したサービスを提供した。	引き続き、虚偽の届出防止に努め、正確かつ迅速な事務処理を進め、安定した区民サービスを提供する。
②	荒川区印鑑条例の一部改正を行うことにより、旧氏の記載を可能とし、さらなる住民サービスの充実を図る。	荒川区印鑑条例の一部を改正したことにより、旧氏の記載が可能となり、また、性別記載を削除した。	適切な印鑑登録事務の運用のため、随時、荒川区印鑑条例等関連法規の適正化を図る。
③			

他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)
議会(要旨)質問状	

事務事業分析シート（令和2年度）

No1

事務事業コード	04-02-05	戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 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	木村			
		担当者名	黒木	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（2年度）	01-03-01	自動交付機運営						
事務事業の種類	<input checked="" type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 2年度 <input type="radio"/> 元年度）		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業			
開始年度	<input type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成 <input type="radio"/> 令和	4	年度	根拠	荒川区証明書自動交付機用カードの交付に関する規則、荒川区印鑑条例・同施行規則			
終期設定	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無		年度	法令等				
実施基準	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input type="radio"/> 区独自基準		計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 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	<p>(1) 利用者識別カードの発行</p> <p>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）</p> <p>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）</p> <p>③住民基本台帳カード（平成16年6月～平成27年12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</p> <p>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。</p> <p>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、巢鴨信金西日暮里支店 各1台）</p> <p>③利用時間 全日…午前8時30分から午後8時まで （※巢鴨信金 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）</p> <p>④手数料 住民票及び印鑑証明書いずれも1通300円</p>							
経過	<p>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</p> <p>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</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18年4月1日 自動交付機の利用時間を延長</p> <p>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）</p> <p>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</p> <p>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）</p> <p>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）</p> <p>平成27年1月 証明書自動交付機（全7台）を更新</p>							
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	<p>（一部委託） （直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員）</p> <p>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㈱）523,200円</p> <p>ムーブ町屋・巢鴨信用金庫自動交付機機械警備委託（総合警備保障㈱）587,292円</p>							
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	
			29年度	30年度	元年度	2年度見込み		目標値(8年度)
	①	自動交付機利用率（住民票）（%）	18.3	17.5	16.4	17.0	20.0	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）（%）	43.3	43.6	42.1	43.0	45.0	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）（円）	326	336	362	340	300	開発費＋運営費/総発行枚数	
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
2年度		3年度						
継続	継続	閉庁時においても証明書の取得が可能となることから、区民サービスの充実に寄与している。						

予算・決算額等の推移		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
予算額		2,218	1,537	1,862	1,562	1,562	1,574	9,751
決算額 (2年度は見込み)		1,816	1,501	1,803	1,502	1,517	1,426	9,751
実績の推移		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
事項名 (2年度は見込み)								
住民票交付機発行数		19,491	20,409	20,520	19,470	19,056	17,999	18,000
利用割合 (%)		17.1	17.4	16.9	16.5	15.8	14.8	15.0
印鑑証明書交付機発行数		27,404	26,715	27,139	25,545	25,482	23,495	24,000
利用割合 (%)		43.9	43.8	44.6	43.3	43.6	42.1	43.0
予算・決算の内訳								
平成30年度 (決算)			令和元年度 (決算)			令和2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	自動交付機用トナー等購入	251	需用費	自動交付機用トナー等購入	266	需用費	自動交付機用トナー等購入	299
委託料	自動交付機機械警備委託	1,217	委託料	自動交付機機械警備委託	1,110	役務費	自動交付機案内郵送料	4,732
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	委託料	自動交付機機械警備委託、案内印刷封入封緘発送委託	4,670
						負担金補助等	巣鴨信用金庫設置スペース負担金	50

行政コスト計算書	勘定科目			行政収入	勘定科目			
	30年度	元年度	差額		30年度	元年度	差額	
行政費用	給与関係費	6,046	5,152	▲ 894	地方税	0	0	0
	物件費	1,467	1,376	▲ 91	国庫支出金	0	0	0
	維持補修費	0	0	0	都支出金	0	0	0
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
	補助費等	50	50	0	使用料及び手数料	0	0	0
	減価償却費	0	0	0	その他	0	0	0
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	0	0	0
	賞与・退職給与引当金繰入額	971	295	▲ 676	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 8,534	▲ 6,873	1,661
	その他行政費用	0	0	0	金融収支差額(d)	0	0	0
	行政費用合計(b)	8,534	6,873	▲ 1,661	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲ 8,534	▲ 6,873	1,661
特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0	
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲ 8,534	▲ 6,873	1,661	

備考 行政費用は、給与関係費と自動交付機の機械警備委託料としての物件費が主である。

問題点・課題 現行の自動交付機は、開庁時間帯の混雑緩和及び閉庁時におけるサービス提供の役割を担っているが、コンビニ交付と事業内容が重複していることから、後継機の問題や他自治体の運営状況、マイナンバーカードの普及率等を踏まえ、現行契約後の運営方針について検討する必要がある。

問題点・課題の改善策

	令和元年度に取り組む具体的な改善内容	令和元年度に実施した改善内容および評価	令和2年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	自動交付機とコンビニ交付の利用状況を勘案し、自動交付機の適正配置を検討する。	他区からの調査結果内容を踏まえ、今後の自動交付機運営の方針について検討した。	自動交付サービス一本化に向け、コンビニ交付の利用促進を図るとともに、自動交付機運営の今後の方針について具体案を検討する。
②			
③			

他区の実況 (実施 1 区 未実施 21 区 不明 0 区)
 <自動交付機設置区・1区>
 文京(令和2年7月廃止予定)

況(要旨) 平成17年1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（令和2年度）

No1

事務事業コード	04-02-06	戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 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	木村			
		担当者名	薄井	内線	2301			
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（2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	<input type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 2年度 <input type="radio"/> 元年度）		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業			
開始年度	<input type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成 <input type="radio"/> 令和	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	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無	年度	法令等					
実施基準	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input type="radio"/> 区独自基準		計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 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・戸籍附票情報の送受信 (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（平成27年12月で新規登録終了し、平成28年1月からは個人番号カードがその役割を引き継いでいる）							
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次稼動（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動（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 平成27年12月28日 住民基本台帳カードの新規交付・多目的利用新規登録終了（平成28年1月からは個人番号カードがその役割を引き継いでいる）							
必要性	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。							
実施方法	（ <input type="radio"/> 一部委託） （直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） 住基ネット利用等業務委託（㈱エヌ・ティ・ティ・データ 7,748,303円）、機器更改等業務委託/運用支援・保守業務委託（㈱富士通 20,165,805円/6,884,790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	
			29年度	30年度	元年度	2年度見込み		目標値(8年度)
	①	特例転出の件数	1,565	1,677	1,862	2,000	2,800	住民基本台帳カード及びマイナンバーカードを利用した特例転出
	②	特例転入の件数	1,220	1,204	1,530	1,700	2,600	住民基本台帳カード及びマイナンバーカードを利用した特例転入
③								
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
2年度		3年度						
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。						

予算・決算額等の推移		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
予算額		19,423	14,521	13,422	13,049	13,778	42,012	17,886
決算額(2年度は見込み)		18,600	13,502	12,746	12,854	13,056	36,042	17,886
実績の推移	事項名(2年度は見込み)	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
	住民基本台帳カード発行枚数	2,823	1,628	-	-	-	-	-
予算・決算の内訳								
平成30年度(決算)			令和元年度(決算)			令和2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	住民票コード通知用封筒	57	需用費	住民票コード通知用封筒	60	需用費	住民票コード通知用封筒	66
役務費	コンビニ交付証明発行手数料等	950	役務費	コンビニ交付証明発行手数料等	1,183	役務費	コンビニ交付証明発行手数料等	1,296
委託料	住基ネット運用支援等	12,048	委託料	住基ネット機器更改、運用支援等	34,799	委託料	住基ネット運用支援、保守委託	16,524

行政コスト計算書	勘定科目		30年度	元年度	差額	勘定科目		30年度	元年度	差額
	行政費用	給与関係費		15,230	14,826	▲ 404	地方税		0	0
物件費			13,056	34,603	21,547	国庫支出金		0	0	0
維持補修費			0	0	0	都支出金		0	0	0
扶助費			0	0	0	分担金及び負担金		0	0	0
補助費等			0	0	0	使用料及び手数料		0	0	0
減価償却費			0	0	0	その他		0	0	0
不納欠損・貸倒引当金繰入額			0	0	0	行政収入合計(a)		0	0	0
賞与・退職給与引当金繰入額			2,446	848	▲ 1,598	行政収支差額(a)-(b)=(c)		▲ 30,732	▲ 50,277	▲ 19,545
その他行政費用			0	0	0	金融収支差額(d)		0	0	0
行政費用合計(b)			30,732	50,277	19,545	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲ 30,732	▲ 50,277	▲ 19,545
特別費用(g)			0	0	0	特別収入(f)		0	0	0
特別収支差額(f)-(g)=(h)			0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲ 30,732	▲ 50,277	▲ 19,545

備考 行政費用は、給与関係費と住民基本台帳ネットワークシステムの委託料としての物件費であり、物件費の増加分は、住民基本台帳ネットワークシステムの機器更改によるものである。

問題点・課題 1. 定額給付金の申請等でマイナンバーカードの需要が高まったことに伴い、住民基本台帳カードからマイナンバーカードへ移行する人が増加した。しかし、マイナンバーカードは交付までに1~2か月要するため、短い期間で発行ができないのかといった意見が多く寄せられた。
2. 新型コロナウイルス感染に伴い、区民の個人情報を扱う部署(保健所や感染予防課等)が増加したこと、また、個人番号を利用した各種情報の取得が可能となったことなど、他課の住基ネットシステムの活用が増加した。そのため、引続きセキュリティ研修等実施し、情報保護の徹底を執り行う必要がある。

問題点・課題の改善策

	令和元年度に取り組む具体的な改善内容	令和元年度に実施した改善内容および評価	令和2年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	マイナンバーカードの申請・取得を促進する。	住基カードが失効していることを確認した際にマイナンバーカードの申請を案内していたことから、利用できない期間が生じていた。	窓口で住基カードの有効期限が近づいていることを確認した際には、マイナンバーカードの申請をするように案内する。
②	統合端末の適切な取扱いについての研修を行う。また、他課利用の際に決めた枠組みを厳守する。	他課からの住基ネット利用の依頼受付時、住民基本台帳法に基づくものか確認した。また、利用前にセキュリティ研修を実施した。	他課が統合端末を利用する際には、本人確認情報管理規定に則り、利用前に戸籍住民課職員に連絡し使用簿に記録する。
③			

他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)
-------	--------------------------

況(要旨) 平成28年度予特 「住基カードの成り済ましの有無について」

事務事業分析シート（令和2年度）

No1

事務事業コード	04-02-07		戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 人事	
事務事業名	マイナンバー運営		部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	木村		
			担当者名	佐山	内線	3737		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（2年度）	01-05-01	マイナンバー運営						
事務事業の種類	<input type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 2年度 <input type="radio"/> 元年度）		<input type="radio"/> 建設事業	<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業				
開始年度	<input type="radio"/> 昭和	<input checked="" type="radio"/> 平成	<input type="radio"/> 令和	27年度	根拠	行政手続における特定の個人を識別するための		
終期設定	<input type="radio"/> 有	<input checked="" type="radio"/> 無	年度	法令等	番号の利用等に関する法律 他			
実施基準	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内		<input type="radio"/> 都基準内	<input type="radio"/> 区独自基準	計画区分	<input type="radio"/> 計画	<input checked="" type="radio"/> 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	国民一人ひとりに「個人番号」を付番し、社会保障、税、災害対策等の異なる機関や分野に存在する個人情報と照合する機能を持つシステムを運用して、同一人の情報を迅速に紐付ける仕組みを社会基盤（インフラ）として構築することにより公平・公正で、社会保障がきめ細やかかつ的確に行われ、行政に過誤や無駄のない、国民にとって利便性の高い社会の実現を目指すことを目的とする。							
対象者等	全区民							
内容	(1) 個人番号の生成・指定・通知 (2) 通知カードの交付 (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・転居処理時の記載内容変更 (5) 個人番号カード（以下「マイナンバーカード」と言う。）の申請書作成支援・交付・多目的利用							
経過	平成27年9月	【区】	マイナンバーコールセンター開設					
	10月5日	【国】	「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（マイナンバー法）施行					
	10月	【区】	マイナンバー窓口開設（セントラル荒川ビル6階）					
		【国】	個人番号の付番及び通知カード送付、マイナンバーカード申請受付の開始					
	平成28年1月	【国】	個人番号利用及びマイナンバーカード発行の開始					
	2月	【区】	マイナンバーカード交付開始					
	平成29年6月	【区】	窓口での申請受付及び写真無料撮影サービス、郵送によるマイナンバーカード交付サービス等の普及促進キャンペーンを実施					
	11月	【国】	マイナポータル及び情報連携の本格運用の開始（同年7月試行運用開始）					
	令和元年10月	【区】	マイナンバー窓口を本庁舎へ移設					
必要性	法定受託事務のため区が実施する必要がある。							
実施方法	（一部委託） （直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） マイナンバーコールセンター等業務委託（りらいあコミュニケーションズ株式会社 58,410,178円）等							
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	
			29年度	30年度	元年度	2年度見込み		目標値(8年度)
	①	マイナンバーカード交付数（枚）	7,865	6,775	6,311	7,000	10,000	
	②	マイナンバーカード累計交付数（枚）	27,266	34,041	40,352	47,352	100,000	
③	取得勧奨通知発送通数（通）	13,554	0	0		0	マイナンバーカード取得を促す通知を発送（29年度のみ）	
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
2年度	3年度							
継続	継続	今後の社会保障制度等を支える必要不可欠な制度であり、法律で定められている法定受託事務のため継続していく。						

予算・決算額等の推移	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	
予算額	0	207,750	251,316	221,654	202,294	169,047	239,142	
決算額(2年度は見込み)	0	152,371	200,350	163,184	151,140	133,066	239,142	
実績の推移	事項名(2年度は見込み)	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
実績の推移	窓口申請件数				4,346	4,170	0	0
	写真無料撮影サービス受付数				3,966	3,718	0	0

予算・決算の内訳								
平成30年度(決算)			令和元年度(決算)			令和2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	非常勤職員報酬・社会保険料	14,532	報酬・共済費	非常勤職員報酬・社会保険料	10,229	報酬・共済費	非常勤職員報酬・社会保険料	10,794
職員手当等	時間外手当	2,174	職員手当等	時間外手当	1,334	職員手当等	時間外手当・期末手当	7,098
需用費	消耗品購入等	407	需用費	消耗品購入・マイナンバー窓口原状回復	1,120	旅費	非常勤職員通勤費	410
役務費	労働者派遣・郵送料	37,332	役務費	労働者派遣・郵送料	15,828	需用費	消耗品購入等	686
委託料	コールセンター等業務委託ほか	68,832	委託料	コールセンター等業務委託ほか	68,819	役務費	労働者派遣・郵送料	28,843
使用料	マイナンバー窓口賃借料ほか	10,798	使用料	マイナンバー窓口賃借料ほか	6,315	委託料	カード交付事務準備等業務委託ほか	63,268
負担金補助等	J-LIS交付金ほか	17,066	負担金補助等	J-LIS交付金ほか	29,420	負担金補助等	J-LIS交付金	128,043

行政コスト計算書	勘定科目			行政収入	勘定科目		
	30年度	元年度	差額		30年度	元年度	差額
行政費用	給与関係費	41,744	34,310	▲ 7,434	地方税	0	0
	物件費	117,368	91,038	▲ 26,330	国庫支出金	34,315	51,629
	維持補修費	0	1,045	1,045	都支出金	0	0
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0
	補助費等	17,066	29,420	12,354	使用料及び手数料	971	957
	減価償却費	0	0	0	その他	0	0
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	35,286	52,586
	賞与・退職給与引当金繰入額	4,021	1,300	▲ 2,721	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 144,913	▲ 104,527
	その他行政費用	0	0	0	金融収支差額(d)	0	0
	行政費用合計(b)	180,199	157,113	▲ 23,086	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲ 144,913	▲ 104,527
特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲ 144,913	▲ 104,527	

備考 30年度と元年度の行政費用の物件費の差額は、労働者派遣の人数等の減少及びマイナンバー窓口移転による賃借料、委託料等の減少による。維持補修費はマイナンバー窓口の原状回復費用である。行政収入の国庫支出金は、マイナンバーカードに関わる事業費補助金及び事務費補助金である。

- 問題点・課題
- ① 安定的なマイナンバーカードの交付を継続していくことが、最も重要な課題である。
 - ② 区民へのマイナンバーカード交付件数を増やすため、効果的な普及促進策を検討・実施する必要がある。
 - ③ 電子証明書の有効期限に係る更新手続きへの対応を安定的に行う。(令和2年1月より)

問題点・課題の改善策

	令和元年度に取り組む具体的な改善内容	令和元年度に実施した改善内容および評価	令和2年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	国の動向を注視しながら、必要に応じた適切な交付体制を整備する。	令和元年10月にマイナンバーカード窓口を本庁舎に移設し、区民の利便性を高める等、交付体制を整備した。	引き続き国の動向を注視しながら、必要に応じた適切な交付体制を維持する。
②	区のイベント等におけるマイナンバーカードPRの複数回実施及び窓口で取得勧奨チラシを配布する等の普及促進策を行う	区のイベント等におけるPRの複数回実施、窓口での転入者に対する取得勧奨チラシ配布、CATV放映等の普及促進策を行った。	引き続き様々な機会でのPRを実施し、窓口での取得勧奨チラシを配布する等、効果的な普及促進策を検討・実施する。
③	国が送付する予定の電子証明書有効期限切れ通知の動向を注視し、更新手続きの受付準備を整える。	国が送付する有効期限切れ通知の内容に合わせた業務フローを作成し、安定的な更新受付を開始した。	安定的な更新受付を継続しながら、突発的な国のシステム障害時においても丁寧に区民への説明と案内を行う。

他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)
-------	--------------------------

議会議事録(要旨) R1.9.20 決算特別委員会「共済組合を通じた職員へのマイナンバーカード申請書の配布について」カードの取得は任意であることをきちんと周知してほしい

事務事業分析シート（令和2年度）

No1

事務事業コード	04-02-08	戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 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	木村		
		担当者名	上山、秋元	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（2年度）	01-06-01	住居表示事務費					
事務事業の種類	<input type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 2年度 <input type="radio"/> 元年度）		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業		
開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成 <input type="radio"/> 令和 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	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無	年度	法令等				
実施基準	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input type="radio"/> 区独自基準		計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画			
行政評価事業体系	分野	V	文化創造都市				
	政策	10	活力ある地域コミュニティの形成				
	施策	01	地域活動の支援と人材育成				
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	(1) 住居表示台帳整備事務 ・「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 (2) 街区表示板 ・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） (3) 街区案内板 ・町丁名や街区番号等を表示した案内板を設置						
経過	・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 平成28年度から、貼り替え時にあら坊・あらみい入りのものを使用。 平成30年度全地区張替え終了 ・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26年度9基撤去、27年度1基撤去、28年度6基撤去、29年度5基撤去（現在31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	（ <input type="radio"/> 一部委託 <input type="radio"/> ） （直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） ・住居表示台帳修正業務委託（㈱ゼンリン東京営業部 726,992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
		29年度	30年度	元年度	2年度見込み	目標値(8年度)	
	① 建築確認申請に対する新築届(%)	90.3	93.0	93.5	94.0	95.0	新築届件数÷建築確認申請数×100
	② 街区表示板貼替え枚数	3,034	1,800	20	20	20	28～30年度にかけ全地域の張替え完了
③							
事務事業の分類		分類についての説明・意見等					
2年度	3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。					

予算・決算額等の推移		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
予算額		4,922	6,575	12,614	19,751	11,004	3,761	1,078
決算額(2年度は見込み)		3,638	737	10,189	17,071	10,852	1,327	1,078
実績の推移		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
事項名(2年度は見込み)								
付定・変更件数		917	922	908	1,572	1,857	2,000	2,000
住居表示証明願数		232	146	110	108	85	100	100
街区表示板貼付枚数		501	501	1,814	3,034	1,800	20	20
街区案内板設置基数		43	42	36	31	31	31	31
予算・決算の内訳								
平成30年度(決算)			令和元年度(決算)			令和2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	戸番プレート等	76	需用費	戸番プレート等	105	需用費	戸番プレート等	105
委託料	街区案内板現況調査・貼付・撤去等	10,775	委託料	住居表示台帳修正、街区案内板状態点検	1,222	委託料	住居表示台帳修正、街区表示板貼付張替作業委託	973

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目			行政収入	勘定科目			
	30年度	元年度	差額		30年度	元年度	差額	
	給与関係費	8,792	9,591	799	地方税	0	0	0
	物件費	10,852	1,327	▲ 9,525	国庫支出金	0	0	0
	維持補修費	0	0	0	都支出金	0	0	0
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
	補助費等	0	0	0	使用料及び手数料	0	0	0
	減価償却費	0	0	0	その他	0	15	15
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	0	15	15
	賞与・退職給与引当金繰入額	1,412	548	▲ 864	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 21,056	▲ 11,451	9,605
	その他行政費用	0	0	0	金融収支差額(d)	0	0	0
	行政費用合計(b)	21,056	11,466	▲ 9,590	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲ 21,056	▲ 11,451	9,605
	特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0
	特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲ 21,056	▲ 11,451	9,605

備考

行政費用は、給与関係費が多くを占めている。物件費の30年度との差額は、街区表示板の作製、取付け並びに取替え作業委託が終了したことによるものである。

問題点・課題

○正確な住居表示を管理する上で、区民からの新築届と名称変更届の提出が欠かせないため、より一層の届出の促進を図る必要がある。
○新築申請の漏れが無くなるよう、建築確認申請時に配布する住居表示申請推進のチラシを改善する。
○時代や社会情勢にに沿った実施基準を設ける。

問題点・課題の改善策

	令和元年度に取り組む具体的な改善内容	令和元年度に実施した改善内容および評価	令和2年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	窓口の混雑解消となるよう郵送での申請を進めていく。	電話等での問い合わせがあった際は、来庁以外の郵送申請などを積極的に案内し、窓口の混雑緩和に寄与した。	引き続き、窓口の混雑解消に寄与できるよう、郵送申請を進めていく。
②	より区民や建築業者が住居表示申請について、理解しやすい内容のチラシ等を作成する。	区民や建築業者が住居表示申請について、必要性を記載した提出促進チラシを作製、配布した。	引き続き、区民や建築業者がより住居表示申請の必要性について理解しやすい内容の案内ができるよう検討する。
③	建物名称や街区について実情に近づけるよう、住居表示申請書の提出を依頼していく。	建物名称や街区について実情に近づけるよう、住居表示申請書の提出を依頼し多くの申請を受理し、付定した。	引き続き建物名称や街区について、実情に近づけるように、住居表示申請書の提出を依頼していく。

他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)
議会(要旨)状況	