

施策分析シート（令和2年度）

No1

|          |  |                      |                        |        |           |          |         |               |
|----------|--|----------------------|------------------------|--------|-----------|----------|---------|---------------|
| 施策名      | 窓口サービス等の充実   |                      | 施策No                   | 14-02  | 部課名       | 区民生活部区民課 |         |               |
|          |  |                      |                        |        | 課長名       | 岸        | 内線 2510 |               |
| 関連部課名    | 総務企画部総務企画課、区政広報部秘書課、管理部経理課、区民生活部戸籍住民課                |                      |                        |        |           |          |         |               |
| 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       | 区民の利便性向上を図るとともに、職員の資質向上、事務の効率化を進め、更なる窓口サービス等の向上を目指す。 |                      |                        |        |           |          |         |               |
| 指        | 幸福実感指標名  | 指標の推移                |                        |        | 指標に関する質問文 |          |         |               |
|          |  | 29年度                 | 30年度                   | 元年度    |           |          |         |               |
|          | 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 |         |               |
|          |  | 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発行枚数(累計)(枚) | 27,266                 | 34,041 | 40,352    | 47,352   | 100,000 |               |
|          | ②  | 証明書自動交付サービス利用率(%)    | 28.37                  | 28.26  | 28.43     | 30       | 45      | 住民票、印鑑登録証明書発行 |
|          | ③  | 職員に対する感謝の声の件数(件)     | 58                     | 67     | 71        | 100      | 100     | 区民の声          |
|          | ④  |                      |                        |        |           |          |         |               |
| ⑤        |  |                      |                        |        |           |          |         |               |

(単位：千円)

|             |                   |           |           |         |                   |           |           |          |
|-------------|-------------------|-----------|-----------|---------|-------------------|-----------|-----------|----------|
| 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       |
|             | 給与関係費             | 584,534   | 576,097   | ▲ 8,437 | 地方税               | 0         | 0         | 0        |
|             | 物件費               | 262,164   | 263,820   | 1,656   | 国庫支出金             | 39,845    | 57,129    | 17,284   |
|             | 維持補修費             | 1,339     | 2,420     | 1,081   | 都支支出金             | 711       | 696       | ▲ 15     |
|             | 扶助費               | 0         | 0         | 0       | 分担金及び負担金          | 0         | 0         | 0        |
|             | 補助費等              | 20,473    | 32,762    | 12,289  | 使用料及び手数料          | 100,751   | 99,334    | ▲ 1,417  |
|             | 減価償却費             | 1,875     | 4,255     | 2,380   | その他               | 3,582     | 3,491     | ▲ 91     |
|             | 不納欠損・貸倒引当金繰入額     | 0         | 0         | 0       | 行政収入合計(a)         | 144,889   | 160,650   | 15,761   |
|             | 賞与・退職給与引当金繰入額     | 57,625    | 48,812    | ▲ 8,813 | 行政収支差額(a)-(b)=(c) | ▲ 783,607 | ▲ 767,516 | 16,091   |
|             | その他行政費用           | 486       | 0         | ▲ 486   | 金融収支差額(d)         | 0         | 0         | 0        |
|             | 行政費用合計(b)         | 928,496   | 928,166   | ▲ 330   | 通常収支差額(c)+(d)=(e) | ▲ 783,607 | ▲ 767,516 | 16,091   |
|             | 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)     | ▲ 783,607 | ▲ 767,516 | 16,091   |
|             | 貸借対照表             | 勘定科目      | 30年度      | 元年度     | 差額                | 勘定科目      | 30年度      | 元年度      |
| 流動資産        |                   |           |           |         | 流動負債              | 25,937    | 26,350    | 413      |
| 収入未済        |                   | 0         | 0         | 0       | 還付未済金             | 0         | 0         | 0        |
| 不納欠損引当金     |                   | 0         | 0         | 0       | 特別区債              | 0         | 0         | 0        |
| その他の流動資産    |                   | 0         | 0         | 0       | 賞与引当金             | 25,937    | 26,350    | 413      |
| 有形固定資産      |                   | 761,519   | 757,264   | ▲ 4,255 | その他の流動負債          | 0         | 0         | 0        |
| 土地          |                   | 632,174   | 632,174   | 0       | 固定負債              | 394,363   | 296,423   | ▲ 97,940 |
| 建物          |                   | 238,810   | 238,810   | 0       | 特別区債              | 0         | 0         | 0        |
| 建物減価償却累計額   |                   | ▲ 109,465 | ▲ 113,720 | ▲ 4,255 | 退職給与引当金           | 394,363   | 296,423   | ▲ 97,940 |
| 工作物等        |                   | 4,259     | 4,259     | 0       | その他の固定負債          | 0         | 0         | 0        |
| 工作物等減価償却累計額 |                   | ▲ 4,259   | ▲ 4,259   | 0       | 負債の部合計            | 420,300   | 322,773   | ▲ 97,527 |
| 無形固定資産      |                   | 0         | 0         | 0       | 正味財産              | 341,219   | 435,930   | 94,711   |
| 建設仮勘定       |                   | 0         | 0         | 0       | 正味財産の部合計          | 341,219   | 435,930   | 94,711   |
| その他の固定資産    |                   | 0         | 1,439     | 1,439   | 負債及び正味財産の部合計      | 761,519   | 758,703   | ▲ 2,816  |
| 資産の部合計      | 761,519           | 758,703   | ▲ 2,816   |         |                   |           |           |          |

財務諸表に関する特徴的事項等

○行政費用として物件費の割合が大きくなっている。内訳としては、マイナンバー運営に係る費用が91,038千円、次いで戸籍システム管理費に係る費用が74,765千円となっている。その他行政費用について、昨年度と比較し今年度は0円となっているが、これは各区分事務所の防犯カメラ設置工事が元年度はなかったためである。  
 ○補助費等及び国庫支出金の増加については、マイナンバーに関する交付金と補助金の増加によるものである。  
 ○行政収入のその他について、主なものは区民交通傷害保険事業の事務手数料で3,479,976円となっている。  
 ○その他の固定資産については、住民基本台帳ネットワークシステム機器更改により計上されたものである。

## 施策の現状・課題・今後の方向性

|        |   |
|--------|---|
| 現状     | <p>○区では、平成18年から毎週水曜日の窓口時間の延長を開始し、さらに平成20年から月2回の日曜日の窓口開庁を行っている。</p> <p>○令和元年度の実績では、住民票の総発行枚数のうち19.8% (24,171件)、印鑑登録証明書の総発行枚数のうち47.1% (26,343件)が、コンビニ等の証明書自動交付サービスで発行されている。</p> <p>○区民事務所での住民票発行、転入届等の取扱件数は、年間約16万件で推移している。</p> <p>○区民サービスの向上のため、職員の接遇に関する能力を高めるとともに、「区民の声」等に寄せられた要望等に迅速に対応している。</p>  |
| 課題     | <p>○今後も想定される転入者の増加等に対応するため、新たに区民となった人にも分かりやすい手続方法など、窓口サービスの更なる改善を図っていく必要がある。</p> <p>○窓口延長及び日曜窓口開庁の利用者は年々増加傾向にあることから、今後も更なる利便性の向上策についての検討を行っていく必要がある。</p> <p>○コンビニの証明書自動交付サービスを利用するには事前にマイナンバーカードを取得する必要がある、更なる普及促進が必要である。</p> <p>○区民事務所の利用者数は横ばいで推移しており、区民に身近な窓口として更なる利便性の向上を図る必要がある。</p> <p>○社会情勢の変化に伴い多様化するニーズを的確に捉え、より丁寧に分かりやすく、区民の立場に立ったサービスを提供していくためには、職員の更なる資質向上が求められる。</p> |
| 今後の方向性 | <p>○コンビニなど区役所以外での証明書発行や、国保・介護保険料、区民税の納付などの手続について積極的に周知を進めるなど、区民の利便性向上を図るとともに、区民の視点に立ったより分かりやすい窓口サービス等に努めていく。</p> <p>○高齢者や障がい者等、区役所まで足を運ぶのが難しい人が、自宅の近くで各種手続ができるよう身近な窓口である区民事務所のサービス充実のため、本庁舎各所管課との連携強化及び、的確かつ迅速なバックアップ体制を構築する。</p> <p>○区役所に来庁した人が、迷わず目的の窓口に行き、スムーズに手続を済ますことができるよう、総合案内カウンターをはじめとした各窓口における職員一人一人の接遇・知識の更なる向上に努めるとともに、プロフェッショナルとしての高い職務意識の醸成を図る。</p>                 |

| 施策の分類  |        | 分類についての説明・意見等                              |
|--------|--------|--|
| 2年度    | 3年度    |  |
| 重点的に推進 | 重点的に推進 | 区民に対し利便性の更なる向上を図るため、各窓口における一層のサービスの充実に努める。 |

| 施策を構成する事務事業の分類    |          |          |         |         |        |            |        |   |
|-------------------|----------|----------|---------|---------|--------|------------|--------|---|
| 事務事業名             | 事務事業No   | 行政費用（千円） |         | 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   |
|                   |          | 30年度     | 元年度     | 30年度    | 元年度    | 2年度        | 3年度    |   |
| タブレット端末を活用した多言語対応 | 01-01-34 | 5,076    | 6,413   | 3,175   | 4,193  | 推進         | 推進     | 荒川区における外国人人口は増加傾向にあり、窓口等の多言語対応の必要性は高い。  |
| 総合相談窓口            | 02-01-10 | 2,373    | 2,637   | -       | -      | 重点的に推進     | 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ュ」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等、より充実させていく。 |
| 専門宿直員報酬           | 03-01-06 | 16,013   | 12,072  | 11,001  | 11,034 | 継続         | 継続     | 区施設の管理運営に係る事業であるため、継続して実施する。  |
| 法律相談              | 04-01-01 | 6,493    | 7,462   | 4,152   | 4,026  | 推進         | 推進     | 法律に関わる高度化・多様化する相談内容について、弁護士に相談できる場の提供は、区民生活の向上に寄与する事業であり、相談件数も増加しており、優先度は高い。                    |
| 交通事故相談            | 04-01-02 | 2,618    | 2,618   | 2,618   | 2,618  | 推進         | 推進     | 交通事故相談における専門的な助言は、必要性の高い相談業務であり、相談件数も増加していることから優先度は高い。  |
| 一般相談及び各種相談        | 04-01-03 | 5,993    | 5,581   | 532     | 427    | 推進         | 推進     | 区民の様々な問題解決に向けた各種相談の場の提供など、区民の日常生活を支える事業であり、優先度は高い。  |
| 小災害見舞事業費          | 04-01-14 | 1,523    | 918     | 95      | 80     | 継続         | 継続     | 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       | 04-01-15 | 8,944    | 7,223   | 2,756   | 2,821  | 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。   |
| 管理費（区民事務所）        | 04-01-16 | 17,773   | 20,992  | 27,590  | 12,014 | 継続         | 継続     | 区民サービスにおける最前線の窓口として、区民事務所の必要な維持管理、修繕を行う。  |
| 運営費（区民事務所）        | 04-01-17 | 274,609  | 311,389 | 24,159  | 23,873 | 推進         | 推進     | 幅広い区民サービスを行う区民事務所の役割は重要であり、さらに適正かつ効率的な運営を図る。  |

施策を構成する事務事業の分類

| 事務事業名            | 事務事業No   | 行政費用（千円） |         | 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   |
|------------------|----------|----------|---------|---------|---------|------------|-----|---|
|                  |          | 30年度     | 元年度     | 30年度    | 元年度     | 2年度        | 3年度 |   |
| 戸籍事務             | 04-02-01 | 106,712  | 97,394  | 1,772   | 2,581   | 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           | 04-02-02 | 73,846   | 76,440  | 67,927  | 74,765  | 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         | 04-02-03 | 138,376  | 122,439 | 41,480  | 38,934  | 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           | 04-02-04 | 48,684   | 40,328  | 1,472   | 1,504   | 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          | 04-02-05 | 8,534    | 6,873   | 1,517   | 1,426   | 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。              |
| 住民基本台帳ネットワークシステム | 04-02-06 | 30,732   | 50,277  | 13,056  | 36,042  | 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。 |
| マイナンバー運営         | 04-02-07 | 180,199  | 157,113 | 151,140 | 133,066 | 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。    |
| 合計               |          | 928,498  | 928,169 | 354,442 | 349,404 |            |     |   |