

施策分析シート（令和3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
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	
		30年度	元年度	2年度		
①						
②						
③						
④						

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
		30年度	元年度	2年度	3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)	34,041	40,352	65,508	107,508	261,508	
②	証明書自動交付サービス利用率(%)	28.26	28.43	28.10	21		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)	67	71	89	80	100	区民の声
④							
⑤							

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目				行政収入	勘定科目			
	元年度	2年度	差額	元年度		2年度	差額		
行政費用	給与関係費	576,097	594,419	18,322	地方税等	0	0	0	
	物件費	263,820	569,744	305,924	国庫支出金	57,129	22,154,916	22,097,787	
	維持補修費	2,420	1,407	▲1,013	都支支出金	696	130,537	129,841	
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0	
	補助費等	32,762	21,880,113	21,847,351	使用料及び手数料	99,334	95,687	▲3,647	
	減価償却費	4,255	4,543	288	その他	3,491	4,362	871	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	160,650	22,385,502	22,224,852	
	賞与・退職給与引当金繰入額	48,812	137,398	88,586	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲767,516	▲802,122	▲34,606	
	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)	928,166	23,187,624	22,259,458	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲767,516	▲802,122	▲34,606	
	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)	▲767,516	▲802,122	▲34,606	

貸借対照表	勘定科目				勘定科目	勘定科目			
	元年度	2年度	差額	元年度		2年度	差額		
流動資産	収入未済	0	0	0	流動負債	26,416	25,599	▲817	
	不納欠損引当金	0	0	0	還付未済金	0	0	0	
	その他の流動資産	0	0	0	特別区債	0	0	0	
固定資産	有形固定資産	757,264	1,178,190	420,926	賞与引当金	26,416	25,599	▲817	
	土地	632,174	632,174	0	その他の流動負債	0	0	0	
	建物	238,810	663,991	425,181	固定負債	297,407	413,986	116,579	
	建物減価償却累計額	▲113,720	▲117,975	▲4,255	特別区債	0	136,000	136,000	
	工作物等	4,259	4,259	0	退職給与引当金	297,407	277,986	▲19,421	
	工作物等減価償却累計額	▲4,259	▲4,259	0	その他の固定負債	0	0	0	
	無形固定資産	0	0	0	負債の部合計	323,823	439,585	115,762	
	建設仮勘定	0	0	0	正味財産	434,880	739,756	304,876	
その他の固定資産	1,439	1,151	▲288	正味財産の部合計	434,880	739,756	304,876		
資産の部合計	758,703	1,179,341	420,638	負債及び正味財産の部合計	758,703	1,179,341	420,638		

財務諸表に関する特徴的事項等

- 行政費用として物件費及び補助費等が令和元年度と比較し増加している。これは、特別定額給付金事業を実施したことと、マイナンバー運営に係る費用が増加したことによるためである。物件費の内訳としては、特別定額給付金事業に係る費用が270,137千円、次いでマイナンバー運営に係る費用が114,191千円となっている。
- 行政収入の国庫支出金及び都支支出金の増加については、主に特別定額給付金事業の補助金によるものである。
- 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等で4,290,044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年度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年度から月2回の日曜日の窓口開庁を行っている。</p> <p>○令和2年度の実績では、住民票の総発行枚数のうち19.9% (28,435件)、印鑑登録証明書の総発行枚数のうち48.2% (28,325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15万件で推移している。</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>○窓口延長及び日曜窓口開庁については今後も一定の利用が想定されることから、引き続き更なる利便性の向上策について検討を行っていく必要がある。</p> <p>○コンビニ交付サービスを利用して住民票の写しや印鑑登録証明書を取得するためには、事前にマイナンバーカードを取得する必要があることから、マイナンバーカードの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>○引き続き窓口延長及び日曜開庁を実施するとともに、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ため、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せることができるよう、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
3年度	4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
		元年度	2年度	元年度	2年度	3年度	4年度	
タブレット端末を活用した多言語対応	01-01-34	6,413	6,106	4,193	3,315	推進	推進	荒川区における外国人の国籍が多様化しており、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	2,637	7,639	—	—	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ェ」として不可欠なサービスである。今後も情報収集と的確な発信等、より充実させていく。
専門宿直員報酬	03-01-06	12,072	16,598	11,034	15,379	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	7,462	4,419	4,026	3,885	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、コロナ禍により、一時的に相談件数が減少したが優先度は高い。
交通事故相談	04-01-02	2,618	3,049	2,618	2,980	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、コロナ禍により一時的に相談件数が減少したが優先度は高い。
一般相談及び各種相談	04-01-03	5,581	1,529	427	461	推進	推進	区民の様々な問題解決に向け、外国語での対応を含めた各種相談の場の提供は、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	918	973	80	65	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	7,223	9,370	2,821	3,409	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	20,992	34,149	12,014	24,932	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	311,389	344,823	23,873	27,741	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
		元年度	2年度	元年度	2年度	3年度	4年度	
特別定額給付金事業	04-01-31	0	22,098,005		22,059,271	継続	休止・完了	令和3年5月31日に事業を終了したため、令和3年度で完了する。
戸籍事務	04-02-01	97,394	104,143	2,581	2,425	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	76,440	89,794	74,765	83,413	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	122,439	127,251	38,934	40,561	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	40,328	37,996	1,504	1,336	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	6,873	14,449	1,426	8,765	継続	休止・完了	機器の老朽化及び後継機の生産終了により、令和3年12月28日をもってサービスを終了する。
住民基本台帳ネットワークシステム	04-02-06	50,277	37,632	36,042	18,592	継続	継続	住民基本台帳法に定められた制度で、個人番号制度を含め、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	157,113	249,700	133,066	222,479	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		928,169	23,187,625	349,404	22,519,009			