

施策分析シート（令和4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
		元年度	2年度	3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
		元年度	2年度	3年度	4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)	40,352	65,508	98,081	128,081	261,508	
②	証明書自動交付サービス利用率(%)	28.43	28.10	15.3	-	-	住民票、印鑑登録証明書発行(令和3年12月末自動交付機終了)
③	職員に対する感謝の声の件数(件)	71	89	77	80	100	区民の声
④							
⑤							

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目	2年度	3年度	差額	行政収入	勘定科目	2年度	3年度	差額
	行政費用	給与関係費	594,453	574,225		▲ 20,228	地方税等	0	0
	物件費	569,744	334,646	▲ 235,098	国庫支出金	22,154,916	265,544	▲ 21,889,372	
	維持補修費	1,407	3,097	1,690	都支出金	130,537	678	▲ 129,859	
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0	
	補助費等	21,880,113	91,333	▲ 21,788,780	使用料及び手数料	95,687	92,550	▲ 3,137	
	減価償却費	4,543	18,203	13,660	その他	4,362	4,605	243	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	22,385,502	363,377	▲ 22,022,125	
	賞与・退職給与引当金繰入額	137,403	128,597	▲ 8,806	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 802,161	▲ 786,724	15,437	
	その他行政費用	0	0	0	金融収支差額(d)	0	▲ 46	▲ 46	
	行政費用合計(b)	23,187,663	1,150,101	▲ 22,037,562	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲ 802,161	▲ 786,770	15,391	
	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)	▲ 802,161	▲ 786,770	15,391	

貸借対照表	勘定科目	2年度	3年度	差額	流動負債	勘定科目	2年度	3年度	差額
	流動資産	収入未済	0	0		0	還付未済金	25,599	22,363
	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	25,599	22,363	▲ 3,236	
固定資産	有形固定資産	1,178,190	476,033	▲ 702,157	その他の流動負債	0	0	0	
	土地	632,174	48,164	▲ 584,010	固定負債	413,986	454,404	40,418	
	建物	663,991	558,999	▲ 104,992	特別区債	136,000	136,000	0	
	建物減価償却累計額	▲ 117,975	▲ 131,130	▲ 13,155	退職給与引当金	277,986	318,404	40,418	
	工作物等	4,259	1,287	▲ 2,972	その他の固定負債	0	0	0	
	工作物等減価償却累計額	▲ 4,259	▲ 1,286	2,973	負債の部合計	439,585	476,767	37,182	
	無形固定資産	0	0	0	正味財産	739,756	129	▲ 739,627	
建設仮勘定	0	0	0	正味財産の部合計	739,756	129	▲ 739,627		
その他の固定資産	1,151	863	▲ 288	負債及び正味財産の部合計	1,179,341	476,896	▲ 702,445		
資産の部合計	1,179,341	476,896	▲ 702,445						

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2年度と比較し減少している。これは特別定額給付金事業が終了したことによるためである。物件費の内訳としては、マイナンバー運営に係る費用が157,619千円、次いで戸籍システムに係る費用が77,460千円となっている。
- 行政収入の国庫支出金及び都支出金の減少については、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4,531,834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3年度の実績では、住民票の総発行枚数のうち19.7%（29,058件）、印鑑登録証明書の総発行枚数のうち40.3%（20,995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13万件である。</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
4年度	5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
		2年度	3年度	2年度	3年度	4年度	5年度	
タブレット端末を活用した多言語対応	01-01-34	6,144	4,363	3,315	1,982	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	7,639	4,634	—	—	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	16,598	16,416	15,379	15,657	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	4,419	4,471	3,885	3,966	推進	推進	区民の法律が関わる高度化多様化する専門的な問題について、弁護士に相談できる場を提供し、区民福祉の向上に寄与する事業であり、優先度は高い。
交通事故相談	04-01-02	3,049	2,791	2,980	2,858	推進	休止・完了	交通事故相談における専門的な助言は、コロナ禍により一時的に件数が減少したが4年度は継続して行く。
一般相談及び各種相談	04-01-03	1,529	1,439	461	430	推進	推進	区民の様々な問題の解決に向け、各種「相談の場」を提供し、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	973	1,571	65	210	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	9,370	10,389	3,409	3,431	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	34,149	45,892	24,932	22,718	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	344,823	288,582	27,741	27,853	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
		2年度	3年度	2年度	3年度	4年度	5年度	
特別定額給付金事業	04-01-31	22,098,005	21,068	22,059,271	18,451	休止・完了	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	104,143	114,381	2,425	2,215	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	89,794	86,933	83,413	77,460	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	127,251	152,829	40,561	42,215	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	37,996	47,295	1,336	1,124	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	14,449	6,894	8,765	1,904	休止・完了	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した。
住民基本台帳ネットワークシステム	04-02-06	37,632	49,917	18,592	27,208	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	249,700	290,416	222,479	258,242	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		23,187,663	1,150,281	22,519,009	507,924			