

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	01-02-10	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○人事
事務事業名	総合相談窓口	部課名	総務企画部秘書課	課長名
		担当者名	三澤	内線
				2161
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）				
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）		○建設事業	●それ以外の継続事業
開始年度	○昭和 ●平成	14年度	根拠	
終期設定	○有 ●無	年度	法令等	
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準	計画区分	○計画 ●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	区役所の顔となる相談・案内窓口として、来庁者の相談に適切に応じるとともに、所管部課と協力して処理する。一方、内部的には、来庁された方の区民の要望を受ける窓口となり各部課の施策運営、企画、立案を支援する。			
対象者等	本庁舎等への電話や来庁する全ての人			
内容	<p><総合的な窓口の設置></p> <p>区民の要望・相談等に迅速かつ的確に対応するため、総合的な窓口として、本庁舎1階フロアに総合相談窓口を設置</p> <p>(1) 区民要望等の受付 (2) 来庁者に対する適切な案内</p> <p>(3) 要望等に対し、適宜・適切に処理し、政策形成に反映</p> <p>平成22年度〔 99,845件（内相談 6,080件）、一日平均402件 〕</p> <p>平成23年度〔 92,460件（内相談 5,956件）、一日平均369件 〕</p> <p>平成24年度〔 96,147件（内相談 7,662件）、一日平均383件 〕</p> <p>平成25年度〔 91,540件（内相談 6,828件）、一日平均365件 〕</p> <p>平成26年度〔 93,421件（内相談 6,961件）、一日平均372件 〕</p> <p>平成27年度〔 94,981件（内相談 7,787件）、一日平均380件 〕</p>			
経過	<p>平成14年 4月 1日 本庁舎1階フロアに区長室相談係を設置</p> <p>平成17年 4月 1日 組織改正に伴い、秘書課総合相談係に名称変更</p> <p>平成17年 5月 8日 テレビ電話相談サービス開始（平成21年3月末終了）</p> <p>平成17年10月13日 区民ギャラリーの受付業務開始</p> <p>平成19年 2月23日 受付レイアウトを変更</p> <p>平成21年 4月 1日 インフォメーションディスプレイの設置（節電のため中止：H23.3中旬～H23.9上旬）</p> <p>平成21年 6月 8日 受付にローカウンター設置</p>			
必要性	来庁者が最初に接する区役所の顔として、どのような相談にも応じられる総合相談窓口は、区民満足度向上のために必要である。			
実施方法	<p>（1直営） （直営の場合 ●常勤 ●非常勤 ○臨時職員）</p> <p>平成14年4月1日、総合相談窓口を設置し7名の職員により実施。15年9名、17年10名、18年9名、21年7月10名、24年11名。27年から12名（常勤4名、非常勤8名）にて実施</p>			

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
予算額				0	0	0		
①決算額（28年度は見込み）				0	0	0		
②人件費等	15,123	14,759	20,236	19,860	20,145	23,186		
③減価償却費	17,662	15,861	22,783	21,936	21,099	25,222		
【事務分担当量】（%）	608	510	706	649	649	739		
合計（①+②+③）	32,785	30,620	43,019	41,796	41,244	48,408	0	
特定財源								
国								
都								
その他								
一般財源	32,785	30,620	43,019	41,796	41,244	48,408	0	
実績の推移	事項名							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
案内件数	93765	86504	88485	84712	86460	87194		
窓口相談件数	5452	5346	7141	6389	6545	7405		
電話相談件数	628	610	521	439	416	382		
合計件数	99845	92460	96147	91540	93421	94981		

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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）

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
標	① 窓口案内件数（件）	91,540	93,421	94,981			
	② 案内できなかった件数（件）				0	0	来庁者の問合せ等に対し、案内できなかった件数
	③						

（問題点・課題 指標分析）	1階総合案内のローカウンターや相談室で、区政へのご意見やご要望を伺う場合もあるが、相談者の思いどおりにならなかったりすると、稀に大声を出したり、カウンターに置いてあるチラシを故意に落としたり、自ら110番通報するなど非常識な行為をする方がいる。
	本庁舎内の不審物の点検、整理整頓等、施設の安全対策について職員の危機管理意識の共有を図る必要がある。
他区の実況	（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	人員増に伴いよりきめ細かく対応する。また、防犯カメラの設置（経理課）と連携し、迷惑行為等を抑止するよう臨機応変に対応する。	迷惑行為に対し警告に従わない場合は、庁舎からの退去を促す。どうしても従わない場合は予告のうえ、110番通報も厭わない。	本庁舎を巡回すると共に、接遇困難者対策等について指導・助言する。
②	-	-	-
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
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など、より充実させていく。

況議 （要 旨） 会 質 問 状	
------------------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	02-01-06	戦略プラン	○協働	○業務	○財務	○人事
事務事業名	専門宿直員報酬	部課名	管理部経理課	課長名	三枝	担当者名	石田 内線 2252
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）	01-01-01	専門宿直員報酬					
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）		○建設事業		○それ以外の継続事業		
開始年度	●昭和 ○平成 63年度		根拠	荒川区非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する条例、荒川区専門宿直員設置要綱			
終期設定	○有 ●無		法令等				
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準		計画区分	○計画		●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	区民サービスの向上を図るため、専門宿直員を配置し、平日の夜間及び休日等における戸籍、住民票、各種証明書などの申請受付や交付事務を行う。						
対象者等	平日の夜間及び休日等における戸籍、住民票、各種証明書などの申請書提出者、交付申請者						
内容	①文書の收受及び急施を要する文書の発送 ②平日電話で申込みのあった「住民票の写し」「住民税課税・非課税・納税証明書」「国民健康保険資格取得・喪失・保険料納付済証明書」「戸籍謄・抄本」「年金の現況届の証明書」「印鑑登録証明書」の交付 ③「住民票の写し」「住民税課税・非課税・納税証明書」「国民健康保険資格取得・喪失・保険料納付済証明書」「戸籍謄・抄本」「年金の現況届の証明書」「印鑑登録証明書」の申請受付 ④「出生届」「死亡届」「婚姻届」「離婚届」等の届出書の受領 ⑤火葬許可書の発行 ⑥国民健康保険証紛失者の急病・事故等に関する事務 ⑦来庁者の応接に関すること ⑧災害（小火災含む）発生時に、防災課長の指示により防災業務に従事すること						
経過	昭和63年度 職員の輪番制による宿日直制度を廃止し、専門宿直員制度を実施 平成4年7月 完全土曜閉庁に伴い、2人から3人に増員し、業務の拡大を図る。 （毎週土曜日、午前9時から12時まで区民サービスコーナー設置） 平成18年11月 窓口延長・毎週水曜日17:15～19:00（平成18年7月から試行） 平成20年4月 日曜日開庁・毎月第2・第4日曜日9:00～12:00（平成19年10月から試行）						
必要性	区民サービスの向上の観点から必要不可欠である。						
実施方法	（1直営） （直営の場合 ○常勤 ●非常勤 ○臨時職員） 専門宿直員は、本庁舎の警備業務を受託した業者から推薦された者に対して委嘱を行う。						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
予算額	7,139	7,139	6,744	6,744	6,753	6,701	6,751	
①決算額（28年度は見込み）	6,744	6,744	6,744	6,744	6,724	6,700	6,751	
②人件費等	872	847	1,474	1,284	1,273	1,298		
③減価償却費	291	311	1,226	1,183	1,138	1,195		
【事務分担量】（%）	10	10	38	35	35	35		
合計（①+②+③）	7,907	7,902	9,444	9,211	9,135	9,193	6,751	
特定財源								
国								
都								
その他								
一般財源	7,907	7,902	9,444	9,211	9,135	9,193	6,751	
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	報酬（月額・単位：円）	178,300	178,300	178,300	178,300	178,300	178,300	
	付加報酬（年額・単位：千円）	325	325	325	325	305	282	
	人員	3	3	3	3	3	3	
	取扱件数	3,008	3,088	3,179	2,965	3,109	3,327	

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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		6,724	報酬		6,700	報酬		6,751

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
①							
②							
③							

（問題点・課題 指標分析）	
	（実施 8 区 未実施 14 区 不明 0 区） 非常勤：8区（文京、台東、墨田、杉並、北、板橋、足立、江戸川） 委託：5区（中央、品川、大田、渋谷、練馬） ※25.5足立区調査より 常勤：9区（千代田、港、新宿、江東、目黒、世田谷、中野、豊島、葛飾）

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①			
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
継続	推進	現状の規模で実施する。

況議 （要 会 質 問 状	
------------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-01-01	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○人事	
事務事業名	法律相談	部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野
		担当者名	岩佐	内線	2144
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）		01-04-01	法律相談		
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）		○建設事業 ●それ以外の継続事業		
開始年度	●昭和 ○平成 25年度		根拠	区民相談所条例 同施行規則 荒川区法律相談	
終期設定	○有 ●無 年度		法令等	取扱要綱	
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準		計画区分	○計画 ●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	一般相談及び各種相談では対応が難しい区民の法律に関わる専門的な案件について、弁護士が相談を受け、指導や助言を行い、区民が気軽に無料で相談することができる機会をつくる。				
対象者等	法律に関わる専門的な相談を希望する区民				
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・1日あたり10件まで予約可能。1件あたり概ね30分間。 ・相談日 【法律相談】毎週火・金曜日の2回 13時～16時(事前予約・当日再確認の電話が必要) ・相談方法…法律相談員（弁護士）が毎回2名ずつで担当 相談室で相談者と相談員が対面で行う。 ・相談員報酬…一人一回あたり @20,300 ・相談員 …荒川区民相談所弁護士会会員28人 ・区民相談所弁護士会研修会に対する助成 				
経過	平成14年4月 区民相談所の所管が企画部広報課から地域振興部（現区民生活部）区民課へ移管された。				
必要性	法律に関わる専門的な相談について、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。				
実施方法	（1直営）（直営の場合 ○常勤 ●非常勤 ○臨時職員） 法律相談員として依頼し、推薦された28人（うち区内在住・在勤者13人）の弁護士を委嘱し、毎回2人ずつの輪番制で担当する。法律相談員の任期は1年（法律相談員への委嘱は4月1日付）。				

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	予算額		4,681	4,682	4,686	4,641	4,601	4,621
①決算額（28年度は見込み）		4,494	4,069	4,153	4,110	4,069	4,050	4,682
②人件費等		0	0	0		0		
③減価償却費		0	0	0		0		
【事務分担当量】（%）		0	0	0		0		
合計（①+②+③）		4,494	4,069	4,153	4,110	4,069	4,050	4,682
特定財源	国							
	都							
	その他							
	一般財源	4,494	4,069	4,153	4,110	4,069	4,050	4,682
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	法律相談（件）	679	666	631	535	506	475	475
	法律相談<韓国・朝鮮語>（件）	3	10	1	3	4	3	3
	委嘱人数（人）	29	28	28	27	27	27	27

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	専門嘱託員報酬	3,938	報酬	専門嘱託員報酬	3,918	報酬	専門嘱託員報酬	4,548
需用費	図書購入	26	需用費	図書購入	26	需用費	図書購入	28
使用料等	無料法律相談会会場使用料	4	使用料等	無料法律相談会会場使用料	6	使用料等	無料法律相談会会場使用料	6
負担金補助等	弁護士会研修会助成	100	負担金補助等	弁護士会研修会助成	100	負担金補助等	弁護士会研修会助成	100

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
①							
②							
③							

（問題点・課題 指標分析）	専門的で多岐にわたる相談内容に応じて、的確な指導や助言をする必要がある。						
	他区の実況	（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）					

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	現状の相談体制を維持し、区民の相談に対応していく。	区民の相談内容に応じ、的確な指導や助言を行った。	現状の相談体制を維持するとともに区民の相談に対応していく。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
推進	推進	法律に関わる事案について弁護士に無料で相談できる場を提供することで、区民生活の向上に寄与する事業であり、相談内容も多様化していることから優先度は高い。

況議 （要 旨） 問 状	
--------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-01-02	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○人事
事務事業名	交通事故相談	部課名	区民生活部区民課	課長名
		担当者名	岩佐	内線
	01-04-02	交通相談		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）				
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）		○建設事業 ●それ以外の継続事業	
開始年度	●昭和 ○平成 41年度		根拠	区民相談所条例 同施行規則 相談員設置要綱
終期設定	○有 ●無 年度		法令等	
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準		計画区分	○計画 ●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	交通事故等に関わる問題を、区民相談所において無料で相談に応じることで区民福祉の向上に資する。			
対象者等	交通事故等に関わる問題をかかえている区民			
内容	交通事故にあった当事者の補償の内容、手続き等にかかる相談の手近な窓口として対応する。 1 相談日 …毎週月・水・金曜日の8時30分～17時15分。予約不要。 2 相談方法…専門相談員が対応、相談室において相談者と相談員が対面で行う。 3 相談員 …嘱託相談員1人（月額報酬180,400円）			
経過	昭和41年度より実施 ・最近の事故の傾向と特徴（自転車同士および自転車と歩行者の事故が目立つ。賠償金額も高額となるケースも多い。） ・相談内容（賠償金額・保険請求の手続き・訴訟の手続きが多い。） ・相談には、面接相談と電話相談がある。（保険が付されていない事故に関する相談については、金額等の説明に十分注意を払っている。）			
必要性	交通事故等に関わる問題に対し、交通事故事務に精通した職員が無料相談に応じることは、区民福祉向上のために必要である。			
実施方法	（1直営） （直営の場合 ○常勤 ●非常勤 ○臨時職員） 交通事故事務に精通した損害保険会社OBを交通事故相談員として委嘱し、相談業務を実施する。任期は1年。			

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	予算額		2,848	2,884	2,517	2,521	2,528	2,610
①決算額（28年度は見込み）		2,843	2,595	2,515	2,518	2,522	2,608	2,617
②人件費等		0	0	0	2,893	2,957	3,043	
③減価償却費		0	0	0	3,380	3,251	3,413	
【事務分担当量】（%）		0	0	0	100	100	100	
合計（①+②+③）		2,843	2,595	2,515	8,791	8,730	9,064	2,617
特定財源の推移	国							
	都							
	その他							
	一般財源		2,843	2,595	2,515	8,791	8,730	9,064
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	相談件数（件）	212	217	171	163	137	203	203

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	嘱託相談員報酬	2,213	報酬	嘱託相談員報酬	2,281	報酬	嘱託相談員報酬	2,295
共済費	嘱託相談員社会保険料	309	共済費	嘱託相談員社会保険料	326	共済費	嘱託相談員社会保険料	320
			旅費	嘱託相談員旅費	1	旅費	嘱託相談員旅費	2

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
①							
②							
③							

問題点・課題 (指標分析)	自転車事故の相談が多いが、保険未加入者の相談も多く、加害者・被害者双方にとって大きな負担となる事例が見受けられる。 保険に対する認識がまだまだ低い状況にあり、区民交通傷害保険への加入などをさらに促進していく必要がある。
	他区の実況 （実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	現状の相談体制を維持し、区民の相談に対応していく。	区民の相談内容に応じて、的確な指導や助言を行った。	現状の相談体制を維持するとともに、区民の相談に対応していく。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
推進	推進	相談者に対して、交通事故相談のプロの視点からの的確なアドバイスが行われる大変レベルの高い相談業務であり、優先度は高い。

議 会 要 旨 状	
-----------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-01-03	戦略プラン	○協働	●業務	○財務	○人事
事務事業名	一般相談及び各種相談	部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野	担当者名	岩佐
				内線	2144		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）	01-04-03	一般相談および各種相談					
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）			○建設事業		●それ以外の継続事業	
開始年度	●昭和 ○平成 25年度		根拠	区民相談所条例 同施行規則 相談員設置要綱			
終期設定	○有 ●無 年度		法令等	行政相談委員法			
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準		計画区分	○計画		●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	区民の日常生活の中から生じるさまざまな問題に対して、区民相談所が無料で相談に応じることで、区民福祉の向上に資する。						
対象者等	日常生活の中で問題をかかえている区民						
内容	<p>区民が日常生活を営む上で生じる様々な問題について、相談に応じる。</p> <p>[一般相談] ・相談日…平日8時30分～17時15分 予約不要</p> <p>・相談方法…相談員4人に対応、相談室及び相談所において相談者と対面で行う。</p> <p>・相談員…相談員3名（再任用）、区民相談所専門相談員1名</p> <p>・委嘱…毎年4月1日に行う。</p> <p>[外国語相談] ・相談方法…各語1人ずつ外国語の話せる専門相談員が、相談室において相談者と対面で行う。</p> <p>・相談員報酬…@12,000（一回あたり）</p> <p>・相談日…毎月第1木曜日（休日の場合は第2木曜日）予約不要</p> <p>中国語、ハングル語相談…9時～12時</p> <p>英語相談…13時～16時</p>						
経過	<p>[一般相談] 昭和25年度より開始</p> <p>[外国語相談] 平成5年度…外国語相談開始（毎月第1・3木曜日実施）</p> <p>平成11年度…外国語相談日を月2回から月1回に変更（相談件数が少ないことによる）</p>						
必要性	区民の日常生活の中において様々な問題が生じた際に、無料で相談できる場所を提供することは、区民生活の向上に必要不可欠である。相談件数も多いことから、必要性は高い。						
実施方法	<p>（1直営）（直営の場合 ○常勤 ●非常勤 ○臨時職員）</p> <p>[行政相談、不動産取引相談、年金労務相談、土地建物登記・測量相談、行政書士による各種書類作成相談、司法書士による相談]…相談場所の提供</p>						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
予算額	14,377	11,955	13,951	16,934	16,936	16,956	9,726	
①決算額（28年度は見込み）	2,751	7,930	7,936	9,323	7,146	3,460	9,726	
②人件費等	5,582	2,725	3,251	6,365	9,167	6,390		
③減価償却費	5,810	3,110	3,872	7,436	10,078	7,167		
【事務分担当量】（%）	200	100	120	220	310	210		
合計（①+②+③）	14,143	13,765	15,059	23,124	26,391	17,017	9,726	
特定財源								
国								
都								
その他								
一般財源	14,143	13,765	15,059	23,124	26,391	17,017	9,726	
実績の推移	事項名							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
一般相談件数	4,132	3,796	4,060	3,939	3,968	3890	3890	
外国語相談件数	16	8	13	9	5	7	7	
行政・人権・青少年相談件数	32	33	23	37	30	37	37	
その他相談（除：法律・交通事故）	272	275	337	311	278	300	300	

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	嘱託相談員報酬	5,908	報酬	嘱託相談員報酬	2,684	報酬	嘱託相談員報酬	8,135
共済費	嘱託相談員社会保険料	806	共済費	嘱託相談員社会保険料	365	共済費	嘱託相談員社会保険料	1,119
報償費	外国語窓口相談員謝礼	396	報償費	外国語窓口相談員謝礼	384	報償費	外国語窓口相談員謝礼	432
需用費	消耗品等	35	需用費	消耗品等	27	旅費	嘱託相談員旅費	2
						需用費	消耗品等	38

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度 見込み	目標値 (28年度)	
①							
②							
③							

（問題点・課題 指標分析）	相談者は深刻な問題やプライベートな問題を抱えて相談所を訪れるため、適切な指導や助言をすることに加えて慎重な対応が求められる。
	（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）
他区の実 状況	

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む 具体的な改善内容	平成27年度に実施した 改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む 具体的な改善内容
①	現状の相談体制を維持し、区民の相談に対応していく。	区民の相談内容に応じて、的確な指導や助言を行った。	現状の相談体制を維持し、区民の相談に対応していく。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
推進	推進	区民が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を提供することで区民を支える事業であり、優先度は高い。

況議 （要 旨） 問 状	
--------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-01-09	戦略プラン	○協働	●業務	○財務	○人事
事務事業名	小災害見舞事業費	部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野	担当者名	大盛
				内線	2512		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）	01-13-01	小災害見舞事業費					
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）			○建設事業		●それ以外の継続事業	
開始年度	●昭和 ○平成 54年度		根拠	荒川区小災害見舞金等支給要綱			
終期設定	○有 ●無 年度		法令等				
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準		計画区分	○計画		●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	小災害により被害を受けた区民に見舞金等を支給し、被災見舞の意を表すことを目的とする。なお小災害とは火災、風水害等に起因する被害が災害救助法（昭和22年法律第118号）の適用に至らないものをいう。						
対象者等	小災害により被害を受けた当時、荒川区内に住所を有する者（区民）						
内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 被災地を所管する区民事務所長等からの「災害状況報告書」に基づき、支給の可否を決定する。 2 支給基準に基づき見舞金品を被災世帯に対し支給する。 3 支給基準 <ul style="list-style-type: none"> ・全焼 住居の居住部分が7割以上焼失・倒壊したもの ・半焼 住居の居住部分が2割以上7割未満焼失・倒壊したもの ・床上冠水 住居の居住部分の7割以上が浸水したもの ・単身世帯 独立して住居及び家計を維持する単身者（世帯：住居及び家計を共にする者の集まり） 4 被害等に基づく支給額 <ul style="list-style-type: none"> ・全焼・全壊・倒壊 一般世帯30,000円、単身世帯15,000円 ・半焼・半壊・浸水 一般世帯20,000円、単身世帯10,000円 ・死亡（弔慰金） 一人当たり30,000円 ・緊急生活支援金 一人当たり2,000円 						
経過	<ol style="list-style-type: none"> 1 「東京都荒川区小災害罹災者応急援助要綱（S43.11月制定）」をS54.3.31付で廃止。 2 「東京都荒川区小災害見舞金等支給要綱」をS54.4.1から適用。 3 H10.4.1から、福祉部福祉計画課より、地域振興部区民課へ所管変更。要綱の第3条（見舞金等の支給基準）を改正し、見舞品（毛布一人一枚）の支給を廃止。 4 H12.4.1付で要綱一部改正。「条例の題名等を統一する条例」の成立に伴い、「東京都荒川区小災害見舞金等支給要綱」を「荒川区小災害見舞金等支給要綱」に改正する。 5 H18.4.1付で要綱一部改正。組織変更に伴う改正。 6 H20.4.1付で要綱一部改正。緊急生活支援金の追加等。 7 H26.2.27付で要綱一部改正。文言の修正。 						
必要性	区として見舞金を支給することにより、被災者が当面の生活費を得ることが出来るほか、不安感を和らげる効果も期待できるものであり、必要性は高い。						
実施方法	（1直営） （直営の場合 ●常勤 ○非常勤 ○臨時職員）						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
予算額	502	502	502	502	502	502	500	
①決算額（28年度は見込み）	405	305	102	226	182	180	500	
②人件費等	436	678	1,074	1,081	1,004	1,000		
③減価償却費			420	439	423	444		
【事務分担当量】（%）	5	8	13	13	13	13		
合計（①+②+③）	841	983	1,596	1,746	1,609	1,624	500	
特定財源								
国								
都								
その他								
一般財源	841	983	1,596	1,746	1,609	1,624	500	
実績の推移	事項名							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
発生件数	5	7	3	7	4	4		
全焼・全壊・倒壊	13	4	1	4	3	1		
半焼・半壊・浸水	7	8	2	3	11	6		
死亡	0	2	1	2	0	1		

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	消耗品等	2	負担金補助等	見舞金・弔慰金	180	負担金補助等	見舞金・弔慰金	500
	見舞金・弔慰金	180						

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
①	見舞金支給までの時間（日）	1.3	1.5	2.5	1.0	1.0	給付手続に要した平均日数
②							
③							

問題点・課題 （指標分析）	・見舞金の支給にあたっては迅速さが必要となるが、夜に災害が発生した場合は翌日に、休日・祝日等に災害が発生した場合は休み明けの対応となり、災害直後に見舞金を支給出来ない可能性がある。						
	他区の実況	（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）					

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	引き続き関係部署等との連携を円滑に行い、見舞金を遅滞なく支給する。	発災の際には、関係部署等と迅速に連携をとり、被災者の状況に応じて見舞金の支給以外にも他の支援策を紹介した。	引き続き関係部署等との連携をより円滑に行い、見舞金を遅滞なく支給する。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
推進	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。

況 議 （ 要 旨 ） 問 状	
--------------------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-01-10	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○人事
事務事業名	区民交通傷害保険事業費	部課名	区民生活部区民課	課長名
		担当者名	田中	内線
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）	01-14-01	交通傷害保険事業費		
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）		○建設事業 ●それ以外の継続事業	
開始年度	○昭和 ●平成	14年度	根拠	荒川区区民交通傷害保険・自転車賠償責任保険
終期設定	○有 ●無	年度	法令等	事業要綱
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準	計画区分	○計画 ●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	交通事故による傷害を受けた区民を救済するため、区民交通傷害保険事業を実施し、区民の生活の安定と福祉の増進に寄与することを目的とする。			
対象者等	区民交通傷害保険への加入を希望する区民			
内容	1 加入資格：区民（自転車賠償プランについては、区民交通傷害保険加入者のみ） 2 補償内容：交通事故によりケガをした場合に、入院・通院の治療期間に応じた保険金を支払う。 （自転車賠償プランは法律上の損害賠償を負った場合に補償） 3 保険料（年額）：27年度まで A 800円 B 1,400円 C 2,600円 A J 1,100円 B J 1,700円 C J 2,900円（※自転車賠償プランを含むコース） 28年度から A 1,000円 B 1,700円 C 2,900円 A J 1,300円 B J 2,000円 C J 3,200円（※自転車賠償プランを含むコース） 4 保険期間：4月1日から翌年3月31日までの1年間 5 加入申込期間：毎年2月から3月			
経過	・平成13年12月 特別区人事厚生事務組合議決により交通災害共済事業の廃止決定。 ・平成14年 2月 区民交通傷害保険事業の実施決定。（総務区民委員会報告） ・平成15年 2月 平成15年度より保険加入申込みは年1回。（2月から3月加入受付） ・平成18年 2月 自転車賠償責任プランの募集を開始。 ・平成22年 2月 平成22年度より、各コース200円値上げ。 ・平成22年 4月 保険法改正により、中途解約開始。 ・平成25年 2月 団体での加入者に対して加入者証シールの配付を開始。 ・平成28年 2月 平成28年度より、A・A Jコース200円、B・C・B J・C Jコース300円値上げ。			
必要性	自転車利用者の増加と共に、事故件数も増加している。 また、自転車利用者が加害者となり、高額な損害賠償責任を負う事故も増えているため、安価で加入しやすい保険商品の提供が必要である。			
実施方法	（1直営）（直営の場合 ●常勤 ○非常勤 ●臨時職員） ・区と損害保険ジャパン日本興亜株式会社が区民交通傷害保険特約条項に基づく保険契約を締結。 ・区は2～3月に保険加入希望者より申込書及び保険料を全額受領し、加入者証を交付。			

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	予算額		2,793	2,527	2,735	3,230	2,811	2,846
①決算額（28年度は見込み）		2,211	2,097	2,677	2,816	2,563	2,487	3,464
②人件費等		4,796	3,980	3,470	3,493	3,245	3,232	
③減価償却費		1,598	1,462	1,355	1,420	1,365	1,433	
【事務分担量】（%）		55	47	42	42	42	42	
合計（①+②+③）		8,605	7,539	7,502	7,729	7,173	7,152	3,464
特定財源	国							
	都							
	その他	事務取扱費	2,626	2,583	2,692	2,709	2,851	2,969
一般財源		5,979	4,956	4,810	5,020	4,322	4,183	0
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	加入者数（人）	17,908	17,503	18,026	18,277	19,003	18,576	18,850
	加入世帯数（世帯）	8,576	8,472	8,949	9,223	9,675	9,617	9,425

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	臨時職員賃金	1,092	賃金	臨時職員賃金	1,105	賃金	臨時職員賃金	1,266
報償費	団体加入報償金	1,007	報償費	団体加入報償金	1,017	報償費	団体加入報償金	1,574
需用費	消耗品等・印刷製本	428	需用費	消耗品等・印刷製本	328	需用費	消耗品等・印刷製本	542
役務費	郵便料・振込手数料	37	役務費	郵便料・振込手数料	37	役務費	郵便料・振込手数料	82

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
標	① 加入率（％）	8.8	9.2	8.7	9.4	10.0	当該年度加入者数／各年度4月1日時点での総人口
	② 事故率（％）	2.0	2.1	1.4	-	-	当該年度事故件数／当該年度加入者数
	③						

（問題点・課題） （指標分析）	<ul style="list-style-type: none"> ・荒川区においては加入者の事故率も高く、さらに事故率が高くなれば今のままの保険料では運営できなくなる可能性もある。平成28年度加入分から保険料の値上げを行い対応しているところであるが、加入率が下がったため、より加入率を上昇させる必要がある。 ・区民交通傷害保険は安価であるがゆえに補償額が低い。自転車に起因した事故の増加に伴い、より充実した内容の安価な保険商品が各保険会社より出ている。行政がフォローするのではなく、民間の保険商品で対応していく時期となっている感も否めないため、他区の状況も含めて動向を見守る必要がある。 ・募集時期が区営駐輪場の申し込み時期と重なるため、一つの窓口でできないのかという意見もある。
	他区の実況 （実施 9 区 未実施 13 区 不明 0 区） 港、文京、台東、墨田、江東、渋谷、豊島、北区、練馬区

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	引き続き、事業を積極的にPRし、加入者の増加につなげていく。	平成28年度加入分から保険料が値上げされたが、この保険の必要性を踏まえ、値上げを受け入れ制度を維持することとした。	引き続き、事業を積極的にPRし、問い合わせに対してわかりやすく丁寧な説明をすることで、加入者の増加につなげていく。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
推進	推進	自転車による加害事故が増加し、それに伴い高額の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。

況議 （要 会 質 問 状）	H23 予特「加入促進及び保険に加入した証となるシールの作成・配付について」
-------------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-01	戦略プラン	○協働	●業務	○財務	○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	飯田	担当者名	道川・板倉
				内線	2353・2356		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）	01-01-01	戸籍事務費					
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）			○建設事業		●それ以外の継続事業	
開始年度	●昭和 ○平成		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	○有 ●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	●法令基準内 ○都基準内 ○区独自基準			計画区分	○計画 ●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16年7月16日 性同一性障害者の性別の取り扱いの特例に関する法律の施行 平成16年11月1日 戸籍法施行規則一部改正（嫡出でない子の戸籍における父母との続柄欄記載の変更） 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100日に変更）						
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	（2一部委託） （直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員） 戸籍システム運用支援委託（富士ゼロックスシステムサービス）…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						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
		予算額	10,035	7,105	7,259	5,997	5,188	2,385
①決算額（28年度は見込み）		6,709	6,517	6,438	5,174	4,718	1,949	2,319
②人件費等		109,700	105,753	64,155	81,612	79,881	82,934	
③減価償却費		44,431	47,272	47,650	37,619	37,972	42,970	
【事務分担当量】（%）		1,530	1,520	1,477	1,113	1,168	1,259	
合計（①+②+③）		160,840	159,542	118,243	124,405	122,571	127,853	2,319
特定財源	国							
	都	人口動態調査事務費	178	192	189	0		
	その他	戸籍関係手数料	32,241	31,997	7,264	5,174	5,518	2,785
	一般財源		128,421	127,353	110,790	119,231	117,053	125,068
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	届出事件数	12549	12472	12165	12127	11985	11865	
	戸籍処理事件数	4156	4147	3946	3819	3799	3820	
	諸証明件数	103310	104252	102785	101680	104063	104695	
	本籍数	94413	94106	93937	93641	93421	93132	

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	戸籍事務嘱託員（1名）	2,243	需用費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	929	需用費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	1,182
共済費	戸籍事務嘱託員（1名）	322	役務費	本人確認通知郵送料・他	419	役務費	本人確認通知郵送料・他	484
需用費	物品及び図書購入・雑誌購読	917	委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	236	委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	288
役務費	本人確認通知郵送料・他	461	使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	300	使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	300
委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	255	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
使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	455						
負担金補助等	事務協議会分担金	65						

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度 見込み	目標値 (28年度)	
標	① 戸籍届出事件数（件）	12127	11985	11865	12000		
	② 戸籍謄本等交付件数（件）	101680	104063	104695	105000		
	③						

（問題点・課題 指標分析）	<p>本人確認制度が戸籍法で法制化されて以降、区においても、不正な手段による戸籍謄本等の請求及び偽装された戸籍届出を防止するため、請求者の資格・請求事由や本人確認の必要な婚姻、協議離婚、養子縁組、養子縁、認知届について、適正かつ厳格に本人確認や書類審査を行っている。今後も、厳格な本人確認や書類審査を行ったうえで、不正な請求及び虚偽の届出の防止に努めていく。</p>
	<p>（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）</p>
他区の実況	

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む 具体的な改善内容	平成27年度に実施した 改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む 具体的な改善内容
①	正確かつ迅速な事務処理により、引き続き、区民に安定したサービスを提供する。	法律の改正に即応するとともに、正確かつ迅速な事務処理を行い、区民に安定したサービスを提供する。	法改正及び通達等の厳密な理解に基き、正確かつ迅速な事務処理を行い、引き続き区民に安定したサービスを提供する。
②			戸籍の不正取得や虚偽の戸籍届出を防止するため、戸籍法に基く本人確認を徹底し、疑義発生時は管轄法務局と連携を図っていく。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。

況議 （要 旨） 会 質 問 状	・平成21年一定 「第三者から戸籍謄本等の請求があった場合の、本人への通知の有無について」
------------------------------------	---

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	証明書発行用消耗品	1,112	需用費	証明書発行用消耗品	1,047	需用費	証明書発行用消耗品	1,628
委託料	戸籍システム等運用支援	59,315	委託料	戸籍システム等運用支援	59,315	委託料	戸籍システム等運用支援	59,315
使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	12,318	使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	12,318	使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	12,319

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
標	① 戸籍謄本等交付件数（件）	101680	104063	104695	105000		
	②						
	③						

問題点・課題 （指標分析）	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。平成26年に戸籍事務をマイナンバー制度の利用範囲とすることについて検討することが閣議決定された。今後システムの運用については、管轄法務局や他区とも連携を図りながら、よりよい事業者選定を含め、制度改正に備える必要がある。
	他区の実況 (実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	確実な個人情報保護と、正確かつ迅速な事務処理により、引き続き区民に安定したサービスを提供する。	業務委託している範囲について再度点検を実施したところ、委託内容に問題はなく、管轄法務局による現地指導においても指摘はなかった。	マイナンバー制度を含め法改正等に即応し、確実な個人情報保護と正確かつ迅速な事務処理により、安定したサービスを提供する。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29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。

況 議 （ 要 旨 ） 問 状	
--------------------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-03	戦略プラン	○協働	●業務	○財務	○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	飯田	担当者名	道川・鈴木
				内線	2353・2300		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）	01-01-01	住民基本台帳事務費（一般分）					
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）			○建設事業		●それ以外の継続事業	
開始年度	●昭和 ○平成		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	○有 ●無		年度	法令等			
実施基準	●法令基準内 ○都基準内 ○区独自基準			計画区分	○計画 ●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						
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	（2一部委託） （直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○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）…フロアマネージャー業務、郵送業務、住民記録システム入力業務						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移			22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	予算額		19,943	20,120	35,001	32,594	57,451	42,693	42,720
①決算額（28年度は見込み）		19,451	19,404	34,536	31,728	56,943	41,659	42,720	
②人件費等		71,314	71,634	24,370	93,903	68,760	65,315		
③減価償却費		32,921	33,899	42,548	46,340	34,656	34,847		
【事務分担当量】（%）		1,115	1,090	1,319	1,371	1,066	1,021		
合計（①+②+③）		123,686	124,937	101,454	171,971	160,359	141,821	42,720	
特定財源	国	中長期在留者居住地届出等事務費				3,795	3,417	4,667	
	都	住民基本台帳事務費	369	369	372	478	475	477	
	その他	住民基本台帳関係手数料等	17,866	18,070	19,612	21,614	18,709	21,410	
	一般財源		105,451	106,498	81,470	146,084	137,758	115,267	42,720
実績の推移	事項名		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	世帯数		96063	96905	106082	107341	109012	111451	
	人口		189441	190290	206749	207652	209361	211808	
	住民票交付件数		111827	111421	120141	138193	160312	136988	
	転入・転出・転居処理件数		21508	21676	26329	28890	30324	32068	

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	戸籍住民課事務嘱託員（5名）	13,258	賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	575	賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	576
共済費	戸籍住民課事務嘱託員（5名）	1,918	需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,239	需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,961
賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	568	役務費	住基事務用郵送料	576	役務費	住基事務用郵送料	816
旅費	非常勤職員旅費	0	委託料	住記システム運用支援委託等	38,239	委託料	住記システム運用支援委託等	38,337
需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,439	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	30
役務費	住基事務用郵送料	437						
委託料	住記システム運用支援委託等	38,294						

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度 見込み	目標値 (28年度)	
標	① 人口の増加数	903	1709	2447			行政需要の増
	②						
	③						

（問題点・課題分析）	<ul style="list-style-type: none"> 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い、確実な個人情報保護を行う。 繁忙期への対応と審査・判断業務や各種調整事務等、職員でなければならない業務に専ら従事することができる体制を構築するため、業務委託や労働者派遣等の民間活力をより有効に活用する体制を検討する必要がある。 人口増に加え、マイナンバー（個人番号）制度の開始やDV被害者への対応等、増加する行政需要に対応する人員体制の検討が必要である
	他区の実況 （実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	正確かつ迅速な事務処理により、引き続き、区民に安定したサービスを提供する。	窓口にて想定待ち時間を表示したり、「区民事務所で可能な手続一覧」を作成し配付することにより、来客を分散させ待ち時間の短縮を図った。	正確かつ迅速な事務処理により、引き続き区民に安定したサービスを提供する。
②	個人番号制度の実施により新たに開始となる窓口業務を含め、業務委託範囲について再検討をする。	番号制度の実施により増加した窓口業務については、業務委託及び労働者派遣の活用により対応することができた。	
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29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。

況議 （要 旨） 問 状	平成24年二定 「住民基本台帳に移行されない外国人住民について」 平成27年予特 「繁忙期の待ち時間について」 平成27年度2月会議 「外国人住民異動の手数料有料化について」
--------------------------	---

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-04	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○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
		担当者名	道川・鈴木	内線
				2353・2300
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）	01-02-01	印鑑登録事務費		
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）		○建設事業 ●それ以外の継続事業	
開始年度	●昭和 ○平成 22年度		根拠	荒川区印鑑条例・同施行規則
終期設定	○有 ●無 年度		法令等	
実施基準	●法令基準内 ○都基準内 ○区独自基準		計画区分	○計画 ●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20年5月1日 住民基本台帳法の改正にあわせて、本人確認の際に確認書類の写しを保管するよう、より厳格化した。 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			
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 ●常勤 ●非常勤 ○臨時職員）			

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	予算額		2,026	1,714	1,673	1,657	1,712	1,698
①決算額（28年度は見込み）		1,729	1,620	1,579	1,483	1,466	1,445	1,731
②人件費等		56,959	58,531	20,239	46,387	44,321	43,646	
③減価償却費		19,173	24,103	31,302	21,497	22,464	23,277	
【事務分担量】（%）		660	690	970	636	691	682	
合計（①+②+③）		77,861	84,254	53,120	69,367	68,251	68,368	1,731
特定財源	国							
	都							
	その他	印鑑登録証交付手数料等	8,547	8,284	8,169	1,483	1,661	1,803
一般財源		69,314	75,970	44,951	67,884	66,590	66,565	1,731
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	印鑑登録者数	112113	112273	117282	117330	117496	117599	
	（別掲）外国人	4232	4256	4681	4887	4987	5127	
	印鑑証明交付件数	65883	64385	68431	65780	62530	61088	
（別掲）外国人	3860	3153	-	-	-	-		

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	印鑑登録証兼あらかわ区民カード	781	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	907
役務費	印鑑登録照会用郵送料	685	役務費	印鑑登録照会用郵送料	679	役務費	印鑑登録照会用郵送料	824

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度 見込み	目標値 (28年度)	
標	① 自動交付機の利用が可能な登録証の割合（%）	62.4	64.1	65.7	67.3	68.0	外国人住民を含む
	②						
	③						

（問題点・課題 指標分析）	<ul style="list-style-type: none"> ・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、印鑑登録申請時の本人確認をより厳格に行うとともに、引き続き、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。 ・虚偽の届出を防止するため、照会書、保証人申請時のお知らせ等の通知を確実に送付する
	他区の実況 （実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む 具体的な改善内容	平成27年度に実施した 改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む 具体的な改善内容
①	虚偽の届出の防止に努めつつ、正確かつ迅速な事務処理により、区民に安定したサービスを提供する	本人確認を厳格に行い、事務処理を正確に行うよう努めた。	虚偽の届出の防止に努めるとともに、正確かつ迅速な事務処理により、区民に安定したサービスを提供する。
②	マイナンバーカードの普及による証明書自動交付サービスの利用促進について検討する。	コンビニ交付に公的個人認証方式を採用し、マイナンバーカードを取得するだけで特段の手続きなくサービスを利用できるようにした。	マイナンバーカードの普及による証明書自動交付サービスの利用促進について更に検討する。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29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。

況議 （要 会 質 問 状	
------------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-05	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○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
		担当者名	道川・平	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（28年度）	01-03-01	自動交付機運営		
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）		○建設事業 ●それ以外の継続事業	
開始年度	○昭和 ●平成	4年度	根拠	証明書自動交付機の利用に関する規則、荒川区
終期設定	○有 ●無	年度	法令等	印鑑条例・同施行規則
実施基準	●法令基準内 ○都基準内 ○区独自基準		計画区分	○計画 ●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	(1)利用者識別カードの発行 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） 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） 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） (2)住民票の写し及び印鑑登録証明書の発行 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。 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、巣鴨信金西日暮里支店 各1台） ③利用時間 全日…午前8時30分から午後8時まで （※巣鴨信金 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） ④手数料 住民票及び印鑑証明書いずれも1通300円			
経過	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 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 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18年4月1日 自動交付機の利用時間を延長 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） 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 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） 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） 平成27年1月 証明書自動交付機（全7台）を更新			
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	（2一部委託） （直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員） 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株） ムーブ町屋・巣鴨信用金庫自動交付機機械警備委託（総合警備保障株）			

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
予算額	11,109	10,798	10,995	2,569	2,218	1,537	1,562	
①決算額（28年度は見込み）	10,402	10,791	10,472	2,245	1,816	1,501	1,562	
②人件費等	13,359	13,794	4,657	11,919	12,351	12,829		
③減価償却費	4,648	5,909	7,887	5,814	6,502	7,031		
【事務分担当量】（%）	160	190	244	172	200	206		
合計（①+②+③）	28,409	30,494	23,016	19,978	20,669	21,361	1,562	
特定財源	国							
	都							
	その他	印鑑証明手数料	13,700	13,647	6,342	6,081	2,304	1,565
一般財源								
		14,709	16,847	16,674	13,897	18,365	19,796	1,562
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	住民票交付機発行数	17496	17449	18014	21392	19491	20409	
	利用割合（%）	18.5	18.5	17.5	17.8	17.1	17.4	
	印鑑証明書交付機発行数	28169	28042	28371	28095	27404	26715	
		42.8	43.6	42.5	42.7	43.9	43.8	

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	398	需用費	自動交付機用トナー等	234	需用費	自動交付機用トナー等	295
委託料	自動交付機機械警備委託	1,368	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	1,217
負担金補助等	巢鴨信用金庫設置スペース負担金	50	負担金補助等	巢鴨信用金庫設置スペース負担金	50	負担金補助等	巢鴨信用金庫設置スペース負担金	50

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度 見込み	目標値 (28年度)	
標	① 自動交付機利用率（住民票）（%）	20.4	19.8	19.7	20.0	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）（%）	42.7	43.9	43.8	44.0	44.0	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）（¥）	269	250	231			開発費＋運営費/総発行枚数

（問題点・課題分析）	・現行の自動交付機は、多くの利用があり、開庁時間帯の混雑緩和を担っている部分もあるため、必要性が高いが、マイナンバーカードの普及に伴い、コンビニ交付との住み分けを検討する必要がある。
	（実施 11 区 未実施 11 区 不明 0 区） ＜自動交付機設置区・14区＞ 中央・文京・台東・江東・世田谷・杉並・豊島・板橋・港・練馬・新宿
他区の実況	

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	個人番号カード（マイナンバーカード）の普及による自動交付サービスの利用促進について検討する。	個人番号を記載した住民票の発行を選択できるようシステム改修を実施した。	マイナンバーカードの普及による自動交付サービスの利用促進について検討する。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
継続	継続	平日の昼間に来庁できない区民への利便性と、窓口混雑の緩和に有効であり必要性は高い。

況議 （要 会 質 問 状）	・平成17年一定 「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（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-02-06	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○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
		担当者名	道川・鈴木	内線
				2353・2300
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28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	○新規事業（○28年度 ○27年度）		○建設事業	●それ以外の継続事業
開始年度	○昭和 ●平成	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	○有 ●無	年度	法令等	
実施基準	●法令基準内 ○都基準内 ○区独自基準	計画区分	○計画 ●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			
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			
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	（2一部委託） （直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員） 住民基本台帳ネットワークシステム運用支援委託（㈱エヌ・ティ・ティ・データ）…住基ネット利用業務、住基ネット運用支援業務、住基ネットシステム保守業務			

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
予算額	25,792	25,380	24,834	23,653	19,423	14,521	13,422	
①決算額（28年度は見込み）	25,650	24,214	21,802	20,480	18,600	13,502	13,422	
②人件費等	3,488	2,541	0	32,288	24,949	12,842		
③減価償却費	1,162	933	0	14,466	11,704	6,314		
【事務分担量】（%）	40	30	0	428	360	185		
合計（①+②+③）	30,300	27,688	21,802	67,234	55,253	32,658	13,422	
特定財源	国							
	都							
	その他	住民基本台帳カード交付手数料等	1,230	1,262	1,227	1,282	4,664	5,410
一般財源	29,070	26,426	20,575	65,952	50,589	27,248	13,422	
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	住民基本台帳カード発行枚数	2827	2845	2382	2927	2823	1628	-

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	住民基本台帳カード	4,792	需用費	住民基本台帳カード	126	需用費	住民票コード通知用封筒	60
役務費	住基カード発行照会用郵送料	1,039	役務費	住基カード発行照会用郵送料	803	役務費	コンビニ交付証明発行手数料	1,041
委託料	住基ネット運用支援等	12,647	委託料	住基ネット運用支援等	12,482	委託料	住基ネット運用支援等	12,321
使用料等	住基カード発行システム賃借	122	使用料等	住基カード発行システム賃借料	91			

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
標	① 本人確認情報の利用実績	787,721	812,363				住民情報の活用
	②						
	③						

（問題点・課題 指標分析）	住民基本台帳カードの新規交付は終了したが、有効期限が残っているカードを所有している住民も多い。期限が切れた際には、新たに住民基本台帳カードの発行や多目的利用の新規登録をすることは出来ないため、必要な場合にはマイナンバーカードの申請を促す必要がある。
	（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）
他区の実況	

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	個人番号カード（マイナンバーカード）の交付開始に伴い、住基カードの交付が終了するため、住民に対して分かりやすい周知に努める。	区報やホームページなどで、住民基本台帳カードの交付終了と、個人番号カードの交付開始について周知した。	広報に加え、窓口の有効期限を迎える住民が来た際には、必要な場合に早めに個人番号カードの申請をするように案内をする。
②	住基カードの交付終了まで、引き続き、正確かつ迅速な事務処理に努め、区民に安定したサービスを提供する。	住基カードの交付終了の時期に照会などで申請をした区民には、期限などを十分に説明し、期限内にカードの交付が終了するよう対応した。	カードの期限が切れると多目的の機能も無くなるため、多目的利用の登録をしている区民へカードの切り替え促す通知を送付する。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29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。

況議 （要 会 質 問 状）	・平成20年予特 「住基カードの共用化による改革の可能性について」
-------------------------------	-----------------------------------

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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）
			職員手当等	時間外手当	6,871	報酬	非常勤職員6名	15,015
			需用費	消耗品購入	189	職員手当等	時間外手当	7,096
			役務費	労働者派遣、郵送料	14,358	共済費	非常勤職員6名	1,918
			委託料	コールセンター等業務委託	57,356	需用費	消耗品購入	491
			使用料等	マイナンバー窓口賃借料	3,678	役務費	労働者派遣、郵送料	33,368
			備品購入費	マイナンバー窓口用什器ほか	11,998	委託料	コールセンター等業務委託	130,374
			負担金補助等	J-LIS負担金ほか	57,921	使用料等	マイナンバー窓口賃借料	7,993

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
標	① マイナンバーカード発行数（枚）			1637	20000	20000	H28年度4月～5月実績から算出
	②						
	③						

問題点・課題 (指標分析)	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの初回交付手数料が無料となることから、大幅に申請が増加しており、交付方法の拡大について、さらに検討する必要がある。 ・マイナンバーカードの運用開始に伴い、住民基本台帳カード（電子証明書含む）の新規発行・更新が廃止となったためその旨周知する必要がある。 ・確定申告（e/L-tax）の時期とも重なり、マイナンバーカードの利用が見込まれるため、国の動向に注意が必要。
	他区の実況 (実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	住民に対してわかりやすい周知に努める。	H28年2月及び3月の期間限定で、全国システムが稼働している日曜日において、全5回、日曜開庁（全日）を実施した。	マイナンバーカードの滞留分の解消と交付促進
②			交付に際しては、本人確認を厳格に実施し、正確かつ迅速に事務処理を行う。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
推進	推進	法定受託事務を含む法律で定められている事務で、今後の社会保障制度等を支える必要不可欠な制度である。

況 (要旨)	議 会 質 問 状
-----------	-----------------------

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-03-06	戦略プラン	○協働	●業務	○財務	○人事
事務事業名	管理費（区民事務所）	部課名	区民生活部地域振興課	課長名	岸	担当者名	西谷
				内線	2532		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）	01-01-01	管理費（区民事務所）					
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27年度）			○建設事業		●それ以外の継続事業	
開始年度	○昭和 ●平成		元年度	根拠	荒川区庁舎管理規則		
終期設定	○有 ●無		年度	法令等			
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準		計画区分	○計画		●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	区民が適切かつ快適に区民事務所を利用できるように施設の維持管理を行う。						
対象者等	区民事務所の利用者、ひろば館事業の貸室利用者						
内容	<対象施設> 南千住区民事務所、町屋区民事務所、尾久区民事務所、日暮里区民事務所 ※旧区民事務所（南千住区民事務所西部ひろば館、東尾久ひろば館）は、平成28年度から「管理運営費（ひろば館）」へ移行 <事業内容> (1)光熱水費の支払 (2)消耗品（蛍光灯、清掃用具等）購入 (3)受水槽・高架水槽清掃、水質検査等の契約および支払 (4)清掃、消防設備保守点検等の契約および支払						
経過	平成元年度 新たに地域振興部を設置し5つの「地域振興課」を置き、管理係（ひろば館を含む）・区民事務所を所管。従来の出張所は廃止し、所管区域を持たない「区民事務所」とした。（設置数は7） 平成16年度 5つの地域振興課を統合し、各地域振興課の管理係を振興係等に名称変更し、一般事務1名を削減した。新たに地域の枠を外した「管理係」を設置し、全体の管理運営を行う。 平成17年度 各振興係を廃止し、一般事務各1名を削減。コミュニティ推進員は区民事務所所属となる。 平成20年度 各区民事務所で常勤1名を削減し、再雇用（または再任用）及び非常勤各1名を配置。 平成21年度 各区民事務所で常勤1名を削減し、再雇用または再任用または非常勤1名を配置。南千住東部区民事務所と南千住西部区民事務所を統合（平成22年3月29日） 平成23年度 南千住区民事務所東部ひろば館の名称を南千住区民事務所東部・石浜ひろば館に変更 平成24年度 南千住区民事務所東部・石浜ひろば館閉館（平成25年3月末） 平成26年度 日暮里区民事務所仮設移転						
必要性	地域にある身近な行政機関として、利用頻度の高い住民票や印鑑証明書等の発行を行うほか、幅広い行政サービスの最前線の窓口としての役割は非常に重要である。また、ひろば館事業としての貸室事業を行い、区民に自主的な活動を行うための場を提供している。						
実施方法	（2一部委託） （直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員）						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
予算額		21,435	16,333	13,976	20,798	26,886	27,488	25,990
①決算額（28年度は見込み）		18,138	14,891	12,034	14,679	25,845	26,341	25,990
②人件費等		3,052	2,964	2,478	6,220	2,852	2,604	
③減価償却費		1,017	1,089	968	4,732	1,300	1,877	
【事務分担当量】（%）		35	35	30	140	40	55	
合計（①+②+③）		22,207	18,944	15,480	25,631	29,997	30,822	25,990
特定財源	国							
	都							
	その他	光熱水費受入	0	0	0	0	81	86
一般財源		22,207	18,944	15,480	25,631	29,916	30,736	25,990
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	区民事務所数	4	4	4	4	4	4	4
	旧区民事務所のひろば館数	4	3	3	2	2	2	2（事業移行）

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	消耗品・光熱水費	3,984	需用費	消耗品・光熱水費	3,692	需用費	消耗品・光熱水費	4,177
役務費	受水槽清掃等	430	役務費	受水槽清掃等	203	役務費	受水槽清掃等	405
委託料	保守委託・清掃委託等	2,987	委託料	保守委託・清掃委託等	2,412	委託料	保守委託・清掃委託等	2,515
使用料等	日暮里区民事務所仮庁舎リース	16,590	使用料等	日暮里区民事務所仮庁舎リース	18,231	使用料等	日暮里区民事務所仮庁舎リース	17,089
備品購入費	日暮里区民事務所仮庁舎用備品	51	負担金補助等	南千住区民事務所管理費	1,803	負担金補助等	南千住区民事務所管理費	1,804
負担金補助等	南千住区民事務所管理費	1,803						

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
①	施設の稼働率(%)	39.7	38.5	41.6	49.6	59.0	町屋区民事務所ひろば館貸室 尾久区民事務所ひろば館貸室
②							
③							

（問題点・課題 指標分析）	建物の老朽化が顕著であり、環境に配慮したエネルギーの有効活用ができていない。地域におけるふれあい館の整備状況や利用状況にあわせて、区民事務所ひろば館の貸室事業について、今後のあり方を検討する必要がある。
	（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区） 他区においても、区民事務所の管理に必要な経費として計上している。
他区の実況	

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	定期的に設備等の点検を行い、環境に配慮したエネルギーの有効活用の検討を行うなど、施設の維持・管理に努める。	定期的に点検を行い、適切な設備の維持・管理を行った。また、冷暖房の適切な温度管理を行い、節電に努めた。	適切な温度で冷暖房を使用するなど環境の配慮に努める。施設の維持・管理のため、設備等の点検を定期的実施する。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
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を行う。

況議 （要 旨） 会 質 問 状	
------------------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-03-07	戦略プラン	○協働	●業務	○財務	○人事
事務事業名	運営費(区民事務所)	部課名	区民生活部地域振興課	課長名	岸	担当者名	西谷
				内線	2532		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード(28年度)	01-02-01	運営費(区民事務所)					
事務事業の種類	○新規事業 (○28年度 ○27年度)			○建設事業		●それ以外の継続事業	
開始年度	○昭和 ●平成		元年度	根拠			
終期設定	○有 ●無		年度	法令等			
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準		計画区分	○計画		●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	区民の利便性向上に資するため、住民基本台帳に基づく事務、印鑑証明事務、その他区民事務所に属する事務の管理運営を行う。						
対象者等	区民事務所の利用者						
内容	(1) 住民基本台帳に関する事務 (2) 印鑑の登録及び証明に関する事務 (3) 戸籍の謄抄本、全部事項証明書及び個人事項証明書の交付に関する事務 (4) 特別区民税・軽自動車税の証明書交付 (5) 区民税・国民健康保険料・介護保険料・後期高齢者医療保険料の収納 (6) 国民健康保険・国民年金の届出の受理 (7) 畜犬登録・狂犬病予防注射済証の交付 (8) ひろば館・ふれあい館使用料の収納						
経過	昭和22年 6月 各出張所設置 平成元年 4月 「ひろば館構想」実施 出張所→区民事務所 平成 4年 9月 住民票自動交付機稼動 平成 8年11月 印鑑登録証明書自動交付機稼動 平成10年 4月 区民事務所統合(7→5) 平成13年12月 施設予約システム(ひろば館)稼動 平成15年 8月 住民基本台帳カード交付開始 平成16年 7月 ひろば館貸室の有料化 平成18年 4月 宮地ひろば館廃止(子ども家庭支援センターに) 平成22年 3月 南千住東部区民事務所と南千住西部区民事務所を統合 平成25年 3月 南千住区民事務所東部・石浜ひろば館廃止 平成26年 4月 日暮里区民事務所仮設移転 ※平成28年度から南千住区民事務所西部及び東尾久ひろば館は「管理運営費(ひろば館)」へ移行						
必要性	地域にある身近な行政機関として、利用頻度の高い住民票や印鑑証明書等の発行を行い、幅広い行政サービスの最前線の窓口としての役割は非常に重要である。また、ひろば館事業としての貸室事業を行い、区民に自主的な活動を進めるための場を提供している。						
実施方法	(二部委託) (直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員)						

(単位：千円)

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
予算額	8,374	5,008	5,127	4,799	4,970	4,936	5,051	
①決算額(28年度は見込み)	7,363	4,433	4,305	4,067	4,307	4,314	5,051	
②人件費等	277,196	266,779	258,714	245,576	228,770	230,688		
③減価償却費	106,468	113,049	114,074	113,027	114,435	126,964		
【事務分担量】(%)	3,665	3,635	3,535	3,344	3,520	3,720		
合計(①+②+③)	391,027	384,261	377,093	362,670	347,512	361,966	5,051	
特定財源	国							
	都							
	その他 使用料、手数料等	39,749	38,167	37,900	39,884	37,505	38,622	
一般財源	351,278	346,094	339,193	322,786	310,007	323,344	5,051	
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	区民事務所数	5	4	4	4	4	4	4

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	臨時職員賃金	634	賃金	臨時職員賃金	470	賃金	臨時職員賃金	302
旅費	近接地内旅費	10	旅費	近接地内旅費	7	旅費	近接地内旅費	14
需用費	消耗品、物品修繕	806	需用費	消耗品、物品修繕	924	需用費	消耗品、物品修繕	1,366
役務費	電話料金等	1,354	役務費	電話料金等	1,252	役務費	電話料金等	1,309
委託料	FAX保守委託	182	委託料	FAX保守委託	189	委託料	FAX保守委託	645
使用料等	複写機賃借料等	1,267	使用料等	複写機賃借料等	1,418	使用料等	複写機賃借料等	1,317
負担金補助等	町会費、使用料還付金	54	負担金補助等	町会費、使用料還付金	42	負担金補助等	町会費、使用料還付金	48

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
標	① 住民票交付枚数（自動交付機含む）	51,695	45,505	48,335	48,970	52,713	有料分のみ
	② 印鑑証明書交付枚数（自動交付機含む）	41,440	38,839	37,108	39,666	39,806	有料分のみ（外国人含む）
	③ 戸籍謄抄本（全部・個人事項証明書）交付枚数	10,238	10,059	10,384	10,515	10,715	有料分のみ（改製原含む）

（問題点・課題分析）	行政サービスの最前線の窓口として、区民事務所における取扱事務の拡充についても関係部署と連携を図りながら、検討していく必要がある。 また、地域におけるふれあい館の整備状況や利用状況にあわせて、区民事務所のひろば館（貸室）事業について、今後のあり方を検討する必要がある。
	（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区） 他区においても、区民事務所の運営に必要な経費として計上している。

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	マイナンバー制度を円滑に進めるほか、業務を適正に行い、区民の要望に応えるよう努め、区民サービスの向上を図る。	マイナンバー制度導入や施設予約システムの更改に職員が順応し、窓口業務を円滑に行った。	社会情勢の変化による取扱い事務の拡充に、適切に対応する。新公会計制度の導入により更に業務の適正化を図る。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
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。

況議 （要 旨） 問 状	21年三定 （仮称）南千住区民事務所を含めて全区民事務所で区役所と同一業務実施の可否について （仮称）南千住区民事務所で乳幼児・子ども医療証の発行、都外の医療機関の子供の医療費請求等の受付について （仮称）南千住区民事務所で平日の時間延長、土日祝日の開所、区民相談、行政相談、消費生活相談などの各種相談を定期的実施することについて
--------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	03-03-08	戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○人事																				
事務事業名	営繕費(区民事務所)	部課名	区民生活部地域振興課	課長名																				
		担当者名	西谷	内線																				
				2532																				
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード(28年度)	01-03-01	営繕費(区民事務所)																						
	01-03-97	営繕費(区民事務所・計画工事)																						
事務事業の種類	○新規事業 (○28年度 ○27年度)		○建設事業	●それ以外の継続事業																				
開始年度	○昭和 ●平成	元年度	根拠																					
終期設定	○有 ●無	年度	法令等																					
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準	計画区分	○計画 ●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	区民が快適に区民事務所を利用できるように、電気設備、給排水衛生設備等の修繕工事を行う。																							
対象者等	区民事務所及び区民事務所ひろば館																							
内容	<p><対象施設></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">名称</th> <th style="width: 15%;">開所年月</th> <th style="width: 15%;">延床面積</th> <th style="width: 40%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>南千住区民事務所</td> <td>平成22年3月</td> <td>172㎡</td> <td>アクレスティ南千住2階</td> </tr> <tr> <td>町屋区民事務所(ひろば館)</td> <td>昭和41年4月</td> <td>330㎡</td> <td>旧第五出張所</td> </tr> <tr> <td>尾久区民事務所(ひろば館)</td> <td>昭和50年2月</td> <td>445㎡</td> <td>旧第七出張所</td> </tr> <tr> <td>日暮里区民事務所[仮設]</td> <td>平成26年4月</td> <td>435㎡</td> <td>旧第八出張所跡地から移転</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開所年月は現所在地における業務開始日を示す。</p>				名称	開所年月	延床面積	備考	南千住区民事務所	平成22年3月	172㎡	アクレスティ南千住2階	町屋区民事務所(ひろば館)	昭和41年4月	330㎡	旧第五出張所	尾久区民事務所(ひろば館)	昭和50年2月	445㎡	旧第七出張所	日暮里区民事務所[仮設]	平成26年4月	435㎡	旧第八出張所跡地から移転
名称	開所年月	延床面積	備考																					
南千住区民事務所	平成22年3月	172㎡	アクレスティ南千住2階																					
町屋区民事務所(ひろば館)	昭和41年4月	330㎡	旧第五出張所																					
尾久区民事務所(ひろば館)	昭和50年2月	445㎡	旧第七出張所																					
日暮里区民事務所[仮設]	平成26年4月	435㎡	旧第八出張所跡地から移転																					
経過	<p>区民事務所の適正配置により、峡田ひろば館と東尾久ひろば館が貸室専用の施設となる。平成22年3月29日に南千住東部区民事務所と南千住西部区民事務所を統合。これに伴い、南千住区民事務所東部ひろば館と南千住区民事務所西部ひろば館が貸室専用の施設となる。平成23年3月末に峡田ひろば館が閉館した。平成23年4月1日に南千住区民事務所東部ひろば館の名称が南千住区民事務所東部・石浜ひろば館に変更。南千住区民事務所東部・石浜ひろば館は平成25年3月末に閉館し、跡地は旧土地所有者に売却した。平成26年4月に日暮里区民事務所を仮設に移転した。</p> <p>※平成28年度から旧区民事務所(南千住区民事務所西部ひろば館、東尾久ひろば館)は、「営繕費(ひろば館)」へ移行</p>																							
必要性	施設の老朽化が進む中で、区民事務所施設の安全を図り、施設の修繕・計画工事を行う。																							
実施方法	(1直営) (直営の場合 ●常勤 ○非常勤 ○臨時職員)																							

(単位：千円)

予算・決算額等の推移		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	予算額		12,010	1,999	26,757	53,534	39,792	726
①決算額(28年度は見込み)		11,780	1,797	26,536	51,455	39,719	1,006	726
②人件費等		3,488	3,811	4,131	4,574	4,010	770	
③減価償却費		1,162	1,400	1,614	1,859	1,788	341	
【事務分担量】(%)		40	45	50	55	55	10	
合計(①+②+③)		16,430	7,008	32,281	57,888	45,517	2,117	726
特定財源の推移	国							
	都							
	その他							
	一般財源		16,430	7,008	32,281	57,888	45,517	2,117
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	区民事務所数	5	4	4	4	4	4	4
	旧区民事務所のひろば館数	2	3	3	2	2	2	2

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28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	区民事務所家屋等修繕費	923	需用費	区民事務所家屋等修繕費	1,006	需用費	区民事務所家屋等修繕費	726
工事請負費	日暮里区民事務所移転工事	38,796						

指	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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
標	① 修繕件数	11	8	8	9	8	
	② 1㎡あたりの修繕費（円）	811	678	739	533	690	家屋等修繕費/延床面積
	③						

（問題点・課題 指標分析）	設備の老朽化等により、修繕・改修工事の必要性が高くなってきている。 中長期改修実施計画の第1期1年目優先順位評価対象施設である町屋・尾久区民事務所については、雨漏り等により運営にも支障が生じていることから大規模改修等の実施が必要である。
	（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区） 他区においても、区民事務所の維持に必要な修繕経費として計上している。

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	中長期改修実施計画の第1期優先順位評価対象施設である町屋・尾久区民事務所について、大規模改修等を検討していく。	尾久区民事務所で外壁防水補修を行うなど、各区民事務所で適切に修繕を行った。	中長期改修実施計画の第1期優先順位評価対象施設である町屋・尾久区民事務所について、引き続き改修等を検討していく。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
継続	継続	幅広いサービスを行う窓口を有する施設として必要な修繕を実施する。

況 議 （ 要 旨 ） 問 状	
--------------------------------------	--