事務事業分析シート（平成27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	秦野
				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（27年度）							
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等			
終期設定	○ 有　● 無　年度						
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

＜総合的な窓口の設置＞
　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
(1)区民要望等の受付　　(2)来庁者に対する適切な案内
(3)要望等に対し、適宜・適切に処理し、政策形成に反映
平成21年度〔101,611件（内相談 7,359件）、一日平均410件　視察受入　2件　3人〕
平成22年度〔 99,845件（内相談 6,080件）、一日平均402件　視察受入　なし　〕
平成23年度〔 92,460件（内相談 5,956件）、一日平均369件　視察受入　なし　〕
平成24年度〔 96,147件（内相談 7,662件）、一日平均383件　視察受入　なし　〕
平成25年度〔 91,540件（内相談 6,828件）、一日平均365件　視察受入　なし　〕
平成26年度〔 93,421件（内相談 6,961件）、一日平均372件　視察受入　2件　8人〕

経過

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
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
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）
平成17年10月13日　区民ギャラリーの受付業務開始
平成19年 2月23日　受付レイアウトを変更
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）
平成21年 6月 8日　受付にローカウンター設置

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

（ 1直営　　）　（ 直営の場合　● 常勤　● 非常勤　○ 臨時職員　）
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

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	予算額					0	0	0
	①決算額（27年度は見込み）					0	0	0
	②人件費等	16,004	15,123	14,759	20,236	19,860	20,145	
	③減価償却費		17,662	15,861	22,783	21,936	21,099	
	【事務分担量】（%）	608	608	510	706	649	649	
	合計（①＋②＋③）	16,004	32,785	30,620	43,019	41,796	41,244	0
	特定財源 国							
	特定財源 都							
	特定財源 その他							
	一般財源	16,004	32,785	30,620	43,019	41,796	41,244	0

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	案内件数	94252	93765	86504	88485	84712	86460	
	窓口相談件数	6683	5452	5346	7141	6389	6545	
	電話相談件数	676	628	610	521	439	416	
	合計件数	101611	99845	92460	96147	91540	93421	

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
	①	窓口案内件数（件）	96,147	91,540	93,421			
	②	即時回答率（%）				95	100	来庁者を、その目的に応じて即時に案内できた割合
	③							

問題点・課題（指標分析）	１階総合案内のローカウンター等で、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。 適切な案内のためには、区全体の事業や会議等の情報が欠かせない。そのような情報を各課から情報提供してもらうよう、より一層の周知が必要である。
他区の実施状況	（ 実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区 ）

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	迷惑行為をする方に対しては所管課や経理課（庁舎管理）等と連携し、区役所として統一的に対応し、事故等を未然に防ぐ。	迷惑行為をする方に対しては２名で対応したり、ロウカウンターや相談室を活用するなど臨機応変に対応する。	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。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28年度	
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など、より充実させていく。

議会質問状況（要旨）	平成14年度決特：総合案内窓口の対応について 平成17年度決特：総合相談窓口の総括、評価について 平成17年度決特：庁舎全体の各フロアーへの来客数は

事務事業分析シート（平成27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（27年度）	01-01-01	専門宿直員報酬					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	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　年度						
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文書の収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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		7,139	7,139	7,139	6,744	6,744	6,753	6,701
①決算額（27年度は見込み）		6,736	6,744	6,744	6,744	6,744	6,724	6,701
②人件費等		814	872	847	1,474	1,284	1,273	
③減価償却費			291	311	1,226	1,183	1,138	
【事務分担量】（%）		10	10	10	38	35	35	
合計（①＋②＋③）		7,550	7,907	7,902	9,444	9,211	9,135	6,701
特定財源	国							
	都							
	その他							
一般財源		7,550	7,907	7,902	9,444	9,211	9,135	6,701

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27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）	318	325	325	325	325	305	
	人員	3	3	3	3	3	3	
	取扱件数	3,171	3,008	3,088	3,179	2,965	3,109	

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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		6,744	報酬		6,724	報酬		6,701

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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
	①							
	②							
	③							

問題点・課題（指標分析）	
他区の実施状況	（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26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27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
27年度	28年度	
継続	継続	現状の規模で実施する。

議会質問状況（要旨）	

事務事業分析シート（平成27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	山本
				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（27年度）	01-04-01	法律相談					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	区民相談所条例　同施行規則　荒川区法律相談取扱要綱		
終期設定	○ 有 ● 無　年度						
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	・1日あたり10件まで予約可能。1件あたり概ね30分間。 ・平成14年4月からは、韓国・朝鮮の法律に精通した弁護士による韓国・朝鮮語での相談も月2回実施している。 ・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) 【韓国・朝鮮語】毎月第2・第4火曜日の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（韓国・朝鮮語は1名） 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27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27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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		4,676	4,681	4,682	4,686	4,641	4,601	4,621
①決算額（27年度は見込み）		4,632	4,494	4,069	4,153	4,110	4,069	4,621
②人件費等		0	0	0	0		0	
③減価償却費			0	0	0		0	
【事務分担量】（%）		0	0	0	0		0	
合計（①＋②＋③）		4,632	4,494	4,069	4,153	4,110	4,069	4,621
特定財源	国							
	都							
	その他							
一般財源		4,632	4,494	4,069	4,153	4,110	4,069	4,621

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	法律相談（件）	873	679	666	631	535	506	506
	法律相談＜韓国・朝鮮語＞（件）	10	3	10	1	3	4	4
	委嘱人数（人）	29	29	28	28	27	27	27

予算・決算の内訳

平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	3,979	報酬	専門嘱託員報酬	3,938	報酬	専門嘱託員報酬	4,487
需用費	図書購入	25	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	6	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
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
		24年度	25年度	26年度	27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。
他区の実施状況	（実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区）

問題点・課題の改善策

	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27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
27年度	28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ることから、今後も継続して実施する。

議会質問状況（要旨）	

事務事業分析シート（平成27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	山本
				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（27年度）	01-04-02	交通相談					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	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						
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00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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		2,688	2,848	2,884	2,517	2,521	2,528	2,534
①決算額（27年度は見込み）		2,684	2,843	2,595	2,515	2,518	2,522	2,534
②人件費等		0	0	0	0	2,893	2,957	
③減価償却費			0	0	0	3,380	3,251	
【事務分担量】（%）		0	0	0	0	100	100	
合計（①＋②＋③）		2,684	2,843	2,595	2,515	8,791	8,730	2,534
特定財源	国							
	都							
	その他							
一般財源		2,684	2,843	2,595	2,515	8,791	8,730	2,534

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	相談件数（件）	220	212	217	171	163	137	137

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	2,210	報酬	嘱託相談員報酬	2,213	報酬	嘱託相談員報酬	2,214
共済費	嘱託相談員社会保険料	308	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	318
						旅費	嘱託相談員旅費	2

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
			24年度	25年度	26年度	27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ケースが見受けられる。 保険に対する認識がいまだ低い状況にあり、区民交通傷害保険への加入などを促進していく必要がある。
他区の実施状況	（実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区）

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27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
27年度	28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、継続して実施する。

議会質問状況（要旨）	

事務事業分析シート（平成27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	山本
				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（27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　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	区民相談所条例　同施行規則　相談員設置要綱 行政相談委員法		
終期設定	○ 有 ● 無　年度						
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

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。
［一般相談］・相談日…平日8時30分～17時00分　予約不要
・相談方法…相談員4人で対応、相談室及び相談所において相談者と対面で行う。
・相談員…相談員3名（再任用）、区民相談所専門相談員1名
・委　嘱……毎年4月1日に行う。
［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。
・相談員謝礼…@12,000（一回あたり）
・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
中国語、ハングル語相談…9時～12時
英語相談…13時～16時

経過

[一般相談]
昭和25年度より開始
[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）
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）

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

（ 1直営　）　（ 直営の場合　○ 常勤　● 非常勤　○ 臨時職員 ）
[行政相談]…相談場所の提供、[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、司法書士による相続・登記・成年後見等相談]…相談場所の提供

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	予算額	14,222	14,377	11,955	13,951	16,934	16,936	17,032
	①決算額（27年度は見込み）	10,341	2,751	7,930	7,936	9,323	7,146	17,032
	②人件費等	734	5,582	2,725	3,251	6,365	9,167	
	③減価償却費		5,810	3,110	3,872	7,436	10,078	
	【事務分担量】（%）	30	200	100	120	220	310	
	合計（①＋②＋③）	11,075	14,143	13,765	15,059	23,124	26,391	17,032
	特定財源 国							
	特定財源 都							
	特定財源 その他							
	一般財源	11,075	14,143	13,765	15,059	23,124	26,391	17,032

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	一般相談件数	5,295	4,132	3,796	4,060	3,939	3,968	3,968
	外国語相談件数	15	16	8	13	9	5	5
	行政・人権・青少年相談件数	48	32	33	23	37	30	30
	その他相談(除:法律・交通事故)	345	272	275	337	311	278	278

予算・決算の内訳

平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	7,846	報酬	嘱託相談員報酬	5,908	報酬	嘱託相談員報酬	14,533
共済費	嘱託相談員社会保険料	1,052	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	2,027
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	396	報償費	外国語窓口相談員謝礼	432
需用費	消耗品等	39	需用費	消耗品等	35	旅費	嘱託相談員旅費	2
旅費	嘱託相談員旅費	2				需用費	消耗品等	38

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
			24年度	25年度	26年度	27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、相談員には、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。
他区の実施状況	（実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区）

問題点・課題の改善策

	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27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
27年度	28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、今後も継続的に実施する。

議会質問状況（要旨）	

事務事業分析シート（平成27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	山本
				担当者名	森	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（27年度）	01-13-01	小災害見舞事業費					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	荒川区小災害見舞金等支給要綱		
終期設定	○ 有 ● 無　年度						
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	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 ・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 ・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	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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	予算額	502	502	502	502	502	502	502
	①決算額（27年度は見込み）	160	405	305	102	226	182	502
	②人件費等	1,629	436	678	1,074	1,081	1,004	
	③減価償却費		145	249	420	439	423	
	【事務分担量】（%）	20	5	8	13	13	13	
	合計（①＋②＋③）	1,789	986	1,232	1,596	1,746	1,609	502
	特定財源 国							
	特定財源 都							
	特定財源 その他							
	一般財源	1,789	986	1,232	1,596	1,746	1,609	502

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	発生件数	4	5	7	3	7	4	-
	全焼・全壊・倒壊	2	13	4	1	4	3	-
	半焼・半壊・浸水	2	7	8	2	3	11	-
	死亡	2	0	2	1	2	0	-

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	1	需用費	消耗品等	2	需用費	消耗品等	2
負担金補助等	見舞金・弔慰金	225	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

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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
	①	見舞金支給までの時間（日）	1.0	1.3	1.5	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ってしまう。
他区の実施状況	（実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区）

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	引き続き関係部署との連携をより円滑に行い、見舞金を遅滞なく支給する。	発災の際には、関係部署と迅速に連携をとり、必要に応じて他の支援策を紹介するなど被災者のニーズに対応した。	引き続き関係部署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
27年度	28年度	
推進	推進	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。

議会質問状況（要旨）	

事務事業分析シート（平成27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	山本
				担当者名	田中	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（27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　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	区民交通傷害保険事業要綱		
終期設定	○ 有　● 無　年度						
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：交通事故によるケガ（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する）
３保険料（年額）：800円　1,400円　2,600円
　　1,100円　1,700円　2,900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。

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、高額の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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		2,603	2,793	2,527	2,735	3,230	2,811	2,846
①決算額（27年度は見込み）		1,727	2,211	2,097	2,677	2,816	2,563	2,846
②人件費等		5,864	4,796	3,980	3,470	3,493	3,245	
③減価償却費			1,598	1,462	1,355	1,420	1,365	
【事務分担量】（%）		72	55	47	42	42	42	
合計（①＋②＋③）		7,591	8,605	7,539	7,502	7,729	7,173	2,846
特定財源	国							
	都							
	その他	2,401	2,626	2,583	2,692	2,709	2,851	2,969
一般財源		5,190	5,979	4,956	4,810	5,020	4,322	-123

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	加入者数（人）	18,672	17,908	17,503	18,026	18,277	19,003	19,688
	加入世帯数（世帯）	8,760	8,576	8,472	8,949	9,223	9,675	9,844

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	1,105	賃金	臨時職員賃金	1,092	賃金	臨時職員賃金	1,129
報償費	団体加入報償金	1,014	報償費	団体加入報償金	1,007	報償費	団体加入報償金	1,193
需用費	消耗品等・印刷製本	664	需用費	消耗品等・印刷製本	428	需用費	消耗品等・印刷製本	466
役務費	郵便料・振込手数料	33	役務費	郵便料・振込手数料	37	役務費	郵便料・振込手数料	58

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
		24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
①	加入率（%）	8.8	8.8	9.2	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（%）	1.9	1.9	1.7	-	-	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）	・加入率は上昇傾向であるが、荒川区においては加入者の事故率も高くなり、今のままの保険料では運営できなくなる可能性もある。保険料の値上げを行うか、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。
他区の実施状況	（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26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	事業の積極的なＰＲにより、加入者数の増加につなげていく。	区報、町会等を通じて周知を行い、問い合わせには丁寧に説明を行った。わずかだが加入率が上昇した。	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。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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。

議会質問状況（要旨）	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27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	大森、板倉	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（27年度）	01-01-01	戸籍事務費					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	国籍法、民法、戸籍法、地方自治法、墓地埋葬等に関する法律、住民基本台帳法　ほか		
終期設定	○ 有 ● 無　年度						
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3月22日	届出(婚姻・協議離婚・養子縁組・養子離縁)について、届出人等の本人確認実施
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

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（富士ｾﾞﾛｯｸｽｼｽﾃﾑｻｰﾋﾞｽ）…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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		5,700	10,035	7,105	7,259	5,997	5,188	2,503
①決算額（27年度は見込み）		4,922	6,709	6,517	6,438	5,174	4,718	2,503
②人件費等		121,349	109,700	105,753	64,155	81,612	79,881	
③減価償却費			44,431	47,272	47,650	37,619	37,972	
【事務分担量】（%）		1,630	1,530	1,520	1,477	1,113	1,168	
合計（①＋②＋③）		126,271	160,840	159,542	118,243	124,405	122,571	2,503
特定財源	国							
	都	183	178	192	189	0		
	その他	32,080	32,241	31,997	7,264	5,174	5,518	2,785
一般財源		94,008	128,421	127,353	110,790	119,231	117,053	-282

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	届出事件数	12962	12549	12472	12165	12127	11985	12000
	戸籍処理事件数	4537	4156	4147	3946	3819	3799	4000
	諸証明件数	101948	103310	104252	102785	101680	104063	105000
	本籍数	94749	94413	94106	93937	93641	93421	93421

予算・決算の内訳

平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	戸籍事務嘱託員（1名）	2,353	報酬	戸籍事務嘱託員（1名）	2,243	需用費	物品及び図書購入・雑誌購読	1,187
需用費	図書購入・雑誌購読	1,092	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	484
備品購入費	窓口レジスター・契印綴じ機	585	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	311
使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	443	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	456
役務費	本人確認通知郵送料・他	455	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
委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	180	使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	455			
食糧費・負担金	戸籍現地指導賄い・事務協議会分担金等	66	負担金補助等	事務協議会分担金	65			

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
		24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値（28年度）	
①	戸籍届出処理数（件）	3946	3819	3799	4000		
②	戸籍謄本等交付件数（件）	102785	101680	104063	105000		
③							

問題点・課題（指標分析）	本人確認が法制化されて以降、区においても、不正な手段による戸籍謄本等の請求及び戸籍の届出を防止するため、請求者の資格・請求事由等について、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い、さらに迅速かつ効率的な事務処理ができるよう、検討し改善を図っていく。
他区の実施状況	（実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区）

問題点・課題の改善策

	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27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、区民に安定したサービスを提供する。	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。	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			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28年度	
継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。

議会質問状況（要旨）	・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」

事務事業分析シート（平成27年度）

No1

主要事業		事務事業コード	03-02-02	戦略プラン	○ 協働　● 業務　○ 財務　○ 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	飯田
				担当者名	大森、板倉	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（27年度）	01-01-02	戸籍システム管理費					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26年度 ）　○ 建設事業　● それ以外の継続事業						
開始年度	○ 昭和　● 平成　18 年度			根拠法令等	国籍法、民法、戸籍法、地方自治法、墓地埋葬等に関する法律、住民基本台帳法　ほか		
終期設定	○ 有　● 無　年度						
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	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ため、コンピュータによる新たなシステムを導入する。
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	(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
必要性	戸籍事務のサービス向上のために必要である。
実施方法	（ 2一部委託　）　（ 直営の場合　○ 常勤　○ 非常勤　○ 臨時職員　） 戸籍ｼｽﾃﾑ運用支援委託（富士ｾﾞﾛｯｸｽｼｽﾃﾑｻｰﾋﾞｽ）…戸籍ｼｽﾃﾑ入力業務、郵送業務、証明書作成業務

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		78,358	76,719	76,149	73,185	74,963	73,314	73,102
①決算額（27年度は見込み）		76,930	75,836	75,311	72,078	73,924	72,745	73,102
②人件費等		0	0	0	0	2,495	2,318	
③減価償却費			0	0	0	1,014	975	
【事務分担量】（%）		0	0	0	0	30	30	
合計（①＋②＋③）		76,930	75,836	75,311	72,078	77,433	76,038	73,102
特定財源	国							
	都				178	178	183	188
	その他				24,894	27,288	26,540	29,332
一般財源		76,930	75,836	75,311	47,006	49,967	49,315	43,582

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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）
委託料	戸籍システム等運用支援	60,645	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	1,468
使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	12,174	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
需用費	証明書発行用消耗品	1,105	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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
	①	戸籍の編製に要する日数（日）	2-3	2-3	2-3	2-3	2-3	システム化以前は7日
	②	証明書の発行に要する時間（分）	7	7	7	7	5	システム化以前は12分
	③							

問題点・課題（指標分析）	システムの稼働状況に合わせて、事務処理方法の変更や、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の効果をあげることができた。今後は、管轄法務局とも連携を図りながら、正確、迅速、個人情報の保護の強化に一層取り組んでいく必要がある。
他区の実施状況	（実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区）

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	戸籍入力業務及び郵送請求業務等の業務委託に関して、総合評価型の選定方式により、適正な受託事業者の選定を行う。	近隣区にて生じた労働局による業務委託への是正指導の状況等を注視し、現行の業務委託範囲について点検を行った。	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。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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。

議会質問状況（要旨）	

事務事業分析シート（平成27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	大森・鈴木	内線	2353・2362
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27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　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	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						
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的に行い、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（富士ｾﾞﾛｯｸｽｼｽﾃﾑｻｰﾋﾞｽ）…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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		19,813	19,943	20,120	35,001	32,594	57,451	42,693
①決算額（27年度は見込み）		17,973	19,451	19,404	34,536	31,728	56,943	42,693
②人件費等		67,601	71,314	71,634	24,370	93,903	68,760	
③減価償却費			32,921	33,899	42,548	46,340	34,656	
【事務分担量】（%）		1,040	1,115	1,090	1,319	1,371	1,066	
合計（①＋②＋③）		85,574	123,686	124,937	101,454	171,971	160,359	42,693
特定財源	国					3,795	3,417	3,367
	都	368	369	369	372	478	475	478
	その他	15,959	17,866	18,070	19,612	21,614	18,709	21,656
一般財源		69,247	105,451	106,498	81,470	146,084	137,758	17,192

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	世帯数	95146	96063	96905	106082	107341	109012	110000
	人口	188129	189441	190290	206749	207652	209361	210000
	住民票交付件数	114461	111827	111421	120141	138193	160312	150000
	転入・転出・転居処理件数	22238	21508	21676	26329	28890	30324	29000

予算・決算の内訳

平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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）
委託料	戸籍システム等運用支援	14,519	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	576
報酬・共済費	戸籍住民課事務嘱託員（5名）	14,111	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	2,870
需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,344	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	811
賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	424	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	38,406
役務費	住基事務用郵送料	299	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	30
使用料等	デジタル複合機	29	役務費	住基事務用郵送料	437			
旅費	非常勤職員旅費	2	委託料	住記システム運用支援委託等	38,294			

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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
	①							
	②							
	③							

問題点・課題（指標分析）	・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、職員でなければでき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。 ・マイナンバー（個人番号）制度の導入やDV被害者への対応等、新たに生ずる行政需要に対応する人員体制の検討が必要である。
他区の実施状況	（実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区）

問題点・課題の改善策

	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27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、区民に安定したサービスを提供する。	待合フロアに音声案内がある発券機、モニターを設置するなど、来庁者が利用しやすい窓口となるよう努めた。	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	業務委託に関して、総合評価型の選定方式により、適正な受託事業者の選定を行う。	近隣区にて生じた労働局による業務委託への是正指導の状況等を注視し、現行の業務委託範囲について点検を行った。	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。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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。

議会質問状況（要旨）	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」

事務事業分析シート（平成27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	飯田
				担当者名	大森・鈴木	内線	2353・2362
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27年度）	01-02-01	印鑑登録事務費					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	荒川区印鑑条例・同施行規則		
終期設定	○ 有 ● 無　年度						
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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		2,043	2,026	1,714	1,673	1,657	1,712	1,801
①決算額（27年度は見込み）		1,614	1,729	1,620	1,579	1,483	1,466	1,801
②人件費等		51,144	56,959	58,531	20,239	46,387	44,321	
③減価償却費			19,173	24,103	31,302	21,497	22,464	
【事務分担量】（%）		635	660	690	970	636	691	
合計（①＋②＋③）		52,758	77,861	84,254	53,120	69,367	68,251	1,801
特定財源	国							
	都							
	その他	6,291	8,547	8,284	8,169	1,483	1,661	1,803
一般財源		46,467	69,314	75,970	44,951	67,884	66,590	-2

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	印鑑登録者数	111794	112113	112273	117282	117330	117496	117500
	（別掲）外国人	4231	4232	4256	4681	4887	4987	5000
	印鑑証明交付件数	68119	65883	64385	68431	65780	62530	63000
	（別掲）外国人	4287	3860	3153	－	－	－	－

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	731	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	977
役務費	印鑑登録照会用郵券（区民事務所分）	379	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	824
役務費	印鑑登録照会用郵送料	373						

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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
	①	自動交付機の利用が可能な登録証の割合（%）	60.4	62.4	64.1	64.0	64.0	外国人住民を含む
	②							
	③							

問題点・課題（指標分析）	・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。
他区の実施状況	（実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区）

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27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。	身分証明書の提示等により、本人確認をより厳格に行い、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。
②	証明書自動交付サービスの利用促進に努める。	随時、ＨＰ等により広報している。	個人番号カード（IC)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。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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。

議会質問状況（要旨）	

事務事業分析シート（平成27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	飯田
				担当者名	大森・小西	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（27年度）	01-03-01	自動交付機運営					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	証明書自動交付機の利用に関する規則、荒川区印鑑条例・同施行規則		
終期設定	○ 有 ● 無　年度						
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～／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、印影ﾃﾞｰﾀ再ｾｯﾄｱｯﾌﾟ（自動交付機の印刷機器がﾚｰｻﾞｰﾌﾟﾘﾝﾀのため、印影ﾃﾞｰﾀを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㈱）
ムーブ町屋・巣鴨信用金庫自動交付機機械警備委託（綜合警備保障㈱）

（単位：千円）

予算・決算額等の推移		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		7,882	11,109	10,798	10,995	2,569	2,218	1,537
①決算額（27年度は見込み）		7,042	10,402	10,791	10,472	2,245	1,816	1,537
②人件費等		13,845	13,359	13,794	4,657	11,919	12,351	
③減価償却費			4,648	5,909	7,887	5,814	6,502	
【事務分担量】（%）		170	160	190	244	172	200	
合計（①＋②＋③）		20,887	28,409	30,494	23,016	19,978	20,669	1,537
特定財源	国							
	都							
	その他	14,059	13,700	13,647	6,342	6,081	2,304	1,565
一般財源		6,828	14,709	16,847	16,674	13,897	18,365	-28

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	住民票交付機発行数	17597	17496	17449	18014	21392	19491	20000
	利用割合（%）	18.1	18.5	18.5	17.5	17.8	17.1	17.0
	印鑑証明書交付機発行数	29265	28169	28042	28371	28095	27404	27000
	利用割合（%）	43.2	42.8	43.6	42.5	42.7	43.9	42.9

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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）
委託料	自動交付機機械警備委託	1,952	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	270
需用費	自動交付機用トナー	243	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
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	負担金補助等	巣鴨信用金庫設置スペース負担金	50

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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
	①	自動交付機利用度（住民票）(%)	19.7	20.4	19.8	19.5	19.5	交付機発行数/（総発行枚数－郵送請求分）【有料分】
	②	自動交付機利用度（印鑑証明書）(%)	42.5	42.7	43.9	43.0	43.0	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）(¥)	719	269	264			開発費＋運営費/総発行枚数

問題点・課題（指標分析）	・平成28年1月から交付される個人番号カードの普及に合わせて、自動交付機用磁気カードから個人番号カードへと誘導し、コンビニ交付利用率を向上させ自動交付機からサービスをシフトさせる必要がある。 ・現行の自動交付機は、開庁時間帯の混雑緩和を担っている部分もあるが、コンビニ交付との二重コスト解消に向け、段階的な削減を検討する必要がある。
他区の実施状況	（実施　14　区　未実施　8　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・渋谷・杉並・豊島・板橋・江戸川・港・練馬・新宿・葛飾

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	コンビニ交付サービスへとシフトするための課題について、整理・解消を検討していく。	住民基本台帳カード及び印鑑登録証から個人番号カードへの切替が促進されるよう個人番号カードの仕様を検討中。	個人番号カード（IC)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
27年度	28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。

議会質問状況（要旨）	・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27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	飯田
				担当者名	大森・鈴木	内線	2353・2362
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27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　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	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						
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4月20日　住基法施行規則の一部改正及び住基カードに関する技術的基準の一部改正により、住基カードのセキュリティ機能が強化 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
必要性	住民基本台帳法に定められた制度で、今後の電子政府・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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		21,335	25,792	25,380	24,834	23,653	19,423	14,761
①決算額（27年度は見込み）		20,839	25,650	24,214	21,802	20,480	18,600	14,761
②人件費等		2,443	3,488	2,541	0	32,288	24,949	
③減価償却費			1,162	933	0	14,466	11,704	
【事務分担量】（%）		30	40	30	0	428	360	
合計（①＋②＋③）		23,282	30,300	27,688	21,802	67,234	55,253	14,761
特定財源	国							
	都							
	その他	1,287	1,230	1,262	1,227	1,282	4,664	5,923
一般財源		21,995	29,070	26,426	20,575	65,952	50,589	8,838

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	住民基本台帳カード発行枚数	2862	2827	2845	2382	2927	2823	1800

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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）
委託料	住基ネット運用支援等	11,128	需用費	住民基本台帳カード	4,792	需用費	住基カード用保護ケース	416
需用費	住民基本台帳カード	4,820	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	1,474
使用料等	住基カード発行システム賃貸借	3,040	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	12,749
役務費	住基カード発行照会用郵送料	1,403	使用料等	住基カード発行システム賃貸借	122	使用料等	住基カード発行システム賃貸借	122
役務費	コンビニ交付発行手数料	89						

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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
	①							
	②							
	③							

問題点・課題（指標分析）	・マイナンバー(個人番号)制度導入に伴い、平成27年10月に個人番号が通知され、平成28年1月から個人番号カードが交付される。個人番号カードは、公的な身分証明書となるだけでなく、インターネット等での官民様々な手続での利用が検討されており、住基カードと比較して利便性が高いものである。 　個人番号カードの交付手数料(初回）は無料であり、住基カードより大幅に申請が増加すると予想され、申請数の予測、必要機器の増設、受付場所の拡大等を検討する必要がある。 ・個人番号カードの発行は「地方公共団体情報システム機構」への一括委託となるが、申請から交付までに2～3週間を要する予定であり、この間、証明書ｺﾝﾋﾞﾆ交付ｻｰﾋﾞｽ等を一時的に利用できない可能性がある。
他区の実施状況	（実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区） ＜住民基本台帳カード多目的利用サービスの導入状況＞ ・証明書自動交付サービス（10区：台東・文京・江戸川・渋谷・世田谷・江東・港・練馬・新宿・葛飾） ・証明書コンビニ交付サービス（6区：渋谷・葛飾・中野・足立・杉並・港）

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	マイナンバー（個人番号）制度の動向について注視しつつ、住基カードの交付やコンビニ交付サービスについて利便性をPRしていく。	自動交付サービスの利便性について窓口でのＰＲに努めた。 また、随時、ＨＰ等により広報している。	個人番号カード（IC)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。
②	申請窓口での本人確認を厳格に行いながら、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。	住基カード交付における申請時の本人確認を確実に行い、正確な事務処理に努めた。	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。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28年度	
継続	継続	住民基本台帳法に定められた制度で、電子政府・電子自治体を支える必要不可欠な制度である。

議会質問状況（要旨）	・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」

事務事業分析シート（平成27年度）

No1

主要事業		事務事業コード	03-02-07	戦略プラン	○ 協働　● 業務　○ 財務　○ 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	飯田
				担当者名	大森、鈴木、根本	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（27年度）	01-05-01	マイナンバー運営					
事務事業の種類	● 新規事業　（ ● 27年度　○ 26年度 ）　○ 建設事業　○ それ以外の継続事業						
開始年度	○ 昭和　● 平成　27 年度			根拠法令等	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　他		
終期設定	○ 有 ● 無　年度						
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	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を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）個人番号カードの交付・多目的利用
経過	平成25年5月31日　「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」 番号関連四法公布　「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の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律」 「地方公共団体情報システム機構法」 「内閣法等の一部を改正する法律」 平成27年10月　個人番号の付番及び番号通知カードの送付開始 平成28年1月　個人番号利用、個人番号カード（ICカード/電子証明書）の交付開始
必要性	法定受託事務のため区が実施
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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額						0	0	208,015
①決算額（27年度は見込み）						0	0	208,015
②人件費等								
③減価償却費								
【事務分担量】（%）								
合計（①＋②＋③）		0	0	0	0	0	0	208,015
特定財源	国							78,120
	都							
	その他							
一般財源		0	0	0	0	0	0	129,895

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	カード交付等時間外勤務手当	6,913
						需用費	管理用消耗品購入　等	219
						役務費	交付事務補助派遣契約手数料等	18,978
						委託料	コールセンター委託等	75,968
						使用料	カード交付場所賃借料等	8,678
						備品購入費	カード交付場所什器等	19,773
						負担金	J-LIS交付金等	72,012

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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値（28年度）	
	①	個人番号カード発行数（枚）				3307	10989	住基カード無料交付団体の発行率より算出
	②							
	③							

問題点・課題（指標分析）	・個人番号カードの初回交付手数料が無料となることから、大幅に申請が増加する可能性があるため、交付方法について検討する必要がある。 ・個人番号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・更新が廃止となるためその旨周知する必要がある。また確定申告（e/L-tax）の時期とも重なるため関係団体の動向に注意が必要。
他区の実施状況	（実施　22　区　未実施　0　区　不明　0　区）

問題点・課題の改善策			
	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27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。
②			交付に際しては、本人確認を厳格に行いながら、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
27年度	28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。

議会質問状況（要旨）	

事務事業分析シート（平成27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	2531
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27年度）	01-01-01	管理費（区民事務所）					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等	荒川区庁舎管理規則		
終期設定	○ 有　● 無　年度						
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>
(1)区民事務所　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
(2)旧区民事務所　南千住区民事務所西部ひろば館（無人館）、東尾久ひろば館（無人館）

<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

（ 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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		15,535	21,435	16,333	13,976	20,798	30,920	29,680
①決算額（27年度は見込み）		14,079	18,138	14,891	12,034	14,679	28,543	29,680
②人件費等		3,258	3,052	2,964	2,478	6,220	2,852	
③減価償却費			1,017	1,089	968	4,732	1,300	
【事務分担量】（%）		40	35	35	30	140	40	
合計（①＋②＋③）		17,337	22,207	18,944	15,480	25,631	32,695	29,680
特定財源	国							
	都							
	その他 光熱水費受入	149					90	200
一般財源		17,188	22,207	18,944	15,480	25,631	32,605	29,480

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27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	4	3	3	2	2	2

予算・決算の内訳

平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	5,266	需用費	消耗品・光熱水費	5,203	需用費	消耗品・光熱水費	6,200
役務費	受水槽清掃等	483	役務費	受水槽清掃等	430	役務費	受水槽清掃等	400
委託料	保守委託・清掃委託等	4,640	委託料	保守委託・清掃委託等	4,466	委託料	保守委託・清掃委託等	4,635
使用料等	日暮里区民事務所仮庁舎リース	1,383	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	16,590
備品購入費	日暮里区民事務所仮庁舎用備品	1,104	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	1,855
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	1,803			

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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
	①							
	②							
	③							

問題点・課題（指標分析）	他施設同様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、ひろば館事業として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。
他区の実施状況	（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。

問題点・課題の改善策

	平成26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	節電の効果を高めるため、冷暖房効率を上げる遮熱素材のカーテンやブラインドに順次更新していく。	冷暖房の適切な温度管理を行い、節電に努めた。また、定期的に点検を行い、適切な設備の維持･管理を行った。	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。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
27年度	28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、区民事務所を維持するために、必要不可欠な経費である。

議会質問状況（要旨）	

事務事業分析シート（平成27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	2531
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27年度）	01-02-01	運営費（区民事務所）					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等			
終期設定	○ 有　● 無　年度						
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･介護保険料の収納
（6） 国民健康保険･国民年金の届出の受理
（7） ひろば館使用料の収納

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

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おこない、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

（ 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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算額		5,378	8,374	5,008	5,127	4,799	4,970	4,938
①決算額（27年度は見込み）		4,911	7,363	4,433	4,305	4,067	4,307	4,938
②人件費等		258,303	277,196	266,779	258,714	245,576	228,770	
③減価償却費			106,468	113,049	114,074	113,027	114,435	
【事務分担量】（%）		3,805	3,665	3,635	3,535	3,344	3,520	
合計（①＋②＋③）		263,214	391,027	384,261	377,093	362,670	347,512	4,938
特定財源	国							
	都							
	その他 使用料、手数料等	21,074	20,986	20,729	38,532	22,804	20,810	21,464
一般財源		242,140	370,041	363,532	338,561	339,866	326,702	-16,526

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	区民事務所数	5	5	4	4	4	4	4
	旧区民事務所のひろば館数	2	2	3	3	2	2	2

予算・決算の内訳

平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	409	賃金	臨時職員賃金	634	賃金	臨時職員賃金	604
旅費	近接地内旅費	4	旅費	近接地内旅費	10	旅費	近接地内旅費	12
需用費	消耗品、物品修繕	925	需用費	消耗品、物品修繕	806	需用費	消耗品、物品修繕	1,031
役務費	電話料金等	1,363	役務費	電話料金等	1,354	役務費	電話料金等	1,533
委託料	ＦＡＸ保守委託	178	委託料	ＦＡＸ保守委託	182	委託料	ＦＡＸ保守委託	216
使用料等	複写機賃借料等	1,168	使用料等	複写機賃借料等	1,267	使用料等	複写機賃借料等	1,444
負担金補助等	使用料還付金	20	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	98

指標	事務事業の成果とする指標名	指標の推移 24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	指標に関する説明
①	住民票交付枚数（自動交付機含む）	43,387	51,695	45,505	46,862	48,260	有料分のみ
②	印鑑証明書交付枚数（自動交付機含む）	41,978	41,440	38,839	40,752	42,760	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	10,444	10,238	10,059	10,247	10,439	有料分のみ（改製原含む）

問題点・課題（指標分析）	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、ひろば館事業として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。
他区の実施状況	（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26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	社会情勢の変化による取扱い事務の拡充については、引き続き適切に行う。	基幹システムの更改に伴う運用の変化について職員が順応し、区民の要望に応えることができるよう窓口業務を円滑に行った。	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。
②			
③			

事務事業の分類 27年度	28年度	分類についての説明・意見等
推進	推進	区民事務所は幅広いサービスを行う最前線の窓口として役割は重要である。

議会質問状況（要旨）	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に実施することについて

事務事業分析シート（平成27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	岸
				担当者名	西谷	内線	2531
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（27年度）	01-03-01	営繕費（区民事務所）					
	01-03-98	営繕費（区民事務所・計画工事）					
事務事業の種類	○ 新規事業　（ ○ 27年度　○ 26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			根拠法令等			
終期設定	○ 有　● 無　年度						
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

区民がより効果的で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

〈対象施設〉

名称	設置年月	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
南千住区民事務所西部ひろば館	昭和42年 4月	362㎡	旧第二出張所、無人館
町屋区民事務所	昭和41年 3月	330㎡	旧第五出張所
東尾久ひろば館	昭和46年 3月	336㎡	旧第六出張所、無人館
尾久区民事務所	昭和50年12月	445㎡	旧第七出張所
日暮里区民事務所	昭和55年 3月	—	旧第八出張所

※日暮里区民事務所は仮設に移転(平成26年4月)　435㎡(仮設)

経過

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。

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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	予算額	5,254	12,010	1,999	26,757	53,534	40,489	1,404
	①決算額（27年度は見込み）	4,561	11,780	1,797	26,536	51,455	40,203	1,404
	②人件費等	3,665	3,488	3,811	4,131	4,574	4,010	
	③減価償却費		1,162	1,400	1,614	1,859	1,788	
	【事務分担量】（%）	45	40	45	50	55	55	
	合計（①＋②＋③）	8,226	16,430	7,008	32,281	57,888	46,001	1,404
	特定財源 国							
	特定財源 都							
	特定財源 その他							
	一般財源	8,226	16,430	7,008	32,281	57,888	46,001	1,404

実績の推移	事項名	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
	区民事務所数	5	5	4	4	4	4	4
	旧区民事務所のひろば館数	2	2	3	3	2	2	2

予算・決算の内訳								
平成25年度（決算）			平成26年度（決算）			平成27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	区民事務所修繕	1,566	需用費	区民事務所修繕	1,407	需用費	区民事務所修繕	1,404
委託料	旧南千住区民事務所東部ひろば館跡地測量委託	1,508	工事請負費	日暮里区民事務所移転工事	38,796			
工事請負費	旧南千住区民事務所東部ひろば館解体工事	48,382						

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
			24年度	25年度	26年度	27年度見込み	目標値(28年度)	
	①							
	②							
	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、大規模改修等の実施が必要である。
他区の実施状況	（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26年度に取り組む具体的な改善内容	平成26年度に実施した改善内容および評価	平成27年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	荒川区公共建物中長期改修実施計画に基づき適切な改修を行っていく。	日暮里区民事務所を仮設移転し、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、大規模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
27年度	28年度	
継続	継続	区民事務所の安全性等を確保するため、施設の維持は必要である。

議会質問状況（要旨）	