

施策分析シート（平成24年度）

No1

施策名		窓口サービス等の充実		施策No	14-02		部課名	区民生活部戸籍住民課	
							課長名	飯田	内線 2350
関連部課名		総務企画部秘書課、区民生活部区民課・地域振興課、管理部経理課							
行政評価		分野 計画推進のために[]							
事業体系		政策 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進[14]							
目的	・来庁者が最初に接する窓口として総合相談窓口を設置し、適切な案内を行うことで、お客様満足度の向上を図る。								
	・目的別の相談窓口を設置し、区民の様々な要望・相談等に対応することによって、区民の生活の安定、福祉の向上を図る。								
	・各種手続の受付、証明書類の発行等について、迅速かつ正確な処理を行い、窓口サービスの向上及び事務の効率化を図る。								
指標	施策の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明		
			21年度	22年度	23年度	24年度 (見込み)			目標値 (28年度)
	区民事務所利用度(住民票発行)	39.1%	40.2%	39.9%	—	40.0%	区民事務所処理率 区民事務所件数/区全体件数		
	戸籍の編製に要する日数	3～4日	2～3日	2～3日	—	2～3日	届出書受付から証明書が発行できるまでの日数		
	住基カード発行枚数	2,862	2,829	2,845	—	—	住民基本台帳カードの発行枚数		
	窓口の夜間延長・休日開庁日の取扱件数	6,490	5,461	5,758	—	—	戸籍住民課窓口における夜間延長(毎週水曜日)、休日開庁日(第2・4日曜日)の取扱い件数		
現状と課題 (指標分析)	・窓口の夜間延長、及び、休日開庁については、導入から一定期間が経過し区民に定着してきている。								
	・区民の利便性の向上のため、住民票の写し等のコンビニ交付サービスの周知と拡充を図り、併せて住基カードの普及促進を図る。								
	・事務の正確性と個人情報保護の確実性を担保しつつ、事務効率のさらなる向上や処理コストの削減等についても検討していく必要がある。								
今後の方向性	(今までの成果及び指標分析を踏まえて)								
	・窓口の休日開庁が区民に定着すると共に、休日開庁の取扱件数が、平日の取扱い件数を超える場合が多くなっていることから、安定したサービスが提供できるように、休日の執行体制を見直していく。その反面、夜間延長については、取扱件数が導入当初よりも減少してきているため、利用実績・費用対効果等を検証していく。								
	・自動交付機は、コンビニ交付サービスとサービス内容が重複するため、両者の利用実績・費用対効果を検証しながら自動交付機の計画的な縮減を進める。 また、コンビニ交付サービスを利用するには住基カードが必要であるため、既存の磁気カードから住基カードへの移行を促進する。								
	・適正かつ厳格な本人確認や書類審査を行いながらも、迅速に事務手続が完了できるように、事務処理方法や執行体制の見直しを行っていく。また、その際には、国の公共サービス改革基本方針に基づき、民間委託の導入も視野に入れて検討する。								

施策の分類		分類についての説明・意見等
24年度設定	25年度設定	
重点的に推進	重点的に推進	区民との第一線の窓口となるため、サービス向上に努める。

施策分析シート（平成24年度）

No2

施策を構成する事務事業の分類

事務事業名	事務事業 No	決算額（千円）		施策推進のための分類		分類についての説明・意見等
		22年度	23年度	24年度 設 定	25年度 設 定	
総合相談窓口	01-02-10	—	—	推進	推進	「サービス第一」という区の姿勢を来庁者に示す上でも不可欠なサービスである。
専門宿直員報酬	02-01-06	6,744	6,744	継続	継続	平日・昼間に来庁できない区民のために行っているものであり、必要性は高い。 （戸籍届出書の24時間受付は戸籍事務取扱準則により法務局から指示されているもので、必ず行わなければならない）
法律相談	03-01-01	4,494	4,069	推進	推進	法律に関わる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。
交通事故相談	03-01-02	2,843	2,595	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ており、大変レベルの高い相談業務である。
一般相談及び各種相談	03-01-03	2,751	7,930	推進	推進	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が必要である。
小災害見舞事業費	03-01-10	405	305	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できる。
区民交通傷害保険事業費	03-01-11	2,211	2,097	推進	推進	自転車による加害事故が増加し、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。
戸籍事務	03-03-01	6,709	6,517	継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。
戸籍システム	03-03-02	75,836	75,311	継続	継続	戸籍事務のサービス向上及び効率化のため必要である。
住民基本台帳事務	03-03-03	19,451	19,404	継続	継続	法律で定められている事務であり、必要不可欠なものである。
印鑑登録事務	03-03-04	1,729	1,620	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。
外国人登録事務	03-03-05	10,825	10,141	継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。
自動交付機運営	03-03-06	10,402	10,791	改善・見直し	継続	平日・昼間に来庁できない区民のために行っているものであり、必要性は高い。
住民基本台帳ネットワークシステム	03-03-07	25,650	24,214	継続	継続	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。
管理費（区民事務所）	03-04-06	18,138	14,891	継続	継続	事務所としての機能を維持するため必要不可欠である。
運営費（区民事務所）	03-04-07	7,363	4,433	推進	推進	幅広いサービスを行う最先端窓口としての役割は重要である。
営繕費（区民事務所）	03-04-08	11,780	1,797	継続	継続	施設の安全性等を維持するため必要不可欠である。
合 計		207,331	192,859			