

施策分析シート（平成22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 昌宏 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	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・各種手続きの受付、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。</p>						
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	
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (28年度)	
	総合相談窓口・一次回答率	90.0%				100.0%	来庁者をその目的に応じて、調査することなく正しく案内できた割合
	区民事務所利用度(住民票発行)	39.2%	39.7%	39.1%		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	5日	3～4日	3～4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	2,463	2,504	2,862			住民基本台帳カードの発行枚数
窓口の夜間延長・休日開庁日の取扱い件数	4,669	5,580	6,490			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)	<p>・窓口の夜間延長・休日開庁については、利用実績が年々増加しており、区民サービスの向上に大きな効果を上げていると考えられる。</p> <p>・区民の利便性向上や窓口の混雑緩和のため、区民事務所の取扱い事務の拡充について検討していく必要がある。</p> <p>・区民の利便性向上のため、住民票の写し等のコンビニ交付サービスを実施し、併せて住基カードの普及促進を図る。</p> <p>・事務の正確性と個人情報保護の確実性を常に提供できる体制を構築したうえで、さらに迅速性の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。</p>						
今後の方向性	<p>《今までの成果及び指標分析を踏まえて》</p> <p>・窓口の夜間延長・休日開庁については、利用実績が年々増加していることから、安定したサービスが提供出来るように、執行体制を見直していく必要がある。また、利用実績・費用対効果等を検証しながら、サービス拡大についても検討する。</p> <p>・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縮減を計画していく。 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。</p> <p>・適正かつ厳格な本人確認や書類審査を行いながらも、迅速に事務手続き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。</p>						
施策の分類		分類についての説明・意見等					
前年度設定	今年度設定						
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22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
		20年度	21年度	前年度 設定	今年度 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	6,736	7,139	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	4,623	4,632	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	2,681	2,684	推進	推進	専門の相談員が無料で相談に応じることは、区民福祉向上のため必要である。
一般相談及び各種相談	03-01-03	9,738	10,341	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	03-01-13	90	160	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。
交通災害保険事業費（区民交通傷害保険）	03-01-14	2,274	1,727	推進	推進	自転車による加害事故が増加し、高額な損害賠償責任を負うケースが増えているため、必要度は高い。
戸籍事務	03-03-01	7,777	4,922	継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。
住民基本台帳事務	03-03-02	15,005	17,973	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	03-03-03	1,732	1,614	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	03-03-04	9,694	9,526	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	03-03-05	2,557	7,042	推進	推進	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	03-03-06	18,480	20,839	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。
戸籍システム	03-03-07	163,203	76,930	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。
庁舎管理費（区民事務所）	03-04-03	14,386	14,079	推進	推進	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）	03-04-04	5,681	4,911	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）	03-04-05	3,907	4,561	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		268,564	189,080			