

事務事業分析シート

No1

事務事業名		戸籍事務費		部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	小林 清美
				担当者名	鈴木 誠司	内線	2351
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（18年度）		戸籍事務費（11-42-50-01）					
事務事業の種類		○ 新規事業（○ 19年度 ○ 18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	法例、国籍法、民法、戸籍法・同施行規則、地方自治法、墓地埋葬等に関する法律、住民基本台帳法		
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		区政推進			
		政策		効果的・効率的な区政の推進			
		施策		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 昭和61年4月1日 ファクシミリを利用した区民事務所での戸籍謄抄本の発行開始 平成4年12月1日 ファクシミリを利用した区民事務所での戸籍の附票の発行開始 平成7年4月1日 戸籍タイプ浄書業務委託の実施 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（婚姻届・協議離婚届・養子縁組届・養子離縁届）について、届出人等の本人確認実施 平成16年4月1日 電子情報処理組織による届出又は申請等の特例に関する規定の新設 平成16年7月1日 荒川区ドメスティック・バイオレンス及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扱いの特例に関する法律の施行 平成16年9月27日 氏又は名の記載に用いる文字の取扱いについて、戸籍法施行規則の一部を改正 平成16年11月1日 嫡出でない子の戸籍における父母との続柄欄の記載について、戸籍法施行規則の一部を改正 平成17年10月6日 戸籍の公開制度を現行よりも制限する方向性と、戸籍の届出の際の本人確認の実施について、戸籍法の見直しが法制審議会に諮問された。					
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		（直営（一部委託 全部委託））（直営の場合（常勤）非常勤 臨時職員） 人材派遣による戸籍タイプ浄書業務委託（2名）①アール・オー・エス(株)（4/1～9/14）②日本複写工業(株)（9/14～3/31） 平成17年度契約額 ①4,349,435円 ②4,780,692円 合計9,130,127円					

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	
予算額	22,470	20,879	20,527	20,904	18,001	17,466	18,210	
①決算額（18年度は見込み）	20,821	19,882	19,804	20,214	16,938	15,623	18,168	
②人件費						217,453		
【事務分担量】（%）						2,740		
合計（①+②）	20,821	19,882	19,804	20,214	16,938	233,076	18,168	
国（特定財源）								
都（特定財源）	155	172	175	170	170	170	170	
その他（特定財源）	29,457	29,741	29,857	29,342	29,572	30,754	29,586	
一般財源	-8,791	-10,031	-10,228	-9,298	-12,804	202,152	-11,588	
実績の推移	事項名	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
	届出事件数	12,523	12,671	12,382	12,243	12,277	12,139	
	戸籍処理事件数	4,068	3,953	3,884	3,772	3,821	3,891	
	諸証明件数	86,980	86,356	85,560	86,149	85,658	87,296	
	本籍数	95,548	95,669	95,728	95,778	95,710	95,614	
	本籍人口数	305,753	304,227	303,457	301,701	300,529	300,228	

事務事業分析シート

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成16年度（決算）		平成17年度（決算）		平成18年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	一般賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金（雇用なし）	0	繁忙期に伴う臨時職員賃金	0	繁忙期に伴う臨時職員賃金	269
	食糧費	東京法務局戸籍事務現地指導費	1	城北地区戸籍事務研究会幹事会等費	1	東京法務局戸籍事務現地指導費	1
	一般需用費	戸籍事務用消耗品購入	1,725	図書購入・雑誌購読	1,769	図書購入・雑誌購読	2,526
	役務費	届出等到達確認用ハガキ	286	本人確認通知用郵送料	359	戸籍タイプ浄書業務委託	10,410
	委託料	戸籍タイプ浄書業務委託	10,437	戸籍タイプ浄書業務委託	9,889	戸籍簿電動回転保管庫保守	1,015
	使用料及び賃借料	戸籍簿電動回転保管庫使用料	4,431	戸籍簿電動回転保管庫使用料	3,556	戸籍簿電動回転保管庫使用料	3,504
	備品購入費					パーティション	414
	負担金補助及び交付金	東京戸籍事務協議会分担金	60	東京戸籍事務協議会分担金	50	東京戸籍事務協議会分担金	80

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
		平成16年度	平成17年度	平成18年度	目標値（22年度）	
①	戸籍届出処理数	3,821	3,891	—	—	
②	戸籍謄本等交付件数	85,658	87,296	—	—	
③	証明書の発行に要する時間（窓口発行分）	12分	12分	12分	3分	過去に遡る戸籍、受理証明書等の複雑な証明書を含めた平均値※20年2月に戸籍電算システムが稼働することにより大幅に短縮される。

問題点・課題	＜専用相談室の設置＞ 戸籍、住民記録はその内容について最も個人情報であり、平成17年4月の個人情報保護法の施行に伴い、相談者の意識も変化していることから、相談にあたっては場所等について配慮する必要がある。このことについては、窓口で苦情が度々あり、その都度、秘書課の相談室を借りて対応している状況であるため、早急に専用の相談室を設置する。 ＜窓口レイアウトの検討＞ 戸籍住民課の窓口サービスの向上のために、窓口レイアウト、オフィスレイアウトの改善について、職員の創意工夫による窓口サービスの改善を継続的に図っているが、お客さまの待ち時間が少なくなるような導線に基づき、お客さまの目線に立った窓口のレイアウト、わかり易い表示（サイン）、効率的な業務ができるような事務室内のレイアウト等について検討する。	
	他区の実況	（実施区 未実施区）

問題点・課題の改善策検討		
	平成19年度に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
①	18年度中に戸籍住民課専用相談室を設置する。	専用相談室の設置により、個人情報保護に配慮した対応を迅速にとることが出来る。
②	18年度中に戸籍住民課レイアウトに関する調査委託を行い、19年度にレイアウトを変更する。	業務を効率的に行えるようになり、待ち時間の短縮等、窓口サービス向上につながる。
③		

事務事業の優先度	優先度についての説明・意見等
C	法定受託事務のため区が行う必要がある。

議会（要旨）質問状況	
------------	--

事務事業分析シート

No1

事務事業名	住民基本台帳事務費（一般分）	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	小林 清美
		担当者名	星野 和子	内線	2363
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（18年度）	住民基本台帳事務費（一般分）（11-56-50-01）				
事務事業の種類	○ 新規事業（○ 19年度 ○ 18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・同施行規則、電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律・同施行令・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	区政推進			
	政策	効果的・効率的な区政の推進			
	施策	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（外国人除く）				
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 昭和58年4月1日 オンライン・データベース・漢字処理による住民票情報システム稼働 昭和60年4月1日 出張所とのオンライン化による住民票発行開始 昭和61年6月1日 住民基本台帳法の改正により、住民基本台帳の閲覧制限・住民票の写しの交付において省略できる事項に続柄及び戸籍の表示を追加 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次稼働（住民票コード付番、行政機関等に対して本人確認情報の提供開始） 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働（住民票の写しの広域交付、転入手続の特例処理、転入通知情報の送信等） 平成16年1月29日 公的個人認証サービスの開始 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。住民基本台帳の閲覧・住民票の写しの交付制限 平成17年4月1日 電子申請サービスの開始（住民票の写し、記載事項証明書） 平成17年12月1日 住民基本台帳の一部の写しの閲覧に関する要綱を制定				
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	(直営) 一部委託 全部委託 (直営の場合) (常勤) (非常勤) (臨時職員) ・住民記録事務嘱託員報酬（2名）4,118,411円 ・臨時職員賃金（1名）779,520円（6ヶ月 4～8月・3月）				

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	
予算額	9,533	9,197	3,559	4,516	7,261	8,853	10,745	
①決算額（18年度は見込み）	8,716	8,416	2,930	4,132	6,842	8,004	10,745	
②人件費						59,613		
【事務分担量】（%）						764		
合計（①+②）	8,716	8,416	2,930	4,132	6,842	67,617	10,745	
国（特定財源）								
都（特定財源）	415	415	415	387	353	353	353	
その他（特定財源）	23,562	24,093	23,935	24,326	22,716	22,528	23,729	
一般財源	-15,261	-16,092	-21,420	-20,581	-16,227	44,736	-13,337	
実績の推移	事項名	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
	世帯数	80,190	81,748	83,274	84,535	85,922	87,118	
	人口	172,504	173,742	175,136	175,763	177,216	177,846	
	住民票交付件数	132,508	130,441	131,751	133,258	127,610	124,506	
	転入・転出・転居処理件数	19,507	19,478	19,895	19,346	19,474	19,728	

事務事業分析シート

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成16年度（決算）		平成17年度（決算）		平成18年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	報酬	住民記録事務嘱託員（1名）	1,618	住民記録事務嘱託員（2名）	4,119	住民記録事務嘱託員（3名）	6,207
	共済費	住民記録事務嘱託員共済費	177	住民記録事務嘱託員共済費	457	住民記録事務嘱託員共済費	721
	一般賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	760	繁忙期に伴う臨時職員賃金	780	繁忙期に伴う臨時職員賃金	807
	一般需用費	住民異動届出書	2,192	住民票改ざん防止用紙	2,063	住民票改ざん防止用紙	2,406
	役務費	住民基本台帳事務用郵券	0	住居表示変更通知用郵券	0	本人確認通知用郵券	385
	委託料	公的個人認証端末機保守委託	653	公的個人認証端末機保守委託	219	公的個人認証端末機保守委託	219
	使用料及び賃借料	電子複写機賃借使用料	367	電子複写機賃借使用料	369		0
	備品購入費	番号札発行機	1,078				

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
			平成16年度	平成17年度	平成18年度	目標値（22年度）	
①	住民票の写しの交付件数		127,610	124,506	—	—	
	② 転入・転出・転居処理件数		19,474	19,728	—	—	
	③ 虚偽届出発覚から告示までの処理日数		14日	14日	—	7日	

問題点・課題	・近年、他自治体で大量の虚偽届出事件が発生していることを踏まえ、届出・請求時における本人確認をより厳格に行い、事件が発覚した際には迅速に対応する必要がある。 ・平成17年12月1日から「住民基本台帳の一部の写しの閲覧に関する要綱」を制定し、国又は地方公共団体の公用目的、世論調査・学術調査等の社会調査についてのみ不特定閲覧を認めることとしたが、平成18年6月に住基法が一部改正されたことに伴い、法との整合性について精査していく必要がある。 ・個人情報を取扱う職場でありながら相談専用窓口がなく、また、受付窓口、お客様の待合スペースが通路と区別されていない等、個人情報保護の観点から問題がある。
他区の実施状況	（実施区 未実施区）

問題点・課題の改善策検討		
	平成19年度に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
①	虚偽の届出を防ぐために、より厳格な本人確認を行うとともに、区民事務所とも更なる連携をとり、必要であれば実態調査も行う。	虚偽の届出の防止、並びに虚偽事件発覚後の迅速な対応を行うことができる。
②	相談専用窓口や待合スペースの設置等、窓口レイアウトについて検討し改善する。	受付窓口、待合スペース、通路を区別することにより、プライバシーを保護することができる。
③		

事務事業の優先度	優先度についての説明・意見等
C	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（要旨）質問状況	
------------	--

事務事業分析シート

No1

事務事業名	印鑑登録事務費	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	小林 清美
		担当者名	星野 和子	内線	2363
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（18年度）	印鑑登録事務費（11-70-50-01）				
事務事業の種類	○ 新規事業（○ 19年度 ○ 18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	区政推進			
	政策	効果的・効率的な区政の推進			
	施策	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及び外国人登録法により登録されている区民（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) 印鑑登録申請者あて照会書の送付、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（6台） ※日本人のみ 平成10年4月1日 自動交付機2台増設（宮地ひろば館、東尾久ひろば館） 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14年5月7日 自動交付機の機種変更 宮地ひろば館から巣鴨信用金庫西日暮里支店へ自動交付機移設 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				
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	(直営) 一部委託 全部委託) (直営の場合 (常勤) (非常勤) (臨時職員)) 自動交付機設置台数 全8台 (本庁・南千住西部区民事務所・町屋区民事務所・尾久区民事務所・日暮里区民事務所・東尾久ひろば館・ムーブ町屋・巣鴨信用金庫西日暮里支店 各1台)				

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
		平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
	予算額	3,397	3,048	1,739	1,990	2,422	2,324	2,213
	①決算額（18年度は見込み）	1,972	2,584	1,334	1,377	2,089	1,869	2,013
	②人件費						54,051	
	【事務分担量】（%）						685	
	合計（①+②）	1,972	2,584	1,334	1,377	2,089	55,920	2,013
	国（特定財源）							
	都（特定財源）							
	その他（特定財源）	10,656	10,736	10,689	9,901	9,637	9,728	10,075
	一般財源	-8,684	-8,152	-9,355	-8,524	-7,548	46,192	-8,062
実績の推移	事項名	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
	印鑑登録者数	124,042	116,029	117,690	118,703	119,761	107,921	
	（別掲）外国人	3,546	3,649	3,615	3,670	3,734	3,770	
	印鑑証明交付件数	91,984	88,747	86,571	82,268	79,109	81,078	
	（別掲）外国人	5,316	5,316	5,433	4,707	4,623	4,538	

事務事業分析シート

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成16年度（決算）		平成17年度（決算）		平成18年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	一般需用費	あらかわ区民カード兼印鑑登録証	1,071	あらかわ区民カード兼印鑑登録証	939	あらかわ区民カード兼印鑑登録証	1,230
	役務費	印鑑登録照会用郵券	595	印鑑登録照会用郵券	567	印鑑登録照会用郵券	580
	委託料	ファクシミリ保守委託	239	ファクシミリ保守委託	181	ファクシミリ保守委託	217
	使用料及び賃借料	電子複写機・ファクシミリ使用料	186	電子複写機・ファクシミリ使用料	186	電子複写機・ファクシミリ使用料	186

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
			平成16年度	平成17年度	平成18年度	目標値（22年度）	
①	印鑑登録者数		119,761	107,921	—	—	
	② 自動交付機の利用が可能な登録証の割合		40.94%	47.32%	47.88%	53.00%	
	③ 印鑑証明書交付件数		79,109	81,078	—	—	

問題点・課題	・ 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、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。 ・ 自動交付機の利用促進のため、旧印鑑登録証から現在の印鑑登録証への切替を促す必要がある。					
	（実施区 未実施区）					

問題点・課題の改善策検討		
	平成19年度に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
①	印鑑登録の申請時に顔写真付の公的身分証明書を持っていない申請者について、写真付の住基カードと多目的利用を勧める。	自動交付機の利用を促進することができる。
②	本人の印鑑証明書を取りにきた旧印鑑登録証保持者について、本人確認書類で顔写真付の公的身分証明書を携帯していたら、登録証の切替え、暗証番号の登録を勧める。	旧印鑑登録証から現在の印鑑登録証への切替により、閉庁時でも自動交付機を利用することによって印鑑証明書を取得することができる。
③	虚偽の届出を防ぐため、より厳格な本人確認を行う。疑義のある場合には、住民登録も含めて調査を行う。	虚偽の届出を防止することができる。

事務事業の優先度	優先度についての説明・意見等
C	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（要旨）質問状況	
------------	--

事務事業分析シート

No1

事務事業名	外国人登録事務費	部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	小林 清美
		担当者名	宮子 朝子	内線	2367
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（18年度）	外国人登録事務費（11-84-50-01）				
事務事業の種類	○ 新規事業（○ 19年度 ○ 18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	外国人登録法・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	区政推進			
	政策	効果的・効率的な区政の推進			
	施策	窓口サービス等の充実			
目的	日本（荒川区）に在留する外国人の登録を実施することによって、外国人の居住関係及び身分関係を明確ならしめ、これにより得られた資料・情報を、出入国管理行政を始めとする各種の行政（教育・福祉・徴税等）に役立たせ、外国人の公正な管理に資することを目的としている。				
対象者等	(1) 日本（荒川区）に在留する外国人 【対象外】…90日以内に出国、仮上陸、寄港地上陸、外交、公用、合衆国軍隊等 (2) 日本で外国人となった人【出生、日本国籍喪失（外国国籍取得等）】				
内容	<国の法定受託事務> (1) 登録事務 ①登録の対象者・登録の時期 ア 日本に在留する外国人（外交官等一部の者を除く）…上陸の日から90日以内 イ 日本で外国人となった人（出生等）…その日から60日以内 ②上記の申請に伴う外国人登録証明書の交付 ③外国人登録原票の作成等 (2) 外国人登録原票記載事項証明書及び外国人登録原票写し交付事務 (3) 特別永住許可申請受付事務 (4) 出国・死亡等による外国人登録原票の閉鎖事務				
経過	昭和22年5月2日 外国人登録令 昭和27年4月28日 外国人登録法「指紋制度」採用 平成4年6月1日 同法改正「永住者・特別永住者指紋廃止」 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登録済証明書交付開始 平成12年4月1日 外国人登録法改正「指紋全廃」等施行 平成14年6月1日 荒川区中央電算計算システム再構築により、外国人登録原票記載事項証明書及び印鑑登録証明書が各区民事務所の端末機により直接交付が可能となる（外国人原票等の内容確認を要する場合は、ファクシミリで現在も対応している。）				
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	（直営 (一部委託) 全部委託） （直営の場合 (常勤) 非常勤 (臨時職員)） ・外国人登録データ入力業務委託 499,800円（4・5月 ㈱KDS）、191,173円（3月 ヒューマンリソシア㈱） ・臨時職員賃金 1,168,440円（4・5・6・9・10・11・12・1月）				

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	
予算額	815	784	1,338	2,018	2,558	3,046	4,617	
①決算額（18年度は見込み）	645	707	1,190	1,881	2,178	2,581	4,517	
②人件費						48,926		
【事務分担量】（％）						640		
合計（①+②）	645	707	1,190	1,881	2,178	51,507	4,517	
国（特定財源）	24,788	27,727	25,065	27,211	27,343	24,171	24,189	
都（特定財源）								
その他（特定財源）	2,775	2,899	3,078	3,215	3,337	3,240	3,210	
一般財源	-26,918	-29,919	-26,953	-28,545	-28,502	24,096	-22,882	
実績の推移	事項名	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
	登録者数	11,097	11,911	12,542	13,164	13,178	13,645	
	新規登録者数	1,716	1,745	1,791	1,928	1,566	1,896	
	切替手続者数	1,833	1,979	2,032	1,683	1,790	831	
	変更登録者数	11,634	12,250	14,133	15,385	13,044	12,431	
	登録原票記載事項証明書交付件	10,337	11,316	11,980	12,765	13,454	13,459	

事務事業分析シート

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成16年度（決算）		平成17年度（決算）		平成18年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	報酬					外国人登録事務嘱託員	2,580
	共済費					外国人登録事務嘱託員共済費	317
	特別旅費					外国人登録事務嘱託員旅費	3
	一般賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	854	繁忙期に伴う臨時職員賃金	1,169		0
	一般需用費	印鑑登録カード	264	印鑑登録カード	257	印鑑登録カード	398
	役務費	原票送付郵便料	430	原票送付郵便料	422	原票送付郵便料	481
	委託料	外国人登録データ入力業務委託	588	外国人登録データ入力業務委託	691	外国人登録データ入力業務委託	794
	負担金補助及び交付金	東京都外国人登録事務協議会分担金	43	東京都外国人登録事務協議会分担金	45	東京都外国人登録事務協議会分担金	44

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
			平成16年度	平成17年度	平成18年度	目標値 (22年度)	
①	外国人登録者数		13,178	13,645	—	—	
	登録原票記載事項証明書交付件数		13,454	13,459	—	—	
	外国人の区民事務所利用度		8.31%	10.19%	10.16%	13.00%	区民事務所での証明書交付数/ 全交付数

問題点・課題	・平成14年度より外国人登録原票記載事項証明書及び印鑑登録証明書の自動交付化を実施する予定であったが交付機の設置場所、在留資格の対象範囲及び費用対効果等の諸問題があり、18年6月現在、協議調整中。 ・外国人登録データ入力業務については3～5月の繁忙期に委託しているが、迅速、正確なサービスの提供及び経費削減という面で効果的であるため、年間を通じて委託することを検討する。 ・入国外国人登録数の急増及び国籍の多国化による事務の複雑化への対応のため、18年度より中国語のできる非常勤職員を配置した。さらにハングル、英語のできる職員の配置の要望も多いことから、的確な窓口サービスの提供のため配置を検討する。 ・入国外国人の行政需要等の増加に伴う、対外的機関（郵便局、金融機関、生命保険会社等）等職員の外国人登録制度の認識の不足による事務取扱の弊害。（住基台法・戸籍法と外登法制度の趣旨内容の相違による：住基では、生活の本拠地であるが、外登法では、一時滞在地でも登録可能、職権消除の有無、外登法家族登録制度の意義などの相違点が多数あり）
他区の実況	（実施区 未実施区）

問題点・課題の改善策検討		
	平成19年度に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
①	自動交付機による証明書の発行について、協議調整していく。	利便性の高いサービスが提供できる。
②	外国人登録データ入力業務について、繁忙期だけでなく年間を通じて委託することを検討していく。	迅速・正確なサービスが提供できると共に、職員の時間外処理や電算稼働延長の経費削減等の効果が見込める。
③	的確なサービスを提供できるように、中国、ハングル、英語等の簡単な会話が出来る職員を養成、または非常勤職員を配置する等、検討していく。	来庁者の目的に応じた的確なサービスが提供できる。

事務事業の優先度	優先度についての説明・意見等
C	法定受託事務のため、区が行う必要がある。

議会（要旨）質問状況	
------------	--

事務事業分析シート

No1

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	小林 清美
				担当者名	小林 透	内線	2364
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（18年度）		自動交付機運営（11-75-50-01）					
事務事業の種類		○ 新規事業（○ 19年度 ○ 18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	区政推進					
	政策	効果的・効率的な区政の推進					
	施策	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上記①～③の利用者識別カード及び4桁の暗証番号の入力により、自動交付機で住民票及び印鑑証明 ②自動交付機設置台数 8台 （本庁、南千住西部・町屋・尾久・日暮里区民事務所、東尾久ひろば館、ムーブ町屋、巣鴨信用金庫西日暮里支店 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10年12月1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14年5月7日 ①自動交付機の機種変更 ②宮地ひろば館から巣鴨信用金庫西日暮里支店へ自動交付機移設 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						
必要性	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。						
実施方法	(直営 (一部委託) 全部委託) (直営の場合 (常勤) 非常勤 臨時職員) ・区民事務所自動交付機管理運用委託（セコム株） 平成17年度契約額 1,449,000円 ・ムーブ町屋・巣鴨信用金庫自動交付機管理運用委託（総合警備保障株） 平成17年度契約額 ムーブ・238,140円 巣鴨・327,600円						

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	
予算額	5,939	5,911	9,548	7,083	5,817	4,581	3,625	
①決算額（18年度は見込み）	5,588	5,761	9,332	5,970	3,609	3,166	3,275	
②人件費						13,405		
【事務分担量】（%）						170		
合計（①+②）	5,588	5,761	9,332	5,970	3,609	16,571	3,275	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）※交付機8台の歳入	12,781	12,352	12,925	11,967	11,966	13,009	13,520	
一般財源	-7,193	-6,591	-3,593	-5,997	-8,357	3,562	-10,245	
実績の推移	事項名							
	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	
住民票総発行数	132,508	130,441	128,770	118,746	112,313	110,041		
うち交付機発行数	15,516	15,275	16,113	14,639	14,325	15,234		
利用割合（%）	11.7%	11.7%	12.5%	12.3%	12.8%	13.8%		
印鑑証明書総発行数	91,984	88,748	86,571	82,268	79,109	81,078		
うち交付機発行数	27,088	25,899	26,971	25,254	25,564	28,130		
利用割合（%）	29.4%	29.2%	31.2%	30.7%	32.3%	34.7%		

事務事業分析シート

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成16年度（決算）		平成17年度（決算）		平成18年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	一般需用費	自動交付機用トナー	680	自動交付機用トナー	534	自動交付機用トナー	993
	委託料	区民事務所自動交付機管理運用委託	2,879	区民事務所自動交付機管理運用委託	2,582	区民事務所自動交付機機械整備委託	2,582
	使用料及び賃借料	巣鴨信用金庫ＡＴＭコーナー賃借料	50	巣鴨信用金庫ＡＴＭコーナー賃借料	50	巣鴨信用金庫ＡＴＭコーナー賃借料	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
			平成16年度	平成17年度	平成18年度	目標値 (22年度)	
	①	自動交付機利用度（住民票）	17.51%	17.86%	18.00%	20.00%	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）	32.31%	34.69%	35.00%	38.00%	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）	861	782	770	750	開発費＋運営費/総発行枚数

問題点・課題	・自動交付機の利用者を拡大するため、自動交付機の利便性をPRするとともに、自動交付機を利用できないカード（プラスチック製の印鑑登録証、暗証番号を登録していないあらかわ区民カード兼印鑑登録証）所持者に対して、自動交付機が利用できるカードへの切り替え方法等のPRをする必要がある。 ・南千住、日暮里地区の人口増に対応して、利便性向上の観点から自動交付機の増設（または移設）を検討する必要がある。
他区の実施状況	（実施 11 区 未実施 11 区） <自動交付機設置区・11区> 中央（H5.1～住民票・H9.1～印鑑） 文京（H15.10～住民票・印鑑） 台東（H4.1～住民票・H7.7～印鑑） 江東（H16.12～住民票・印鑑・H17.6～税証明） 世田谷（H16.11～住民票・印鑑・税証明） 渋谷（H16.2～住民票・印鑑） 杉並（H13.4～住民票・印鑑） 豊島（H12.4～住民票・印鑑） 板橋（H17.4～住民票・印鑑・外国人記載事項証明） 江戸川（H15.12～住民票・印鑑） 港（H17.9～住民票・印鑑・戸籍）

問題点・課題の改善策検討		
	平成19年度に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
①	現在、カード保有者11万2千枚のうち、自動交付機を利用できないカード保有者は5万9千枚もあるため、当面の利用拡大に向けて、期間を定めて、集中的に区報、ホームページ、チラシ等で宣伝する。	自動交付機を利用できるカードが普及することにより、窓口が閉まっている時間帯でも住民票・印鑑証明書が取得可能となる。
②		
③		

事務事業の優先度	優先度についての説明・意見等
B	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。

議会（要質問状）	・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

No1

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	小林 清美
			担当者名	小林 透	内線	2364
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（18年度）	住民基本台帳ネットワークシステム(11-78-50-01)					
事務事業の種類	○ 新規事業（○ 19年度 ○ 18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・同施行規則、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・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	区政推進				
	政策	効果的・効率的な区政の推進				
	施策	窓口サービス等の充実				
目的	居住関係を公証する全国区市町村の住民基本台帳をネットワーク化することにより、住民票コードを基に、区市町村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（氏名・住所・性別・生年月日）を提供する。あわせて、区民からの申請に基づいて住民基本台帳カードを発行し、カードを活用して区独自の多目的利用サービスを提供する。 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（外国人除く）					
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13年度 コミュニケーションサーバの整備及び既存住記システムの改修 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、行政機関等に対する本人確認情報の提供開始） 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・転出入手続の特例処理・住民基本台帳カードの交付・転入通知情報の送受信、住民基本台帳カードを活用した図書館の図書の貸出し等のサービス 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・申請書自動作成サービスの開始 平成17年2月10日 住民基本台帳カードを活用した電子マネーサービス（荒川遊園）の開始					
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	（直営 (一部委託) 全部委託）（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導入委託（株エヌ・ティ・ティデータ） 平成13年度～18年度契約金額 50,983,800円 ・賃貸借契約（住民基本台帳カード発行システム及びCS業務端末） 平成16年度～19年度契約金額 7,728,000円					

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
		平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
	予算額			12,696	41,030	20,356	13,041	12,993
	①決算額（18年度は見込み）			12,679	30,446	14,325	12,448	12,933
	②人件費						5,171	
	【事務分担量】（％）						60	
	合計（①＋②）	0	0	12,679	30,446	14,325	17,619	12,933
	国（特定財源）							
	都（特定財源）							
	その他（特定財源）			0	647	590	546	
一般財源	0	0	12,679	29,799	13,735	17,073	12,933	
実績の推移	事項名	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
	住民基本台帳カード発行枚数				1,417	1,288	1,265	

事務事業分析シート

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成16年度（決算）		平成17年度（決算）		平成18年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	一般需用費	住基カード保護ケース	1,137	住基カードプリンタ用インクリボン	130	案内用折りたたみパンフレット	289
	役務費	住基カード発行照会用郵送料	553	住基カード発行照会用郵送料	82	住基カード発行照会用郵送料	449
	委託料	住民基本台帳ネットワークシステム導入委託	10,767	住民基本台帳ネットワークシステム導入委託	10,284	住民基本台帳ネットワークシステム導入委託	10,302
	使用料及び賃借料	住基カード発行機器賃借料	1,869	住基カード発行機器賃借料	1,953	住基カード発行機器賃借料	1,953

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
		平成16年度	平成17年度	平成18年度	目標値 (22年度)	
①	住基カード発行枚数	1,288	1,265	1,361	1,500	
②						
③						

問題点・課題	・住民基本台帳カードの普及啓発を図る方策を検討する必要がある。
他区の実施状況	（実施区 未実施区） <住民基本台帳ネットワーク不参加団体> 杉並区（全国的には、杉並区のほか、国立市・矢祭町（福島県）が不参加。 <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（6区）…台東区（平成15年8月）、文京区（平成15年10月）、江戸川区（平成15年12月）、渋谷区（平成16年2月）、世田谷区（平成16年11月）、江東区（平成16年12月） ・申請書自動作成サービス…なし

問題点・課題の改善策検討		
	平成19年度に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
①	現在、個人情報保護の観点から、本人確認の重要性が高まっており、各市区町村等においても本人確認を実施していることから、住基カードを本人確認の身分証明として活用してもらうようPRしていく。	顔写真付きの身分証明書を持たない方にも、顔写真付きの身分証明書を持つことができる。
②		
③		

事務事業の優先度	優先度についての説明・意見等
C	住民基本台帳法に定められた制度である。

議会（要旨）	・平成15年二定 「住基カードの多目的利用について」
--------	----------------------------

事務事業分析シート

No1

事務事業名	戸籍システムの導入		部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	小林 清美
			担当者名	坂野 春起	内線	2 3 5 4
事務事業を構成する小事業名 及び予算事業コード（18年度）	戸籍システムの導入（11-42-75-01）					
事務事業の種類	○ 新規事業（○ 19年度 ○ 18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	法例、国籍法、民法、戸籍法・同施行規則、地方自治法、墓地埋葬等に関する法律、住民基本台帳法		
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	区政推進				
	政策	効果的・効率的な区政の推進				
	施策	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15日 政策会議（戸籍事務コンピュータ化の実施について） 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5月8日 政策会議（戸籍事務コンピュータ化の実施について） 平成18年5月10日 庁議報告（戸籍事務コンピュータ化の実施について） 平成18年6月7日 福祉・区民生活委員会（戸籍事務コンピュータ化の実施について） 平成18年6月9日 第1回戸籍事務コンピュータ化委託事業者検討委員会開催 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18年6月29日 第2回戸籍事務コンピュータ化委託事業者検討委員会開催 平成18年8月2日 第3回戸籍事務コンピュータ化委託事業者検討委員会開催 平成18年8月28日 第4回戸籍事務コンピュータ化委託事業者検討委員会開催					
必要性	他の22区においても、1区を除き戸籍のコンピュータ化を実施しており（開発中を含む）住民サービスの向上及び事務の効率化のため、当区においても早急に行う必要がある。					
実施 方法	（直営 ○ 一部委託 全部委託） （直営の場合 ○ 常勤 非常勤 臨時職員） 戸籍電算システム開発委託 18 予算額 31,046,400円 戸籍窓口レイアウト調査検討委託 18 予算額 1,050,000円					

予算・決算額等の推移	(単位：千円)						
	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
予算額							33,037
①決算額（18年度は見込み）							32,987
②人件費							
【事務分担量】（%）							
合計（①+②）	0	0	0	0	0	0	32,987
国（特定財源）							
都（特定財源）							
その他（特定財源）							
一般財源	0	0	0	0	0	0	32,987
実績の推移	事項名						
	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度

事務事業分析シート

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成16年度（決算）		平成17年度（決算）		平成18年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	時間外勤務手当					セットアップ等準備作業	653
	報償費					委託業者選定委員会専門委員報酬	60
	職員旅費					開発業者の視察	122
	特別旅費					委託業者選定委員会専門委員旅費	5
	一般需用費					消耗品一式	100
	委託料					戸籍電算システム開発委託	32,097

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
		平成16年度	平成17年度	平成18年度	目標値（22年度）	
①	戸籍の編製に要する日数	7日	7日	7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（20年2月のシステム稼働によって短縮）
②	証明書の発行に要する時間	12分	12分	12分	3分	過去に遡る戸籍、受理証明書等の複雑な証明書を含めた平均値（20年2月のシステム稼働によって短縮）
③						

問題点・課題	<コンピュータ化委託業者の選定> 戸籍事務をコンピュータ化するにあたり、システムの導入に合わせて紙の戸籍をコンピュータ内にセットアップする必要があるため、これを業者に委託する。選定にあたっては業者の技量を見定め慎重に行う必要があるため、選定委員会を設け業者の企画内容を評価するプロポーザル方式により行い、最適な業者選定案を作成する。 <窓口レイアウトの検討> 戸籍住民課の窓口サービスの向上のために、窓口レイアウト、オフィスレイアウトの改善について、職員の創意工夫による窓口サービスの改善を継続的に図っているが、お客さまの待ち時間が少なくなるような導線に基づき、お客さまの目線に立った窓口のレイアウト、わかり易い表示（サイン）、効率的な業務ができるような事務室内のレイアウト等について、戸籍システム導入後を想定して検討する。
	（実施区 未実施区） <戸籍事務電算化実施区…17区> 台東・豊島・新宿・中野・足立・大田・千代田・江東・練馬・江戸川・渋谷・品川・港・葛飾・板橋 17年度実施区 世田谷（7月）、中央（8月） <戸籍事務電算化未実施区…5区（開発中を含む）> 目黒・北・墨田（19年度一部実施） 杉並（20年度実施予定） 文京（未定）

問題点・課題の改善策検討		
	平成19年度に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
①	20年2月稼働に向けて、計画どおりに作業を進めていく。	計画どおりに戸籍システムが稼働する。
②	18年度中に戸籍住民課レイアウトに関する調査委託を行い、19年度にレイアウトを変更する。	業務を効率的に行えるようになり、待ち時間の短縮等、窓口サービス向上につながる。
③		

事務事業の優先度	優先度についての説明・意見等
A	他の22区においても、1区を除き戸籍のコンピュータ化を実施しており（開発中を含む）住民サービスの向上及び事務の効率化のため、当区においても早急に行う必要がある。

議会（要旨）質問状況	
------------	--