

施策分析シート

No1

施策名		窓口サービス等の充実		施策No	16-03	部課名	区民生活部戸籍住民課	
						課長名	小林 清美	内線 2350
関連部課名		秘書課・経理課・区民課・地域振興課						
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					
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。							
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	
			平成16年度	平成17年度	平成18年度	目標値 (28年度)		
	①	総合相談窓口・一次回答率	90.0%	90.0%	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	
	②	区民事務所利用率（住民票発行）	38.8%	40.6%	41.0%	45.0%	区民事務所処理率 区民事務所件数/区全体件数	
	③	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月の戸籍システム稼動によって短縮）	
	④	自動交付機利用率	24.8%	26.1%	25.0%	40.0%	自動交付機による発行率（住民票・印鑑証明書） 交付機発行数/総発行枚数（有料分）	
	⑤	戸籍住民課・区民事務所における証明書等の交付件数	316,591	317,128	—	—	戸籍謄本・住民票・印鑑証明書・外国人記載事項証明書等	
現状と課題	・区民の生活様式の多様化により、窓口サービス提供日・提供時間等の拡充に関する要求が高まっている。							
	・IT社会の進展に伴い、個人情報侵害される危険性が増大していることから、区民の個人情報保護に関する意識が高まっている。							
	・民間企業が顧客満足度向上に努めてきた結果、顧客のサービス受益の欲求はより高次のものとなっている。そのなかで、行政に対しても迅速で的確なサービス提供への期待が高まっている。							
	・窓口サービスについて重要なのは、事務の正確性と個人情報保護の確実性を両立することである。この点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努めていく必要がある。							
	・利用しやすい区役所の実現のため、総合案内窓口においては全ての来庁者に声掛けができるよう、適正な受付配置を検討する必要がある。							
今後の方向性	・多様化する区民の要求に対応するために、区民事務所での取り扱い業務の見直し、夜間窓口延長等のサービスの拡充を検討していく。							
	・区民の利便性向上のため、区民事務所や自動交付機等の適正配置について検討していく。							
	・区民が安心して行政サービスを受けられるよう個人情報に関する事故の防止に努める。							
	・迅速、正確なサービスが提供できるよう事務処理方法の見直し等について検討していく。							
	・来庁者の目線に立った窓口のレイアウト及び効率的な事務を行えるような事務室のレイアウト等について検討していく。							
	・事務の効率化のため、コンピュータシステムの新規導入、非常勤職員の活用及び民間委託等について検討していく。							

施策の優先度	優先度についての説明・意見等
B	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

No2

施策を構成する事務事業の優先度					
事務事業名	事務事業No	決算額（千円）		施策推進のための優先度	優先度についての説明・意見等
		平成16年度	平成17年度		
総合相談窓口	01-02-10	—	—	B	「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	02-02-02	6,268	6,268	C	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	4,540	4,678	B	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	2,614	2,635	B	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	14,060	14,223	B	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	03-01-12	547	295	B	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）	03-01-13	1,683	1,670	B	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。
戸籍事務費	03-03-01	16,938	15,623	C	法定受託事務のため区が行う必要がある。
住民基本台帳事務費（一般分）	03-03-02	6,842	8,004	C	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。
印鑑登録事務費	03-03-03	2,089	1,869	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。
外国人登録事務費	03-03-04	2,178	2,581	C	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	3,609	3,166	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。
住民基本台帳ネットワークシステム	03-03-06	14,325	12,448	C	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。
戸籍システムの導入	03-03-07	—	—	A	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。
庁舎管理費（区民事務所）	03-04-03	16,262	14,478	B	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	6,001	8,890	B	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	2,041	6,495	B	施設の安全性等を維持するため必要不可欠である。
合 計		99,997	103,323		