

施策分析シート（令和6年度）

No1

施策名	窓口サービス等の充実		施策No	14-02	部課名	区民生活部区民課		
					課長名	岸	内線	2510
関連部課名	総務企画部総務企画課、区政広報部秘書課、管理部経理課、区民生活部戸籍住民課							
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					

目的

区民の利便性向上を図るとともに、職員の資質向上、事務の効率化を進め、更なる窓口サービス等の向上を目指す。

指標

幸福実感指標名		指標の推移			指標に関する質問文		
		3年度	4年度	5年度			
①							
②							
③							
④							
施策の成果とする指標名		指標の推移					指標に関する説明
		3年度	4年度	5年度	6年度 見込み	目標値 (8年度)	
①	マイナンバーカード保有率 (%)	-	-	70.3	80.0	100.0	
②	証明書自動交付サービス利用率 (%)	15.3	35.7	46.8	48.0	50.0	住民票、印鑑登録証明書発行 (コンビニ交付件数の割合を計上)
③	職員に対する感謝の声の件数 (件)	77	59	45	100	60	区民の声
④	職員に対する苦情の声の件数 (件)	33	11	17	10	10	区民の声
⑤							

(単位：千円)

		勘定科目	4年度	5年度	差額			勘定科目	4年度	5年度	差額
行政コスト計算書	行政費用	給与関係費	599,291	647,135	47,844	行政収入	地方税等				0
		物件費	445,501	596,483	150,982		国庫支出金	302,393	432,772	130,379	
		維持補修費	2,274	3,079	805		都支出金	656	640	▲ 16	
		扶助費			0		分担金及び負担金			0	
		補助費等	3,802	18,528	14,726		使用料及び手数料	93,097	94,355	1,258	
		減価償却費	18,203	38,171	19,968		その他	4,542	4,539	▲ 3	
		不納欠損・貸倒引当金繰入額			0		行政収入合計(a)	400,688	532,306	131,618	
		賞与・退職給与引当金繰入額	35,564	85,535	49,971		行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 703,947	▲ 856,625	▲ 152,678	
		その他行政費用			0		金融収支差額(d)	▲ 54	▲ 54	0	
		行政費用合計(b)	1,104,635	1,388,931	284,296		通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲ 704,001	▲ 856,679	▲ 152,678	
特別費用(g)			0	特別収入(f)	1		▲ 1				
特別収支差額(f)-(g)=(h)	1	0	▲ 1	当期収支差額(e)+(h)	▲ 704,000	▲ 856,679	▲ 152,679				

貸借対照表	流動資産	勘定科目	4年度	5年度	差額	流動負債	勘定科目	4年度	5年度	差額
		収入未済			0		還付未済金			0
		不納欠損引当金			0		特別区債	16,976	16,983	7
	固定資産	その他の流動資産			0	賞与引当金	20,159	25,616	5,457	
		有形固定資産	471,924	717,037	245,113	その他の流動負債			0	
		土地	48,164	48,164	0	固定負債	387,180	413,946	26,766	
		建物	572,806	1,379,378	806,572	特別区債	119,024	102,041	▲ 16,983	
		建物減価償却累計額	▲ 149,046	▲ 710,505	▲ 561,459	退職給与引当金	268,156	311,905	43,749	
		工作物等	1,287	1,287	0	その他の固定負債			0	
		工作物等減価償却累計額	▲ 1,286	▲ 1,286	0	負債の部合計	424,315	456,545	32,230	
		無形固定資産			0	正味財産	48,185	261,837	213,652	
	建設仮勘定			0	正味財産の部合計	48,185	261,837	213,652		
	その他の固定資産	576	1,345	769	負債及び正味財産の部合計	472,500	718,382	245,882		
	資産の部合計	472,500	718,382	245,882						

財務諸表に関する特徴的事項等

- 行政費用として物件費が令和4年度と比較し増加している。これはマイナンバー運営等の費用が増加したことによるためである。物件費の主な内訳としては、マイナンバー運営に係る費用が347,644千円、次いで戸籍システムに係る費用が121,980千円となっている。
- 行政収入の国庫支出金の増加については、主にマイナンバー運営に係る補助金によるものである。
- 行政収入のその他について、主なものは区民交通傷害保険事業の事務手数料で3,745,599円となっている。
- その他の固定資産については、住民基本台帳ネットワークシステム機器更改により計上されたものである。

施策の現状・課題・今後の方向性

現状	○毎週水曜日の窓口時間の延長や月2回の日曜日の窓口開庁を実施している。 ○マイナンバーカードの普及に伴い、コンビニ等の証明書交付サービスやオンライン申請を導入し、区役所に来庁しなくても手続きができる環境を整えている。 ○令和5年度の実績では、住民票の総発行枚数(92,838枚)のうち42.5%(39,455枚)、印鑑登録証明書の総発行枚数(33,648枚)のうち58.5%(19,699枚)が、コンビニ等の証明書自動交付サービスで発行されている。 ○外国人の手続件数増加や国籍の多様化への対応として多言語対応が可能な環境を整備している。 ○区民事務所での住民票発行、転入届等の取扱件数は、年間約10万件である。 ○区民サービスの向上のため、職員の接遇に関する能力を高めるとともに、「区民の声」等に寄せられた要望等に迅速に対応している。
課題	○オンラインで申請可能な手続の周知を図るとともに、利用を促進する必要がある。 ○コンビニ交付サービスを利用して住民票の写しや印鑑登録証明書を取得するためには、事前にマイナンバーカードを取得する必要があることから、マイナンバーカードの交付及び更新を継続していく必要がある。 ○手続の複雑さや窓口の待ち時間等、窓口来庁時の区民の負担を改善する必要がある。 ○区民事務所の利用者数は横ばいで推移しており、区民に身近な窓口として更なる利便性の向上を図る必要がある。 ○社会情勢の変化に伴い多様化するニーズを的確に捉え、より丁寧に分かりやすく、区民の立場に立ったサービスを提供していくためには、職員の更なる資質向上が求められる。
今後の方向性	○引き続き窓口延長及び日曜開庁の実施による来庁しやすい環境の整備とともに、オンライン申請等の拡充を進めるなど、区民の利便性向上を図るため、区民の視点に立った、より分かりやすい窓口サービス等に努めていく。 ○デジタルツールの活用により、窓口手続における区民負担軽減及び事務の効率化を目指す。 ○高齢者や障がい者等、区役所まで足を運ぶことが難しい人が、自宅の近くで各種手続きができるよう、身近な窓口である区民事務所サービス充実のため、本庁舎各所管課との連携強化及び的確かつ迅速なバックアップ体制を構築する。 ○区役所に来庁した人が、迷わず目的の窓口に行き、スムーズに手続を済ませることができるよう、総合案内カウンターをはじめとした各窓口における職員一人一人の接遇・知識の更なる向上に努めるとともに、プロフェッショナルとしての高い職務意識の醸成を図る。

施策の分類		分類についての説明・意見等
6年度	7年度	
重点的に推進	重点的に推進	区民に対し利便性の更なる向上を図るため、各窓口における一層のサービスの充実に努める。

施策を構成する事務事業の分類								
事務事業名	事務事業 No	行政費用（千円）		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
		4年度	5年度	4年度	5年度	6年度	7年度	
タブレット端末を活用した多言語対応	01-01-34	4,256	4,320	1,667	1,474	推進	推進	区内における外国人の国籍が多様化しており、窓口等の多言語対応の必要性は高い。
総合相談窓口	02-01-10	28,851	29,362	22,949	23,482	重点的に推進	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ュ」として不可欠なサービスであるため、重点的に推進する。今後更なる確かな発信等、充実させていく。
専門宿直員報酬	03-01-06	16,199	18,419	15,228	17,160	継続	継続	区施設の管理運営に係る事業であるため、継続して実施する。
法律相談	04-01-01	4,957	5,047	4,042	4,018	推進	推進	区民の法律が関わる高度化多様化する専門的な問題について、弁護士に相談できる場を提供し、区民福祉の向上に寄与する優先度の高い事業であるため、推進する。
一般相談及び各種相談	04-01-03	4,438	2,077	2,607	20	推進	推進	区民の様々な問題の解決に向け、各種相談の場を提供し、区民の日常生活を支える優先度の高い事業であるため、推進する。
小災害見舞事業費	04-01-14	1,469	1,689	195	250	継続	継続	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。
区民交通傷害保険事業費	04-01-15	10,839	11,538	3,295	3,570	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。
管理費（区民事務所）	04-01-16	49,408	101,159	38,930	57,401	継続	継続	区民サービスにおける最前線の窓口として、区民事務所の必要な維持管理、修繕を行う。
運営費（区民事務所）	04-01-17	271,797	311,331	31,254	47,748	推進	推進	幅広い区民サービスを行う区民事務所の役割は重要であり、さらに適正かつ効率的な運営を図る。
戸籍事務	04-02-01	90,529	103,851	2,296	2,159	継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要があることから継続して実施する。

施策を構成する事務事業の分類								
事務事業名	事務事業 No	行政費用（千円）		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
		4年度	5年度	4年度	5年度	6年度	7年度	
戸籍システム	04-02-02	95,361	133,887	87,884	121,980	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な事業であることから、継続して実施する。
住民基本台帳事務	04-02-03	136,075	146,999	47,207	51,024	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事業であるため継続して実施する。
印鑑登録事務	04-02-04	34,697	36,097	1,272	910	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事業であるため継続して実施する。
住民基本台帳ネットワークシステム	04-02-06	42,099	49,205	26,442	30,395	継続	継続	住民基本台帳法に定められた制度で、個人番号制度を含め、電子政府・電子自治体を支える必要不可欠な事業であるため継続して実施する。
マイナンバー運営	04-02-07	313,662	433,951	287,559	407,967	継続	継続	今後の社会保障制度等を支える必要不可欠な制度であり、法律で定められている法定受託事務のため継続して実施する。
合 計		1,104,637	1,388,932	572,827	769,558			