

平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

①事務事業名		担当 部課	部課コード	050500	TEL	2942-3302
事業コード	一般窓口事務(富岡まちづくりセンター)		富岡まちづくりセンター			
050501			グループ	窓口サービスグループ		
開始年度		25	年度	→	終了年度	年度

②事業の概要	事業の種類別	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 法定受託+附加			根拠法令	
	分野別計画・指針	所沢市まちづくりセンター条例・施行規則				
	関連・類似事業	市民課(サービスコーナー含む)・国保年金課等関連各課				
	総合計画の体系	章	行財政運営	節	行政経営	基本方針
事業開始の背景	住民サービスの向上及び利便性を図るため、各地区に出張所を設置した。(平成23年度、機構改革によりまちづくりセンターとなる。)					

③事業の内容	目的(どのような効果を目指して実施しているのか、具体的に)					
	住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本等の交付や市税の収納などの事務手続きや、各課からの依頼に基づく各種文書の取次ぎを行うとともに、住民からの多様な相談窓口となって地域住民の利便性を図る。					
	対象(誰を、何を対象としているのか)					
	主に富岡地区住民 単位:人		対象数	単位	平成 26 年度	23,012
				平成 27 年度	22,978	人
事業の具体的な内容及び実施方法						
<ul style="list-style-type: none"> ・住民票、印鑑証明、戸籍及びその他の証明発行業務、住所異動届の受付・入力、印鑑登録関係の受付・入力 ・市民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料のほかに税外収入等の受領、税証明の発行 ・その他、各課からの依頼に基づいて各種文書の取次ぎ ・市政全体にわたる住民からの意見・要望等の相談対応、相当課への連絡・説明 ・地域活動に関わる団体事務等 						

④経費	＜会計種別＞	一般会計	平成 26 年度 (千円)	平成 27 年度 (千円)	平成 28 年度 (千円)	
	予算現額		1,445	2,130	2,352	
	決算(見込み含む)		1,432	2,125		
	(非常勤特別職員) (臨時任用職員)	(0.00 人)	(0.00 人)	(0.00 人)	(0.95 人)	※「財源内訳」について平成28年度のみ、当初予算の内訳となっています。
	正規職員人件費	3.25 人	28,343	2.91 人	25,201	
	事業費合計		29,775	27,326		
財源内訳	一般財源	29,775	27,326	2,352		
	国・県支出金					
	その他()					

⑤実績	項目名	項目説明	単位	H 26	H 27	H28見込み	将来目標	
	活動実績	年間市民課取扱件数	市民課が所管である諸証明等の発行取扱件数	件	5,971	5,902	6,200	6,200
		各課からの事務取扱件数	各課から事務取扱を依頼されている事務の受付件数	件	6,301	6,467	6,500	6,500
			件					

⑥成果	項目名	項目説明	単位	H 26	H 27	H28目標値	将来目標	
	成果指標	窓口対応満足度	住所異動・国保加入、喪失手続き来庁者への窓口対応アンケートで、「良い」以上と答えた人の割合(平成27年度実施)	目標値	※実施せず	70	95	96
				実績	※実施せず	94	<input checked="" type="checkbox"/> 「実績」拡大図 <input type="checkbox"/> 「実績」縮小図	
目標達成状況	どれだけ目標に近づいているかを達成率として示しています	%	達成率		135	↑どちらかをチェックしてください		

⑦改善点	(1) 平成27年度中に改善した点(改善内容・その結果について記載してください)	(2) 平成27年度成果指標の目標値が未達成の理由・分析
	丁寧な窓口対応が、アンケート結果でも高評価されていた。窓口一体化によりグループ間の相互補完しあえるようになった。館内・窓口を季節を感じられる音・香り・装飾化に力を入れ、市民からも好評だった。	-

⑧評価	<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終了	今 向 後 性 の 方 向	事業実施方法 (複数選択可) <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他	理由	窓口業務のスキルアップを図るとともに、地元住民の方への市政の情報発信の場となるよう努める。
		次年度予算	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	理由	人員配置をこれ以上減らすことは窓口業務の運営上困難と考えられることから、現状の予算の範囲内で事業を実施していく。
	(1) 平成28年度に取り組んでいる状況		(2) 今後の方向性		
コミュニティ・公民館グループと共にまちづくりセンターの事業内容を掲示し、館内のレイアウト・装飾に工夫し、来館者に好評を得ている。丁寧な窓口対応を心がけている。		証明書等のコンビニ交付開始によるマイナンバーカードの交付件数の増加が見込まれる中、これまで以上に職員のスキルアップと共に丁寧な窓口対応と館内掲示の事業アピール・季節感のある装飾の充実でセンターをより魅力的な場所にしていく。			
評価日	H28.8.19	評価者職氏名	センター長 齋藤 洋一		

⑨環境影響	有益な環境影響	有害な環境影響を及ぼす原因活動	照明書等の発行	規制を受ける環境法令等	無
				緊急事態	無