

平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

事務事業名		050701 一般窓口事務(山口まちづくりセンター)		担当部課	部課コード	050700	2924-1224								
事業コード		050701		山口まちづくりセンター											
開始年度		昭和25 年度		終了年度	年度										
事業の種類		自治事務		法定受託事務		法定受託 + 附加									
分野別計画・指針						根拠法令									
関連・類似事業		市民課・国民健康保険課等関連各課				所沢市まちづくりセンター条例・所沢市まちづくりセンター条例施行規則									
総合計画の体系		章	行政財運営	節	行政運営	基本方針	行政経営の考え方に立った改革の継続								
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(現まちづくりセンター)を設置した。													
<p>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)</p> <p>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や各課からの依頼に基づく各種文書の取り次ぎなど事務手続き全般を、「よりの確、迅速なお客様対応につとめます。」のスローガン(平成26～27年度)のもと、住民からの多様な相談窓口となります。</p> <p>対象(誰を、何を対象としているのか)</p> <p>主に山口地区住民 単位:人</p> <table border="1"> <tr> <th>対象数</th> <th>単位</th> <th>平成 26 年度</th> <th>平成 27 年度</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>29,335</td> <td>29,255</td> </tr> </table> <p>事業の具体的な内容及び実施方法</p> <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、住所異動の受付・入力、印鑑登録の受付・入力 市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料の他に税外収入等の受領、税証明の発行 国民健康保険及び国民年金の加入・喪失手続き、子ども医療や重度心身障害児等医療交付申請の受領等 その他、各課からの依頼に基づいて各種文書の取次ぎ 市政全般にわたる住民からの意見・要望等の相談対応。担当課への連絡・説明 地域活動に関わる業務 								対象数	単位	平成 26 年度	平成 27 年度			29,335	29,255
対象数	単位	平成 26 年度	平成 27 年度												
		29,335	29,255												
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		2,686	2,148	2,353									
		決算(見込み含む)		2,381	1,827										
		(非常勤特別職員)	(臨時任用職員)	(人)	(1.00人)	(人)	(1.00人)								
		正規職員人件費		3.77人	32,878	3.79人	32,821								
		事業費合計		35,259	34,648										
		財源内訳	一般財源	35,259	34,648	2,353									
			国・県支出金												
			その他()												
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	1日当たりの諸証明等交付・収納及び各課取次件数	年間取扱件数/年間開庁日数	件	124	122								
			窓口アンケート回収件数	窓口へ申請等に来られた方にアンケートを実施し回収した件数	件	250	238	300	450						
			窓口アンケート「とてもよい」「よい」の回答件数	アンケートの回答のうち「とてもよい」「よい」の件数	件	223	209	285	450						
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	アンケートによる市民満足度	受け付け窓口でのアンケート実施、職員の状態・対応について「とてもよい」「よい」の割合	パーセント	目標値 95	95	95	100						
					実績 89	88	<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 94	93	どちらかをチェックしてください							
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										
		本人確認を要するといった場合の法令根拠の条文などを整理し、ファイルを作成して、尋ねられた時にすぐに見ていただけるようにした。受け付け番号札を大きく分かりやすいものとした。			受け付け順番の番号札の判りにくさや、取扱業務の拡大を望む意見があった。										
評価		<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終了	事業実施方法(複数選択可)	理由											
		方向後の	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他	理由	よりの確・迅速な事務処理を行うため。										
		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	現行の予算で概ね適正な事務が遂行されているため。										
価		(1)平成28年度に取り組んでいる状況			(2)今後の方向性										
		4月中旬からマイナンバーカードの交付業務が付加された業務量増加に対応するため、イレギュラーな処理に対する情報共有化を行い、電子媒体による記録をしている。			マイナンバー利用による証明等の交付の拡大状況、コンビニ交付の利用状況、それらに伴う窓口業務への影響を考慮しながら、引き続き、的確で迅速な運営を行っている。										
		評価日	H28.8.19	評価者職氏名	山口まちづくりセンター長 仲 正之										
環境影響		有益な環境影響	行政サービスの向上	外国人にも暮らしやすいまちづくり	有害な環境影響を及ぼす原因活動	証明書等の発行	規制を受ける環境法令等	無							
							緊急事態	無							