

平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

事務事業名		050801		050800		2924-0117		
事業コード		一般窓口事務(吾妻まちづくりセンター)		吾妻まちづくりセンター				
開始年度		平成 23 年度		終了年度		年度		
担当部課		グループ		窓口サービスグループ				
事業の概要	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(サービスコーナー含む)・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	行政財政運営	節	情報公開と市民参加	基本方針	行政サービスの向上に努めます	
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)							
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)							
	住民票や印鑑証明などの各種証明書の交付、各種届け出の受付等の行政サービスの提供に関することで市政の窓口となることを目的とする。							
	対象(誰を、何を対象としているのか)	対象数	単位	平成 26 年度	(27年3月)37,410	人		
	主に吾妻地区住民 単位:人			平成 27 年度	(28年3月)37,269	人		
経費	事業の具体的な内容及び実施方法							
	・住民票、印鑑証明書、戸籍及びその他の証明発行業務、住民異動の受付・入力、印鑑登録申請の受付・入力 ・国民健康保険、国民年金の加入喪失手続き ・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 ・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 ・マイナンバー通知カードが送付されたことにより未受領者や紛失による再交付などの手続き							
	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			137	446	195		
決算(見込み含む)			137	378				
(非常勤特別職員)	(臨時的任用職員)	(0.00人)	(0.00人)	(0.00人)	(0.00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	3.22人 27,885				
事業費合計			28,480	28,263				
財源内訳	一般財源	28,480		28,263	195			
	国・県支出金	0		0				
	その他()	0		0				
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・まちづくりセンター諸証明等総取扱件数	件	6,603	6,500	7,000	7,500
		各課からの手続き事件件数	住民・市役所間での申請交付する事件件数・収納事務事件数および取次ぎ件数	件	17,948	17,235	18,000	19,000
成果指標	住民満足度	窓口サービス満足度のアンケートを実施し、総合評価で「よい」の割合	%	目標値 85	90	H28目標値 95	将来目標 100	
				実績 85	84	<input checked="" type="checkbox"/> 「実績」拡大図る <input type="checkbox"/> 「実績」縮小図る		
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 100	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			
	・マイナンバー通知カードの受領、紛失手続きの際に送付したものの見本を作製し、説明の際に分かりやすくすることができた。来所者は送付されたものの見本を見ることでイメージが浮かび説明の時間が短縮できた。 ・市民の方が来た時にカウンターの外に出て事務処理が速くできるよう行動した。これにより来所者の混雑が緩和された。				・住民満足度アンケートで前年度よりアンケートの回収率が増加したため総合評価でよいの割合が減少した。しかしながら、さらに満足度が上昇するよう適切な対応を心掛けてゆく。			
評価	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	事業実施方法(複数選択可)	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小	理由	電算化による正確性と効率化や証明発行等の時間の短縮が図られ、窓口サービスは向上している。		
		<input type="checkbox"/> 終了		<input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 効率化 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他		現状予算の範囲内で実施する。		
評価	評価	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			
		(1)平成28年度に取り組んでいる状況				(2)今後の方向性		
一般窓口業務以外にも市民相談が多様化していることに加え、他部局業務の内容も多岐にわたることから職員には専門的な知識が求められており、市民に解りやすい説明と事務処理を進めている。				更に、市民に解りやすい説明と事務処理の向上を高める。高齢化に伴い本庁まで行くことが困難な人たちが多く、地域の身近な市役所として位置づけを行ってきたい。				
評価日	H28.8.5	評価者職氏名	センター長 比留間 嘉浩					
環境影響	有益な環境影響	行政サービスの向上		有害な環境影響を及ぼす原因活動	天然資源の減少		規制を受ける環境法令等	無
							緊急事態	無