

平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

事務事業名		050901		050900		2944 - 0740		
事業コード		一般窓口事務(柳瀬まちづくりセンター)		柳瀬まちづくりセンター				
開始年度		昭和30 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(サービスコーナーを含む),国民健康保険等関連各課				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	行政運営	節	行政経営	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向上を図るため、各地区に出張所を設立した。平成23年度から公民館と統合し、まちづくりセンターと名称変更となった。							
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、印鑑証明書、戸籍謄抄本の交付や市税の収納、各課からの依頼文書の取次ぎ、住民から多様な相談窓口業務等を行い、住民サービス向上及び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)	対象数	単位	平成 26 年度	19,041	人		
	主に柳瀬地区住民			平成 27 年度	19,133	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、印鑑証明書、戸籍及びその他の証明発行事務、住所異動届出の受付・入力、印鑑登録関係の受付・入力、通知カード各種届出、マイナンバーカードの交付、各種届出 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、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、後期高齢医療や3種医療費交付申請書の受領等 母子手帳交付、ところバス乗車証交付、粗大ごみ手数料券交付、環境にかかる各種助成申請取次 各課からの依頼文書の取次ぎ 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 地域全般に関わる業務 						
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)		
	当初予算			4,065	1,960	2,112		
	決算(見込み含む)			3,723	1,728			
	(非常勤特別職員) (臨時的任用職員)	(人)	(2.00 人)	(人)	(1.00 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	2.55 人	22,239	3.55 人	30,743			
	事業費合計		25,962		32,471			
財源内訳	一般財源	25,962	32,471	2,112				
	国・県支出金	0	0	0				
	その他()	0	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	年間市民課及び各課からの手続き事務取扱件数	件	56,873	57,074	57,300	58,000	
		住民からの電話相談対応	件	1,608	1,614	1,620	1,750	
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	住民の満足度	%	目標値 80	82	90	95	
		「満足」及び「ある程度満足」と回答を得た件数 ÷ アンケート回答数 × 100		実績 70	86	<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 88	105	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				
	来所者に対し、窓口対応の円滑化を図るため、座席をより窓口側に移動させるなどのレイアウト変更を行った結果、初期対応の迅速化や待ち時間の短縮につながり、スムーズな対応ができた。							
評価	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終了	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 type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他	理由	窓口業務は、広範囲にわたる本庁各課の業務を行っており、まちづくりセンターにおいても、本庁とともに改善、効率化を進めていくことが必要であるため。		
		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	拡大のみでなく、適切に、節約、効率化等の努力をしていくことが必要であるため。			
評価日	(1)平成28年度に取り組んでいる状況			(2)今後の方向性				
	H27年度に行ったレイアウト変更で改善した初期対応の迅速化に加えて、来所者の希望に添えるようなきめ細やかな接客サービスを目指して取り組んでいる。H27年度利用者アンケートでは8割以上の方から職員の窓口対応は良かったとの回答を得たので、より高い数字を得られるように、今年度も取り組んでいきたい。			グループ員各自の習熟度を上げて、理解を深めるとともに、他グループの業務についての相互に研修等の機会を設けたり、互いに協力体制を整えていきたい。				
評価日	H28.8.1	評価者職氏名	課長 鈴木 明彦					
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	規制を受ける環境法令等緊急事態		