

# 平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

①事務事業名		担当	部課コード	051100	TEL	2928-8411				
事業コード	一般窓口事務(新所沢まちづくりセンター)	担当部課	新所沢まちづくりセンター							
051101		グループ	窓口サービスグループ							
開始年度		昭和	47	年度	→	終了年度	平成	年度		
②事業の種別		<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・同条例施行規則								
関連・類似事業		市民課(年金業務・サービスコーナーを含む)・国民健康保険課・市民税課等関連各課								
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		住民サービス向上と利便性を図るため、各地区に出張所を設置した。平成23年4月のまちづくりセンター開設に伴い、出張所の窓口業務は窓口サービスグループが引き続き行うことになった。								
③事業の目的(どのような効果を目指して実施しているのか、具体的に)		地域住民の利便性を図るため、住民票・印鑑証明書・戸籍謄抄本等の交付や、市税の納付等の事務手続きを身近なまちづくりセンターで行なう。								
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	28,415	人				
主に新所沢地区住民				平成 27 年度	28,396	人				
事業の具体的な内容及び実施方法		住民票、印鑑証明書、戸籍謄抄本等及びその所得証明書・納税証明書等の証明書発行業務を行なっているほか、住所異動届の受付や入力、印鑑登録の受付・入力、住民基本台帳カードの申請受付・交付、国民健康保険及び国民年金の加入・喪失手続き、母子健康手帳の交付、子ども医療制度や後期高齢者医療制度等に関する申請書の受領、ところバスの乗車証の受付・交付等多くの課の業務を幅広く行なっている。その他、市県民税・固定資産税・国民健康保険税・介護保険料・後期高齢者医療保険料等各種市税・料金の収納事務も行なっている。また、利用者に対するサービス拡充のため、平成25年5月から、毎月第2・第4土曜日の午前8時30分～午後0時30分まで「休日開庁」として、原則平日と同様の業務を行っている。さらに、平成27年10月から新たに施行開始した「マイナンバー制度」に関する事務処理(通知カードに関する事務及びマイナンバーカードの申請受付・交付事務、カード所持者に付帯する登録内容変更事務、電子証明書交付事務)が加わっている。								
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)				
当初予算				1,888	2,053	2,198				
決算(見込み含む)				3,631	2,257					
(非常勤特別職員) (臨時任用職員)		(	0.00 人)	(	1.80 人)	(	0.00 人)	(	1.80 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			3.90 人	34,012	4.55 人	39,403				
事業費合計				37,643	41,660					
財源内訳		一般財源		37,643	41,660	2,198				
		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		諸証明等交付・収納・取次事務(市民課等各課手続)	住民・市役所間での申請・交付する事務件数、収納事務及び取次ぎ件数(年)	件	50,234	50,125	50,500			
		市民からの電話相談・問い合わせ対応	住民からの各種電話相談・問い合わせ件数(年間)	件	3,000	3,000	3,000			
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		利用者の満足度割合	「満足」及び「ある程度満足」と回答を得た件数÷アンケート回答件数×100 ※H26年度については、従来実施していた	%		100	100			
				目標値						
				実績		87	<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	87	↑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						
		①マイナンバー制度施行に伴う事務端末の更新及び増設に向け、業務の円滑な運用とセキュリティの強化を図るため事務室内のレイアウトの変更した。②マイナンバー制度導入にあたり円滑な事務処理を図るべく、技術の修得のため研修に参加した。③増加する業務に比例し文書も増加している。個人情報書類の保管と管理をスムーズに行うべくスチール棚を増設した。		マイナンバー制度施行をはじめとして、多種多様化した事務が増加するなか、当センターの利用者も増加傾向にあるが、職員の増加は無い。結果、職員一人あたりの業務量の増加及び業務の質の複雑かつ多様化により住民一人に費やす接客時間の増加、さらにはこれが住民の待ち時間の増加に繋がりと、満足度が下落傾向にあると思われる。						
⑧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	市の意向で事務内容を変更・拡大等できるものではないため。事務の効率化を図ることで顧客満足度を上げていきたい。					
		方今向後の	次年度予算	理由	現状の人員で、これまで通りの住民サービスを継続していくには限界が生じている。人員の確保は必要不可欠である。					
⑨評価		(1)平成28年度に取り組んでいる状況			(2)今後の方向性					
		年々増加している窓口業務はもとより、センターによる予算の執行管理などの庶務的業務量の増加も鑑み、今後新たなグループ(庶務グループ)の設置に向け窓口グループ内での庶務事務の調整やマニュアルの作成を検討し、実現するべく模索している。			業務の「スクラップ・アンド・ビルト」について研究していきたい。市役所各セクションの業務を依頼され取り扱っている中で、法に触れない業務については需要と供給の必然性を考慮して無駄なく効率の良い業務の運用を目指していきたい。					
評価日		H28.8.19	評価者職氏名	新所沢まちづくりセンター長 澤田 孝男						
⑩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	証明書等の発行、文書の作成	規制を受ける環境法令等	無	緊急事態	無	