

# 平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

事務事業名		051201 一般窓口事務(新所沢東まちづくりセンター)		担当部課	151200 2943-0945			
事業コード		051201		新所沢東まちづくりセンター				
開始年度		62 年度		終了年度 年度				
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			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及び施行規則						
	関連・類似事業							
	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。新所沢東地区は、昭和52年に出張所が設置され、平成23年4月の組織改正により、新所沢東まちづくりセンターの窓口サービス部門において、各種証明書の交付、届出の受付等の行政サービスを提供することになる。また、更なる市民サービス向上のため、平成25年5月25日から毎月第2・第4土曜日、各まちづくりセンターにおいて市民課及び国民年金課に係る一部業務の休日開庁を試行的に実施することになる。平成26年4月からの休日開庁については、各まちづくりセンターにおいて課税・非課税証明書、納税証明書の交付および市税の納付業務も加わった。							
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)							
	住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本の交付や市税の収納等の事務手続きや、各課からの依頼に基づく各種文書の取り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。地域コミュニティの醸成のため地域の自主的な活動の支援をおこなう。							
	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	16,166 人			
	新所沢東地区住民			平成 27 年度	16,360 人			
経費	事業の具体的な内容及び実施方法							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>住民票・印鑑証明、戸籍及びその他の発行業務、住民異動届けの受付・入力、印鑑登録関係の受付・入力。</li> <li>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、税外収入などの受領、税証明の発行。</li> <li>国民健康保険及び国民年金の加入・喪失手続き、乳幼児医療や後期高齢者医療等に関わる申請書受領。</li> <li>母子手帳の交付、ところバス乗車証の交付、粗大ゴミ処理手数料納付券の交付。</li> <li>その他、各課からの依頼に基づいて各種文書の取次ぎ・市制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。</li> <li>地域活動に関わる団体の支援と地域ネットワークにむけた業務。</li> </ul>							
	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		1,869	1,984	2,284			
決算(見込み含む)		1,869	1,865					
(非常勤特別職員)	(臨時的任用職員)	( 人)	( 1.00 人)	( 人)	( 1.00 人)			
正規職員人件費		3.50 人	30,524	3.50 人	30,310			
事業費合計		32,393	32,175					
財源内訳	一般財源		32,393	32,175	2,284			
	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	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、収納事務件数及び取次事務件数	件	15,618	15,759	16,000	16,000
		市民からの電話相談	住民からの各種相談等の受付件数	件	985	990	995	995
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	住民満足度	「とてもよい」及び「よい」と回答を得た件数 ÷ アンケート回答件数 × 100 H26は未実施	目標値	0	100	100	100
				実績	0	70	<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	****	70	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				
	アンケートの集計結果をロビーに掲示し、利用者へ公表した。掲示することにより、利用者へ情報発信を行なうことができた。職員のみならず意識啓発にもつながった。			アンケートの集計結果より「とてもよい」30%、「よい」40%、「普通」30%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、このことにより、「普通」と回答された方が未達成の30%である。				
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 <input type="checkbox"/> 現状 <input type="checkbox"/> その他 <input checked="" type="checkbox"/> 効率化 <input checked="" type="checkbox"/> 維持	理由	「的確かつ迅速で丁寧な対応」が窓口事務に求められており、現状を維持しながら業務改善・効率化を図っていく。			
		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	現状の予算で改善可能である。			
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				
	アンケート結果を踏まえ、更なる市民サービス向上に邁進していく。			わかりやすく、親しみやすいまちづくりセンターを目標とする。				
評価日	H28.8.4	評価者職氏名	センター長 酒井 忠夫					
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(紙類等)の排出	規制を受ける環境法令等	緊急事態	無	