

# 平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

事務事業名		051301 一般窓口事務(所沢まちづくりセンター)		担当部課	051300 2923-1386	所沢まちづくりセンター			
開始年度		昭和 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・同条例施行規則				
	関連・類似事業	市民課(サービスコーナーを含む)、国民健康保険課等関連各課							
	総合計画の体系	章 行財政運営	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	市庁舎移転に伴い、地域住民の住民サービス及び利便性の向上を図るため昭和62年度に出張所を設置した。平成23年4月から「出張所」を廃止し、新たに「まちづくりセンター」を開設し本事務を継続している。								
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、印鑑証明書、戸籍謄抄本の交付や市税の収納、各課からの依頼に基づく文書の取次を行うとともに、住民からの多様な相談窓口となって地域住民の利便性向上を図る。								
	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		30,872	人	
	おもに所沢地区住民				平成 27 年度		31,464	人	
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、戸籍及びその他証明発行業務、住所異動届出の受付、印鑑登録関係の受付</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、税外収入等の受領、税証明等の発行</li> <li>国民健康保険及び国民年金の加入・喪失手続き、子ども医療申請の受領等</li> <li>各課からの依頼に基づく文書の取次ぎ</li> <li>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</li> </ul>									
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			779	733	7,663			
	決算(見込み含む)			679	678				
	(非常勤特別職員) (臨時的任用職員)	(人)	(人)	(人)	(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	3.50 人	30,524	3.00 人	25,980				
	事業費合計			31,203	26,658				
	財源内訳	一般財源			31,203	26,658	7,663		
	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	諸証明等交付・収納・取次事務(市民課等各課手続)		件	21,959	23,553	24,000	25,000	
			住民・市役所間での申請・交付する事務件数、収納事務及び取次件数(年間)						
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	窓口サービスの満足度	アンケート調査による市民の満足度	%	目標値	80	82	90	
	実績					81	<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		101	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				
	窓口サービスアンケートを実施。アンケートの意見を踏まえ、証明発行の際、本人確認が必要な旨を記載台に表示するなど、窓口表示の改善を行った。 経費欄について、地域づくり推進課による一括の予算要求から、各まちづくりセンターによる個別の予算要求に変更したため、平成28年度から、より実情を反映した予算となっている。								
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・効率化 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他	理由	来所されたお客様が、気分よく、スムーズに用件を済ませられるよう、丁寧で的確な窓口対応を心がけ、窓口サービス向上に努める。				
		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	住所異動の届出件数が増加するなど、窓口業務量が全般的に増加しているが、現状の人員・予算で事務を効率的に実施してい。				
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				
	番号法施行に伴い、社会保障関連業務等について個人番号制度への対応を図るとともに、まちづくりセンターにおいても平成28年度から個人番号カード交付事務を開始した。事務の所管課から提供される事務手順に従い、事務の変更に適切に対応できるように、事務の習熟に努めている。				窓口業務量の増加に加え、番号法施行に伴う事務対応など業務が複雑・高度化しており、事務を確実・迅速に実施するため、職員のスキル向上が欠かせない。所管課からのマニュアルを熟読するとともに、各種研修会などを活用し、窓口サービスの満足度向上に努める。				
	評価日	H28.8.18	評価者職氏名	所沢まちづくりセンター長 内堀 耕介					
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	証明書の発行、文書の作成	規制を受ける環境法令等	無	緊急事態	無