

平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

事務事業名		051401 一般窓口事務(並木まちづくりセンター)		担当部課	部課コード	051400	2998-1117	
事業コード		051401		並木まちづくりセンター				
開始年度		24 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		
	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)・市民税課等関連各課				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、平成24年7月から各種証明書等の交付窓口としてまちづくりセンター内に窓口サービスグループを設置した。							
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、戸籍謄抄本等及び税証明書の交付、各課からの事務依頼、住民からの多様な相談窓口として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	24,333	人		
	主に並木地区住民			平成 27 年度	24,118	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・印鑑登録証明書・戸籍及びその他の証明書発行業務 * 課税・非課税証明及び納税証明書等の発行 * 平成25年8月から住民票・印鑑登録証明書・税証明書の電話予約の受付及び発行開始 * 平成25年10月から交通災害共済申込み受付開始 * 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 							
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			5,994	3,976	3,941		
	決算(見込み含む)			3,927	3,666			
	(非常勤特別職員) (臨時的任用職員)	(人)	(2.00 人)	(人)	(2.00 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	2.00 人	17,442	2.00 人	17,320			
	事業費合計			21,369	20,986			
財源内訳	一般財源			21,369	20,986	3,941		
国・県支出金								
その他()								
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	諸証明等交付事務	市民課関係証明書・税証明書発行、その他各課への申請書類の取次ぎ件数(年間)	件	2,691	2,905	2,500	2,500
		市民からの電話・窓口相談	市民からの各種相談件数(年間)	件	1,268	975	1,000	1,000
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	諸証明交付・相談対応・各課取次件数	年間処理件数	件	目標値	4,000	4,000	3,000	3,000
				実績	3,959	3,880	<input type="checkbox"/> 実績 拡大図る <input checked="" 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	101	103	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			
	・取扱い件数の増加を図るため、センターだより等に取り扱い業務等の情報掲載や公民館主催事業での広報活動により、証明発行件数が増加した。				・窓口開設から3年経過し取扱い業務が住民に浸透し問合せ件数が減った。			
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	現状の執務スペース・職員構成(職員2名・臨職2名)では、取扱い業務の拡大は難しいため。		
		<input type="checkbox"/> 終了		<input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他		現状の人員体制で対応可能のため。		
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		
評価	窓口での的確な対応・接客により接遇のレベルアップを図り、迅速で正確な対応を目指している。				マイナンバー制度の普及により、証明書の発行件数の減少が見込まれるため効率化を図りたい。			
評価日	H28.8.10		評価者職氏名	並木まちづくりセンター長 阿部美和子				
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	証明書等の発行		規制を受ける環境法令等	無
							緊急事態	無