

平成19年度に実施された事業の結果報告及び今後の方向性(概要)

※本ページは各事務事業の概要紹介と19年度の報告を目的としています。評価の詳細については次ページをご覧ください。

事業名	一般窓口事務(松井出張所)	所管	市民経済部 松井出張所
			Tel 2994-1221

事業の目的 (何の為に 行うか)	住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本等の交付や市税の収納などの事務手続きや、各課からの依頼に基づく各種文書の取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。
------------------------	---

対象 (誰を、何を 対象としてい るか)	主に松井地区住民 単位:人	対象とした数	42,536	人
		実際に 利用した数	68,143	人

活動の内容	(何を したか)	<ul style="list-style-type: none"> ・住民票、印鑑証明、戸籍及びその他の証明発行業務、住所異動届の受付・入力、印鑑登録関係の受付・入力 ・市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料の他に税外収入等の受領、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、老人医療や乳児医療申請の受領等 ・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 ・地域活動に関わる業務 								
		活動実績	項目名	年間市民課取扱件数	22869	項目名	各課からの手続事務件数	44074	項目名	相談件数
			単位 件			単位 件			単位 件	

経費 (どれだけか かったか)	当初予算額(千円)	決算額(千円)	事業費合計(千円) ※人件費・公債費を含む	市民一人当たり単価(円)
	0	0	33,818	99.7

成果 (結果として どうなった か)	成果指標名	説明 (計算方法等)	目標値	実績	達成率
	住民満足度	定期的なアンケート調査 成果指標変更 *	単位 件	単位 件	単位 %

今後の 方向性 (所管の意 見)	総合 評価	* 事業の継続 ⇒ * 拡充 縮小 統合 改善・効率化 改善余地なし その他 []				
		終了	⇒	事業完了	終了	休止
	予算	* 現状どおり	増額	減額	終了	

今後の 方向性 (二次評価の 意見)	二次評価実施の有無 有り⇒下記評価へ * 無し⇒終了				
	総合 評価	拡充 縮小 統合 改善・効率化 改善余地なし その他 []	終了		
	予算	現状どおり	増額	減額	終了

平成 20 年度事務事業評価表(一般用)

①事務事業名	事業コード	担当	部課コード	030201	凡	2994-1221
	030201	一般窓口事務(松井出張所)	市民経済部	松井出張所		
		開始年度	昭和 25 年度	→	終了年度	平成 年度

②事業の概要	事業の種類	<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				所沢市役所出張所設置条例・所沢市出張所処務規則
	関連・類似事業	市民課(サービスコーナー含む)・国保年金課等関連各課			
	総合計画の体系	政策	第8章 計画の推進に向けて	施策	1節 市民との協働
				中柱	3 行政サービスの向上
				小柱	(3)窓口サービスの向上と充実
		・H19市民意識調査における施策の順位…43施策中 12 位			・実施計画における位置づけ… H19 *** H20 ***
		行政改革大綱における行動計画への位置づけ			
	コード	1312	窓口体制の整備及び拡大	コード	1321
			窓口満足度の向上	コード	1211
					新たな地域コミュニティの構築
	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、各地区に出張所を設置した。			

③事業の内容	目的(何のために行うか、具体的に)	住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本等の交付や市税の収納などの事務手続きや、各課からの依頼に基づく各種文書の取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。			
	対象(誰を、何を対象としているのか)	利用数の考え方			
	主に松井地区住民 単位:人	出張所窓口を利用した延べ利用者数			
	対象数	単位	平成 18 年度	42,316	人
			平成 19 年度	42,536	人
		利用数	単位	平成 18 年度	61,136
				平成 19 年度	68,143
	事業の具体的な内容及び実施方法				
	・住民票、印鑑証明、戸籍及びその他の証明発行業務、住所異動届の受付・入力、印鑑登録関係の受付・入力				
	・市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料の他に税外収入等の受領、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、老人医療や乳児医療申請の受領等				
	・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				
	・地域活動に関わる業務				

④前年評価と改善点	平成19年度事務事業評価結果(平成20年度の方向性)	<< 最終評価 <input checked="" type="checkbox"/> 一次評価 <input type="checkbox"/> 二次評価 >>
	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ (<input checked="" type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [])
		<input type="checkbox"/> 終了 ⇒ (<input type="checkbox"/> 事業完了 <input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 休止)
	予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了
	平成19年度中に改善した点	
	1月より、課税証明書・納税証明書を出張所端末から発行できるようになり、従来の市民課課・収税課で証明書を作成し、電送にて出張所が受け取り発行を行っていた時に比べ、格段に早く発行できるようになり、一層の市民サービスの向上が図られた。	
	カウンター窓口を大きく広げて、住民との対応をスムーズにスピーディに出来るようにした。	

⑤経費	<<会計種別>>	一般会計	平成 18 年度 (千円)	平成 19 年度 (千円)	平成 20 年度 (千円)
	当初予算				
	決算 (見込み含む)				
	(嘱託職員) (臨時職員)	(人)	(人)	(人)	(人)
	正規職員人件費	3.60 人	33,120	3.60 人	33,818
	公債費				
	事業費合計		33,120	33,818	
	財源内訳	一般財源	33,120	33,818	0
		国・県支出金			
		受益者負担金			
		市債			
	その他				
	市民一人当たり(単位:円)		98.0	99.7	
	利用数一単位あたり(単位:円)		541.7	496.3	

※「財源内訳」について平成20年度のみ、当初予算の内訳となっています。

⑥指	活動実績	項目名	年間市民課取扱件数	市民課・出張所諸証明等総取扱件数	単位	件	H 18	H 19	H20見込み	将来目標
			各課からの手続事務件数	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ぎ件数	件			22,869		
			相談件数	住民からの各種相談等の受付件数	件			44,074		
	成果分析	住民満足度	定期的なアンケート調査 * 成果指標変更	件	目標値	実績			(実施予定)	
				%	達成率				実績値の拡大を図る1 実績値の縮小を図る2	1

⑦一次評価	評価項目	現状評価	事業の対象を見直す必要性	評価項目	現状評価	現在の実施主体	見直しの必要性
	対象設定	<input type="checkbox"/> 対象を絞る <input type="checkbox"/> 対象を拡大する <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの必要なし		実施主体	市	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	
	他事業との整理・統合	<input type="checkbox"/> 統合する <input checked="" type="checkbox"/> 連携する <input type="checkbox"/> 類似事業がない <input type="checkbox"/> 統合等必要なし		受益と負担の関係	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	
	明らかとなった課題	さわやか市役所の推進をはかる。					
⑧二次評価	評価項目	今期目標項目(何を)	達成水準(どこまで)	時期(いつまで)			
	目標設定	定期的なアンケート調査行い、住民の意見を把握する	定期的なアンケート調査の結果を分析し、住民満足度の向上や苦情の原因とその減少に努める。	平成21年2月			
	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ (<input checked="" type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [])					
	予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了					
評価理由	地域の行政窓口として、今後一層の住民サービスのために体制の充実を図り、市民に親しまれる総合窓口的な対応が必要とされる。						
評価日	平成20年5月16日		記入者職氏名	松井出張所長 須田 静男			

⑨個別計画における方向性	一次評価	平成21年度における事業の方向性	総合評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [] <input type="checkbox"/> 終了				
	二次評価	予算	<input type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了					
	評価理由							
	評価日							
⑩環境基本計画	次年度用事前評価	部内優先順位… 位	非常に高い	高い	やや低い	低い	優先度評価	
		見込まれる貢献度	総合計画上位目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> A:優先的に資源配分をするべきと評価する事務事業
		市長マニフェスト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> B:重要であり引き続き実施すべきと評価する事務事業	
		評価理由						<input type="checkbox"/> C:現状での実施は見送るべきと評価する事務事業
⑪世代育成支援行動計画	基本目標	本事業の左記計画における位置づけ… 無し					計画コード	
	主要課題							
	施策の方向							