

## 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(小手指出張所)	所管	市民経済部 小手指出張所
			TEL 2948-0204

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)	主に小手指地区住民	対象とした数	46,171	人
		実際に 利用した数	50,480	人

活動の内容	(何を したか)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料の他に税外収入等の受領、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、老人医療や乳児医療申請の受領等</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</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> <li>・地域活動に関わる業務</li> </ul>								
活動実績	項目名	年間市民課取扱件数	19349	項目名	各課からの手続事務件数	29931	項目名	相談件数	1200	
		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	46,970	138.5

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		担当 部課	部課コード	030203	TEL	2948-0204
事業コード	一般窓口事務(小手指出張所)		市民経済部 小手指出張所			
030203		グループ				
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)・国保年金課等関連各課			
	総合計画の体系	政策	施策	中柱	小柱
		第8章 計画の推進に向けて	1節 市民との協働	3 行政サービスの向上	(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	1321	1211	
		窓口体制の整備及び拡大	窓口満足度の向上	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に、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)	利用数の考え方
	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。	出張所窓口を利用した延べ利用者数
	対象(誰を、何を対象としているのか)	主)小手指地区住民
	対象数	単位
	平成 18 年度	45,784 人
	平成 19 年度	46,171 人
	平成 18 年度	42,401 人
	平成 19 年度	50,480 人
	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 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 [ ] )		
	予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input checked="" 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。		

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	5.00 人	46,000	5.00 人	46,970
	公債費				
	事業費合計		46,000		46,970
	財源内訳	一般財源	46,000	46,970	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)	136.1	138.5		
	利用数一単位あたり(単位:円)	1,084.9	930.5		

⑥指標	項目名	計算方法	単位	H 18	H 19	H20見込み	将来目標
	活動実績	年間市民課取扱件数	市民課・出張所諸証明等総取扱件数	件		19349	
		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		29931	
		相談件数	住民からの各種相談等の受付件数	件		1,200	
	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	評価項目	現状評価
	対象設定	事業の対象を見直す必要性	実施主体	現在の実施主体
		<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		市
	他事業との整理・統合	類似・関連事業などとの整理・統合	受益と負担の関係	受益者負担の有無
		<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		<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。		
	今期目標項目(何を)	達成水準(どこまで)	時期(いつまで)	
	平成20年度における目標設定	定期的なアンケート調査を行い、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
	平成21年度における事業の方向性	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	小手指出張所長 内野 繁夫

⑧二次評価	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						
	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						
⑨三次評価	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"/>	A:優先的に資源配分をするべきと評価する事務事業
		評価理由	市長マニフェスト	<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
							C:現状での実施は見送るべきと評価する事務事業	

⑨個別計画における方向性	◎環境基本計画	本事業の左記計画における位置づけ… 無し	計画コード	
	◎次世代育成支援行動計画	本事業の左記計画における位置づけ… 無し	計画コード	
	基本目標			
	主要課題			
	施策の方向			