

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(山口出張所)	所管	市民経済部 山口出張所
			Tel 2924-1223

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)	主に山口地区住民 単位:人	対象とした数	29,842	人
		実際に 利用した数	55,437	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	22111	項目名	各課からの手続事務件数	30926	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	37,576	110.8

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 結果指標変更	* 成		
			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	030204	凡	2924-1223
	030204	一般窓口事務(山口出張所)	市民経済部	山口出張所		
開始年度	昭和 25 年度	→	終了年度	平成 年度		

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

概要	・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	コード	1321
	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、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) 主に山口地区住民 単位:人	利用数の考え方 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	29,818	人	利用数	単位	平成 18 年度	55,883	人
			平成 19 年度	29,842	人			平成 19 年度	55,437	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 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
改善点	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	4.00 人	36,800	4.00 人	37,576
	公債費				
	事業費合計		36,800		37,576
	財源内訳	一般財源	36,800		37,576
		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)		108.9		110.8
	利用数一単位あたり(単位:円)		658.5		677.8

⑥指	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	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	55,883	30,926		
		相談件数	住民からの各種相談等の受付件数	件				
	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)	実績値の拡大を図る1 実績値の縮小を図る2

⑦一	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	類似・関連事業などとの整理・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	受益者負担の有無	見直しの必要性	<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)		
⑧二	次年度用事前評価	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		
	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					
	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20日	記入者職氏名	山口出張所長 岸 晴男			

⑧二	一次評価を受けて	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				
	二次評価を受けて	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							
⑨個	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	<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 <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 <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
		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"/>	

⑨個	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			