

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(柳瀬出張所)	所管	市民経済部 柳瀬出張所
			TEL 2944-0740

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、戸籍謄抄本の交付や市税の収納、各課からの依頼文書の取次ぎ、住民からの多様な相談窓口等を行い、住民サービスの向上及び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)	主に柳瀬地区住民	対象とした数	19,152	人
		実際に 利用した数	50,183	人

活動の内容	(何を したか)	<ul style="list-style-type: none"> ・住民票、印鑑証明書、戸籍及びその他の証明発行事務、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、看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	16424	項目名	各課からの手続き事務件数	32799	項目名	相談件数	960
		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	単位	%
			件	件	%

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	030206	区	2944-0740
事業コード	一般窓口事務(柳瀬出張所)	市民経済部 柳瀬出張所				
030206		グループ				
開始年度	昭和 30 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定							
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	窓口体制の整備及び拡大	コード	窓口満足度の向上	コード	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、戸籍謄抄本の交付や市税の収納、各課からの依頼文書の取次ぎ、住民からの多様な相談窓口等を行い、住民サービスの向上及び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) 主に柳瀬地区住民	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	18,968	人	利用数	単位	平成 18 年度	45,401	人
			平成 19 年度	19,152	人			平成 19 年度	50,183	人
	事業の具体的な内容及び実施方法 ・住民票、印鑑証明書、戸籍及びその他の証明発行事務、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、看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	総合評価		<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ (<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 [])	
	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税課・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、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)	
	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)		729.5	496.3		

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・出張所証明等総取扱件数	件		16424	
		各課からの手続き事務件数	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		32799	
		相談件数	住民からの各種相談等の受付件数	件		960	
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

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 <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	現在の実施主体 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 <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	利用数の増加や住民要望にともない、正確かつ迅速に事務を処理し、利便性を高めるため、職員研修の充実や関係各課との連携強化に取り組む必要がある。		

⑦一次評価	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 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	

⑧二次評価	評価理由	柳瀬地区は市の東端に位置し、閑越自動車道や東所沢駅を擁し交通の利便性もあり、同種の施設が近郊にないことから、地域内外の利用者が増加し、身近な市役所としての必要性が期待されている。	
	評価日	平成20年5月16日	記入者職氏名 柳瀬出張所長 山下六郎

⑧二次評価	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
	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	
	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
	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"/>
		市長マニフェスト <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	評価理由	優先度評価
	評価日	<input type="checkbox"/> A:優先的に資源配分をす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

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	
	施策の体系			
	施策の方向			
	◎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			