

## 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(新所沢出張所) | 所管 | 市民経済部 新所沢出張所  |
|     |                |    | TEL 2928-8411 |

|                        |                                                           |
|------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 事業の目的<br>(何の為に<br>行うか) | 地域住民の利便性を図るため、住民票・印鑑証明書・戸籍謄抄本等の交付や市税の収納等の事務手続きを身近な出張所で行う。 |
|------------------------|-----------------------------------------------------------|

|                               |           |              |        |   |
|-------------------------------|-----------|--------------|--------|---|
| 対象<br>(誰を、何を<br>対象としてい<br>るか) | 主に新所沢地区住民 | 対象とした数       | 28,355 | 人 |
|                               |           | 実際に<br>利用した数 | 87,834 | 人 |

|       |             |                                                                                                                                                                                                         |           |       |     |             |       |     |      |      |
|-------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----|-------------|-------|-----|------|------|
| 活動の内容 | (何を<br>したか) | 住民票、印鑑証明書、戸籍及びその他の証明書発行業務を行っている。また、住所異動届の受付や入力、そして印鑑登録関係の受付・入力も行っている。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についても受領している。その他、住民票等の土日交付、国民健康保険証の交付、国民健康保険及び国民年金の加入・喪失手続きや税証明の発行、乳幼児医療申請書の受領等多くの課の業務を行っている。 |           |       |     |             |       |     |      |      |
|       | 活動実績        | 項目名                                                                                                                                                                                                     | 年間市民課取扱件数 | 30444 | 項目名 | 各課からの手続事務件数 | 55090 | 項目名 | 相談件数 | 2300 |
|       |             |                                                                                                                                                                                                         | 単位 件      |       |     | 単位 件        |       |     | 単位 件 |      |

|                       |           |         |                          |              |
|-----------------------|-----------|---------|--------------------------|--------------|
| 経費<br>(どれだけか<br>かったか) | 当初予算額(千円) | 決算額(千円) | 事業費合計(千円)<br>※人件費・公債費を含む | 市民一人当たり単価(円) |
|                       | 0         | 0       | 65,758                   | 193.9        |

|                             |       |                       |             |      |      |
|-----------------------------|-------|-----------------------|-------------|------|------|
| 成果<br>(結果として<br>どうなった<br>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<br>結果指標変更 | * 成<br>単位 件 | 単位 件 | 単位 % |

|                           |          |                                           |  |  |  |  |
|---------------------------|----------|-------------------------------------------|--|--|--|--|
| 今後の<br>方向性<br>(所管の意<br>見) | 総合<br>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<br>方向性<br>(二次評価の<br>意見) | 二次評価実施の有無 有り⇒下記評価へ * 無し⇒終了 |                                  |  |  |  |  |
|                             | 総合<br>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<br>部課 | 部課コード        | 030208 | TEL  | 2928-8411 |
| 事業コード  | 一般窓口事務(新所沢出張所) |          | 市民経済部 新所沢出張所 |        |      |           |
| 030208 |                | 開始年度     | 昭和 47 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・所沢市役所処務規則 |
|                               | 関連・類似事業                           | 市民課(サービスコーナーを含む)・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                      |                                                                                                           | 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         |
| 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                           |                                   |                                                                                                           | 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、各地区に出張所を配置した。 |                                                                                                           |           |             |                        |

|                                                                                                                                                                                                         |                                                           |          |          |                      |   |     |          |          |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------|----------|----------------------|---|-----|----------|----------|--------|
| ③事業の内容                                                                                                                                                                                                  | 目的(何のために行うか、具体的に)                                         |          |          |                      |   |     |          |          |        |
|                                                                                                                                                                                                         | 地域住民の利便性を図るため、住民票・印鑑証明書・戸籍謄抄本等の交付や市税の収納等の事務手続きを身近な出張所で行う。 |          |          |                      |   |     |          |          |        |
|                                                                                                                                                                                                         | 対象(誰を、何を対象としているか)                                         |          |          | 利用数の考え方              |   |     |          |          |        |
|                                                                                                                                                                                                         | 主に新所沢地区住民                                                 |          |          | 各種証明書申請及び税の収納に来所した人数 |   |     |          |          |        |
|                                                                                                                                                                                                         | 対象数                                                       | 単位       | 平成 18 年度 | 28,106               | 人 | 利用数 | 単位       | 平成 18 年度 | 84,537 |
|                                                                                                                                                                                                         |                                                           | 平成 19 年度 | 28,355   | 人                    |   |     | 平成 19 年度 | 87,834   | 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書発行業務を行っている。また、住所異動届の受付や入力、そして印鑑登録関係の受付・入力も行っている。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についても受領している。その他、住民票等の土日交付、国民健康保険証の交付、国民健康保険及び国民年金の加入・喪失手続きや税証明の発行、乳幼児医療申請書の受領等多くの課の業務を行っている。 |                                                           |          |          |                      |   |     |          |          |        |

|                                                                |                            |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|
| 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 type="checkbox"/> 終了                                                                                                                   |                                                                      |  |
|                                                                | 平成19年度中に改善した点              |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                      |  |
| 課税証明書や納税証明書等を出張所に設置してある端末から発行できるようになった。このことによって、事務処理の迅速化が図られた。 |                            |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                      |  |

|                 |               |        |               |               |               |
|-----------------|---------------|--------|---------------|---------------|---------------|
| 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       | 7.00 人 | 64,400        | 7.00 人        | 65,758        |
|                 | 公債費           |        |               |               |               |
|                 | 事業費合計         |        | 64,400        |               | 65,758        |
|                 | 財源内訳          | 一般財源   | 64,400        | 65,758        | 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)   |               | 190.6  | 193.9         |               |               |
| 利用数一単位あたり(単位:円) |               | 761.8  | 748.7         |               |               |

|     |             |                                   |                         |      |        |            |            |
|-----|-------------|-----------------------------------|-------------------------|------|--------|------------|------------|
| ⑥指標 | 項目名         | 計算方法                              | 単位                      | H 18 | H 19   | H20見込み     | 将来目標       |
|     | 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                       |      | 30,444 |            |            |
|     | 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件数 | 件                       |      | 55,090 |            |            |
|     | 相談件数        | 住民からの各種相談等の受付件数                   | 件                       |      | 2300   |            |            |
|     | 成果分析        | 住民満足度                             | 定期的なアンケート調査<br>* 成果指標変更 | 件    | 目標値    |            | (実施予定)     |
|     |             |                                   | %                       | 実績   |        | 実績値の拡大を図る1 | 実績値の縮小を図る2 |
|     |             |                                   |                         | 達成率  |        |            | 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                                                          | 見直しの必要性                                                          |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                 | <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                             |               | 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                                                                                                                         | 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"/> 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 | <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図る。                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                          |               |                                                                  |                                                                  |
| 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             | 新所沢出張所は、利便性が良く取扱件数も年々増加している。そこで、今後も窓口業務だけでなく、情報の交換、広報、広聴といった地域拠点施設として努めていく。                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                          |               |                                                                  |                                                                  |
| 評価日              | 平成20年5月16日                                                                                                                                                                                                                                      | 記入者職氏名                                                                                                                                   | 新所沢出張所長 山崎 六郎 |                                                                  |                                                                  |

|       |          |                                                                                                                                                                                                                  |                          |                          |                          |                          |                          |                                                    |
|-------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------|
| 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                    | <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  |
|       | 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"/> | <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 |
|       |          | 市長マニフェスト                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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   |
|       |          | 評価理由                                                                                                                                                                                                             | 評価日                      |                          |                          |                          |                          |                                                    |

|              |              |                      |  |       |  |
|--------------|--------------|----------------------|--|-------|--|
| 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        |              |                      |  |       |  |