

平成28年度 施策評価シート

(平成27年度実績)

1. 総合振興計画における位置づけ

施策体系	大綱	01 I スリムで効率的な協働のまちづくり				
	政策	04 4 市民の利便性を高めるまち				
	施策	07 7 市民が利用しやすい窓口サービスを進めます				
主管課	市民生活部	一次評価者	高橋 真由美	二次評価者	熊木 しづ子	
	市民課	一次評価日	平成28年05月23日	二次評価日	平成28年06月14日	
関連課	市民窓口課、経営戦略室及び全庁各課					

2. 施策の目標

目標	複雑・多様化する市民ニーズに、的確かつ迅速に対応するため、行政内部における横の連携を強化するなど、質の高い効率的な窓口サービスを提供します。
----	--

3. 施策の目標と達成状況

施策目標	指標	上段：目標/下段：実績					目標値	
		H25	H26	H27	H28	H29	(H29)	
活動	指標	マイナンバーカード（個人番号カード）普及の推進	0	0	25	25	25	25
	説明	マイナンバーカードの普及を推進し、今後の利用拡大を検討し、行政サービスの利便性の向上を図る。	0	0	9			
成果	指標	休日開庁の利用者数	10,000	10,500	13,200	15,000	15,500	15,500
	説明	本庁市民課・支所市民窓口課・出張所の合計窓口利用者数だが、年々日曜日の利用者は増加しており、行政サービスの向上に貢献している。	10,373	13,478	14,172			
成果	指標	窓口利用者の満足度調査	85	90	91	91.6	92	92
	説明	やさしく・ていねいで思いやりのある窓口対応に努め、市民ニーズに即した利便性の高い窓口サービスを目指して1か月間の「窓口サービスアンケート」を行う。	89	89.2	89.5			
指標	指標							
	説明							
指標	指標							
	説明							

4. 施策への投入コスト

(単位：千円)

	支出 [B]		収入 [A]					一般財源
	事務事業費	人件費	使用料・手数料	国庫支出金	県支出金	その他	地方債	[B]-[A]
平成27年度実績	136,329	174,664	37,087	34,035	6,512	10,556	0	222,803
平成28年度予算	116,268	177,643	38,059	10,228	3,431	6,405	0	235,788

5. 施策の現状、課題（住民ニーズ、環境変化等）

平成27年度当初の課題等	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバー制度の通知カード、マイナンバーカードの円滑な交付 本庁・支所・出張所の窓口利用者の増加による窓口サービスの改善 サービスセンター建物の劣化
課題等解決のために取り組んだこと	<ul style="list-style-type: none"> 臨時的任用職員を配置して、通知カード及びマイナンバーカード交付に本庁・支所ともに対応している。 本庁・出張所は窓口業務委託の委託先と混雑時でも効率的に業務を遂行できるよう改善について協議し、支所では、臨時的任用職員の知識向上を図った。 サービスセンターは、複合施設であるココネ上福岡の一端であるため、管理組合とともに長期修繕計画を作成した。
未解決の課題等	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカード普及の促進及び今後の利用の拡大について検討が必要になる。 出張所については、日曜開庁の利用者増加により、職員の増員、体制の強化が課題となっている。 サービスセンターについて、建築年数が10年を越えたことに伴い、施設設備修繕の増加が予想される。

6. 施策を構成する事務事業 (主な事務事業に着色してあります。)

(単位：千円)

No	事務事業名	担当部課	平成27年度完了	平成28年度新規	事務事業評価の結果			今後の方向性	施策貢献度
					H27実績	H28予算			
					事務事業費 人件費	事務事業費 人件費	事務事業費 人件費		
1	戸籍事務	201000 市民生活部 市民課			13,429	13,542	継続	普通	
					45,457	45,457			
2	市民窓口事務(出張所)	201000 市民生活部 市民課			25,382	24,111	継続	高い	
					16,329	18,433			
3	サービスセンターホール運営事業	201000 市民生活部 市民課			1,276	1,451	継続	普通	
					3,327	3,327			
4	サービスセンター管理運営事業	201000 市民生活部 市民課			26,480	29,325	継続	普通	
					4,168	4,168			
5	市民窓口事務(本庁)	201000 市民生活部 市民課			67,843	46,125	継続	高い	
					49,914	50,214			
6	市民窓口事務(支所)	204500 市民生活部 市民窓口課			1,919	1,714	継続	高い	
					55,469	56,044			

7. 評価（一次評価）

項目	評価	左記に対する理由・解決策等
「3. 施策の目標と達成状況」における目標達成状況について	<input type="radio"/> A：達成 <input checked="" type="radio"/> B：ほぼ達成 <input type="radio"/> C：下回る <input type="radio"/> D：大幅に下回る	マイナンバー制度における通知カード、マイナンバーカードの交付は大きなトラブルも無く、円滑に行われている。出張所も委託業者のスタッフの入れ替わりも収まり、窓口業務の混乱も落ち着いて順調に遂行されている。
「6. 施策を構成する事務事業の評価」における事業執行状況について	<input type="radio"/> A：適切 <input checked="" type="radio"/> B：ほぼ適切 <input type="radio"/> C：あまり適切でない <input type="radio"/> D：適切でない	出張所の日曜開庁に比べ、本庁・支所は月1回の開庁であるため周知されず、利用者は伸び悩みの傾向にあり、今後の課題である。また、マイナンバーカードの交付のみ土曜日に行っているが、今後はカード交付の減少に伴い開庁日を減らす方向で検討している。
施策に対する総合評価	<input type="radio"/> A：順調 <input checked="" type="radio"/> B：ほぼ順調 <input type="radio"/> C：あまり順調でない <input type="radio"/> D：順調でない	窓口業務委託に関しては、委託から3年が経過し、スタッフのスキルも上がってきており、順調に業務が行われている。しかし出張所については、業務範囲が広く、委託業者には対応できない事項が多いため委託範囲の見直しを行った。



項目	評価	左記に対する理由
施策の方向性	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> 継続 <input type="radio"/> 縮小	窓口業務に関しては利用者からの様々な要望を考慮し、休日開庁などさらにサービスを充実させていく必要がある。また、マイナンバーカードの利用サービスの拡大について検討していく必要がある。

8. 評価（二次評価）

項目	評価	左記に対する理由
施策の方向性	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> 継続 <input type="radio"/> 縮小	総合的な行政窓口の最前線として、3つの市民窓口（本庁、出張所、大井総合支所）が連携して行政サービスの向上を図る必要がある。そのためには迅速で適切な業務執行を担う人員体制が重要になる。業務委託の効率性の検証やマイナンバー通知カードの適性管理、普及推進を図る必要がある。

9. 外部評価

評価結果	未設定
コメント	

平成28年度 事務事業評価シート

(平成27年度 実績)

3か年計画主要事業 (全体 一部 対象外)

評価対象外 ()

1. 事務事業の概要

事務事業名	市民窓口事務 (出張所)		
施策体系	大綱	01 I スリムで効率的な協働のまちづくり	
	政策	04 4 市民の利便性を高めるまち	
	施策	07 7 市民が利用しやすい窓口サービスを進めます	
予算費目	一般 020108-010000 総務費 総務管理費 支所・出張所費		
担当部課	市民生活部 市民課		作成責任者 村上 由美子
			作成日 平成28年05月01日
根拠法令・条例 個別計画等	ふじみ野市支所及び出張所設置条例 ふじみ野市行政組織規則		
事務事業期間	平成18年度 ~		
事務事業の目的	事務事業の概要		市長公約 <input type="checkbox"/>
	本庁、大井総合支所以外に証明発行や納税ができる場所を増やし、市民の利便性を図る。		組織マニフェスト <input type="checkbox"/>
	各種証明書の発行、転出・入受付、収税・保険料・上下水道料等の収納、交通災害共済申込、循環バス特別乗車証申込、母子手帳発行、県証紙の売りさばきなど15課にまたがる窓口事務及びパスポートの申請・交付を行っている。また、毎週日曜開庁も実施している。		前年の評価結果
			継続
事務事業の経緯	平成18年5月、上福岡駅西口再開発事業に伴い、上福岡駅前出張所がココネ上福岡内公共施設棟に移転し、取扱業務を拡大して開設した。その後平成24年10月から旅券事務を埼玉県から権限移譲したため、毎週日曜日の開庁を行っており、利用者は年々増加している。		

2. 事務事業費・人件費

【収入】		千円	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 予算
使用料・手数料			5,732	6,040	5,851
国庫支出金			0	0	0
県支出金			3,329	6,406	3,348
その他 (雑入)			11	11	29
地方債			0	0	0
収入合計 [A]			9,072	12,457	9,228
【支出】		千円	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 予算
人件費	正規職員	従事人数 (人)	1.6	1.5	1.5
		人件費	13,746	12,627	12,627
	再任用職員	従事人数 (人)	0	0	0
		人件費	0	0	0
	臨時・嘱託職員	従事人数 (人)	2	2	3
	人件費	3,698	3,702	5,806	
人件費計			17,444	16,329	18,433
人件費を除いた事務事業費			23,000	25,382	24,111
支出合計 [B]			40,444	41,711	42,544
【収支】		千円	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 予算
一般財源ベース [B-A]			31,372	29,254	33,316
市民1人あたりが負担しているコスト (円)			281.8	259.5	294.1
平成27年度 事務事業費内訳 (円)					

○平成27年度決算額 (予算現額-執行済額=執行残額)

04共済費 (社会保険料) 53,000円-31,171円=21,829円

07賃金 (臨時的任用職員賃金) 3,911,000円-3,702,140円=208,860円

09旅費 (旅費) 5,000円-2,292円=2,708円

11需用費 (消耗品費) 208,000円-207,028円=972円
(燃料費) 31,000円-23,037円=7,963円

12役務費 (通信運搬費) 305,000円-297,268円=7,732円

13委託料 (業務委託料) 24,123,000円-24,115,320円=7,680円

14使用料及び賃借料 (使用料) 566,000円-565,813円=187円
(賃借料) 144,000円-143,640円=360円

計29,346,000円-29,087,709円=258,291円

3. 事務事業の目標と実績

対 象	全市民			
	単 位	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 見込
	人	111,339	112,730	113,282
成果指標 1	指 標 名	窓口取扱件数		
	説 明	平成27年度の件数に前年度実績伸び率4%を見込んだもの		
	単 位	件 / 年度		
	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
	目 標 値	42,000	49,800	49,100
	実 績 値	45,262	47,168	
成果指標 2	指 標 名	休日開庁の利用者数		
	説 明	休日開庁を行い、窓口サービスの利便性を図る。(平成25年度から毎週日曜日開庁)		
	単 位	人 / 年度		
	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
	目 標 値	8,800	11,000	12,700
	実 績 値	12,042	12,363	
成果指標 3	指 標 名	窓口利用者の満足度調査		
	説 明	利便性の高い窓口サービスを目指し、1ヶ月間の「窓口サービスアンケート」を行う。		
	単 位	%		
	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
	目 標 値	90	91	92
	実 績 値	90.5	90.2	
実 施 形 態	<input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 補助・負担 <input type="checkbox"/> その他 ()			
比 較 参 考 値				

4. 事務事業の課題（住民ニーズ、環境変化等）と取り組み

平成27年度当初の課題等	日曜日は職員1人、臨時的任用職員1.5人及び窓口業務委託業者5～6人の体制で行っているが、利用者が平日の2倍越になり、さらに出張所では扱えない業務についての問合せも多く、窓口が混乱してしまうことがある。
課題等解決のために取り組んだこと	平成28年度から、日曜日は職員2名、臨時的任用職員3名の体制にし、窓口の混乱を解消させ、危機管理にも対応するよう見直しを検討した。また、委託業者については、人員体制の整備及び社員教育の強化を行い、窓口の迅速な処理について改善を図った。 また、本庁各課とも連携をとり、問合せがありそうな業務については、事前に打合せを行うこととした。
未解決の課題等	利用者は年々増えており、窓口の混乱を避けるため、業務に精通した職員の育成など、人員の体制の見直しが求められている。

5. 評価

本 年 度 の 事 務 事 業 評 価		
評価の観点	評 価	観 点 の 概 要
実施の必要性	市民ニーズに合致	利用者も増えており、扱う業務も増えており、必要性を評価する。
事務事業の水準	国基準をやや上回る	日曜開庁や旅券事務を行っており、他市の水準を上回っていることを評価する。
執行方法の効率性	普通	窓口業務委託により効率性を評価する。



	評 価	理 由
今後の方向性	継続	窓口アンケートからも、旅券事務や日曜開庁など、広く市民に周知され、評価を得ている。今後は、さらに市民が利用しやすいような窓口を目指し、本庁、支所、出張所の役割分担や、民間事業者の有効活用など、市民窓口業務の体制構築を再考していく。

6. プレゼンテーションシート（平成27年度 事務事業の実施内容）

事務事業名	市民窓口事務（出張所）
-------	-------------

《業務内容》

各種証明発行、住民異動届受付、印鑑登録、市税・保険料・上下水道料の収納、納付書再発行、口座振替依頼書受付、国民年金受付、親子健康手帳交付、予防接種手帳交付、児童・生徒の転出入の届出、交通災害共済加入申込受付、市内循環バス特別乗車証交付申請受付、国民健康保険・後期高齢者医療保険者証再交付申請受付・葬祭費・療育費申請受付・宿泊補助・健康診査・人間ドッグ受診券再交付等各種申請受付、子ども医療・児童手当得喪、各種医療費支給申請受付、ごみネット・収集予定表配布、ふじみんグッズ販売、埼玉県証紙売りさばき、パスポート申請・交付、住民基本台帳カード発行（12月まで）。10月より、マイナンバーカード継続利用、通知カード裏書申請等

【業務取扱件数】	証明発行	26,485件
	住民異動	2,004件
	印鑑登録	981件
	本人通知制度登録受付	20件
	住基カード受付	3件
	通知カード受付	434件
	年金受付	230件
	収税等	3,570件
	親子手帳交付	292件
	交通災害共済申込	106件
	埼玉県証紙売りさばき	2,683件
	旅券申請・交付	6,253件
	その他事項	4,107件

【実施体制】	職員 所長1名 副所長1名 職員1名 計3名
	臨時的任用職員 常時2名
	委託業者 常時6～8名

【市民窓口事務（出張所）】

主張所では、平成24年10月に埼玉県から旅券事務が移譲されたことで、日曜日を開庁し、旅券事務以外にもその他市民窓口業務を実施している。すでに市民の中でも毎週日曜日に開庁していることが周知されてきたため、利用者も増えており、取扱業務も市民のニーズや利便性を考慮し増えている。窓口業務は委託しているが、業務の内容が多岐にわたり、関係課との連携や調整が必要な業務も多く、全てを網羅できる民間事業者は少なく、また業務に従事できるようなスタッフが少なく、窓口業務に支障をきたすような状況が見られる。今後は、このような状況を踏まえ、市民窓口業務を、民間事業者の活用を含め、本庁、支所などとの役割分担を検討し、より市民が利用しやすい市民窓口業務の実施ができるような体制作りが必要と思われる。

平成28年度 事務事業評価シート

(平成27年度 実績)

3か年計画主要事業 (全体 一部 対象外)

評価対象外 ()

1. 事務事業の概要

事務事業名	市民窓口事務 (本庁)		
施策体系	大綱	01 I スリムで効率的な協働のまちづくり	
	政策	04 4 市民の利便性を高めるまち	
	施策	07 7 市民が利用しやすい窓口サービスを進めます	
予算費目	一般 020301-020000 総務費 戸籍住民基本台帳費 戸籍住民基本台帳費		
担当部課	市民生活部 市民課	作成責任者	高橋 真由美
		作成日	平成28年05月02日
根拠法令・条例 個別計画等	住民基本台帳法・ふじみ野市印鑑条例・出入国管理法		
事務事業期間			
事務事業の目的	○住民基本台帳法等に基づく住民の居住関係を登録・公証する。	事務事業の概要	
		○住民基本台帳法に基づく住民登録の記録及び管理、証明書の交付事務	
		市長公約	<input type="checkbox"/>
		組織マニフェスト	<input type="checkbox"/>
		前年の評価結果	
		継続	
事務事業の経緯	昭和42年に施行された住民基本台帳法に基づき、住民に関する記録を正確に全国で統一的行うことで、住民の利便に寄与するとともに、国及び地方公共団体の事務に資するものである。		

2. 事務事業費・人件費

【収入】		千円	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 予算
使用料・手数料			9,931	9,345	10,062
国庫支出金			524	34,035	10,228
県支出金			18	4	0
その他 ()			0	0	32
地方債			0	0	0
収入合計 [A]			10,473	43,384	20,322
【支出】		千円	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 予算
人件費	正規職員	従事人数 (人)	5.4	5.5	4.8
		人件費	46,391	46,299	40,406
	再任用職員	従事人数 (人)	0	0	1
		人件費	0	0	3,286
	臨時・嘱託職員	従事人数 (人)	0	8	8
		人件費	0	3,615	6,522
人件費計			46,391	49,914	50,214
人件費を除いた事務事業費			35,516	67,843	46,125
支出合計 [B]			81,907	117,757	96,339
【収支】		千円	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 予算
一般財源ベース [B-A]			71,434	74,373	76,017
市民1人あたりが負担しているコスト (円)			641.6	659.7	671
平成27年度 事務事業費内訳 (円)					

平成27年度決算額

- 04 共済費 (社会保険料) 123,000円-122,859円=141円
- 07 賃金 (臨時的任用職員) 3,894,000円-3,614,863円=279,137円
- 09 旅費 (普通旅費) 7,000円-5,056円=1,944円
- 11 需用費 (事務用消耗品) 13,000円-12,757円=243円
- 11 需用費 (事業用消耗品) 506,000円-505,514円=486円
- 11 需用費 (印刷製本費) 637,000円-509,652円=127,348円
- 11 需用費 (機器等修繕) 8,000円-0円=8,000円
- 12 役務費 (通信運搬費) 1,481,000円-1,180,689円=300,311円
- 13 委託料 (窓口業務委託料) 33,778,000円-33,777,972円=28円
- 14 使用料及び賃借料 (機器等使用料) 229,000円-207,935円=21,065円
- 14 使用料及び賃借料 (機器等借上料) 266,000円-265,680円=320円
- 18 備品購入費 (庁用器具費) 562,000円-560,628円=1,372円
- 19 負担金補助及び交付金 (カード関連事務費補助金) 56,304,000円-30,817,000円=25,487,000円

3. 事務事業の目標と実績

対 象	全市民			
	単 位	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 見込
	人	111,339	112,730	113,282
活動指標 1	指 標 名	マイナンバーカード（個人番号カード）普及の推進		
	説 明	マイナンバーカードの普及を推進し、今後の利用拡大と行政サービスの利便性の向上を図る。		
	単 位	%		
	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
	目 標 値 実 績 値	0 0	25 9	25
成果指標 1	指 標 名	休日開庁の利用者数		
	説 明	休日開庁を行い、窓口サービスの向上を図る。（25年度から出張所の毎日曜日開庁を含む。）		
	単 位	人/年		
	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
	目 標 値 実 績 値	600 718	1,500 1,292	2,000
成果指標 2	指 標 名	窓口利用者の満足度調査		
	説 明	利便性の高い窓口サービスを目指し、1か月間の「窓口サービスアンケート」を行う。		
	単 位	%		
	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
	目 標 値 実 績 値	90 88.4	90 87.3	91
実 施 形 態	<input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 補助・負担 <input type="checkbox"/> その他（ ）			
比 較 参 考 値				

4. 事務事業の課題（住民ニーズ、環境変化等）と取り組み

平成27年度当初の課題等	平成25年度から導入した窓口業務の民間委託も3年目を迎え、順調に運営されているが、平成27年度で3年間の契約が終わるため、平成28年度からの方向性を検討する。
課題等解決のために取り組んだこと	3年間の民間委託についてその利点や反省点を洗い出して検証し、平成28年度からの窓口業務委託の体制について検討した。
未解決の課題等	窓口業務委託を行うにあたっては、住基システム等の適正な管理が必要となっているため、精通した職員の育成が求められている。

5. 評価

本年度の事務事業評価		
評価の観点	評 価	観 点 の 概 要
実施の必要性	市民ニーズに合致	住民基本台帳法に基づき、住民の居住関係の公証や選挙人名簿の登録、その他住民に関する記録の適正な管理を行っており、必要性を評価する。
事務事業の水準	国基準と同等	法律や条例に基づき扱っており、適正な事務処理を行っている。
執行方法の効率性	普通	窓口業務の一部を民間委託しており、効率性については評価する。



今後の方向性	評 価	理 由
	継続	窓口業務の民間委託の継続は待ち時間の長さや業務の理解度の低さなど課題はあるが、窓口サービスアンケートでは概ね好評であり、引き続き現体制を維持することが必要と思われる。

6. プレゼンテーションシート（平成27年度 事務事業の実施内容）

事務事業名	市民窓口事務（本庁）
-------	------------

◆平成27年度窓口取扱件数	
住民異動	
転入	2,894件
転居	839件
転出	1,975件
その他	1,085件
合計	6,793件
印鑑登録・廃止手続	
登録	2,090件
廃止	10件
合計	2,100件
証明発行等	
閲覧	5,925件
住民票申請	33,803件
戸籍附票	3,590件
印鑑証明	13,502件
運行許可	217件
住基カード	204件
身分証明	422件
戸籍諸証明	94件
受理証明	295件
戸籍記載事項証明	53件
戸籍謄・抄本	8,898件
除籍・改製原戸籍	4,626件
受理証明	2件
合計	71,631件
◆通知カード・個人番号カード	
通知カード・個人番号カード再交付申請	56件
個人番号カード交付	3,351件
◆来庁者数 42,854人	
1日平均	167.5人
<p>平成25年度から経費の削減や事務の効率化を図るため、窓口業務の一部を民間業務委託を行っており、主に窓口事務の中心を占める住民異動届の受付・処理、証明発行、印鑑登録など15項目に及び、1日平均170人近くの来庁者に対応している。</p> <p>内閣府公共サービス改革推進室が示した「公共サービス改革方針」では、民間事業者が業務を実施する場合は、市町村職員が常駐し、不測の事態等に際しては当該職員が臨機応変に対応できるような体制を執ること、また、法律に基づく市町村の判断行為、原簿（住民基本台帳、戸籍簿、学齢簿等）の管理は市町村職員が自ら実施すべき業務としている。このことから、民間業者に委託している業務についてはすべての申請、届出等は職員が受理・不受理、交付・不交付の決定を行っている。</p> <p>民間委託を行って3年目の契約最後の年となり、平成28年度からは新たに業者の選定を行うことになっている。民間業者も職務に精通し、職員との連携もスムーズになっているが、さらによりよい窓口業務を目指して、この3年間の成果や反省点を生かした業者選定を行っていく。</p>	

平成28年度 事務事業評価シート

(平成27年度 実績)

3か年計画主要事業 (全体 一部 対象外)

評価対象外 ()

1. 事務事業の概要

事務事業名	市民窓口事務 (支所)		
施策体系	大綱	01 I スリムで効率的な協働のまちづくり	
	政策	04 4 市民の利便性を高めるまち	
	施策	07 7 市民が利用しやすい窓口サービスを進めます	
予算費目	一般 020301-040000 総務費 戸籍住民基本台帳費 戸籍住民基本台帳費		
担当部課	市民生活部 市民窓口課	作成責任者	中村 豊
		作成日	平成28年05月09日
根拠法令・条例 個別計画等	○住民基本台帳法 ○外国人登録法 ○戸籍法 ○地方税法 ○ふじみ野市手数料条例等		
事務事業期間			
事務事業の目的		事務事業の概要	
本庁に出向かなくても届出、証明書の交付、申請、相談等のサービスが総合的に受けられる。		①住民基本台帳事務 ②戸籍事務 ③税証明等税務事務	
		市長公約	<input type="checkbox"/>
		組織マニフェスト	<input type="checkbox"/>
		前年の評価結果	
		継続	
事務事業の経緯	開始日不明 平成17年10月～合併と同時に①及び②を実施。 平成20年4月～組織改正に伴い③と犬の登録事務が追加。 平成22年4月～組織改正に伴い、市民窓口課になる。事務内容に変更なし。 平成24年4月～事務分掌変更に伴い、犬の登録事務が総務係へ変更になる。 平成24年10月～固定資産税証明書 (一部) 発行開始。		

2. 事務事業費・人件費

【収入】		千円	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 予算
使用料・手数料			9,995	10,126	10,025
国庫支出金			0	0	0
県支出金			0	0	0
その他 ()			30	30	40
地方債			0	0	0
収入合計 [A]			10,025	10,156	10,065
【支出】		千円	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 予算
人件費	正規職員	従事人数 (人)	5.3	5.3	5.3
		人件費	45,532	44,615	44,615
	再任用職員	従事人数 (人)	0	1	1
		人件費	0	3,286	3,286
	臨時・嘱託職員	従事人数 (人)	4.28	5.37	5.8
	人件費	5,906	7,568	8,143	
人件費計			51,438	55,469	56,044
人件費を除いた事務事業費			1,848	1,919	1,714
支出合計 [B]			53,286	57,388	57,758
【収支】		千円	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 予算
一般財源ベース [B-A]			43,261	47,232	47,693
市民1人あたりが負担しているコスト (円)			388.6	419	421

平成27年度決算額 (予算現額-執行済額=予算残額)

01報酬	720,000円-	576,000円=	144,000円
04共済費	108,000円-	103,450円=	4,550円
07賃金	7,981,000円-	7,464,459円=	516,541円
09旅費	5,000円-	2,018円=	2,982円
11需用費			
(消耗品費)	725,000円-	592,740円=	132,260円
(修繕費)	20,000円-	0円=	20,000円
12役務費			
(通信運搬費)	235,000円-	174,028円=	60,972円
14使用料及び賃借料	88,000円-	85,896円=	2,104円
合計	9,882,000円-	8,998,591円=	883,409円

3. 事務事業の目標と実績

対 象		全市民			
		単 位	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 見込
		人	111,339	112,730	113,282
活動指標 1	指 標 名	休日開庁の利用者数			
	説 明	月1回、月末の日曜日に窓口の休日開庁を行い、市民サービスの向上を図る。			
	単 位	人/年度			
	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	目 標 値	600	700	800	
	実 績 値	388	517		
成果指標 1	指 標 名	窓口利用者の満足度調査			
	説 明	利便性の高い窓口サービスを目指して、1カ月間、窓口サービスアンケートを実施する。調査結果を、窓口環境の改善と業務のスキルアップに活かす。			
	単 位	%			
	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	目 標 値	90	92	92	
	実 績 値	90.6	91		
	指 標 名				
	説 明				
	単 位				
	年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	目 標 値				
	実 績 値				
実 施 形 態	<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 補助・負担 <input type="checkbox"/> その他 ()				
比 較 参 考 値					

4. 事務事業の課題（住民ニーズ、環境変化等）と取り組み

平成27年度当初の課題等	現体制を維持しつつ、個人番号制度に向けて準備を進める。
課題等解決のために取り組んだこと	個人番号カード（マイナンバーカード）の交付体制の構築。カード交付における、プライバシーを配慮した課内レイアウトの変更。
未解決の課題等	市民サービス向上のため、各種申請書の記載等を案内する窓口案内係の通年配置の実現。

5. 評価

本 年 度 の 事 務 事 業 評 価		
評価の観点	評 価	観 点 の 概 要
実施の必要性	市民ニーズに合致	本庁に出向かなくても行政サービスが受けられる。地域住民サービスの向上のため。
事務事業の水準	国基準と同等	周辺市町の出張所以上の機能を有している。
執行方法の効率性	普通	市民サービスの点では、窓口一箇所で高効率に思えるが、多数の各所管課事業に対応しなければならず、事務処理面では繁雑。



	評 価	理 由
今後の方向性	継続	事務負担の多い個人番号制度に対応できるよう、環境作りを進める。

6. プレゼンテーションシート（平成27年度 事務事業の実施内容）

事務事業名	市民窓口事務（支所）
-------	------------

大井総合支所における証明書取扱い数の増加に伴い、全体的に増加傾向にある。

☆住民票等交付件数

平成23年度 17,133枚
 平成24年度 15,769枚
 平成25年度 18,653枚
 平成26年度 17,761枚
 平成27年度 17,560枚

☆印鑑登録証明書交付件数

平成23年度 13,941枚
 平成24年度 13,490枚
 平成25年度 13,457枚
 平成26年度 13,031枚
 平成27年度 12,593枚

☆戸籍等交付件数

平成23年度 4,685枚
 平成24年度 4,267枚
 平成25年度 3,964枚
 平成26年度 4,041枚
 平成27年度 4,356枚

☆税証明書交付件数

平成23年度 6,309枚
 平成24年度 5,694枚
 平成25年度 6,935枚
 平成26年度 8,702枚
 平成27年度 8,336枚

☆住基カード交付枚数

平成23年度 221枚
 平成24年度 184枚
 平成25年度 197枚
 平成26年度 213枚
 平成27年度 90枚
 （平成27年12月にて交付終了）

【窓口サービス等アンケートについて】

（実施期間）平成27年12月 1日～28日
 （回収数）179通 満足度 91.0%

参考

（実施期間）平成27年 1月13日～30日
 （回収数）210通 満足度 90.6%

○引き続き係内の情報共有の向上に努める。窓口臨時職員からの意見・情報を積極的に取り入れ、窓口サービスの向上を図る。
 なお、個人番号カードの交付は本庁のみで対応する自治体が多く、今後の課題。

