

平成30年度 事務事業マネジメントシート

事業名	おおたかの森出張所維持管理事業			会計	款	項	目	大	小
				01	02	01	07	05	02
政策	06	公・民パートナーシップによる構想実現と効率的、効果的行政運営（行政の充実）		主管課	市民課				
施策	6-2	健全で効率的な行財政運営		主管課長	鈴木 宏美				

I 事務事業の目的・内容

事業目的	対象	おおたかの森出張所を利用する市民	意図	地域住民の身近な窓口施設として、市民の利便性及びサービスの維持・向上を図る。
事業内容	①おおたかの森出張所の維持管理。②住民異動届、戸籍届出書の受理、各種諸証明の発行及び税収納。③国民健康保険、国民年金、福祉関係等、行政全般にわたる各種申請等の受付及び取次ぎ。④共同発行。（柏市・我孫子市・流山市）⑤パスポート（旅券）の発行。			
事業開始から現在までの状況変化	平成19年平日開設時間の延長、土曜日の開所、税等収納の機能を拡充しおおたかの森SC内に開設。平成22年度公金入金機の設置・共同発行開始。窓口受付番号交付機設置。平成26年度図書予約サービスの開始及び期日前投票所を開設。平成29年2月SC内で移転、3月からパスポート窓口を開設。平成30年10月窓口業務委託準備のため人材派遣開始。平成31年3月おおたかの森ホールに移転、「おおたかの森市民窓口センター」に名称を変更。			

II 事務事業の実績・現状及び成果を表す指標の動きとコストの状況

指標	名称	平成28年度	平成29年度	平成30年度	単位	目標方向	算定式（成果指標の場合）	
		①	住民票・戸籍謄抄本・印鑑登録証明書等発行件数	59,990	65,569	64,687	件	→→
②	住民票・戸籍謄抄本・印鑑登録証明書等発行件数	31.31	33.04	30.30	%	→→	おおたかの森/市全体発行件数	
③	税等収納額	378,637,997	373,706,912	387,021,921	円	↗↗	手数料除く	
④	共同発行件数	661	891	816	件	→→		
⑤	パスポート申請受付件数	966	10,411	10,958	件	→→		
⑥								
指標で表すことができない定性的な成果							目的に対する現状（客観的事実・データに基づく現在の状況や取組状況） ・利用者のニーズにあったサービスを提供するには機能を充実していく必要がある。 ・平日延長時及び土曜日において、問い合わせ等に関する連絡体制並びに応援体制の強化が必要である。 ・窓口業務委託の円滑な運営が求められる。	
事務事業のコスト		平成28年度	平成29年度	平成30年度				
事務事業の総コスト(a=b+c)		69,018,091	194,548,371	211,025,502				
事業費(b)(円)		46,171,691	173,756,511	187,010,362				
うち一般財源		40,175,825	59,869,756	67,301,991				
職員給与と費(c)(円)		22,846,400	20,791,860	24,015,140				
人役・職員(人)		2.01	2.23	2.69				
人役・再任用(人)		1.25	1.33	1.46				
人役・臨職(人)		2.70						
人役・嘱託(人)		0.60	1.10	1.10				
初期投資コスト(円)（建設又は取得年度のみ記入）								
想定耐用年数（年）（建設又は取得年度のみ記入）								

III 事務事業の評価、今後の方向性及び業務改善 <※主管課長記入>

(1) 事務事業についての評価及び今後の方向性

個別評価	必要性	今後の必要性	A 必要性が高まると考えられる	有効性	目標達成度	A 達成できた
		市関与の必要性	A 市が担うべき	効率性	対象者の適切性	A 対象者は適切である
					コストの削減	A 削減の余地はない
総合評価	I 拡 充 （事業を拡大して継続すべき）					

(2) 事務事業の業務改善について

①H30当初の改善計画(Plan)	サービスの向上と業務の効率化を図るため、窓口業務の委託に向け準備を進めるとともに、市民窓口センターへの移行を円滑に行う。	③取組における課題(Check)	窓口業務の委託への移行を円滑に行い、サービスの向上を図る。
②H30に実施した取組(Do)	窓口業務の委託に向け事業者を選定、11月から人材派遣により業務委託移行への準備を行った。3月4日おおたかの森ホールへの移転完了。	④課題に対する今後(H31～)の改善計画(Action)	窓口業務委託がサービスの向上に寄与するものとなるよう問題点を改善する。