

平成29年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報					
事務事業名		保健センター収納・諸証明発行事務		担当課	保健センター
総合計画	政策	信頼に応える行政運営		計画期間	平成20年度～
	施策	適正な行財政運営の推進		種別	法定＋任意
	基本事業	窓口サービスの向上		市民協働	
予算科目コード		- - 単独	根拠法令・条例等		

なぜ、この事業を実施しているか？ 何をどうするための事業か？	
背景（なぜ始めたのか）	内容（何の業務活動をどのような手法で行うか）
平成2年の本庁舎移転に伴い、周辺住民へのサービスを維持すべく、旧庁舎施設内で窓口業務を実施する。その後、平成4年に保健センターの一部に仲町行政サービスセンターとして開設。平成20年度より所属が保健センターとなった。	市民の身近なところで窓口サービスを提供することで、市民の利便性の向上を図り、親切的窓口対応の推進に貢献している。
目的及び期待する効果（誰（何）をどうしたいのか）	
本庁舎から遠距離の市民が、身近なところで容易に各種証明書の取得や納税等が出来るようにする。	
（参考）基本事業の目指す姿	
窓口で快適に相談や行政手続きが行えるようにする。	

事業の課題認識、改善の視点（次年度にどう取り組むか）	
目的達成のための課題（問題点、現状分析、課題設定）	具体的内容とスケジュール
戸籍・住民票・税証明等の交付及び税金・上下水道の料金等の収納業務を行い、本庁舎に出向かなくても身近なところで用件を済ませることができ、市民サービスに貢献ができています。 諸証明部門では、周辺人口の増加等により発行件数が増加しているものの、収納部門では口座振替を推進しており、またコンビニエンスストアでの納付も普及し、今後の成果向上余地は少ない。	平成28年度　ホームページに「便利な窓口」としての機能や施設情報を掲載。
改善内容（課題解決に向けた解決策）	
市民に対し、「便利な窓口」としてホームページを利用した周知を図る。	
次年度のコストの方向性（→その理由）	
☐増加 ☒維持 ☐削減	

H28年度の評価（課題）を受けて、どのように取り組んだか（H29年度の振り返り）	
H28年度の評価（課題）	H29年度の実績（評価、課題への対応）
現状維持	市民の身近なところで、窓口サービスを提供することで、市民の利便性の向上を図ることを継続していく。

評価（指標の推移、今後の方向性）					
指標名	基準値（H26）	H28年度	H29年度	H30年度	目標値（H33）
市税等収納金額 その他，上下水道料金等を含む金額（千円）	121, 239. 00	125, 473. 00	104, 822. 00	104, 822. 00	124, 174. 00
諸証明発行件数（件）	4, 342. 00	4, 240. 00	4, 097. 00	4, 097. 00	42, 450. 00
成果の動向（→その理由）					
☐ 向上 ☒ 横ばい ☐ 低下	市民の身近なところで，窓口サービスを提供することで，市民の利便性の向上を図ることを継続していく。				
今後の事業の方向性（→その理由）					
☐ 拡大 ☐ 縮小 ☒ 維持 ☐ 改善・効率化 ☐ 統合 ☐ 廃止・終了	市民の身近なところで，窓口サービスを提供することで，市民の利便性の向上を図ることを継続していく。				

コストの推移						
項目		H27年度決算	H28年度決算	H29年度決算	H30年度予算	H31年度見込
事業費	計	0	0	0	0	0
	国・県支出金	0	0	0	0	0
	地方債	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	一般財源	0	0	0	0	0
正職員人工数（時間数）		0.00	2,692.00	2,169.00	0.00	0.00
正職員人件費		0	11,037	8,893	0	0
トータルコスト		0	11,037	8,893	0	0