

事務事業名	駅前サービスセンター運営事業	整理番号	54101-000
所管	市民課 駅前サービスセンター		

事務事業の位置付け

期間	平成9年度 ~ 平成 年度	根拠法令・要綱等	御殿場市役所駅前サービスセンター要綱
基本計画における位置付け	基本政策	5-4 行政改革の推進	関連政策
	政策	5-4-1 市民サービスの向上	

事務事業の内容

目的 (何のために)	御殿場駅周辺を利用する市民が、市役所本庁舎と同様な事務サービスを受けられるようにするため
対象 (誰・何を)	御殿場駅周辺を利用する市民
手段 (どのようなやり方で)	1つの窓口で市民に分かり易く親切な応対をし、市民の請求に基づいて、迅速かつ正確に証明書の発行、届出書の受付、税・使用料等の収納及び温泉会館利用無料券、はり・灸・マッサージ治療費助成券の発行等を行う。
成果 (どのような状態にしたいか)	御殿場駅前にサービスセンターを設置することで、市民が駅周辺を利用する際に、駅前で多くの事務サービスを受けられる。また、市役所本庁舎に集中する市民の混雑を緩和させようとする。
事務事業の背景・住民の意向	市民が、市役所本庁舎に行った際、複数の課の窓口に行き申請していた事務サービスを、1つの窓口で受けたいと要望し、これを実践。
見直し改善の経過	平成9年にサービスセンター開所。当初は証明書の発行のみであったが、段階的に届出書の受付、税・使用料等収納事務サービス及び温泉会館利用無料券、はり・灸・マッサージ治療費助成券の発行事務を実施するようにした。

事務事業の実績・投入コスト

年度	事務事業実績	投入コスト(千円)
平成16年度	証明書取扱件数 10,519件、(うち無料177件)、届出書受付件数 1,544件、税・使用料等収納事務取扱件数 1,999件、温泉会館利用無料券、はり・灸・マッサージ治療費助成券 2,396件、その他 77件	
平成17年度	証明書取扱件数 12,042件、(うち無料262件)、届出書受付件数 1,973件、税・使用料等収納事務取扱件数 2,636件、温泉会館利用無料券、はり・灸・マッサージ治療費助成券 2,690件、その他 200件	
平成18年度	証明書取扱件数 11,939件、(うち無料281件)、届出書受付件数 565件、税・使用料等収納事務取扱件数 2,882件、温泉会館利用無料券、はり・灸・マッサージ治療費助成券 2,352件、その他 180件	

評価指標

<p>駅前サービスセンター取扱い業務1件当たりにかかるコスト(円)</p>	<p>税・使用料等収納事務 1日当たりの収納件数(件)</p>	<p>駅前サービスセンター業務における市民課業務(証明書・届出書)の割合(%)</p>
---------------------------------------	---------------------------------	---

事務事業の評価

観点別・一次評価(担当部署の評価)	コメント		今後の方向性						
<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">観点別評価</td> <td>必要性</td> <td rowspan="3">市役所本庁舎に行かなくても、御殿場駅周辺を利用した際に、気軽に事務サービスを受けられると市民の評価は高い。また、取り扱う事務の種類も増加していることから、今後も同様のサービスを提供していくとともに、さらに新しい事務の拡大を図る。</td> <td rowspan="3">今後の方向性</td> </tr> <tr> <td>有効性</td> </tr> <tr> <td>効率性</td> </tr> </table>	観点別評価	必要性	市役所本庁舎に行かなくても、御殿場駅周辺を利用した際に、気軽に事務サービスを受けられると市民の評価は高い。また、取り扱う事務の種類も増加していることから、今後も同様のサービスを提供していくとともに、さらに新しい事務の拡大を図る。	今後の方向性	有効性	効率性	B		継続
観点別評価		必要性			市役所本庁舎に行かなくても、御殿場駅周辺を利用した際に、気軽に事務サービスを受けられると市民の評価は高い。また、取り扱う事務の種類も増加していることから、今後も同様のサービスを提供していくとともに、さらに新しい事務の拡大を図る。	今後の方向性			
		有効性							
	効率性								
二次評価(行政評価委員会の評価)	コメント	今後の方向性							
二次評価	B		「現状維持」であり、「新たな事務の拡大を図る」必要はないと考える。	継続					

改革プラン

平成19年度からの対応	常に2人の職員が在席し、駅前サービスセンターを利用する市民に対し、迅速にサービスを提供できる体制を継続する。
平成20年度以降の対応	平成19年度からの対応を継続していく。
改革により予想される成果	市民が、御殿場駅前で、多くの事務サービスを気軽に短時間で受けられる。また、市は、市民の待ち時間をより少なくして、きめ細かな事務サービスを、窓口で迅速に提供することができる。