

3 市民部

事業	301	事業名	平成 14 年度市税の調定と収入状況の把握	重点管理
----	-----	-----	-----------------------	------

事業コード)	302101		(部課コード)	302	
価対象事業名	平成14年度市税の調定と収入状況の把握		部課係名	市民部 市民税課 (局・室)	
本計画の掲載	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	229ページ掲載	記入者名	大堀 和彦 内2356	
画体系	第 8 部第 2 ・ 2 -(4)-	8200245	歳入科目	一般会計 款: 1 市税 項:	
画事業名	財政の健全性の維持		(款・項・目・事項)	目: 事項:	
体系	第 部第 ・ -()-		補助区分	<input type="checkbox"/> 国補助 <input type="checkbox"/> 都補助 <input checked="" type="checkbox"/> 市単独	
事業名			関連計画		
体系	第 部第 ・ -()-		関係法規	地方税法、同施行令、同施行規則 三鷹市市税条例、同施行規則	
事業名					

業の目的< 対象(何を、誰を対象に) 意図(対象をどういう状態にしたいのか)>

(対象)
市税の調定と収入状況
(意図)

市歳入の根幹をなす市税の調定と収入状況の的確な把握をしていく。

業の概要・期間

単年度

複数年

(始期: 0年度

~ 終期: 0年度)

平成14年度調定額 34,295,199千円

平成14年度調定額(補正後) 調定額

34,641,055千円 (345,856千円増)

同 収入額 32,253,272千円

" 収入額

32,601,272千円 (348,000千円増)

(収入率 94.0%)

(収入率94.1%) (0.1%増)

当該事務に従事する実質職員数

67.0 人

年度の事業・業務量の説明

対予算達成率(調定): 決算調定額 / 調定計画 × 100 (以下「調定達成率」という。)
予算補正を行った場合は、補正後の調定計画を調定計画とする。

年度のまちづくり指標の説明

対予算達成率(収入): 決算収入額 / 予算現額 × 100 (以下「収入達成率」という。)
収入率: 決算収入額 / 決算調定額 × 100

今後「市民満足度」を評価するため、別途調査等を行う必要があるまちづくり指標

団体の先進的な取り組み成果・参考実績値

年度別明細	H12年度	H13年度	H14年度事前	H14年度達成
事業・業務量	調定達成率 101.1%	調定達成率 99.2%	調定達成率 100.0%	調定達成率 101.0%
まちづくり指標	収入達成率 101.1%	収入達成率 99.3%	収入達成率 100.0%	収入達成率 101.1%
行政指標	収入率 93.8%	収入率 94.0%	収入率 94.0%	収入率 94.2%
協働指標				
予算額(千円)	32,528,531	32,912,573	32,253,272	32,601,272
決算額(千円)	32,892,435	32,691,398		92,944,152
執行率(%)				

年間の実施スケジュール

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
当初計画		軽自動車税納税通知書発付(納期5月末) 個人市民税(普通徴収)納税通知書発付(納期は4回) 個人市民税(特別徴収)第1回納入通知書発付(以後毎月発付、納入期限は翌月10日) 固定資産税・都市計画税納税通知書発付(納期は4回) 特別土地保有税申告納付期限(5月・8月・2月) 市たばこ税は、原則として毎月末が申告納付期限 法人市民税・事業所税は原則として毎月末が申告納付期限(納税義務者により申告納付月は異なる) 特別整理期間(納税課): 7月、11・12月、2・3月、4・5月(出納整理期間)に実施										
結果		市税滞納発生防止臨戸訪問の実施(平成14年12月3日~12月16日) (特別チームは、市民部長をリーダーに市民部係長職以上の職員で構成。) その他については、当初計画のとおり実施。										

変更計画の説明

事業	301	事業名	平成 14 年度市税の調定と収入状況の把握	重点管理
----	-----	-----	-----------------------	------

		302101 (部課コード)	302
	平成14年度市税の調定と収入状況の把握	部課係名	市民部 市民税課 (局・室)
評	主管課事後評価		
	進捗状況評価 (計画どおり<計画以上進捗を含む>・ほぼ計画どおり・計画どおり進んでいない)		
	理由・ 収入計画に対し、3月補正後予算現額比342,880千円(調定達成率101.0%、収入達成率101.1%)、当初予算比690,880千円(調定達成率102.0%、収入達成率102.1%)の増となった(決算調定額34,972,880千円、決算収入額32,944,152千円)。		
	成果に対する評価 (大・中・小又はなし)		
	理由・ 調定達成率・収入達成率は、予算現額比、当初予算比ともに目標を超え、収入率も13年度決算・予算を上回った。		
	効率性・経済性に対する評価 (高・中・低)		
	理由・ 市税に占める徴収経費割合は26市平均2.00%に対し三鷹市の徴収経費割合は1.78%、職員1人当たりの税収額は26市平均430,196円に対し487,931円と平均より少ない経費で職員1人当たりの税収額は平均より多い結果を得た。(平成14年度課税状況調)。		
	総合評価 調定・収入ともに当初予算を上回りおおむね良好な結果となったが、経済性・効率性の維持とともに引き続き調定の確かな把握とともに景気低迷の影響の中で収入率向上努力を続けていく必要があると思われる。		
	事業事前審査会事後評価		
	進捗状況評価 (計画どおり<計画以上進捗を含む>・ほぼ計画どおり・計画どおり進んでいない)		
	理由・		
	成果に対する評価 (大・中・小又はなし)		
	理由・		
	効率性・経済性に対する評価 (高・中・低)		
	理由・		
	総合評価	平成15年度も引き続き調定の確かな把握を続けていくとともに、収納率向上に向けた具体的方針及び取り組み方を明示することが望ましい。また収納率向上に向けて、特別チームの対応などの取り組みも検討する必要がある。	

事業	302	事業名	窓口における市民の満足度調査(ニーズ把握)の実施	重点管理
----	-----	-----	--------------------------	------

(事業コード)	301102	(部課コード)	301
評価対象事業名	窓口における市民の満足度調査(ニーズ把握)の実施	部課係名	市民部 市民課 (局・室)
基本計画の掲載	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 229ページ掲載	記入者名	歡崎 喬 内2301
計画体系	第8部第2・2-(7)- 8200271	歳出科目	
計画事業名	窓口サービス等における市民満足度向上に向けた取り組み	(款・項・目・事項)	
計画体系	第8部第2・2-(7)- 8200272	補助区分	<input type="checkbox"/> 国補助 <input type="checkbox"/> 都補助 <input type="checkbox"/> 市単独
計画事業名	公聴・相談・苦情等を行政サービスの改善につなげる仕組みの構築	関連計画	三鷹市行財政システム改革実施方針
計画体系	第 部 第 ・ (-)-	関係法規	
計画事業名			
事業の目的< 対象(何を、誰を対象に) 意図(対象をどういう状態にしたいのか)>			
(対象) 市民課総合窓口を利用した市民			
(意図) 窓口サービス等における市民満足度向上に向けた取り組み			
事業の概要・期間 <input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 複数年(始期: 14年度 ~ 終期: 15年度)			
窓口対応の質を充実させ市民満足度の向上を図るため継続的にアンケート調査を行い、接遇について職場内意識の再度の啓発と高揚を図る			
当該事務に従事する実質職員数			41.0 人
今年度の事業・業務量の説明 年度中期に窓口における市民の満足度調査(ニーズ把握)のアンケートの実施			
今年度のまちづくり指標の説明 アンケート結果において市民満足度の向上を目指す			
今後、市民満足度を評価するため別途調査を行う必要があるまちづくり指標			
他団体の先進的な取り組み成果・参考実績値			

事業	302	事業名	窓口における市民の満足度調査（ニーズ把握）の実施	重点管理
----	-----	-----	--------------------------	------

(事業コード)	301102 (部課コード)				301
評価対象事業名	窓口における市民の満足度調査(ニーズ把握)の実施			部課係名	市民部 市民課 (局・室)
年度別明細	H12年度	H13年度	H14年度事前	H14年度達成	
事業・業務量	市民課総合窓口でアンケート調査の実施	市民課総合窓口でアンケート調査の実施	アンケート調査の実施	アンケート調査の実施	
まちづくり指標 行政指標 協働指標	職員の態度対応について95.9%が満足	職員の態度対応について90.01%が満足	職員の態度対応について満足度の指標を上げる	職員の態度対応について90.3%の満足満足度を得る	
予算額(千円)					
決算額(千円)					
執行率(%)					

間の実施スケジュール												
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
当初計画								アンケート調査の実施 ↔	集合研修の実施 ☆			
結果												アンケート調査の実施 ↔

変更計画の説明		
事後評価	主管課事後評価	
	進捗状況評価 (計画どおり<計画以上進捗を含む>・ほぼ計画どおり・計画どおり進んでいない)	1
	理由・アンケート調査を計画どおり実施した	
	成果に対する評価 (大・中・小又はなし)	1
	理由・窓口対応の満足度が、昨年90.0%・本年90.3%、知識・経験 昨年78.5% 本年85.0%で向上している。	
	効率性・経済性に対する評価 (高・中・低)	1
	理由・アンケート調査についてコンサルタント契約せずに自前で行った。	
	総合評価・満足度指標が昨年より0.3%向上したが、指標を上げることにより一喜一憂するのではなく、住民一人一人の内容にあわせ、きめ細かい対応を図ることが窓口サービスのあり方である。そのため、早急に窓口システムを構築し、来所した住民にマッチした対応を図り全庁的な届出の漏れ等を防ぐことが究極の窓口であると考え。	
	事業事前審査会事後評価	
	進捗状況評価 (計画どおり<計画以上進捗を含む>・ほぼ計画どおり・計画どおり進んでいない)	
理由・		
成果に対する評価 (大・中・小又はなし)		
理由・		
効率性・経済性に対する評価 (高・中・低)		
理由・		
総合評価	毎年継続して満足度の把握と向上に努めるとともに、他の市政窓口においても定期的な調査が必要と思われる。また、全庁的な職員のレベルアップを図るためにも市民課の成果を市全体に広めていくことが望ましい。	

事業	303	事業名	緊急地域雇用創出特別補助事業 住民実態調査	重点管理
----	-----	-----	-----------------------	------

(事業コード)	301103		(部課コード)	301
評価対象事業名	緊急地域雇用創出特別補助事業 住民実態調査		部課係名	市民部 市民課 (局・室)
基本計画の掲載	<input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし	ページ掲載	記入者名	歡崎 喬 内2301
計画体系	第8部第2	8200200	歳出科目	一般会計 款:2.総務費 項:3.戸籍住民基本台帳費 目:1.戸籍住民基本台帳費 事項:2.実態調査業務委託料
計画事業名	住民実態調査		(款・項・目・事項)	
計画体系			補助区分	<input checked="" type="checkbox"/> 国補助 <input type="checkbox"/> 都補助 <input type="checkbox"/> 市単独
計画事業名			関連計画	なし
計画体系	第 部 第 - () -		関係法規	
計画事業名				

事業の目的< 対象(何を、誰を対象に) 意図(対象をどういう状態にしたいのか)>

(対象)
市全域を対象とした住民実態調査
(意図)
住民基本台帳の正確性の確保のため

事業の概要・期間 単年度 複数年 (始期: 14年度 ~ 終期: 15年度)
住民基本台帳は選挙人名簿の作成や市が行う各種サービスの基礎として、行政の効率化、住民の利便性を図っている。このため住民基本台帳は常に正確な記録を求められる。そのために全市域を対象に2年間で住民実態調査を行う

当該事務に従事する実質職員数 0.1人

今年度の事業・業務量の説明

住民票コード通知の返戻分実態調査 年度中期から新川地区の実態調査実施。住民票コード通知を8月に行ない戻り分についての実態調査も実施する。

今年度のまちづくり指標の説明

新川地区の住民実態調査を100%実施

今後、市民満足度を評価するため別途調査を行う必要があるまちづくり指標

他団体の先進的な取り組み成果・参考実績値

年度別明細	H12年度	H13年度	H14年度事前	H14年度達成
事業・業務量			住民実態調査の実施	本年度は新川地区実態調査を実施
まちづくり指標 行政指標 協働指標			新川地区全戸実態調査	全戸個別訪問し住民実態を把握住民実態を把握した
予算額(千円)			2,533	2,533,000
決算額(千円)				2,430,313
執行率(%)				95.9

年間の実施スケジュール

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
当初計画					住民票コード通知 8/5	← 返戻分実態調査 →	実態調査 新川地区					
結果					住民票コード通知 8/5	← 新川地区実態調査 →						

変更計画の説明

事業	303	事業名	緊急地域雇用創出特別補助事業 住民実態調査	重点管理
----	-----	-----	-----------------------	------

(事業コード)	301103 (部課コード)		301	
評価対象事業名	緊急地域雇用創出特別補助事業 住民実態調査	部課係名	市民部 市民課 (局・室)	
事後評価	主管課事後評価			
	進捗状況評価 (計画どおり<計画以上進捗を含む>・ ほぼ計画どおり・ 計画どおり進んでいない)			1
	理由・当初計画どおり実施した。			
	成果に対する評価 (大・ 中・ 小又はなし)			1
	理由・居住実態のない、住民票の削除等を行い、住民基本台帳法の正確性の確保を図った。			
	効率性・経済性に対する評価 (高・ 中・ 低)			1
	理由・行政事務全般の正確性が確保された。			
	総合評価	全戸訪問による実態調査を行ったことによる、住民の実態の把握ができ、未登録者等に住民登録を指導した。		
	事業事前審査会事後評価			
	進捗状況評価 (計画どおり<計画以上進捗を含む>・ ほぼ計画どおり・ 計画どおり進んでいない)			
理由・				
成果に対する評価 (大・ 中・ 小又はなし)				
理由・				
効率性・経済性に対する評価 (高・ 中・ 低)				
理由・				
総合評価	住民実態調査の結果を活用する方策を具体的に検討する必要がある。			

事業	304	事業名	国民健康保険税改定の調査・研究	部内管理
----	-----	-----	-----------------	------

(事業コード)	305204 (部課コード)		305	
評価対象事業名	国民健康保険税改定の調査・研究		部課係名	市民部 保険課 (局・室)
基本計画の掲載	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	180ページ掲載	記入者名	北村元晴 内2380
計画体系	第5部第4・3-(1)-	5400314	歳出科目	国保会計 款:1 項:1
計画事業名	国民健康保険制度の充実・改善		(款・項・目・事項)	目:1 事項:
計画体系	第 部 第 ・ -() -		補助区分	<input type="checkbox"/> 国補助 <input type="checkbox"/> 都補助 <input type="checkbox"/> 市単独
計画事業名			関連計画	行財政システム行革実施方策
計画体系	第 部 第 ・ -() -		関係法規	
計画事業名				
事業の目的< 対象(何を、誰を対象に) 意図(対象をどういう状態にしたいのか)>				
(対象) 国民保険税 (意図) 国民健康保険特別会計においては、医療費の増、高齢化の進展等により、平成12年度、14年度と保険税の改定を行ったにもかかわらず、一般会計からのその他繰入金は当初予算において19億4千万余を計上しており、一般医療費への繰入率は22.06%となっている。この繰入率を目標の15%まで引き下げるために引き続き保険税の改定を検討する。				
事業の概要・期間 <input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 複数年 (始期: 12年度 ~ 終期: 16年度)				
平成12年度から、目標とする繰入率15%を目指し、5年間を目標として保険税の改定を検討している。				
			当該事務に従事する実質職員数	4.7 人
今年度の事業・業務量の説明 保険税改定の調査・研究				
今年度のまちづくり指標の説明 保険税改定の調査・研究				
今後「市民満足度」を評価するため、別途調査等を行う必要があるまちづくり指標				
他団体の先進的な取り組み成果・参考実績値				

事業	304	事業名	国民健康保険税改定の調査・研究	部内管理
----	-----	-----	-----------------	------

コード)	305204 (部課コード)			305
象事業名	国民健康保険税改定の調査・研究		部課係名	市民部 保険課 (局・室)
年度別明細	H12年度	H13年度	H14年度事前	H14年度達成
事業・業務量	改定実施	改定見送り 14年度改定実施	改定実施 15年度改定の調査・研究	改定について調査研究
まちづくり指標				
行政指標	均等割額20,400	均等割額22,500	調査・研究	調査・研究
協働指標	限度額 470,000	限度額510,000 所得割220/100		
予算額(千円)	1,891,881千円	1,917,448千円	1,937,218千円	1,937,218千円
決算額(千円)	1,630,000千円	1,869,000千円		1,937,218千円
執行率(%)	86.20%	97.50%		100.00%

ジュール												
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
結												

画の説明

<p>主管課事後評価</p> <p>進捗状況評価 (計画どおり<計画以上進捗を含む>・ ほぼ計画どおり・ 計画どおり進んでいない)</p> <p>理由・</p> <p>継続して調査・研究中である。</p> <p>成果に対する評価 (大・ 中・ 小又はなし)</p> <p>理由・</p> <p>収納対策の強化により、滞納繰越分については前年度より若干収納率が上がる見込みである</p> <p>効率性・経済性に対する評価 (高・ 中・ 低)</p> <p>理由・</p> <p>収納対策の強化により、滞納繰越分については前年度より若干収納率が上がる見込みである</p> <p>総合評価</p> <p>15年度も継続して調査・研究をしていくが、介護分については4月より法定限度額の引き上げが実施されることから、16年度においては、介護分も含めた税改定の検討が必要である。収納対策についても引き続き、収納率の向上を目指し、滞納処分等強化していく必要がある。</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
<p>事業事前審査会事後評価</p> <p>進捗状況評価 (計画どおり<計画以上進捗を含む>・ ほぼ計画どおり・ 計画どおり進んでいない)</p> <p>理由・</p> <p>成果に対する評価 (大・ 中・ 小又はなし)</p> <p>理由・</p> <p>効率性・経済性に対する評価 (高・ 中・ 低)</p> <p>理由・</p> <p>総合評価</p> <p>今後も、一般会計からの繰入れ等の適正化を図るための国民健康保険税改定に向けて、引き続き取り組む必要がある。</p> <p>また、滞納者への対策も強化する必要がある。</p>	<p></p> <p></p> <p></p>