

事業NO. 301	事業名	平成18年度市税の調定及び収入の確保	(重点管理事業)	市民部
-----------	-----	--------------------	----------	-----

評価対象事業名	平成18年度市税の調定及び収入の確保			部課名	市民部 [市民税課・資産税課・納税課]			
基本計画掲載	あり	なし	体系	第8部 第2・3 - (4) -	係名	税務管理係	内線	2356
計画事業名	財政の健全性の維持			歳入科目	款	1.市税	項	目
関連計画				一般会計	事項			
				補助区分	国	都	市単独	

事業の目的・概要 目的は対象(何を、誰を対象に)と意図(対象をどう状態にしたいのか)を、概要は実施手法、手順等を記入

目的 市財政の健全性を維持するため、市歳入の根幹である市税の調定と収入状況を的確に把握するとともに、収納率の向上を図り、市税収入の確保に努める。

概要
 1 毎月、市税の調定及び収入の状況を把握し、財政担当部署に情報提供をする。
 2 納付機会の拡大、収納率の向上策として、次の事業を行う。
 (1) 口座振替の勧奨、軽自動車税のコンビ二収納の実施
 (2) 特別整理期間中における夜間窓口、休日窓口の開設
 (3) グループ制とヒアリングによる滞納案件の進行管理の継続的な実施

始期 年度から 終期 年度まで 当該事務に従事する実職員数 67.0 人または 時間

今年度の改善・改革ポイント(前年度の評価結果等を踏まえて、継続事業の場合記入)
 1 今後に予定されている税制改正について情報収集及び分析を行う。
 2 平成17年度に稼動した収納管理システム・滞納管理システム(基幹系システム)を活用し、より効率的な業務に改善し、収納率の維持・向上に努める。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明
 市税の課税事務、収納事務、滞納整理事務等を推進し、市税収入を確保することが、事業の実施を示す指標である。平成18年度市税の予算現額は、32,960,894千円であり、この額を確保するため、毎月、市税の調定、収入状況の把握及び収納率向上策を実施する。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明
 $予算達成率 = (決算収入額 \div 予算現額) \times 100$
 $収納率 = (収入額 \div 調定額) \times 100$

他団体の先進的な取り組み事例・成果・参考実績値(コスト比較を含む)

年度別明細	H16年度	H17年度	H18年度目標	H18年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	賦課決定回数/76回 申告納付回数/48回 収納消込/日1回 特別整理/年4回(40日) 休日窓口/年3回(12日)	賦課決定回数/76回 申告納付回数/49回 収納消込/日1回 特別整理/年4回(40日) 休日窓口/年3回(12日)	賦課決定回数/76回 申告納付回数/60回 収納消込/日1回 特別整理/年4回(40日) 休日窓口/年3回(12日)	賦課決定回数/76回 申告納付回数/60回 収納消込/日1回 特別整理/年4回(40日) 休日窓口/年3回(12日)
まちづくり指標(成果指標)	予算達成率 99.4% 収納率 94.4% 行政指標 現年課税分 98.2% 協働指標 滞納繰越分 21.4%	予算達成率 100.4% 収納率 94.3% 現年課税分 98.3% 滞納繰越分 19.6%	予算達成率 100.0% 収納率 94.4% 現年課税分 98.3% 滞納繰越分 21.7%	予算達成率 100.8% 収納率 94.5% 現年課税分 98.5% 滞納繰越分 20.2%
予算額(千円)	32,206,902	32,537,291	32,960,894	33,682,894
決算額(千円)	32,027,202	32,653,605		33,956,016
執行率(%)	99.4%	100.4%		100.8%

年間の実施スケジュール

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	翌年4月	翌年5月
賦課決定方式の税目(納期限[印]は、原則として各月末、ただし、個人市民税の特別徴収分は翌月10日。発付日は、当初課税のみ)			発付										特例納期	
個人市民税[普通徴収]														
個人市民税[特別徴収]		発付												
固定資産税・都市計画税		発付												
軽自動車税		発付												
申告納税方式の税目(個人市民税[退職分離分]、法人市民税、事業所税、市たばこ税、入湯税)(納期限[印])														
申告納税														
納税関係事務														
収納・滞納整理事務														
特別整理期間														
口座振替勧奨														
調査強化期間														
結果	当初計画どおり													

当初計画変更の内容・理由等(進捗状況評価で記載した理由以外に詳細な説明がある場合に記載)

事業NO. 301	事業名	平成18年度市税の調定及び収入の確保	(重点管理事業)	市民部
-----------	-----	--------------------	----------	-----

《事業の中間評価》

中間評価時の課題と次年度の改善・改革方向	
<p>現在、本年度市税収入見込額については、予算額を上回る見通しとなっている。この主な要因は、個人市民税の譲渡所得分を始めとした個人市民税が対当初予算比で約4億7千万円の増が見込まれていることによる。なお、法人市民税も予算額を上回り、好調に推移しているが、個別企業の業績に左右されやすく、今後の動向を注意深く見込む必要がある。</p> <p>引き続き、税制改正の動向及びその影響の把握を行う。</p>	
主管課中間評価(今年度で事業が終了する場合は記入不要)	
コスト面	3 来年度は本年度よりコストが、減少する・維持・増加する(比較できない場合は理由のみ記載)
(理由)19年度は、収納率94.4%を維持するため、徴収事務の体制を強化するとともに、納付機会の拡大に対応したシステム改修を図る必要がある。	
成果面	2 来年度は本年度より成果が、増加・維持・減少する(比較できない場合は理由のみ記載)
(理由)19年度は、本年度同様、予算達成率100.0%及び収納率94.4%を目指す。	
中	今後の委託・協働等(民間・嘱託臨職・市民による一部実施を含む)の可能性について 1 ある・ない・その他
間	(理由及び具体的内容)19年度は、本年度同様、民間委託等を継続・拡充を図る。
評	改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成18年度の取り組みに対する意見)
価	評価 1 妥当である・改善の余地あり・抜本的な見直し必要 (特記意見)
改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成18年度の取り組みに対する意見)	
<p>重点的に取り組む課題とする。</p> <p>新規滞納者の増加を抑制するとともに、滞納繰越額の圧縮に向けて取り組むこと。また、個人住民税の税率フラット化に伴う収納率への影響を分析し、収納率の確保策を検討、実施すること。</p>	

《事業の事後評価》

主 管 課 後 評 価	進捗状況評価(当初計画に対して)	1	当初計画通り(計画以上の進捗を含む)	若干遅れた・大きく遅れた
	成果に対する評価(活動指標・まちづくり指標に対して)	2	大(目標の指標等を達成)	中・小又はなし
	効率性(事業の効率的実施)・経済性(予算のコスト削減等)に対する評価	2	高(特別の成果あり)	中・低
	総合評価(進捗状況、成果、効率性・経済性の評価を踏まえて)及び次年度の実施方針	<p>本年度の市税収入は、景気回復による法人市民税の増、譲渡所得の増による個人市民税の増などにより、当初予算額を大幅に上回る市税収入となり、3月議会において7億2,200万円の補正を行った。調定見込の精度向上を図るため、基幹系システムの更なる利活用や、外部情報の分析方法を検討する必要がある。</p> <p>税制改正により個人市民税の老年者控除の廃止、定率減税の縮減などが行われ、税負担が増える中、昨年度実績である市税収納率94.3%を0.2ポイント上回る成果を挙げることができた。これは、新規滞納者の増加抑制、滞納繰越額の圧縮に向けた取り組みによるものである。今後も、この取り組みを推進するとともに、納付チャネルを拡大し、納期内納付率・収納率の向上を目指す。</p>		
	審査会評価	進捗状況評価 1	成果に対する評価 2	効率性・経済性に対する評価 2

事業NO. 302	事業名	国保財政の健全化 - 収納率の向上	(重点管理事業)	市民部
-----------	-----	-------------------	----------	-----

評価対象事業名	国保財政の健全化 - 収納率の向上			部課名	市民部 保険課				
基本計画掲載	あり	なし	体系	第5部 第4・3-(1)-	係名	内線	2381		
計画事業名	財政の健全化			歳入科目	款	1.国民健康保険税	項	1.国民健康保険税	目
関連計画				国保会計	事項				
				補助区分	国	都	市単独		

事業の目的・概要 目的は対象(何を、誰を対象に)と意図(対象をどういう状態にしたいのか)を、概要は実施手法、手順等を記入

目的 国保財政の健全化を図るために国民健康保険税の収納率の向上を目指す。

概要 現年度分未納者への早期対応を図ることにより、新たな滞納者の縮減に努める。また滞納繰越分についても悪質滞納者には、納税課と連携を図り、財産の差押さえ等滞納処分強化に努め滞納額の縮減を目指す。
口座加入率の向上(窓口での徹底勧奨)
不現住調査の徹底(納通・督促状返戻分の実態調査)
現年末納者への電話催告の徹底(9月から収納嘱託員を中心に)

始期 15 年度から 終期 年度まで 当該事務に従事する実職員数 9.0 人または 時間

今年度の改善・改革ポイント(前年度の評価結果等を踏まえて、継続事業の場合記入)

平成17年度は滞納繰越分16.7%、現年課税分91.1%で、目標を上回ることとなった。今年度は、納税係内の滞納整理部門の強化を図り、正職員を中心に給与、預貯金、生命保険等の差押え件数を増やし滞納繰越分の縮減を目指す。また、現年度分も嘱託員3人で9月から電話催告をして現年度分未納者の縮減を図る。納税通知書等返戻分の実態調査を徹底する。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

口座加入の勧奨徹底(加入率40%)
滞納繰越分(高額滞納者)の滞納処分の強化
休日窓口の開設(年3回)
現年度分未納者への早期対応(9月から電話催告)
分納誓約の進行管理(不履行者への納付勧告の徹底)等、により収納率の向上を図る(現年課税分収納率91.1%・滞納繰越分収納率17%)

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

・収納率 = (収入額 ÷ 調定額) × 100

他団体の先進的な取り組み事例・成果・参考実績値(コスト比較を含む)

年度別明細	H16年度	H17年度	H18年度目標	H18年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	口座加入率 36.5% 夜間・休日窓口開設3回(33日) 短期証の交付677世帯	口座加入率35.5% 夜間・休日窓口開設4回(40日) 短期証の交付580世帯	口座加入率40.0% 休日窓口開設年3回(12・3・5月:12日) 短期証の更新	口座加入率35.9% 休日窓口開設年3回(12・2・5月:12日) 短期証の更新
まちづくり指標(成果指標)	現年課税分 89.9% 滞納繰越分 14.3% 行政指標 協働指標 計 72.5%	現年課税分 91.1% 滞納繰越分 16.7% 計 73.2%	現年課税分収納率 91.1% 滞納繰越分収納率 17.0% 計 72.8%	現年課税分収納率 91.7% 滞納繰越分収納率 16.0% 計 74.6%
予算額(千円)	3,965,753	4,083,335	4,249,624	4,249,624
決算額(千円)	3,910,471	4,099,879		4,431,024
執行率(%)	98.6%	100.4%		104.3%

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	休日窓口		→					短期証の交付(更新)		特別収納対策(休日窓口12・3月)			
	不現住調査						→						
	滞納繰越分の整理(大口未納者の滞納処分)								→	現年度分の電話催告の徹底(9月～5月)			
結果	休日窓口		→					短期証の交付(更新)		特別収納対策(休日窓口12・3月)			
	不現住調査						→						
	滞納繰越分の整理(大口未納者の滞納処分)								→	現年度分の電話催告の徹底(9月～5月)			

当初計画変更の内容・理由等(進捗状況評価で記載した理由以外に詳細な説明がある場合に記載)

事業NO. 302	事業名	国保財政の健全化 - 収納率の向上	(重点管理事業)	市民部
-----------	-----	-------------------	----------	-----

《事業の中間評価》

中間評価時の課題と次年度の改善・改革方向	
8月末現在の収納率 現年課税分22.6% (前年度22.7%) 滞納繰越分7.1% (前年度6.7%) 今後、現年度課税分については、電話催告等未納者への早期対応を図り、滞納繰越分については財産調査等を徹底し差押処分、執行停止をすることにより収納率の向上を目指していきたい。	
主管課中間評価(今年度で事業が終了する場合は記入不要)	
コスト面	2 来年度は本年度よりコストが、減少する・維持・増加する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由)
成果面	2 来年度は本年度より成果が、増加・維持・減少する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由) 保険税の大幅増が予想される場所であるが、収納率の低下にならないよう前年度実績の確保に努める。
今後の委託・協働等(民間・嘱託臨職・市民による一部実施を含む)の可能性について	2 ある・ない・その他 (理由及び具体的内容)
改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成18年度の取り組みに対する意見)	
評価	1 妥当である・改善の余地あり・抜本的な見直し必要 (特記意見)
改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成18年度の取り組みに対する意見)	
重点的に取り組む課題とする。 新規滞納者の増加を抑制するとともに、滞納繰越額の圧縮に向けて取り組むとこと。また、個人市民税の税率フラット化による影響を踏まえ、税率改正も含め今後の賦課方式のあり方について検討すること。	

《事業の事後評価》

主管課事後評価	進捗状況評価(当初計画に対して)	1	当初計画通り(計画以上の進捗を含む) 若干遅れた・大きく遅れた			
	成果に対する評価(活動指標・まちづくり指標に対して)	1	大(目標の指標等を達成) 中・小又はなし			
	効率性(事業の効率的実施)・経済性(予算のコスト削減等)に対する評価	1	高(特別の成果あり) 中・低			
	総合評価(進捗状況、成果、効率性・経済性の評価を踏まえて)及び次年度の実施方針					
	18年度については、ほぼ計画通りに進んだ。成果指標については、現年課税分の収納率は91.7% (対前年度+0.6%)、滞納繰越分は16.0% (対前年度-0.7%)となり、合計では目標の指標を達成できた。 19年度は、税務協会への委託(1名)により滞納整理の強化を図り、滞納繰越分の収納率向上を目指す。現年課税分についてもコンビニ収納等の納付機会の拡大を図り引き続き収納率の向上を目指す。 なお、賦課方式については、住民税のフラット化の影響を考慮し、市民税所得割方式から所得比例方式に変更することとした(4月1日施行)。					
審査会評価	進捗状況評価	1	成果に対する評価	1	効率性・経済性に対する評価	1
(特記意見)						

事業NO. 303	事業名	住民税申告期間の相談業務の拡充	部内管理事業	市民部
-----------	-----	-----------------	--------	-----

評価対象事業名	住民税申告期間の相談業務の拡充			部課名	市民部 市民税課			
基本計画掲載	あり	なし	体系	第8部 第2・3 - (7)	係名	市民税係	内線	2349
計画事業名	市民満足度向上のための行政サービスの確立			歳出科目	款	2総務費	項	2徴税費
関連計画				一般会計	事項	2市民税賦課関係費(個人)		
				補助区分	国	都	市単独	

事業の目的・概要 目的は対象(何を、誰を対象に)と意図(対象をどういう状態にしたいのか)を、概要は実施手法、手順等を記入

目的 税制改正により、新たに住民税の申告義務が生じることとなる方々が増加します。これらの市民の方々がスムーズに申告手続きが進められるように税務事務の適切な対応を行うとともに、その周知に努める。

概要 従来の3月1日～8日の税理士会主催の無料申告相談期間とは別に、2月16日～2月末日と3月9日～15日の間で、簡易な申告書の作成・相談などに税理士が対応する申告書受付期間を新設する。
同時にボイスコール(整理券発行機)の導入による順番人数を表示すること、及び会場案内職員を常置することで、混雑緩和を図る。

始期	18	年度から	終期	年度まで	当該事務に従事する実職員数	3.0 人または	時間
----	----	------	----	------	---------------	----------	----

今年度の改善・改革ポイント(前年度の評価結果等を踏まえて、継続事業の場合記入)

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明
即時対応可能な申告書作成・相談件数を増やすこと。
申告会場での増加する申告者の混雑緩和と待ち時間の短縮

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明
申告者の利便性と税理士会からの実施内容案とを充分協議したうえで、税務事務の適切な対応を進める。

他団体の先進的な取り組み事例・成果・参考実績値(コスト比較を含む)
武蔵野市で実施済(ボイスコールを除く)。武蔵野税理士会への支払単価は同額である。

年度別明細	H16年度	H17年度	H18年度目標	H18年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)			申告書作成件数の増加 申告会場での混雑緩和と待ち時間の短縮	申告書作成件数の増加 申告会場での混雑緩和と待ち時間の短縮
まちづくり指標(成果指標) 行政指標 協働指標			2月16日～28日と3月9日～15日の間で税理士による申告書受付期間を新設する。 ボイスコール(整理券発行機)の設置と会場案内職員の常置	2月16日～28日と3月9日～12日の間で税理士による申告書受付期間を新設する。 ボイスコール(整理券発行機)の設置と会場案内職員の常置
予算額(千円)			1,125	1,125
決算額(千円)				1,102
執行率(%)				98.0%

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								税理士会と実施内容の検討	→	実施内容の決定	→	会場レイアウトの決定	→	実施
結果				税理士会との実施内容の調整					→	実施内容の決定			→	会場レイアウトの決定
												相談期間 2/16～2/28 3/9～3/12		

当初計画変更の内容・理由等(進捗状況評価で記載した理由以外に詳細な説明がある場合に記載)

事業NO. 303	事業名	住民税申告期間の相談業務の拡充	部内管理事業	市民部
-----------	-----	-----------------	--------	-----

《事業の中間評価》

中間評価時の課題と次年度の改善・改革方向		18年2月試行実績を踏まえ、相談項目を整理し、申告者の利便性と税理士の対応範囲との調整を図る。		
中 間 評 価	主管課中間評価(今年度で事業が終了する場合は記入不要)			
	コスト面	2	来年度は本年度よりコストが、減少する・維持・増加する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由) 派遣税理士の延べ人数の維持	
	成果面	2	来年度は本年度より成果が、増加・維持・減少する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由) 派遣税理士数の維持に努める	
	今後の委託・協働等(民間・嘱託臨職・市民による一部実施を含む)の可能性について	1	ある・ない・その他 (理由及び具体的内容) すでに税理士会から派遣実績あり	
	改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成18年度の取り組みに対する意見)			
	評価	1	妥当である・改善の余地あり・抜本的な見直し必要 (特記意見)	
改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成18年度の取り組みに対する意見)				

《事業の事後評価》

主 管 課 後 評 価	進捗状況評価(当初計画に対して)				1	当初計画通り(計画以上の進捗を含む) 若干遅れた・大きく遅れた		
	成果に対する評価(活動指標・まちづくり指標に対して)				1	大(目標の指標等を達成) 中・小又はなし		
	効率性(事業の効率的実施)・経済性(予算のコスト削減等)に対する評価				2	高(特別の成果あり) 中・低		
	総合評価(進捗状況、成果、効率性・経済性の評価を踏まえて)及び次年度の実施方針				<p>税理士会との折衝の結果、税理士業務の繁忙期にかかわらず、昨年度に比較して1日当たりの税理士派遣数1名の増という最大限の協力を得つつ、相談が集中する期間に的を絞った日程・期間に見直したことにより、相談会場の混雑緩和が図られ、待ち時間解消及び落ち着いた環境での相談体制の確保ができた。</p> <p>今年度の結果を踏まえ、次年度も、このサービス水準の向上を目指し、税理士のほか、会場内の案内要員のレベルアップを進め、効率的な運営を目指す。</p>			
審査会評価	進捗状況評価	1	成果に対する評価	1	効率性・経済性に対する評価	2	(特記意見)	

事業NO. 304	事業名	後期高齢者医療制度の創設に向けた準備	部内管理事業	市民部
-----------	-----	--------------------	--------	-----

評価対象事業名	後期高齢者医療制度の創設に向けた準備			部課名	市民部 保険課		
				係名		内線	2380
基本計画掲載	あり	なし	体系	第5部 第4・3 - (2) -	歳出科目	款	項
計画事業名	老人保健法による医療制度の効率的な運用			会計	事項		
関連計画			補助区分	国	都	市単独	

事業の目的・概要 目的は対象(何を、誰を対象に)と意図(対象をどういう状態にしたいのか)を、概要は実施手法、手順等を記入

目的 平成20年度から始まる、新たな「後期高齢者医療制度」の実施にあたり、適切な対応を図る。

概要 老人保健法の一部改正により、平成20年度より75歳以上の高齢者を対象とした新たな「後期高齢者医療制度」が始まる。新たな医療制度の運営は「後期高齢者医療広域連合」と定められた。これには、都道府県の区域ごとに当該区域内のすべての市区町村が加入し、人員も各市区町村からの派遣職員で構成される。平成18年9月に準備委員会事務局が設置され、12月には広域連合の規約を各市区町村議会で議決し、平成18年度末までに広域連合が設立されるスケジュールとなっている。三鷹市としても、東京都並びに構成市区町村と連携し、適切な対応を図ることとする。

18年度から 終期 年度まで 当該事務に従事する実職員数 1.0人または 時間

今年度の改善・改革ポイント(前年度の評価結果等を踏まえて、継続事業の場合記入)

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

今年度中の対応としては、平成18年12月の定例市議会において、広域連合の規約について、市議会の議決が必要となる。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

平成18年度末の「後期高齢者医療広域連合」の設立。

他団体の先進的な取り組み事例・成果・参考実績値(コスト比較を含む)

年度別明細	H16年度	H17年度	H18年度目標	H18年度達成
活動指標 (事業・活動の内容・量)			・広域連合準備委員会の設置 ・12月議会における「広域連合規約」の議決	・18年9月1日広域連合設立準備委員会設置 ・12月22日広域連合規約三鷹市議会議決
まちづくり 指標(成果 指標) 行政指標 協働指標			広域連合の設立	広域連合の設立
予算額(千円)				
決算額(千円)				
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							↔			↔			↔
							広域連合設立準備委員会設置			広域連合規約の議決			広域連合の設立
結果							9/1 広域連合設立準備委員会設置			12/22 広域連合規約の議決			3/1 広域連合設立

当初計画変更の内容・理由等(進捗状況評価で記載した理由以外に詳細な説明がある場合に記載)

事業NO. 304	事業名	後期高齢者医療制度の創設に向けた準備	部内管理事業	市民部
-----------	-----	--------------------	--------	-----

《事業の中間評価》

中間評価時の課題と次年度の改善・改革方向	
<p>広域連合設立準備委員会の9月設立に向け、必要な事項の検討及び調整を図ることを目的として、構成62団体の代表及び20名からなる「合同検討会」が5月に設置された。</p> <p>5月～8月にかけ、「合同検討会」で広域連合の一定の規約案を作成した。</p> <p>現在9月に設置された「東京都後期高齢者医療広域連合設立準備委員会」において、規約案等を最終調整しており、10月末には規約案等が各団体に示され、12月の市議会承認のための準備を進めている。</p>	
主管課中間評価(今年度で事業が終了する場合は記入不要)	
コスト面	<input type="checkbox"/> 来年度は本年度よりコストが、減少する・維持・増加する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由) 広域連合の規約も未定であり、現時点では比較できない。
成果面	<input type="checkbox"/> 来年度は本年度より成果が、増加・維持・減少する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由) 広域連合の規約も未定であり、現時点では比較できない。
今後の委託・協働等(民間・嘱託臨職・市民による一部実施を含む)の可能性について	<input type="checkbox"/> ある・ない・その他 (理由及び具体的内容) 広域連合の規約も未定であり、現時点では判断できない。
改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成18年度の取り組みに対する意見)	
評価	<input type="checkbox"/> 1 妥当である・改善の余地あり・抜本的な見直し必要 (特記意見)
平成20年4月からの新たな高齢者医療制度への円滑な移行に向けて、広域連合準備委員会などからの情報収集を進め、市町村と広域連合の役割分担や市町村間の費用負担のあり方等について明確にしていく必要がある。	
改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成18年度の取り組みに対する意見)	
評価を踏まえ予算化に努める。 引き続き情報収集を行い、適切に対応していくこと。	

《事業の事後評価》

主管課 事後 評価	進捗状況評価(当初計画に対して)	<input type="checkbox"/> 1	当初計画通り(計画以上の進捗を含む) 若干遅れた・大きく遅れた			
	成果に対する評価(活動指標・まちづくり指標に対して)	<input type="checkbox"/> 1	大(目標の指標等を達成) 中・小又はなし			
	効率性(事業の効率的実施)・経済性(予算のコスト削減等)に対する評価	<input type="checkbox"/> 2	高(特別の成果あり) 中・低			
	総合評価(進捗状況、成果、効率性・経済性の評価を踏まえて)及び次年度の実施方針	<p>18年度の進捗状況については、当初計画どおりすべてを完了した。</p> <p>19年度については、広域連合議員の選挙 広域連合議会(7月)による各種条例等の承認 協議会組織の設置(7月) 広域連合11月議会による保険料及び保健事業の決定 年末までのシステム構築及び試行がそれぞれ予定されている。</p> <p>三鷹市としては、法律に基づき、保険料の徴収に関する条例を制定し、またシステムを構築し20年4月制度開始の準備を進める。</p>				
審査会 評価	進捗状況評価	<input type="checkbox"/> 1	成果に対する評価	<input type="checkbox"/> 1	効率性・経済性に対する評価	<input type="checkbox"/> 2
(特記意見)						

事業NO.	305	事業名	窓口サービスの充実・拡充	部内管理事業	市民部
-------	-----	-----	--------------	--------	-----

評価対象 事業名	窓口サービスの充実・拡充			部課名	市民部 市民課						
				係名	届出・証明係	内線	2336				
基本計画掲載	あり	なし	体系	第8部 第2・3-(7)-	歳出科目	款	2. 総務費	項	1. 総務管理費	目	1) 戸籍住民基本台帳費
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				一般会計	事項					
関連計画					補助区分	国	都	市単独			

事業の目的・概要 目的は対象(何を、誰を対象に)と意図(対象をどういう状態にしたいのか)を、概要は実施手法、手順等を記入

目的 新基幹システム及び戸籍システムの稼働に伴い事務プロセスの見直しを行うと共に、窓口業務の接遇を通して市民満足度の向上を図る。

概要 新基幹システム及び戸籍システムの稼働に伴い、戸籍届出の受付体制強化や証明書発行の総合化を進め、戸籍証明及び外国人登録記載事項証明書の自動交付機利用を進める。また、三鷹駅前市政窓口についても利用者の拡大を図る。さらに、市民課窓口、各市政窓口に来訪した市民にアンケート調査を行い、その結果を経年調査し、接遇技術の向上と、業務のスキルアップに生かし、市民満足度の向上を図る。

始期 13 年度から 終期 年度まで 当該事務に従事する実職員数 58.0 人または 時間

今年度の改善・改革ポイント(前年度の評価結果等を踏まえて、継続事業の場合記入)
接遇に対する市民満足度は高い水準で維持されている。本年度も、接遇はもとより業務知識の向上を続けて図る。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明
戸籍システムの稼働に伴い、戸籍届出窓口の受付体制やレイアウト等の変更、証明発行の総合化を行う。また、戸籍システムを利用した自動交付機での外国人登録記載事項証明書発行を開始する。そして、三鷹駅前市政窓口の利用者拡大を図る。さらに本庁、各市政窓口で同時期にアンケート調査を実施する。また、接遇等の集合研修を実施して、アンケート調査の結果を接遇に反映させる。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明
戸籍届出窓口の受付体制強化、外国人登録記載事項証明書の自動交付機での交付、三鷹駅前市政窓口の利用者拡大、接遇マニュアルの再改定及び実施を指標とする。市民満足度調査の満足度90.8%を指標とする。

他団体の先進的な取り組み事例・成果・参考実績値(コスト比較を含む)

年度別明細	H16年度	H17年度	H18年度目標	H18年度達成
活動指標 (事業・活動の内容・量)	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 戸籍届出窓口の体制整備とレイアウト変更・外国人登録記載事項証明書の自動交付開始・三鷹駅前市政窓口の利用者拡大	アンケート調査の実施 戸籍届出窓口の体制整備とレイアウト変更・外国人登録記載事項証明書の自動交付開始・三鷹駅前市政窓口の利用者拡大
まちづくり指標(成果指標) 行政指標 協働指標	改定マニュアルの実施 職員の態度 対応について 90.3%が満足	改定マニュアルの実施 職員の態度 対応について 90.8%が満足	戸籍届出窓口の受付体制強化 外国人登録記載事項証明書の自動交付開始 駅前市政窓口利用者拡大 接遇マニュアルの再改定 市民満足度調査の満足度 90.8%	戸籍届出窓口の受付体制強化 外国人登録記載事項証明書の自動交付開始 駅前市政窓口利用者拡大 接遇マニュアルの再改定 市民満足度調査の満足度 91.2%
予算額(千円)				0
決算額(千円)				0
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			マニュアルの再改定 接遇等集合研修									アンケート調査
結果				戸籍届出窓口強化・駅前市政窓口利用者拡大							外国人登録記載事項証明書の自動交付機による交付	アンケート調査 マニュアルの再改定 接遇等集合研修

当初計画変更の内容・理由等(進捗状況評価で記載した理由以外に詳細な説明がある場合に記載)
基幹システムの安定稼働後に、接遇マニュアルの再改定を実施した。マニュアルの改訂後、市民課各係ごとで研修未実施者に対し研修を実施した。

事業NO. 305	事業名	窓口サービスの充実・拡充	部内管理事業	市民部
-----------	-----	--------------	--------	-----

《事業の中間評価》

中間評価時の課題と次年度の改善・改革方向	
新基幹システム及び戸籍システムの稼働に伴い、戸籍届出窓口の受付体制の変更を行った。また、戸籍自動交付用パスワード設定についてPRを進めるとともに窓口レイアウトの変更や三鷹駅前市政窓口の第3日曜日開館の実施などの準備を進めている。今後は、システムの見直しに伴い接遇マニュアルの改訂を行い、その実践とアンケート調査を実施し市民満足度の向上を図る。	
主管課中間評価(今年度で事業が終了する場合は記入不要)	
コスト面	3 来年度は本年度よりコストが、減少する・維持・増加する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由)環境整備に経費が必要なためコストがかかる。
成果面	1 来年度は本年度より成果が、増加・維持・減少する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由)環境が整い、より良い環境で接遇が実施でき、市民満足度が向上する。
今後の委託・協働等(民間・嘱託臨職・市民による一部実施を含む)の可能性について	1 ある・ない・その他 (理由及び具体的内容)既に実施している。
改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成18年度の取り組みに対する意見)	
評価	2 妥当である・改善の余地あり・抜本的な見直し必要 (特記意見) 環境整備に係る内容を精査するとともに、改定後の接遇マニュアルの実践による市民満足度の向上に努めることが望ましい。
改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成18年度の取り組みに対する意見)	
評価を踏まえ予算化に努める。 市民満足度調査の結果について改めて評価分析を行い、改善策を検討するとともに、市政窓口業務の委託拡大についても検討すること。	

《事業の事後評価》

事後評価	進捗状況評価(当初計画に対して)	2	当初計画通り(計画以上の進捗を含む) 若干遅れた・大きく遅れた			
	成果に対する評価(活動指標・まちづくり指標に対して)	1	大(目標の指標等を達成) 中・小又はなし			
	効率性(事業の効率的実施)・経済性(予算のコスト削減等)に対する評価	2	高(特別の成果あり) 中・低			
	総合評価(進捗状況、成果、効率性・経済性の評価を踏まえて)及び次年度の実施方針	進捗状況については、接遇研修の再改定の実施と集合研修は遅れた。これは基幹システムの変更に伴う接遇マニュアルの改訂が、システム安定稼働を待って行ったため予定より遅れたことによる。他の進捗状況としては予定通り実施できた。戸籍届出窓口の受付体制の強化、外国人登録記載事項証明書の自動交付機での交付、三鷹駅前市政窓口の利用者拡大等により市民の利便性の向上が図られた。 次年度は、西部市政窓口について、再任用職員を中心とする体制に改めることにより、体制の強化と人件費の削減を図ることとしている。				
	審査会評価	進捗状況評価	2	成果に対する評価	1	効率性・経済性に対する評価
(特記意見)		接遇マニュアルについては庁内にPRを行い、各部においても必要に応じて活用することにより全庁的な接遇の向上を図ることが望ましい。				