

事業NO.	301	事業名	長寿医療制度(後期高齢者医療制度)の着実な運営①	《重点管理事業》	市民部
-------	-----	-----	--------------------------	----------	-----

評価対象事業名	長寿医療制度(後期高齢者医療制度)の着実な運営			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-(2)-①	係名	高齢者医療係
計画事業名	後期高齢者医療制度における適切な対応			歳出科目	款	項	目
関連計画				後期高齢者医療特別会	事項		
補助区分	国	都	市単独	内線	2380		

**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4月から開始された「長寿医療制度(後期高齢者医療制度)」の着実な運営を推進する。

**概要** 平成20年4月から開始された「長寿医療制度(後期高齢者医療制度)」の運営について、三鷹市の役割である①保険料の徴収 ②保険証の引渡し ③加入や資格喪失の届出の受付 ④各種申請の受付 ⑤各種相談受付等を円滑に実施する。

**初期** 18 **年度から** **終期** 年度まで | **当該事務に従事する実職員数** 4.0人 または **時間**

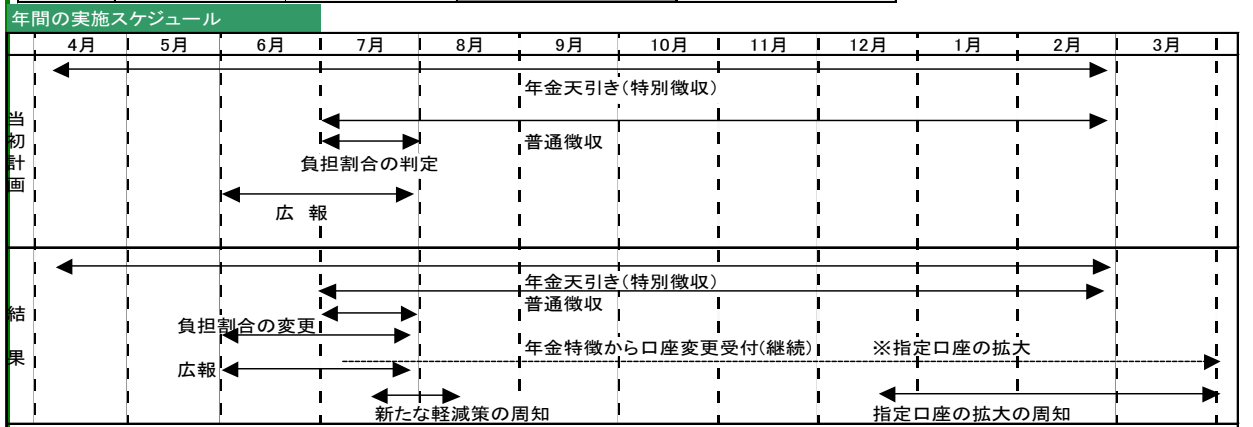
**今年度の改善・改革ポイント(前年度の評価結果等を踏まえて、継続事業の場合記入)**  
平成20年4月からの制度開始であり、①年金からの保険料天引き ②負担割合の判定 ③介護・医療の合算制度 ④限度額認定作業 ⑤保健事業の推進 ⑥葬祭費支給事務 ⑦各市区町村及び他の広域連合との連携など、今後事務量を的確に把握し、適切かつ着実な運営を実施する。

**今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明**  
①年金からの保険料天引き ②負担割合の判定 ③介護・医療の合算制度 ④限度額認定作業 ⑤保健事業の推進 ⑥葬祭費支給事務 ⑦各市区町村及び他の広域連合との連携など、今後事務量を的確に把握し、適切かつ着実な運営を実施する。

**今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明**  
①年金からの保険料天引き ②負担割合の判定 ③介護・医療の合算制度 ④限度額認定作業 ⑤保健事業の推進 ⑥葬祭費支給事務 ⑦各市区町村及び他の広域連合との連携など、今後事務量を的確に把握し、適切かつ着実な運営を実施する。

**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	H18年度	H19年度	H20年度目標	H20年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量の)	・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	・システムの開発・個人情報保護委員会の承認・市条例の制定・広報の発行	・保険料の徴収(年金天引き及び普通徴収)・制度の更なる周知	・保険料の徴収(年金天引き及び普通徴収)・制度の更なる周知(更なる軽減策・年金天引きから口座振替への変更を含む)
まちづくり指標(成果指標)	①広域連合準備委員会の設置 ①12月議会における「広域連合規約」の議決	①システムの開発 ①個人情報保護委員会の承認①市条例の制定・広報の発行	①保険料の徴収(年金天引き及び普通徴収) ①制度の更なる周知	①保険料の徴収(年金天引き及び普通徴収) ①制度の更なる周知
行政指標				
協働指標				
予算額(千円)	0	33,786	2,924,908	2,924,908
決算額(千円)		26,968		2,620,519
執行率(%)		79.8%		89.6%



**当初計画変更の内容・理由(当初計画どおり実施した場合は、その旨を記載)**  
年度途中での制度変更等に対し新たな軽減策、指定口座の拡大の周知に努めた。

事業NO.	301	事業名	長寿医療制度(後期高齢者医療制度)の着実な運営②	《重点管理事業》Ⅱ	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	
①国の新たな保険料軽減策の周知に7月・8月努めた。また制度が複雑であることに加え、②国の新たな軽減策が平成21年度逆に保険料の増となる者も出現するため、対象者への分かりやすい周知が必要となる。	
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、1減少する・2維持・3増加する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由) 後期高齢者の人員増及び一人当たり医療費の増により、療養給付費負担金の増が見込まれる。
成果面	来年度は本年度より成果が、1増加・2維持・3減少する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由) 制度の一定の定着は見込めるものの、国の新たな保険料軽減策など、市民への分かりやすい周知が更に必要と思われる。
中間	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 3 1ある・2ない・3その他 (理由及び具体的内容) 事務事業の質及び量を見極め、今後検討することとする。
評価	改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成20年度の取り組みに対する意見) 評価 1 1 妥当である・2 改善の余地あり・3 抜本的な見直し必要 (特記意見) 今後も制度の周知に努めるとともに、国に応分の負担を要望するなど繰り入れの抑制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20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。

## 《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	1当初計画通り(計画以上の進捗を含む)・2若干遅れた・3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	1大(目標の指標等を達成)・2中・3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	1高(特別の成果あり)・2中・3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					
	本年度から創設された制度で、広報・ダイレクトメール・市民説明会を開催しその周知に努めたにもかかわらず、年度当初から保険証の交付、年金からの保険料の徴収等で混乱が生じた。 また、さらなる保険料の軽減策など、年度途中での制度の変更も複数回あり、その周知に多大な労力を費やさざるをえなかった。保険料の徴収は、未納者への早期接触を図り、徴収率99%を達成することができた。					
審査会評価	進捗状況評価	2	成果に対する評価	2	効率性・経済性に対する評価	2
	(特記意見)					

事業NO. 302	事業名	特定健康診査・特定保健指導の実施①	《重点管理事業》	市民部
-----------	-----	-------------------	----------	-----

評価対象事業名	特定健康診査・特定保健指導の実施			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5	1-(2)-①	係名	特定健診係	内線	2694
計画事業名	「特定健康診査等実施計画」の策定と推進			歳出科目	款	8.保健事業費	項	1.特定健康診査等事業費	目	1.特定健康診査等事業費
関連計画				会計	事項	1. 特定健康診査等事業費				
				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 個別疾患の早期発見・早期治療の医療視点から内臓脂肪肥満、糖尿病、高血圧、脂質異常等が特徴であるメタボリックシンドローム(内臓脂肪症候群)に着目した早期介入・行動変容を促す予防医学へ転換し、市民の健康増進と健康づくりに寄与する。

概要 「高齢者の医療の確保に関する法律」に基づき、平成20年度から保険者に特定健康診査・特定保健指導が義務付けられた。これらの事業を実施するため「特定健診等実施計画」を平成19年度に策定した。平成20年度から平成24年度までの5か年計画で、5年ごとに更新する。本計画の中で、被保険者に対する①特定健康診査の実施率②特定保健指導の実施率③内臓脂肪症候群の該当者・予備群の減少率【平成24年度(平成20年度対比)10%減少】の目標値を設定する。平成20年度目標 ①45% ②25%

始期 20 年度から 終期 24 年度まで 当該事務に従事する実職員数 5.0 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19年度までは、基本健康診査に同封していた特定高齢者候補者の抽出するための介護予防基本チェックリストを、特定健康診査の前にチェックリスト送付し、回答後、特定高齢者候補者の抽出し特定健康診査受診票を送付することとした。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

介護予防基本チェックリスト:65歳以上26,812人 特定健康診査対象予定者:29,432人 実施率45%(13,244人) 特定保健指導対象予定数:3,090人 特定保健指導実施率25%(773人)

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

対象者:特定健康診査の実施年度中に40~74歳となる者でかつ平成20年度一年間を通じ三鷹市国民健康保険に加入している者(特定健康診査実施率:平成20年度45%、特定保健指導実施率:25%) 特定健康診査受診結果により、腹囲や血糖、脂質、血圧のリスクの該当数により階層化して動機づけ支援、積極的支援の特定保健指導を行う。なお、受診結果について受診者すべての方に情報提供する。

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	H18年度	H19年度	H20年度目標	H20年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	市民会議5回 パブリックコメント(1月)	特定健康診査対象者 29,432人(4月1日現在)	特定健康診査対象者 29,432人(4月1日現在)	特定健康診査対象者 27,316人(平成20年4月1日から平成21年3月31日まで1年間継続加入者) 受診者12,740人
まちづくり指標(成果指標)		②特定健康診査等実施計画の策定	①特定健康診査実施率 45%(13,244人/29,432人)	①特定健康診査実施率 46.6%
①行政指標		①3月厚生委員会報告	①特定保健指導実施率 25%(773人/3,090人)	①特定保健指導率 25%達成に向け実施中
②協働指標				(実施率の確定は平成21年10月)
予算額(千円)		8,875	149,934	149,934
決算額(千円)		8,553		135,335
執行率(%)		96.4%		90.3%

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	○チェックリスト送付(65歳以上)	○チェックリスト回答返送	○チェックリストによる特定高齢者候補者選定	○特定健診受診票送付			○特定健診受診票送付			○特定健診受診票送付		
結果	○チェックリスト送付(65歳以上)	○チェックリスト回答返送	○特定健診受診票送付	○特定健診受診票送付	○特定健診受診票送付	○特定健診受診票送付	○特定健診受診票送付	○特定健診受診票送付	○特定健診受診票送付	○特定健診受診票送付	○特定健診受診票送付	○特定健診受診票送付

当初計画変更の内容・理由等(当初計画どおり実施した場合は、その旨を記載)  
受診者の利便性の向上を図るため、受診票の送付時期や受診期間を変更し実施した。

事業NO. 302	事業名	特定健康診査・特定保健指導の実施②	《重点管理事業》Ⅱ	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>特定健康診査については、年3回に分けて受診票を発送予定のうち2回の発送を概ね順調に終了した。特定保健指導については、指導対象者、離脱者、指導経過を月次で把握する。平成21年度においては、発送及び受診開始時期を1か月早めること。その前提として介護予防基本チェックリストを平成20年度内に送付し、特定高齢者候補者の確定を行う。</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、1減少する・2維持・3増加する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由) 健康診査実施率等を向上させるため、年々健康診査等の委託料は増加する。事務的経費については、国民健康保険事業特別会計、後期高齢者医療特別会計、介護保険特別会計で組織的連携を図り、共通印刷等の削減を目指す。
成果面	1 来年度は本年度より成果が、1増加・2維持・3減少する(比較できない場合は理由のみ記載) (理由) 医師会との協議を重ねることで基本的流れが構築された。このことにより、市民にとっては昨年までの基本健康診査と同様の利便性が図られる。
中間評価	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 3 1ある・2ない・3その他 (理由及び具体的内容) 委託内容と効果を逐次把握して検討する。
改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成20年度の取り組みに対する意見)	評価 1 1 妥当である・2 改善の余地あり・3 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20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。 制度の概要について、引き続き丁寧な周知を図ること。

### 《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)	1 1 当初計画通り(計画以上の進捗を含む)・2 若干遅れた・3 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 1 大(目標の指標等を達成)・2 中・3 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 1 高(特別の成果あり)・2 中・3 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>広報等を通じて制度の周知に努め、特定健診受診率の目標45%を達成した。国保異動者に対して、市独自の対応策として健診の機会を確保した。また、特定保健指導率は、健診後、6か月後に完了となるため、年度内把握は困難であるが、初回特定保健指導参加率は、70%を超えており、途中脱落者を防ぎ、完了に持っていくよう医師会と連携する。</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	<p>(特記意見) 初年度であるため特殊な事情があったが、市外のかかりつけ医での受診により特定健康診査等の受診率が低くならないよう、こうしたことについての取り扱いを検討する必要がある。</p>

事業NO. 303	事業名	市税収入の把握と確保①	《重点管理事業》	市民部
-----------	-----	-------------	----------	-----

評価対象事業名	市税収入の把握と確保			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	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
関連計画				一般会計	事項		目
				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 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収入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
    - (2) 市税のコンビニ収納及びMPN収納の周知
    - (3) 電話催告システムによる未納者との早期接触及び新規滞納者の抑制
    - (4) 特別整理期間中における夜間窓口、休日窓口の開設
    - (5) 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 68.0 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 MPN収納の取扱税目(個人住民税、固定資産税・都市計画税及び軽自動車税)の拡大に伴い、伝送データを有効活用し、効率的・効果的な収納事務(督促・催告、納税証明など)を目指す。
- 3 平成21年度から実施される個人住民税の公的年金からの特別徴収制度の円滑な実施に向けた情報収集、基幹系システムへの対応などを進める。

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20年度市税の予算現額は、35,110,109千円であり、この額を確保するため、毎月、市税収入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

$$\text{予算達成率} = (\text{決算収入額} \div \text{予算現額}) \times 100$$

$$\text{収納率} = (\text{収入額} \div \text{課税額}) \times 100$$

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	H18年度	H19年度	H20年度目標	H20年度達成
活動指標	賦課決定回数/76回	賦課決定回数/76回	賦課決定回数/76回	賦課決定回数/76回
(事業・活動)	申告納付回数/60回	申告納付回数/60回	申告納付回数/60回	申告納付回数/60回
動の内容・量)	収納消込/日1回	収納消込/日1回	収納消込/日1回	収納消込/日1回
	特別整理/年4回(40日)	特別整理/年4回(40日)	特別整理/年4回(40日)	特別整理/年4回(40日)
	休日窓口/年3回(12日)	休日窓口/年3回(12日)	休日窓口/年3回(12日)	休日窓口/年3回(12日)
		収納強化対策/90日		
		夜間窓口/49日		
まちづくり	①予算達成率	①予算達成率	①予算達成率	①予算達成率
指標(成果)	100.8%	100.0%	100.0%	100.7%
指標)	①収納率 94.5%	①収納率 94.6%	①収納率 94.6%	①収納率 94.7%
①行政指標	現年課税分 98.5%	現年課税分 98.1%	現年課税分 98.3%	現年課税分 98.1%
②協働指標	滞納繰越分 20.2%	滞納繰越分 24.2%	滞納繰越分 24.2%	滞納繰越分 26.0%
予算額(千円)	33,682,894	34,711,775	35,110,109	35,110,109
決算額(千円)	33,956,016	34,755,297		35,364,504
執行率(%)	100.8%	100.1%		100.7%

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、個人住民税の特別徴収分は翌月10日。発付日は、当初課税のみ)														
個人住民税[普通徴収]			発付⇒											
個人住民税[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 (個人住民税[退職分離分]、法人住民税、事業所税、市たばこ税、入湯税)(納期限[☆印])														
申告納税														
納税関係業務														
収納・滞納整理事務														
特別整理期間														
口座振替勧奨														
結果	上記、当初計画どおり													

当初計画変更の内容・理由等(当初計画どおり実施した場合は、その旨を記載) 予定どおり実施。



事業NO. 303	事業名	市税収入の把握と確保②	《重点管理事業》Ⅱ	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

平成20年8月末現在、本年度市税収入見込額については、予算額を約2億3千万円上回る見通しとなっている。この主な要因は、個人市民税が当初予算を約1億7千万円上回っていることによる。なお、政府の経済対策(定額減税等)、景気の減速、たばこの販売方法の変更などの変動要因により個人市民税、法人市民税、市たばこ税の収入見込額が下方修正される懸念があるため、今後の動向を注視していくこととする。

#### 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)

中 間 評 価	コスト面	2	来年度は本年度よりコストが、1減少する・2維持・3増加する(比較できない場合は理由のみ記載)
	(理由)		平成21年度は、収納率の向上及び公的年金からの特別徴収に係る徴収体制の構築を図るため、さらに既存システムの有効活用を図りつつ、より効率的な事務分掌及び人員体制の強化を進める必要がある。
	成果面	2	来年度は本年度より成果が、1増加・2維持・3減少する(比較できない場合は理由のみ記載)
	(理由)		平成21年度は、本年度同様、の予算達成率100.0%及び収納率94.6%の確保を目指す。
	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	1ある・2ない・3その他
(理由及び具体的内容)		平成21年度は、コンビニ収納・MPN(マルチペイメントネットワーク)収納のさらなる利用率向上を図るとともに、民間事業者のノウハウを活用した「納税推進センター」による収納対策を強化していく。	
	改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成20年度の取り組みに対する意見)		
	評価	1	1 妥当である・2 改善の余地あり・3 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20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。 滞納繰越分の抑制に向け、要因と対策を明らかにし目標達成に向け取り組むこと。 評価替えを行う固定資産税などについて、市民に対し丁寧な説明を心がけること。

### 《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)	1	1当初計画通り(計画以上の進捗を含む)・2若干遅れた・3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	1大(目標の指標等を達成)・2中・3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	1高(特別の成果あり)・2中・3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				
	市税収入額については、市たばこ税が約1億5千万円、予算額を下回る一方、他の税目が予算額を上回り、市税全体としては予算額を確保することができた。また、収納率については、現年課税分について0.2ポイント下回ったものの、滞納繰越分で1.8ポイント上回る26.0%を確保できたため、全体として目標の94.6%を0.1ポイント上回ることもできた。今後は、公的年金からの特別徴収の円滑な導入のため、基幹系システムの改修や納税者への広報を行うとともに、景気減速に伴う法人市民税の税収動向について情報収集を行うことなどにより、市税収入の把握と確保を図るものとする。なお、固定資産税などに関する評価替えについては、広報紙等に記事を掲載し、市民に親切で丁寧な説明を行うよう努めている。				
審査会評価	1	成果に対する評価	2	効率性・経済性に対する評価	2
					(特記意見)

事業NO. 304	事業名	市税等の納付機会の拡大①	《重点管理事業》	市民部
-----------	-----	--------------	----------	-----

評価対象事業名	市税等の納付機会の拡大			部課名	市民部(市民税課・資産税課・納税課・保険課)				
基本計画掲載	あり	○	なし	体系	第8部 第2・3-(7)-④	係名	税務管理係	内線	2356
計画事業名	市税等の納付機会の拡大			歳出科目	款	総務費	項		目
関連計画				一般・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** 納税者がより納付しやすい環境を整えるため、コンビニエンスストアで市税の納付ができる税目を拡充するとともに、マルチペイメントネットワーク(MPN)収納サービスを開始し、納付できる場所及び納付できる時間帯を拡げ、納税者の利便性の向上と収納率の向上を目指す。

**概要** 平成16年度から軽自動車税のコンビニ収納を試行的に実施し、一定の成果が確認されるとともに、平成17年度から平成18年度にかけて進めてきた新基幹システムへの移行作業が完了し、コンビニ収納の拡大に向けた基盤整備が整った。  
平成19年度から「個人市民税(普通徴収分)、固定資産税・都市計画税及び国民健康保険税のコンビニ収納」を実施し、平成20年度から「個人市民税(普通徴収分)、固定資産税・都市計画税、軽自動車税及び国民健康保険税のMPN収納サービス」を実施することを目指す。

始期 19年度から 終期 20年度まで 当該事務に従事する実職員数 6.0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納付書の様式改良を行い、MPN収納サービスの本格的な実施を行うとともに、②納税者に対しコンビニ・MPN収納サービスの実施に係る周知(広報活動)を積極的に行い、コンビニ収納及びMPN収納の利用率の向上を図り、より一層の事務の効率化・迅速化も図っていく。  
[平成19年度実績/窓口収納に占めるコンビニ窓口の利用率=28.9%]

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

- ① MPN収納サービスの本格的な実施  
納付書の様式改良を行い、5税目でMPN収納の本格的な実施を行う。
- ② コンビニ収納及びMPN収納サービスの利用率の向上  
市報、ケーブルテレビ、リーフレットなどの広報を展開する。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

- ① MPN収納サービスの本格的な実施
- ② コンビニ収納・MPN収納の広報

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)

東京都は、固定資産税・都市計画税、自動車税などの都税の納付方法として、平成18年4月からMPN収納サービスの提供を開始した。

年度別明細	H18年度	H19年度	H20年度目標	H20年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	①コンビニ収納税目の拡充 ②MPN収納サービス準備 ③MPN納付サービスの試行的実施	①コンビニ収納契約の変更、納付書の見直し ②MPN収納サービス準備 ③MPN納付サービスの試行的実施	①MPN収納サービスの実施 ②MPN・収納MPN収納の広	①MPN収納サービスの実施 ②MPN・収納MPN収納の広報
まちづくり指標(成果指標)	①コンビニ収納取扱税目 1税目から5税目に拡大	①MPN収納取扱税目 5税目で実施	①MPN収納取扱税目 5税目で実施	①MPN収納取扱税目 5税目で実施
①行政指標 ②協働指標		①広報活動 市報 1回 CATV 1回 リーフレット 5税目 ポスター 1回	①広報活動 市報 1回 CATV 1回 リーフレット 5税目×2種	
予算額(百万円)		41,720	26,725	26,725
決算額(百万円)		26,687		21,301
執行率(%)		64.0		79.7

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
当初計画	MPN収納サービス対応納付書発行 ☆=当初発付、▲=納期限											
	軽自動車税											
	固定資産税・都市計画税											
	個人住民税[普徴]											
	国民健康保険税											
	広報活動											
	市報、ケーブルTV											
	リーフレットの発行(納税通知書同封)											
	バス中刷り等											
結果	MPN収納サービス対応納付書発行 ☆=当初発付、▲=納期限											
	軽自動車税											
	固定資産税・都市計画税											
	個人住民税[普徴]											
	国民健康保険税											
	広報活動											
	市報、ケーブルTV											
	リーフレットの発行(納税通知書同封)											

当初計画変更の内容・理由等(当初計画どおり実施した場合は、その旨を記載)  
日本マルチペイメントネットワーク推進協議会からリーフレットの無償提供を受けることができたため、バスの中刷りに代え、同リーフレットを市作成のリーフレット(市税の納付方法について記載)とともに納税通知書に同封することとした。

事業NO. 304	事業名	市税等の納付機会の拡大②	《重点管理事業》Ⅱ	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	
MPN収納サービスは、当初予定どおり、5税目で実施し、当初賦課の発付時期にあわせて広報活動を行った。平成20年8月末現在、窓口収納に占める利用率は、コンビニ収納が28.7%、MPN(一括伝送方式)が25.1%、MPN(オンライン方式)が2.9%となった。今後も、利用率の向上を図るため、年末・年度末に向けて広報を進めていく。特に、MPN収納については、東京都で導入をしているが、近隣市町村での導入実績がなく、認知度が低い状況にあるため、引き続き、広報を行うこととしたい。	
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	<input type="checkbox"/> 来年度は本年度よりコストが、1 減少する・2 維持・3 増加する(比較できない場合は理由のみ記載)
(理由)	
成果面	<input type="checkbox"/> 来年度は本年度より成果が、1 増加・2 維持・3 減少する(比較できない場合は理由のみ記載)
(理由)	
中 間 評 価	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"/> 1 ある・2 ない・3 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20年度の取り組みに対する意見)	
評価	<input type="checkbox"/> 1 妥当である・2 改善の余地あり・3 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20年度の取り組みに対する意見)	

《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)	<input type="checkbox"/> 1	1 当初計画通り(計画以上の進捗を含む)・2 若干遅れた・3 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"/> 2	1 大(目標の指標等を達成)・2 中・3 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"/> 1	1 高(特別の成果あり)・2 中・3 低			
主 管 課 評 価	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					
	MPN収納サービスは、当初予定どおり、5税目で実施し、当初賦課の発付時期にあわせて広報活動を行った。平成20年度の窓口収納に占める利用率は、コンビニ収納が34.5%、MPN(一括伝送方式)が21.8%、MPN(オンライン方式)が3.0%となった。なお、MPN収納については、近隣市においても導入に向けた準備を進めており、今後利用者の認知度が向上することが期待できる。					
評 価	進捗状況評価	<input type="checkbox"/> 1	成果に対する評価	<input type="checkbox"/> 2	効率性・経済性に対する評価	<input type="checkbox"/> 1
審 査 会 評 価	(特記意見) MPN導入による利用者の利便性の向上と事務の効率化・迅速化を図ったことは評価できる。今後利用者に対し、さらなる周知に努める必要がある。					



事業NO. 305	事業名 国民健康保険財政の健全化と収納率の向上①	《重点管理事業》	市民部
-----------	--------------------------	----------	-----

評価対象事業名	国民健康保険財政の健全化と収納率の向上			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)-⑥	係名	国保給付係 内線 2381
計画事業名	財政の健全化			歳出科目	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  
 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。

**目的**

**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の強化に努め滞納額の縮減を目指す。  
 ①不現住調査の徹底(納通・督促状返戻分の実態調査)  
 ②現年未納者への電話催告の徹底(電話催告システムの活用)  
 ③滞納整理業務の徹底

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 13.0 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19年度は現年課税分93.0%、滞納繰越分22.1%の収納率で、現年課税分・滞納繰越分ともに目標を上回ることができた。今年度は、昨年に引き続き滞納整理部門の事務を推進し、財産調査をより徹底する中で、差押え件数等を増やし滞納繰越分の縮減を目指す。また、現年度分についても、早期催告を強化し、収納率の確保を図る。また、納通等返戻分の実態調査・現地調査を徹底する。

**今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明**  
 ①現年課税分の収納率 92.0%(収納率の高い75歳以上の被保険者が抜けるため、一定の低下が見込まれる)  
 ②滞納繰越分の収納率 22.5% ③年金からの特別徴収の対応 ④滞納処分の強化 ⑤夜間・休日窓口の開設(年3回)  
 ⑥現年度分未納者への早期対応 ⑦分納誓約の進行管理(不履行者への納付催告・納付相談の徹底)

**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÷課税額)×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	H18年度	H19年度	H20年度目標	H20年度達成
活動指標 (事業・活動の内容・量の指標)	口座加入率 35.9% 休日窓口開設年3回(12・3・5月:12日)	口座加入率 36.4% 休日窓口開設年3回(12・3・5月:12日)	休日窓口開設年3回(12・3・5月:12日)	休日窓口開設年3回(12・3・5月:12日)
まちづくり指標(成果指標)	①現年課税分収納率 91.7% ①滞納繰越分収納率 16.0% ②協働指標 計 74.6%	①現年課税分収納率 93.0% ①滞納繰越分収納率 22.1% 計 77.7%	①現年課税分収納率 92.0% ①滞納繰越分収納率 22.5% 計 75.3%	①現年課税分収納率 91.4% ①滞納繰越分収納率 26.6% 計 78.4%
予算額(千円)	4,249,624	4,580,238	3,862,118	3,862,118
決算額(千円)	4,431,024	4,684,434		3,884,582
執行率(%)	104.3%	102.3%		100.6%

**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)			
			滞納繰越分の整理(大口未納者の滞納処分)			不現住調査			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)			
			滞納繰越分の整理(大口未納者の滞納処分)				65歳以上の年金からの特別徴収開始		不現住調査			
									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(当初計画どおり実施した場合は、その旨を記載)  
 収納率の向上を図るため、不現住調査の時期を変更し実施した。

事業NO. 305	事業名	国民健康保険財政の健全化と収納率の向上②	《重点管理事業》Ⅱ	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

現在、本年度保険税収入見込額については、被保険者数の減により本年度の目標収納率を達成しても予算額をやや下回る(3千5百万円)見通しである。現年度課税分については電話催告等により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による差押さえを徹底し、収納率の向上に努めたい。

#### 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、1減少する・2維持・3増加する(比較できない場合は理由のみ記載)  
 (理由) 平成21年度から保険税の仮徴収(4～8月分の年金からの特別徴収 約4,000件)を開始する。国保税徴収に関するコスト面では若干の増が見込まれるが、全体としては平成20年度と大きく変わらない。

成果面 **1** 来年度は本年度より成果が、1増加・2維持・3減少する(比較できない場合は理由のみ記載)  
 (理由) 賦課方式の変更に伴う経過措置の終了により1億円超の増が見込まれる。

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** 1ある・2ない・3その他  
 (理由及び具体的内容) 保険税徴収事務委託の可能性については、今後の動向を見極めながら検討していく。

#### 改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成20年度の取り組みに対する意見)

評価 **1** 1 妥当である・2 改善の余地あり・3 抜本的な見直し必要 (特記意見)  
 賦課方式の変更に伴い、繰り入れ基準等の考え方について再調整する必要がある。

#### 改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成20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。  
 繰り入れ基準等の考え方について、考え方を整理し協議すること。

### 《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)	<b>1</b>	1当初計画通り(計画以上の進捗を含む)・2若干遅れた・3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)	<b>1</b>	1大(目標の指標等を達成)・2中・3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	<b>2</b>	1高(特別の成果あり)・2中・3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	現年課税分については、納税意識の高い75歳以上の被保険者が長寿(後期高齢者)医療制度に移行したため、収納率が昨年に比べ1.6%低下したものの、滞納繰越分については、財産調査、不現住調査を徹底し、悪質滞納者の給料等の差し押さえの結果4.5%向上した。税源移譲や厳しい経済状況の影響で収納率が低下する恐れのある中で、昨年度に比べ全体として0.7%向上したのは大きな成果である。					
審査会評価	進捗状況評価	<b>1</b>	成果に対する評価	<b>1</b>	効率性・経済性に対する評価	<b>2</b>
	(特記意見)					

事業NO. 306	事業名	窓口サービスの向上①	〈部内管理事業〉	市民部
-----------	-----	------------	----------	-----

評価対象事業名	窓口サービスの向上			部課名	市民部市民課			
基本計画掲載	あり	○	なし	係名	届出・証明係	内線	2326	
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			歳出科目	款	2. 総務費	項	3戸籍住民基本台帳費
関連計画				一般会計	事項	5庶務関係費		
				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 新基幹系システム及び戸籍システムの稼動に伴い、「総合窓口」としての機能をさらに充実させる。また、窓口の環境整備とともに、接遇等集合研修により職員の接遇を向上させて市民満足度の向上を図る。

概要 新基幹系システム及び戸籍システムの稼動に伴う「総合窓口」として、戸籍証明及び外国人登録記載事項証明書を含めた自動交付機及び三鷹駅前市政窓口の利用の拡大を図る。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、職員の接遇技術の向上と業務のスキルアップに活かし、市民満足度の向上を図る。その前提として、職員及び嘱託職員を対象とした接遇等集合研修を実施する。また、本庁市民課の窓口呼出しシステムをリニューアルし、よりスムーズな窓口対応を図る。

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 57.0 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)

窓口対応についての市民満足度は高い水準で維持されている。今年度も引き続き接遇等集合研修の実施により、接遇及び業務知識の向上を図る。また、本庁市民課窓口の環境整備を図る。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

戸籍システムを利用した自動交付機及び三鷹駅前市政窓口の利用の拡大を図る。電話対応マニュアルと接遇マニュアルの改訂版を作成して接遇等集合研修を実施するとともに、本庁市民課窓口の老朽化した窓口呼出しシステムの改善による環境整備をし、市民満足度の向上を図る。さらに本庁市民課窓口、各市政窓口で同時期にアンケート調査を実施し、調査結果を職員の接遇に反映させる。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

自動交付機及び三鷹駅前市政窓口の利用者拡大、接遇マニュアルの実施と市民満足度調査の満足度91%台を指標とする。

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	H18年度	H19年度	H20年度目標	H20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 ・自動交付機・三鷹駅前市政窓口の利用者拡大 ・市民課窓口の環境整備	・自動交付機・三鷹駅前市政窓口の利用者拡大のためのPR ・市民課窓口環境の整備 ・接遇マニュアルの実施 ・アンケート調査の実施	・自動交付機・三鷹駅前市政窓口の利用者拡大 ・市民課窓口環境の整備 ・接遇マニュアルの実施 ・アンケート調査の実施
まちづくり指標(成果)	①改定マニュアルの実施 ①職員の態度対応について 91.2%が満足	①自動交付機の利用者拡大 ①駅前市政窓口利用者拡大 ①接遇マニュアルの実施 ①市民課窓口環境の整備 ①市民満足度調査の満足度 89.8%	①自動交付機の利用者拡大 ①駅前市政窓口利用者拡大 ①市民課窓口環境の整備 ①接遇マニュアルの実施 ①市民満足度調査の満足度91%台	①自動交付機の利用者拡大 ①駅前市政窓口利用者拡大 ①市民課窓口環境の整備 ①接遇マニュアルの実施 ①市民満足度調査の満足度 92.1%が満足
予算額(千円)	0	2,125	3,800	3,800
決算額(千円)		2,009		3,791
執行率(%)		94.5		99.8

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			市民課窓口の環境整備	電話対応マニュアル改訂版の作成	接遇マニュアル改訂版の作成	接遇マニュアル改訂版の作成				接遇等集合研修		アンケート調査
結果		接遇研修(新任職員)	広報・HPで周知				市民課窓口の環境整備	電話対応マニュアル改訂版の作成	広報・HPで周知	接遇等集合研修	接遇マニュアル改訂版の作成	アンケート調査

当初計画変更の内容・理由等(当初計画どおり実施した場合は、その旨を記載) 概ね計画どおり実施。

事業NO. 306	事業名	窓口サービスの向上②	〈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

5月に新任職員に接遇研修を実施し、マニュアル改定に向け課内チームを立ち上げた。今後、老朽化した本庁市民課の窓口呼出しシステムの更新と市民満足度の検証を行うための市民満足度調査を実施する。また、次年度は、窓口呼出しシステムに係るカウンター上の番号表示板(サインポール)の増設(1か所)等により待合環境の整備を進めるとともに更なる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 **1** 来年度は本年度よりコストが、1減少する・2維持・3増加する(比較できない場合は理由のみ記載)  
(理由) 来年度は本庁市民課窓口のサインポールの増設(1か所)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、1増加・2維持・3減少する(比較できない場合は理由のみ記載)  
(理由) 本庁市民課窓口呼出しシステムに係るサインポールの増設により、本庁市民課窓口での対応がよりスムーズにできるようになり、市民サービスの向上を図ることができる。

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** 1ある・2ない・3その他  
(理由及び具体的内容) すでに、住民異動届等の入力業務は委託実施している。

#### 改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成20年度の取り組みに対する意見)

評価 **1** 1 妥当である・2 改善の余地あり・3 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20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。  
コンビニエンスストアを活用した市民サービス向上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)	<b>2</b>	1当初計画通り(計画以上の進捗を含む)・2若干遅れた・3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)	<b>1</b>	1大(目標の指標等を達成)・2中・3小又はなし			
審査会 評価	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	<b>2</b>	1高(特別の成果あり)・2中・3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、全体的に若干遅れた。市民課窓口環境の整備については、パソコン等機器の更新をして対応の迅速化を実現することができた。また、接遇等集合研修を実施することにより、アンケート調査による市民満足度についても、高水準を維持できた。次年度も、窓口の拡充のためサインポール等の増設を環境整備として行い、より快適な市民サービスの向上を図る。また、広報等により、三鷹駅前市政窓口の利用者拡大に努めていくこととする。			
	進捗状況評価	<b>2</b>	成果に対する評価	<b>1</b>	効率性・経済性に対する評価	<b>2</b>
	(特記意見)					