

事業NO. 301	事業名	窓口サービスの向上①	《重点管理事業》	市民部
-----------	-----	------------	----------	-----

評価対象 事業名	窓口サービスの向上				部課名	市民部各課					
					係名	市民課	内線	2323			
基本計画掲載	あり	○	なし	体系	第8部第2・3-(7)-⑧						
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	目	1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
窓口業務における職員の接客対応の向上を図るとともに、窓口環境の整備を行うことにより、市民満足度の向上を図る。

概要
市民部全体での接客等研修により市民に対する接客能力を向上させ、市民満足度の向上を図る。また、窓口環境を整備するとともに、市民課窓口に来訪した市民にアンケート調査を行い、接客対応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 134 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)

市民課窓口での接客に対する市民満足度は高い水準で維持されている。今年度は、さらに窓口サービスの向上を図るため、市民部全体での接客研修を実施する。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

接客マニュアルを市民部全体で活用し接客等研修を行う。また、窓口呼び出しシステムの設置、改善等、窓口環境の整備を行い市民満足度の向上を図る。さらに、窓口アンケート調査を実施し、調査結果を職員の接客に反映させる。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

接客マニュアルの活用と市民満足度調査の満足度92%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	H19年度	H20年度	H21年度目標	H21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 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 ・市民課窓口の環境整備 ・接客マニュアルの実施 ・アンケート調査の実施	・接客マニュアルの活用 ・窓口の環境整備 ・アンケート調査の実施	・接客マニュアルの活用 ・窓口の環境整備 ・アンケート調査の実施
まちづくり 指標(成果 指標)	①自動交付機の利用者拡大 ①駅前市政窓口の利用者拡大	①自動交付機の利用者拡大 ①駅前市政窓口の利用者拡大	①接客マニュアルの活用 ①窓口環境整備 ①市民満足度調査の満足度92%台	①接客マニュアルの活用 ①窓口環境整備 ①市民満足度調査の満足度91.3%
①行政指標 ②協働指標	①接客マニュアルの実施 ①市民課窓口環境整備 ①市民満足度調査の満足度89.8%	①接客マニュアルの実施 ①市民課窓口環境整備 ①市民満足度調査の満足度92.1%		
予算額(千円)	2,125	3,800	961	961
決算額(千円)	2,009	3,791		664
執行率(%)	94.5%	99.8%		69.1%

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	新任職員研修 ↔							接客等研修 ↔				アンケート調査 ↔
	保険課	駅前市政窓口			市民課							
結果	新任職員研修 ↔							接客等研修 ↔				アンケート調査 ↔
	保険課	駅前市政窓口										

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)
市民課窓口サインポール整備は、既存設備に対する追加取り付けに技術的支障があったため増設は中止とした。

事業NO. 301	事業名	窓口サービスの向上②	《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

4月下旬から5月上旬に新任職員を対象に、接遇研修を実施し窓口サービスの向上を図った。また、窓口環境の整備は、市民課のサインボールの設置を中止したが、保険課、駅前市政窓口の環境整備は完了し概ね計画どおり行った。今後は、市民部全体の接遇等研修を実施する。次年度は、住民基本台帳カードの普及促進に伴う窓口サービスに対応するため職員研修等を通じ市民満足度の向上を図る。

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	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) 窓口環境整備が終了するためコストは減少する。
	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) 実践研修や窓口アンケート結果を反映して職員のスキルアップを図ることにより市民サービスを向上させることができる。
	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) 既に、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21年度の取り組みに対する意見)	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) 現在、市民課及び市政窓口で行っている市民満足度調査を各課でも行うなど、拡大に向けて検討することが望ましい。
	改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成21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。

《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					
主管課事後評価	進捗状況については、ほぼ計画どおりであったが、市民課窓口サインボール整備については、既存設備に対する追加取り付けに技術的支障があったため増設を中止し当初計画を変更した。市民部全体の接遇等研修については、ほぼ計画どおり実施できた。また、市民満足度アンケート調査については、やや下がったものの昨年同様高い水準を維持することができた。次年度も、引き続き職員のスキルアップを図り、窓口サービスを充実させ市民満足度の向上を図ることとする。					
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
	(特記意見)					

事業NO. 302	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	体系	第8部 第2・3-(4)-⑤	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マルチペイメントネットワーク(MPN)収納の周知
 - (3)三鷹市納税推進センターなどによる電話催告を中心とした未納者との早期接触
 - (4)特別整理期間中の平日夜間・休日における臨時納税相談窓口の開設
 - (5)グループ制や定期的なヒアリングなどによる滞納案件の継続的な進行管理の実施

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 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 本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広報、基幹系システムへの対応などを進める。
- 3 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21年度市税の予算現額は、35,462,347千円であり、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

予算達成率 = (決算収入額 ÷ 予算現額) × 100
 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	H19年度	H20年度	H21年度目標	H21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/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) 収納強化対策/90日 夜間窓口/49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5回(50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5回(50日) 休日窓口/年3回(12日)
まちづくり 指標(成果指標)	①予算達成率 100.1% ①収納率 94.6% 現年課税分 98.1% 滞納繰越分 24.2%	①予算達成率 100.7% ①収納率 94.7% 現年課税分 98.1% 滞納繰越分 26.0%	①予算達成率 100.0% ①収納率 95.1% 現年課税分 98.3% 滞納繰越分 24.2%	①予算達成率 補正後 99.9% (補正前 98.9%) ①収納率 94.4% 現年課税分 98.1% 滞納繰越分 23.1%
予算額(千円)	34,711,775	35,110,109	35,462,347	35,122,347
決算額(千円)	34,755,297	35,364,504		35,070,032
執行率(%)	100.1%	100.7%		99.9%

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) <出納整理期間>			発付⇒☆		☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
個人市民税(普通徴収)														
個人市民税(特別徴収)			☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
個人市民税(年金特別徴収)			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)、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														
納税推進センター														
結果	上記、当初計画どおり実施													

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) 当初計画どおり実施。

事業NO. 302	事業名	市税収入の把握と確保②	《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	
平成21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3億2千万円下回る見通しとなっている。この主な要因は、景気減速の影響を受け、法人の収益及び個人の収入が減となり、法人市民税で約2億1千万、個人市民税で約1億7千万円下回る見通しとなったためである。また、タスポの導入や喫煙率の低下、大口小売事業者の移転に伴い、たばこ税も2億1千万円下回る見通しとなった。一方で償却資産の増に伴い、固定資産税が約2億4千万円の増となる見込みである。今後とも景気の動向や法人の収益状況に注視しながら、市税収入の確保に努めていく。	
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) 景気減速に伴う税収への影響は避けられない見通しであるが、景気動向・企業収益の状況について情報を収集していく。
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22年度は、予算達成率100%及び収納率95.0%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	2 1ある・2ない・3その他 (理由及び具体的内容) コンビニ収納、MPN収納、「納税推進センター」による電話催告については既に外部委託により実施している。
改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成21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) 国民健康保険税と同様に、昨今の経済状況を踏まえ、納付相談に際し一層丁寧な対応を行うことが望ましい。
改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成21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。 納付機会の条件整備による口座振替の拡大などによって、収納率の向上が図られるよう、引き続き取り組みを強化すること。 なお、収納率については今年度と同率として取り組むこと。	

《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	
主管課評価	現年課税分の市税収入額については、当初予算と比較し、景気後退の影響等により、個人市民税で2億4千万円の減、法人市民税で2億2千万円の減となり、また、タスポの導入や喫煙率の低下・大口小売店の転出により市たばこ税が1億8千万円の減となった。一方で、設備投資の増に伴う償却資産の増等により固定資産税が2億3千万円の増となった。現年課税分及び滞納繰越分をあわせた市税収入全体では、当初予算と比較して3億9千万円の減となった。また、収納率については、滞納繰越分で1.1ポイント、全体で0.7ポイントまちづくり指標より下回る結果となった。今後は、景気の動向や企業の業績の情報収集を行い、市税収入をより正確に把握するよう努め、口座振替の拡大等納付機会の条件整備を一層進めるとともに、丁寧な納税相談を実施することにより収納率の向上に努める。	
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
	(特記意見)	

事業NO. 303	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	係名	国保給付係	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				国保特別会計	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	国保事業の適正な運用と国保財政の健全化を図る。
概要	<p>高額介護合算療養費は新しくまた複雑な制度であることから、広報等を通じて市民に対し分かりやすく説明するとともに、制度の適正な運用を図る。国民健康保険税については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とともに、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、財産の差し押さえ等滞納処分の強化に努め滞納額の縮減を目指す。</p> <p>①不現住調査の徹底(納通・督促返戻分の実態調査) ②現年未納者への電話催告の徹底 ③滞納整理業務の徹底</p>
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 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年度は現年度課税分91.4%、滞納繰越分収納率26.6%の収納率で、現年度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医療制度に移行したことにより収納率が低下した。一方、滞納繰越分については、財産調査等を徹底し、財産が判明した悪質滞納者については、財産の差し押さえを実施し収納率の向上が図られた。今年度は、昨年に引き続き滞納整理部門の事務を推進するとともに、現年度についても、早期催告を強化し、収納率の確保を図る。さらに、納入通知書・保険証等の返戻分の実態調査・現地調査を徹底する。

また、一般会計からの繰入金の適正化を図るとともに、応能応益割合の改善等保険税の負担のあり方を検討する。

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 91.5%
- ②滞納繰越分の収納率
- ③滞納処分の強化
- ④夜間・休日窓口の開設(年3回)
- ⑤現年度分未納者への早期対応
- ⑥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)
- ⑦高額介護合算療養費制度の広報

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	H19年度	H20年度	H21年度目標	H21年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量の)	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)	・高額介護合算療養費制度の周知 ・休日窓口開設(12・3・5月:12日)	・高額介護合算療養費制度の周知 ・休日窓口開設(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 93.0% ①滞納繰越分 収納率 22.1% ②協働指標 計 77.7%	①現年課税分 収納率 91.4% ①滞納繰越分 収納率 26.6% 計 78.5%	①現年課税分 収納率 91.5% ①滞納繰越分 収納率 27.0% 計 79.1%	①現年課税分 収納率 90.8% ①滞納繰越分 収納率 22.9% 計 77.4%
予算額(千円)	4,580,238	3,862,118	3,891,939	3,891,939
決算額(千円)	4,684,434	3,884,582		3,927,486
執行率(%)	102.3%	100.6%		100.9%

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	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)				
				納通同封のチラシに掲載				広報に掲載				
結果	休日窓口(5月)				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)				
				納通同封のチラシに掲載				広報に掲載				
					保険証に同封のチラシに掲載				広報に掲載			高額介護勧奨通知
												支給決定

当初計画変更の内容・理由等(※進捗状況評価に記載した理由以外に詳細な説明がある場合に記載)
高額介護合算療養費制度導入により、申請勧奨を実施した。

事業NO.303	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》	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21年8月末現在の収納率は、現年度課税分が22.38%(前年度同期20.98%)、滞納繰越分が11.08%(前年度同期12.33%)となっている。現年度課税分については、平成21年度より賦課方式変更に伴う経過措置が終了し、中間所得層の負担が増えていることから、未納者には早期の対応を図り新たな滞納者を増やさないよう対応する。平成21年度から導入された高額介護合算療養費制度は、広報等を通じて丁寧に説明していくとともに、該当者には個別に勧奨通知を出し周知を図る。	
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) 景気の減退により調定減が見込まれる。
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22年度は調定減が見込まれるが、現年課税分の未納者への早期対応、財産調査等により滞納処分強化に努め収納率の向上を図る。
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 1 1ある・2ない・3その他 (理由及び具体的内容) 保険税の徴収事務の委託については、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21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21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。 保険税の見直しについて検討すること。	

《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)	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	1 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	
主管課評価	現年度課税分については、納税意識の高い後期高齢者が後期高齢者医療制度へ移行した影響等により、収納率が昨年に比べ0.6ポイント低下した。また滞納繰越分については、滞納処分を厳正に行ったが、22.9%の収納率で前年度実績にやや及ばなかった。高額介護合算療養費については、個別通知の時期がやや遅れたが、広報等により案内に努めた。平成22年度からの保険税の改定については、均等割額及び課税限度額を引き上げ、繰入金金の抑制を図るとともに、均等割額については、国の基準が平成22年4月から緩和されたことにより、低所得者に配慮した軽減措置の拡大を行った。	
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	1
	(特記意見) 条例改正により、次年度から保険税の改正を実施し、繰入金金の抑制を図る取り組みは評価できる。保険税改正における、市民からの問い合わせ等、丁寧な対応を職員に徹底されることが望ましい。	

事業NO. 304	事業名	コンビニエンスストアでの住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付①	《重点管理事業》	市民部
-----------	-----	---------------------------------	----------	-----

評価対象事業名	コンビニエンスストアでの住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付	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	コンビニエンスストアにおける行政サービスの拡大の検討	歳出科目	款 2総務費	項 1総務管理費	目 1一般管理費
関連計画		一般会計	事項 17ユビキタス・コミュニティ推進事業費		
		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 コンビニエンスストアの多機能端末において、住民基本台帳カードの利用により住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付を可能とし、市民の利便性の向上を図る

概要 住民基本台帳カードの多目的利用を推進し、コンビニエンスストアでの住民票の写し及び印鑑登録証明書を交付できるようシステムの構築を図るとともに、必要な条例の制定や改正を行う。あわせて住民基本台帳カードの普及及び今後の住民票・印鑑登録証明書以外の証明書の交付についても検討する。

始期 21 年度から 終期 年度まで 当該事務に従事する実職員数 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

総務省、(財)地方自治情報センター、コンビニ事業者と連携(コンビニ交付検討会)を取り、コンビニエンスストアにおいて住民基本台帳カードの利用により住民票及び印鑑登録証明書の交付を開始する。住民基本台帳カードの利用促進に向け広報活動を重点的に実施する。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

住民票の写しの交付 平成20年度実績(窓口での交付69%、自動交付機での交付13%、郵送での交付18%)
住民基本台帳カード保有者数(人口比2.78% 平成21年4月1日現在)
住基カードの交付件数(交付件数実績:平成19年度1,630枚、平成20年度 1,579枚)

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)

同時進行で東京都渋谷区、千葉県市川市が計画当中である。

年度別明細	H19年度	H20年度	H21年度目標	H21年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)			・コンビニエンスストアの多機能端末から住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付の実施 ・住基カードの普及 ・他の証明書交付の検討	・コンビニエンスストアの多機能端末から住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付の実施 ・住基カードの普及 ・他の証明書交付の検討
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標			①住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付 ①住基カードの普及 ①市民への積極的PR	①住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付 ①住基カードの普及 ①市民への積極的PR
予算額(千円)			39,582	39,582
決算額(千円)				28,765
執行率(%)				72.7%

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	住民基本台帳カードの運用の確定					○ 条例制定、改正 議会提出	システム構築	○ 個人情報保護委員会	○ 条例制定、改正 議会提出	○ カードの交付・申請	○ 三鷹市内のコンビニでの先行交付開始	○ 全国的コンビニでの本格交付開始
結果	住民基本台帳カードの運用の確定				システム構築		○ 個人情報保護委員会	○ 条例制定、改正 議会提出	○ カードの交付・申請	○ 三鷹市内のコンビニでの試行運用開始	○ 関東1都8県での交付開始	

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)
条例制定に調整を要したため、交付時期に変更はないが、広報期間を変更した。また、セブン-イレブンの都合により全国のコンビニでの交付開始の時期が変更になった。

事業NO. 304	事業名	コンビニエンスストアでの住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付②	《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	
住民基本台帳カードの運用の検討及びシステムの構築は、ほぼ予定どおり進んでいる。条例の制定・改定時期が変更になったため、市民への広報が1月中旬以降となった。サービス開始前に十分な周知ができないと考えられるため、サービス開始前後に広報等で重点的に周知を行うとともに、次年度も、市民への周知活動を実施する。	
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)	
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) 住民基本台帳カードの利用キャンペーンを集中的に行うため経費が増加する。
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) 広報活動を重点的に実施することにより、市民への普及促進が期待できる。
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 1 1ある・2ない・3その他 (理由及び具体的内容) 住民基本台帳カードの多目的利用のお知らせの郵送処理、サービス案内、申請受付等の委託を予定している。
	改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成21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) 住民基本台帳カードの普及のための広報期間が短縮されたため、カード交付前後の広報を重点的に行うとともに、カード交付手数料無料化の期間を明確にする必要がある。
	改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成21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。 身分証明書としての活用など、住基カードの付加価値についても、窓口で一層丁寧な説明に努めること。 なお、財政状況に見合った取り組みとなるよう、ダイレクトメールの発送見送りやカード作成枚数を見直すなど経費節減を図ること。

《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)	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)	1 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	
主管課評価	スケジュールどおり実施できているが、全国店舗での証明書交付は5月末からの開始に変更となった。3月31日現在、関東1都6県と山梨・福島を含む1都8県の店舗にて三鷹市の住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付が可能となっている。広報紙やケーブルテレビ、1階特設受付会場等にて周知活動を行った結果、1月から3月までの住基カード交付件数は約3,900件、申請件数は約6,300件であった。また、住基カード保有者数は、事業開始前の平成21年12月末時点での交付率は3.16%であったが、平成22年3月末には多摩地区26市中1位となる5.28%と飛躍的に伸びた。開始時には予想以上に短期間に申請が殺到したが、特設受付窓口及びコールセンターを設置し、混乱のないように便宜を図った。交付手数料の無料期間終了前には広報で市民に十分な周知をし、短期間に集中しないよう十分配慮する。	
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 2 (特記意見) 住民基本台帳カードの無料交付による普及率向上は評価できる。無料交付期間終了まで丁寧な対応が有効と思われる。	

事業NO. 305	事業名	地方税電子申告システムの導入①	《重点管理事業》	市民部
-----------	-----	-----------------	----------	-----

評価対象事業名	地方税電子申告システムの導入		部課名	市民部市民税課		
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	行政手続の電子化の促進		歳出科目	款 2. 総務費	項 2. 徴税費	目 2. 賦課徴収費
関連計画			一般会計	事項 10. 地方税電子申告関係費		
	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 社団法人地方税電子化協議会が提供する地方税電子申告システムを利用し、法人市民税・事業所税の申告に係る諸手続きの電子化を行い、納税者・申告者の利便性の向上と課税事務の効率化を図る。

概要 LG-WAN・ASP方式による地方税電子申告システムの導入及び基幹系システムへの申告データの連携機能の構築を行い、平成22年から法人市民税・事業所税に係る電子申告データの審査・受理等を行うとともに、当該申告データの基幹系システムへの取込みを行う。

始期 21 年度から 終期 年度まで 当該事務に従事する実職員数 2 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

- ①審査システムの導入～ポータルセンタに送信された申告データ等を受信するための審査システムの導入
- ②基幹系システムの修正～受信した申告データ等の取込機能などの追加・修正

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

平成22年3月末日において、法人市民税・事業所税の課税法人の3%に相当する法人が電子申告を行うことをまちづくり指標とする。

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)

地方税の電子申告については、現在都内では、東京都、国立市、羽村市、墨田区等で実施されている。

年度別明細	H19年度	H20年度	H21年度目標	H21年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)			①審査システムの導入 ②基幹系システムの修正	①審査システム(法人市民税・事業所税・給与支払報告書)の導入 ②基幹系システムの修正
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標			①法人市民税・事業所税の課税法人の電子申告率3%	①法人市民税・事業所税の課税法人の電子申告率4.3%・給与支払報告書の電子申告率1.9%
予算額(千円)			15,927	15,927
決算額(千円)				14,751
執行率(%)				92.6%

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					地方税電子化協議会への電子申告利用申込み 基幹系システムの修正			年金特別徴収開始 システム検証			電子申告(法人市民税・事業所税)審査システムの導入		
結果					地方税電子化協議会への電子申告利用申込み 基幹系システムの修正			年金特別徴収開始 システム検証		●電子申告(法人市民税・事業所税・給与支払報告書)審査システムの導入	←	電子申告審査システムの本格運用	→

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)
給与支払報告書を含め電子申告審査システムを導入することとした。

事業NO. 305	事業名	地方税電子申告システムの導入②	《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

電子申告審査システムや年金特別徴収の導入準備は、関係機関との連携により予定どおり進んでいる。今後は、申告者及び法人・税理士向けに広報やホームページにより周知を図る。

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)

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22年度は、国税連携の開始及び地方税電子化協議会への加入に対するインセンティブとして免除されていた運用関係費負担金の賦課に伴い地方税電子化協議会負担金が増となるが、電子申告の対象が拡充されるため、行政サービスの向上につながる。
	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)		法人市民税・事業所税の電子申告に加え、給与特別徴収(給与支払報告書)の電子化や国税連携の開始により、申告者の利便性の向上や事務の効率化が図られる。
	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)		システムの導入に伴う業務は、委託により実施される。
	改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成21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21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)	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)	1	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						
	当初計画どおり、地方税電子申告を導入することができた。 平成21年12月から平成22年3月までの電子申告の実績としては、法人市民税で185件(平成21年度の現年納税義務者数は4,214法人で、4.4%が電子申告を利用)、事業所税で0件(平成21年度の現年納税義務者数は123事業所)、平成22年度課税分の給与支払報告書で2,155件(報告件数は113,481件で、1.9%が電子申告を利用)となった。なお、法人市民税と事業所税をあわせた電子申告利用率は4.3%であり、まちづくり指標を上回る利用率となった。 審査システムの導入には多額の費用がかかったが、納税者の利便性の向上に寄与することができた。 なお、政策会議における指摘どおり給与特別徴収(給与支払報告書)を含めた審査システムを導入した。						
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. 306	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 <<部内管理事業>>	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	係名	内線	2380	
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 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。

始期 19 年度から 終期 年度まで 当該事務に従事する実職員数 4 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) 年度途中の新たな保険料負担の軽減策の経過措置の実施や、今年度からの保険料徴収の年金天引き方式から年金天引きと口座振替を選択できる方式への変更など、制度変更の周知に努めてきた。今年度も制度変更等について、適切な対応を図る。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明 ①保険料の徴収 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保健事業の実施 ⑥葬祭費用支給事務 ⑦各市及び広域連合との連携など、適切かつ着実な運営を実施する。また、制度自体複雑で理解しにくい制度であるため、引き続き広報、ホームページ等により保険料軽減策の経過措置をはじめ制度自体のさらなる周知を図る。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明 三鷹市の役割である保険料の徴収や保険証の引き渡しなど円滑に実施するとともに、制度変更等の周知について丁寧な広報に努める。

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)

年度別明細	H19年度	H20年度	H21年度目標	H21年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	・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(更なる軽減策・年金天引きから口座振替への変更を含む)	・国の新たな保険料軽減策に対する経過措置の更なる周知	・国の新たな保険料軽減策に対する経過措置の更なる周知(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行政指標 ②協働指標	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	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
予算額(千円)	33,786	2,924,908	3,007,675	3,030,985
決算額(千円)	26,968	2,632,459		2,779,986
執行率(%)	79.8%	90.0%		91.7%

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	年金天引き(特別徴収)												
	普通徴収												
	★本算定通知												
結果	年金天引き(特別徴収)												
	普通徴収												
	★本算定通知												
	負担割合の変更												
	広報												
	保険証の回収												
	高額介護合算療養費申請受付												
	広報												

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) 高額介護合算療養費の申請勧奨及び支給は、広域連合で行い各区市町村で申請の受付を実施した。

事業NO.306	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 << 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	
保険料の徴収方法は、所定の届出をすることにより年金からの特別徴収から口座振替に変更できることが可能であるため制度変更への丁寧な対応と周知を図る。また、保険料の未納対策のため、普通徴収で納付している被保険者に対して口座振替への勧奨を推進する。	
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)	
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) 被保険者の増及び診療報酬の改定などによる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	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) 保険料の納付方法が被保険者により異なること等、制度詳細についてきめ細かい周知が必要である。
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) 事務事業の質及び量を見極め、今後検討することとする。
改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成21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) 市民サービスが混乱しないように適切に対応する必要がある。また、制度の見直しや時期等について、国の動向を踏まえ、市長会と連携した取り組みも検討することが望ましい。
改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成21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。 全国市長会や広域連合との連携を踏まえて、基礎自治体の立場から提言を行うことも検討すること。	

《事業の事後評価》

事 業 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)	1 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
主管課 事後 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	
本制度は、平成20年4月に創設され、当初は混乱もあったが、制度開始2年目となる本年度においては円滑に実施することができた。平成20年度の年度途中で講じた保険料の軽減措置により、本年度において保険料の徴収方法が変更となるものもあったが、その説明を丁寧に行った。また、高額介護合算療養費の支給申請については、国のシステム構築により個別通知の時期がやや遅れたが広報等により案内に努めた。		
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	2
(特記意見)		

事業NO. 307	事業名	特定健康診査・特定保健指導の着実な事業推進① <<部内管理事業>>	市民部
-----------	-----	-----------------------------------	-----

評価対象事業名	特定健康診査・特定保健指導の着実な事業推進				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
関連計画	三鷹市健康・福祉総合計画 2010				国保特別会計	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年度から各医療保険者に特定健康診査・特定保健指導が義務付けられた。平成19年策定の「三鷹市特定健康診査等実施計画」により平成20年度から平成24年度までの5か年計画で目標値を設定した。
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年度比)10%減少】の目標値を設定した。

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 4.5 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)

介護予防基本チェックリストの送付時期、特定高齢者候補者の選定抽出を前年度より約1か月早めたことにより、生活機能検査と同時受診することを前提とした特定健康診査受診開始を前年の7月から6月に早めた。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

- ①特定健康診査の実施
平成21年度中40歳～74歳となる者でかつ平成21年度1年間継続して三鷹市国民健康保険に加入している者を対象に健康診査を実施する。
- ②特定保健指導の実施
特定健康診査受診結果により、腹囲の基準や血糖、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、積極的支援等の保健指導を実施する。介護予防基本チェックリスト対象者:27,562人 特定高齢者候補者 5,352人(65歳以上)

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

- ①特定健康診査率48%を目標とする。
- ②特定保健指導率27%を目標とする。(保健指導における指導期間は最大6か月必要のため、実施率の確定は平成22年10月。)

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	H19年度	H20年度	H21年度目標	H21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 27,316人(27,281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(12,733人) ()内は平成21年11月1日確定	・特定健康診査対象者 30,611人(平成21年4月1日現在) ・特定健康診査の実施 ・特定保健指導の実施	(平成22年5月現在) ・特定健康診査対象者 27,621人 ・受診者13,531人(平成22年10月確定予定)
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標	②特定健康診査等実施計画の策定 ①3月厚生委員会報告	①特定健康診査実施率46.6%(46.7%) ①特定保健指導実施率 11.4%(11.4%) ()内は平成21年11月1日確定	①特定健康診査実施率48% ①特定保健指導実施率27%	①特定健康診査実施率49.0%(速報値) ①特定保健指導実施率(平成22年10月確定予定)
予算額(千円)	8,875	149,934	178,315	178,315
決算額(千円)	8,553	135,335		152,108
執行率(%)	96.4%	90.3%		85.3%

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回答	○特定健康診査受診票送付		第1回受診期間								
				○特定健康診査受診票送付		第2回受診期間						
						○特定健康診査受診票送付		第3回受診期間				
結果	○チェックリスト送付回答	○特定健康診査受診票送付		第1回受診期間								
				○特定健康診査受診票送付		第2回受診期間						
						○特定健康診査受診票送付		第3回受診期間				

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) 当初計画どおり実施。

事業NO. 307	事業名	特定健康診査・特定保健指導の着実な事業推進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

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、受診率向上のため
 勧奨はがきを2回に分けて送付する。

特定保健指導については、関係機関と連携して途中脱退者の防止に努め、完了実施率の向上を目指す。

平成22年度は、三鷹市特定健康診査等実施計画の見直しを図ることから、関係機関と連携し変更点や受診率、実施率の
 向上に向け広く広報を行う。

主管課中間評価(今年度が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) 特定健康診査等実施計画に基づき、健診受診率等を向上させるため、年々健康診査等の委託料、事務費は増 加する。国民健康保険事業特別会計、後期高齢者医療特別会計、介護保険特別会計が相互に関連、連携しており、同 時受診や同時郵送等で、経費の削減を図る。
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) 特定健康診査受診票に前年度受診実績や肝炎ウイルス検診歴を付記し、他の検診(健診)も勧奨している。ま た、勧奨はがきを送付して受診率の向上を図ることや保健指導を集団指導から個別指導にすることにより完了実施率の 向上を期待する。
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) 委託内容と効果を把握して検討する。
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21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) 実施計画の見直しについては、国の指針等の動向に適切に対応するとともに、受診率、実施率向上に向け、地域医療 や近隣区市と連携していくことが有効と思われる。
	改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成21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。 実施率向上に向けた啓発活動をきめ細かく取り組むこと。

《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	
主管課 評価	広報等を通じ制度と受診の周知に努めるとともに、未受診者に対し受診勧奨はがきを郵送した。特定健診受診率は 目標値である49%を達成したが、特定保健指導率は、健診後、6か月後の完了となるため、年度内把握は困難であ る。平成20年度は、初回参加率が76.5%と高かったが、完了率は11.4%と低い結果となった。本年度も同様に、完了 率は低いと予想される。平成22年度に向けて、新たな特定保健指導方法を三鷹市医師会と検討する。	
審査 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 (特記意見) 特定保健指導の完了率低下を防ぐため、指導期間における対応策を検討することが望ましい。	