

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							
基本計画掲載	あり	○	なし	体系	第8部 第2・3-(7)-⑧	歳出科目	款	02総務費	項	03戸籍住民基本台帳費	目	01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	06住民基本台帳カード普及促進事業費					
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 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活かし、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 132 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。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、継続して接客等研修を行う。また、住基カード交付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	H20年度	H21年度	H22年度目標	H22年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	・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	・住基カードを利用したコンビニ交付、自動交付機の利用者の拡大のためのPR ・接客マニュアルの活用 ・アンケート調査の実施	・住基カードを利用したコンビニ交付、自動交付機の利用者の拡大のためのPR ・接客マニュアルの活用 ・アンケート調査の実施
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標	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%	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コンビニ交付等の自動交付利用者拡大のためのPR ①接客マニュアルの活用 ①市民満足度調査の満足度92%台	①コンビニ交付等の自動交付利用者拡大のためのPR ①接客マニュアルの活用 ①市民満足度調査の満足度91.9%
予算額(千円)	3,800	961	210	210
決算額(千円)	3,791	664		62
執行率(%)	99.8%	69.1%		29.5%

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
		→ 窓口環境整備					→ 広報・ホームページでの周知					
		→ 市民課										
結果	←→ 新任職員研修							←→ 接客等研修				←→ アンケート調査
		→ 窓口環境整備					→ 広報・ホームページでの周知					
		→ 市民課										

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)  
市民課窓口環境整備の時期を変更した。

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	
新任職員研修、市民課住基カード交付等窓口の環境整備を概ね計画どおり実施した。今後は、市民部全体での接遇等研修、窓口アンケート調査を実施する。次年度も引き続き、窓口業務における職員の接遇対応の向上を図り、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) 窓口環境整備終了により減少する。
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) 職員の接遇対応の向上が図られるため増加する。
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) 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22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22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。 住民基本台帳法改正に伴う外国人住民への対応のため、窓口対応の強化と体制の検討を進めること。	

《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)	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	市民部全体での接遇研修は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、目標をほぼ達成し、引き続き高い水準を維持することができた。次年度は、住基法改正に伴う外国人住民の住民基本台帳への移行及びそれに係る窓口体制強化の準備をするとともに引き続き窓口サービスの向上に努める。				
審査会 評価	進捗状況評価	1	成果に対する評価	1	効率性・経済性に対する評価	2
(特記意見) 住基法改正に係る窓口強化が、窓口対応を行う職員への研修も含め、着実に進められる事が望ましい。						

事業NO. 302	事業名	市税収入の把握と収納率の向上①	《重点管理事業》	市民部
-----------	-----	-----------------	----------	-----

評価対象事業名	市税収入の把握と収納率の向上			部課名	市民部課[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			歳出科目	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 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。
- 3 督促状にバーコードを印刷し督促状でそのまま納付可能とする。
- 4 保険課端末で市税納付状況確認を容易にすることにより、納税課職員と滞納者との接触機会の増を図る。
- 5 引き続き丁寧な納付相談に努め、納付しやすい環境を整える。

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22年度市税の当初予算額は、33,487,680千円であり、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	H20年度	H21年度	H22年度目標	H22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)	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(51日) 休日窓口/年5回(17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(51日) 休日窓口/年5回(17日)
まちづくり指標(成果指標)	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 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%	①予算達成率 100.0% ①収納率 95.1% 現年課税分 98.4% 滞納繰越分 25.8%	①予算達成率 補正後 100.7% (補正前 101.8%) ①収納率 94.5% 現年課税分 98.4% 滞納繰越分 26.3%
①行政指標 ②協働指標				
予算額(千円)	35,110,109	35,122,347	33,487,680	33,862,680
決算額(千円)	35,364,504	35,070,032		34,116,347
予算達成率(%)	100.7%	99.9%		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>	
個人市民税(普通徴収)			発付⇒☆			☆		☆			☆		☆	特別納期 ☆	
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															
納税推進センター															
調査強化期間	→														
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>	
個人市民税(普通徴収)			発付⇒☆			☆		☆			☆		☆	特別納期 ☆	
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															
納税推進センター															
調査強化期間	→														

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. 302	事業名	市税収入の把握と収納率の向上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22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4億3千万円上回る見通しとなっている。この主な要因は、景気回復基調に伴う法人の業績回復傾向により法人市民税で約2億円、新增築の増等により固定資産税が約1億2千万円それぞれ増となる見通しとなったためである。また、市たばこ税についても税率改正に伴い約6千万円増となる見通しである。なお、円高の影響等の懸念材料があるため、今後とも景気の動向や税制改正に注視しながら、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) 円高の影響等景気動向や企業収益の動向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23年度は、予算達成率100%及び収納率95.1%の確保を目指す。
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 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22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22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。 民間事業者の債権回収ノウハウを参考にする等、収納率の向上に努めること。	

《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)	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	
現年課税分の市税収入額については、当初予算と比較し、景気回復基調に伴い法人市民税で2億3千万円の増、償却資産分の増等に伴い固定資産税で1億5千万円の増、たばこ税の引上げに伴い市たばこ税で5千万円の増となった。収納率については、現年課税分で指標を達成し、滞納繰越分で0.5ポイント指標を上回り、増額補正予算後の収入を2億5千万円上回ることができた。		
また、引き続き納税推進センターによる電話催告を行うとともに、未折衝案件の訪問を強化し、納税者の経済状況に配慮しながら丁寧な納税相談の実施に努めた。新たな取り組みとして、督促状の用紙に納付書機能を追加することで、より納付しやすい環境を整えるとともに、国保システムと市税収納システムの連携強化を行うことにより、収納率の向上に努めた。		
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. 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	体系	第5部 第4・3-(1)-⑦	係名	国保納税係	内線	2391		
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 国保財政の健全化を図るため、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。  
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  
なお、保険税改定においては、広報等による周知と丁寧な説明に努める。

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21年度は現年課税分90.8%滞納繰越分22.9%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後期高齢者医療制度へ移行したこと等の影響で収納率が若干低下し、滞納繰越分についても、経済不況の影響を受け収納率が3.7ポイント低下した。今年度は、昨年度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、収納率の向上を図る。さらに、納税通知書等の返戻分の実態調査・現地調査及び加入時点での口座勧奨を徹底する。広報、ホームページ等により保険税改定内容の周知に努め、窓口等では改定内容の丁寧な説明に努める。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量)の説明

- ①現年度課税分の収納率91.5%
- ②滞納繰越分の収納率25.0%
- 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多重債務者に対して弁護士相談へ誘導
- ⑧口座勧奨の徹底

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	H20年度	H21年度	H22年度目標	H22年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	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)	休日窓口開設年3回(12・2・5月:12日)
まちづくり指標(成果指標)	①現年課税収納率 91.4% ①滞納繰越分収納率 26.6% 計78.5%	①現年課税収納率 90.8% ①滞納繰越分収納率 22.9% 計77.4%	①現年課税収納率 91.5% ①滞納繰越分収納率 25.0% 計78.4%	①現年課税収納率 91.4% ①滞納繰越分収納率 27.5% 計79.7%
予算額(千円)	3,862,118	3,891,939	3,996,911	3,996,911
決算額(千円)	3,884,582	3,927,486		3,902,196
予算達成率(%)	100.6%	100.9%		97.6%

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)			不現住調査及び口座勧奨				現年度分の電話催告の徹底(12月～5月)		
				納通戻り調査								
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)			短期証の交付(更新)
			滞納繰越分の整理(大口未納者の滞納処分)			不現住調査及び口座勧奨				現年度分の電話催告の徹底(12月～5月)		
				広報・ホームページの活用	当初納通にチラシ同封	納通戻り調査					広報・ホームページの活用	

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)  
保険税改定に係る広報活動のため、広報紙、ホームページ及び納通にチラシを同封するなどし、周知活動を行った。

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	
8月末現在の収納率は①現年度課税分が22.88%(前年度同期22.38%)②滞納繰越分が14.00%(前年度同期11.40%)となっている。今年度より均等割の増額・課税限度額の引上げなど保険税改定を行ったが、景気が回復しないことによる所得の減少の影響や、非自発的失業者への税軽減措置の影響で、当初調定において前年度との比較では約4千6百万円の減となっている。このような厳しい情勢の中で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努める。保険税の改定については、広報による周知を図ったが、今後も手引き等で説明に努めていく。	
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) 滞納世帯数、被保険者数に大きな増減は見込んでいないため、国保税徴収コストは平成22年度と大きくは変わらない。
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) 来年度も引き続き厳しい経済情勢が予想されるが、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の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、今後も調査・研究を続けていく。
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22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22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。 未納者に対する催促について、組織的に取り組むこと。

《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)	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	平成20年度の後期高齢者医療制度開始以降、年々納税意識の高い高齢者が同制度に移行することや、本年度から均等割額及び課税限度額が引き上げられることを受け、より危機意識を持って徴収活動に取り組んだ。未納者に対する早期催告の着手、より綿密な財産調査の実施、特別整理期間中は全課体制で電話催告に取り組むなど、当初計画目標を達成すべく、徴収整理業務を行った。その結果、現年度課税分・滞納繰越分ともに前年度を上回る収納率とすることが出来た。 保険税改定については、広報、ホームページ、手引き及び税額通知に同封した説明文による周知、説明に加え、問い合わせに対する丁寧な対応により被保険者から理解を得られるよう努めた。非自発的失業者に対する保険税の軽減については個別通知と窓口案内の徹底により、1,000件を超える申請があり、制度周知の成果があったと考えられる。	
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) 均等割額及び課税限度額が引き上げられた中で、前年度以上の収納率を達成できた事は評価できる。	

事業NO. 304	事業名	各種証明書の交付の利便性向上と住民基本台帳カードの普及①	《重点管理事業》	市民部
-----------	-----	------------------------------	----------	-----

評価対象事業名	各種証明書の交付の利便性向上と住民基本台帳カードの普及			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	総務費	項	戸籍住民基本台帳費
関連計画				一般会計	事項	住民基本台帳カード普及促進事業費		
				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機において、住民票の写し及び印鑑登録証明書以外の証明書の交付について検討を進める。また、住基カードの普及促進を推進する。

概要 引き続き、国・地方自治情報センターに働きかけを行い、住民票の写しや印鑑登録証明書以外の証明書の交付について検討する。手数料の無料期間内になるべく申請をして頂けるよう市民への周知に努める。

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)

広報紙により、住基カードの手数料無料のお知らせを掲載した結果、申請が殺到したため、広報の方法、時期、内容をより慎重にする。カードタイプにより利用方法が複雑になっているため、市民の方がわかりやすいように利用方法を丁寧に説明する。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

事業委託により平成23年1月から3月にかけて集中的に広報活動をする。また、手数料無料の終了予定の3月31日前には市民に十分な周知をし、短期間に集中しないよう配慮する。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

平成21年度実績 住民票の写しの交付割合(窓口70%、自動交付機21%、郵送8%、コンビニ0.08%) 印鑑登録証明書の交付割合(窓口53%、自動交付機46%、コンビニ0.03%) 住基カードの交付件数(交付件数実績:平成20年度1,579枚、平成21年度4,994枚) 住基カードの交付率(平成20年度2.78%、平成21年度5.28%)

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)

同時期に渋谷区、市川市がコンビニエンスストアでの証明書の交付を開始している。また、平成22年4月6日から福島県相馬市がコンビニエンスストアでの証明書交付を既に開始しており、同年10月から千葉県松戸市が交付開始を予定している。

年度別明細	H20年度	H21年度	H22年度目標	H22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以外の証明書の交付の検討 ・住基カードの普及促進	・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以外の証明書交付を検討中 ・住基カードの普及
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(普及率5.2%) ①市民への積極的PR	①他の証明書交付の検討 ①住基カードの普及(普及率10%を目標とする)	①他の証明書交付について検討中 ①住基カードの普及(10.4% 3月31日までの申請受付分を含む)
予算額(千円)		39,582	20,610	19,794
決算額(千円)		28,765		19,306
執行率(%)		72.7%		97.5%

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	→	→	○							→	→	→
	住基カード申請受付及びコールセンター特設会場設置		全国のコンビニでの本格交付開始						住基カード申請受付及びコールセンター特設会場設置	広報		
結果	→	→	○							→	→	→
	住基カード申請受付及びコールセンター特設会場設置		全国のコンビニでの本格交付開始						住基カード申請受付及びコールセンター特設会場設置	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) 当初計画どおり実施。

事業NO. 304	事業名	各種証明書の交付の利便性向上と住民基本台帳カードの普及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	
コンビニエンスストアで交付する証明書の種類の拡大を引き続き検討中である。平成24年度施行の住民基本台帳法の改正に伴い、外国人住民を住民基本台帳法の適応対象に加えることから、住民基本台帳カードに係る規定について日本人と同様に外国人住民にも適応される。このことについては別途、平成22年度新規事業評価対象事業の「住民基本台帳法改正に伴う外国人住民の住民基本台帳への移行」で準備を行う。また、本事業は、次年度より経常事業とする。	
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)	
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) 住民基本台帳カードの無料交付は平成23年3月31日受付分までで終了するため。
成果面	3 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) 住民基本台帳カードの無料交付が終了するため交付件数は減少することが見込まれる。
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 2 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無料交付期間の満了に伴い、本事業は経常的な事業となるため。
改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成22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) 平成22年度末に終了する無料交付について、市民に十分周知するとともに、駆け込み申請に対し混乱のないように対処することが望ましい。また、平成23年4月から交付手数料が有料になることについては、十分な周知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22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)	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	住民基本台帳カードの普及促進については、平成23年1月から3月にかけて、広報紙への掲載、コミュニティバスや銭湯でのポスターの掲示、市役所正面玄関での立て看板の設置等広報活動に重点を置き、市民の方へ周知を図った。また、前年度と同様に、コールセンター及び住基カード申請受付特設窓口を設け、駆け込み申請に対し混乱のないように対処した。平成22年度の住民基本台帳カードの交付件数は、約8,010件と前年の交付件数4,994件に比べ1.6倍と大幅に伸び、3月末時点での申請受付分を含めると10.4%の普及率となる。コンビニ交付サービスの参加団体は平成22年度末に3団体から41団体となり、順調に参加団体も伸びている。コンビニ交付サービスにおける証明書の種類の拡大の検討については、引き続き費用対効果に留意して検討を進めることとする。来年度は運転免許証を自主返納した高齢者について、住民基本台帳カードの交付手数料を無料化し、運転免許証に代わる公的な本人確認書類として活用いただくとともに、高齢者による交通事故防止を道路交通課と協力し取り組む。			
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)		運転免許証を自主返納した高齢者の住民基本台帳カードの交付手数料の無料化について、積極的に周知を行っていく事が望ましい。		

事業NO. 305	事業名	地方税電子申告の拡充①	《重点管理事業》	市民部
-----------	-----	-------------	----------	-----

評価対象事業名	地方税電子申告の拡充			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
関連計画				一般会計	事項	10. 地方税電子申告関係費、基幹システム関係費(総務管理費)		
				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会が提供する地方税ポータルシステム(eLTAX)を利用し、法人市民税・事業所税、個人市民税(特別徴収の給与支払報告書)の申告に係る手続きの電子化を行うことにより、納税者・申告者の利便性の向上を図るとともに、国税庁との間で確定申告書(個人)の電子データ連携(国税連携)を実施することにより、課税事務の一層の効率化を進める。

概要 平成22年1月に本格運用を開始した法人市民税・事業所税、個人市民税(特別徴収の給与支払報告書)の電子申告審査システムを継続運用するとともに、平成23年1月から国税連携により提供される確定申告書データを受信し、基幹システムに取り込むため、国税連携審査システムの導入及び基幹システムの修正を行う。

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 3 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)  
国の方針に基づき、平成23年1月の国税連携実施に向けた準備を行う。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

- ①国税連携審査システム(地方税ポータルシステムに送信された確定申告書データを受信するためのシステム)の導入
- ②受信した確定申告書データを取り込むための基幹システムの修正
- ③電子申告の広報実施

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

平成23年3月末日の電子申告利用率は、法人市民税・事業所税について納税義務者の13%、個人市民税(平成23年度課税分の給与支払報告書)について報告件数の3%をまちづくり指標とする。国税連携については、平成23年1月稼働を活動指標とする。広報については、封筒へのPR文の掲載、チラシの送付、市ホームページへの記事掲載を随時実施する。

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)

電子申告は、東京都、国立市、羽村市、昭島市、立川市、福生市、町田市などで実施している。

年度別明細	H20年度	H21年度	H22年度目標	H22年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)		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基幹システムの修正	①国税連携審査システムの導入 ②基幹システムの修正 ③電子申告の広報	①国税連携審査システムの導入 ②基幹システムの修正 ③電子申告の広報
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・事業所税の納税義務者の電子申告率4.3%・給与支払報告書の電子申告率1.9%	①法人市民税・事業所税の納税義務者の電子申告率13%・給与支払報告書の電子申告率3%	①法人市民税・事業所税の納税義務者の電子申告率26.5%・給与支払報告書の電子申告率4%
予算額(千円)		15,927	29,112	29,112
決算額(千円)		14,751		27,482
執行率(%)		92.6%		94.4%

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										国税連携審査システムの導入 ← 国税連携審査システム運用		
結果										国税連携審査システムの導入 ← 国税連携審査システム運用		

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)  
当初計画どおり実施。

事業NO. 305	事業名	地方税電子申告の拡充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22年4月から7月までの電子申告の実績は、法人市民税については、平成22年度の納税義務者数4,265法人(予算ベース)のうち416法人が電子申告(確定申告)を行った(利用率9.8%、なお、確定申告ベースでは7月までの現年課税分の確定申告数は1,954件で利用率は21.3%)。事業所税については、平成22年度の納税義務者123事業所のうち1事業所が電子申告を行った(利用率1%、なお、申告ベースでは7月までの申告数は96件で利用率1%)となり、法人市民税・事業所税あわせて納税義務者ベースで9.5%、申告ベースで20.3%の利用率となっている。 なお、給与支払報告書の電子申告については6件であるが、申告の時期である平成23年1月以降申告数が増加する予定である。なお、国税連携については、現在システムの仕様等詳細が不明であるが、実施に向け、事務体制の検討や税務署との調整等を行っているところである。	
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) 新規システムの導入がないため、システム導入経費が減少する。
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) 来年度は、システムの運用となる。
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) システムの導入に伴う業務は、委託により実施される。
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22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22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。 三鷹市役所においても、電子申告の実施可否について、経費を精査し検討すること。

《事業の事後評価》

主 管 課 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	
事 後 評 価	電子申告の実績は、法人市民税については、納税義務者4,188法人のうち延べ1,138法人が電子申告を行った(利用率27.2%)。事業所税については、納税義務者121事業所のうち2事業所が電子申告を行った(利用率1.7%)。法人市民税・事業所税あわせて納税義務者ベースで26.5%の利用率となった。また、給与支払報告書の電子申告については、報告総数112,956件のうち、4,572件が電子申告を行った(利用率4.0%)。この結果、法人市民税・事業所税の電子申告において指標を13.5ポイント、給与支払報告書の電子申告において指標を1.0ポイント上回った。 なお、国税連携については、予定どおり平成23年1月からシステムが稼働した。	
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	後期高齢者医療制度の運営①	《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	歳出科目	款	項	目	
計画事業名	後期高齢者医療制度における適切な対応					後期高齢者医療特別会計	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4月から開始された「後期高齢者医療制度」の運営を推進する。

概要 平成20年4月から開始された「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 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)  
保険料改定の年でありその周知及び説明に努める。また、制度創設後初めての保険証の一斉更新処理においては、確実な保険証の引き渡しに努める。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明  
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	H20年度	H21年度	H22年度目標	H22年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	・保険料の徴収 ・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	・保険料改定の周知及び説明 ・更新保険証の確実な引き渡し	・保険料改定の周知及び説明 ・更新保険証の確実な引き渡し
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標	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	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)	2,924,908	3,030,985	3,031,262	3,031,262
決算額(千円)	2,632,459	2,779,986		2,972,388
執行率(%)	90.0%	91.7%		98.1%

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	←						年金天引き(特別徴収)						
	←				★本算定通知			普通徴収					
	←	基準収入額申請受付			←	←				高額介護合算療養費申請受付			
	←				←	←							
結果	←						年金天引き(特別徴収)						
	←				★本算定通知			普通徴収					
	←	基準収入額申請受付			←	←				高額介護合算療養費申請受付			
	←				←	←							

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申請受付については、後期高齢者医療広域連合が発送する勧奨通知が当初予定より遅れたため申請受付も予定より遅れた。

事業NO. 306	事業名	後期高齢者医療制度の運営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	
保険料の徴収については、原則年金からの特別徴収であること及び納税意識の高い高齢者がその対象であることから99%を超える高い収納率が見込まれるところであるが、負担の公平性の観点から、普通徴収の被保険者の口座勤奨をさらに勤めるなど、経済状況が悪い中でも高い収納率を維持していく必要がある。	
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) 被保険者の増や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	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) 保険料未納者への早期の接触、普通徴収の被保険者への口座振替の勤奨を図り高い収納率を維持する。また、制度の説明等の対応についても75歳以上の高齢者がその対象であることを考慮し、きめ細かく丁寧な対応が必要である。
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	3 1ある・2ない・3その他 (理由及び具体的内容) 新たな医療制度への移行を見極め、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22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、新たな医療制度について、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22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)	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					
	平成20年度に創設され開始3年目となる本制度は、制度として定着してきており、円滑に運営することができた。制度創設以来初の保険料の改定及び保険証の一斉更新を実施したが、東京都後期高齢者医療広域連合と連携し、広報等で周知を図るとともに、問い合わせにも丁寧に対応したことで円滑に実施することができた。					
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. 307	事業名	特定健康診査・特定保健指導の着実な事業推進	《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	特定健康診係	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	01. 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	01. 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症候群(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)  
三鷹市特定健康診査等実施計画に基づき、実施後3年目にあたる今年度末までに計画の見直しを行う。今年度も生活機能検査を特定健康診査と同時受診できるよう、介護予防基本チェックリストの送付時期及び特定高齢者候補者の選定時期を早めて実施する。特定保健指導の実施率向上のため実施方法について検討する。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

- ①特定健康診査の実施  
平成22年度中に40～74歳となる者でかつ平成22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審査を実施する。
- 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者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。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

- ①特定健康診査率目標 52%
  - ②特定保健指導率目標 33%
- (保健指導における指導期間は最大6か月を必要とするため、実施率の確定は平成23年度10月頃予定。)

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)

平成20年度(平成21年9月速報値)一宮検討会議資料  
特定健診受診率 全国 30.8% 東京都 41.8% 市部 45.3%  
保健指導実施率 全国 15.2% 東京都 8.1% 市部 9.6%

年度別明細	H20年度	H21年度	H22年度目標	H22年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	特定健康診査対象者 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12,733人	特定健康診査対象者 27,540人 受診者数 13,515人	特定健康診査対象者 30,838人(平成22年4月1日現在)	特定健康診査対象者 27,747人 受診者数13,523人(平成23年5月現在)(平成23年11月確定予定)
まちづくり指標(成果指標)	①特定健康診査実施率 46.7% ①特定保健指導実施率 11.4%	①特定健康診査実施率 49.1% ①特定保健指導実施率21.6%	①特定健康診査実施率目標 52% ①特定保健指導実施率目標 33% ①三鷹市特定健康診査等実施計画の見直し	①特定健康診査実施率 48.7%(速報値:平成23年11月確定予定) ①特定保健指導実施率未確定(平成23年11月確定予定)
予算額(千円)	149,934	178,315	178,903	178,903
決算額(千円)	135,335	152,108		165,624
執行率(%)	90.3%	85.3%		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	○チェックリスト送付・回答	特定健診受診票送付	第1回受診期間									
			特定健診受診票送付	第2回受診期間								
				特定健診受診票送付	第3回受診期間							中間報告書確定
結果	○チェックリスト送付・回答	特定健診受診票送付	第1回受診期間									
			特定健診受診票送付	第2回受診期間								
				特定健診受診票送付	第3回受診期間							中間報告書確定

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

・特定健康診査の受診状況は前年度水準であり、今年度目標値52%の達成に向けて未受診者の受診勧奨、2・3月生まれの対象者が受診忘れのないように周知して目標達成を図る。  
・特定保健指導は今年度から初回面接と以後の継続支援について、別の事業者に委託することにより、それぞれの事業者の特長を活かした事業の実施により実施率の向上を図る。

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	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、特定保健指導の受診率・実施率の向上により委託料等の増。
	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、特定保健指導の受診率・実施率の向上により目標値の達成。
	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) 委託事業として継続実施。
	改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成22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) 特定保健指導において、平成22年度から初回面接と継続支援を別の事業者に委託したことを踏まえ、実施率の向上に向け、委託業者が実施する指導の検証を行い、さらなる充実を図る必要がある。
改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成22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 業 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					
事業の実施にあたっては、当初計画どおり執行することができた。三鷹市特定健康診査等実施計画の見直しについては、特定健診等推進チームを中心にこれまでの実施方法等を見直し、中間報告書としてまとめ、三鷹市医師会、国民健康保険運営協議会及び市議会厚生委員会への報告を行い確定することができた。特定健診については、平成22年度の実施率の目標達成が難しい状況であるため、今後、過去3年間の実施状況を分析して、実施率の目標達成に向けて課題解決に努める必要がある。特定保健指導については、これまで保健指導全般を三鷹市医師会へ委託していたが、初回支援を三鷹市医師会、継続支援を民間事業者へと委託し方法を変更したことで、実施率の目標達成が期待できる。(特定健診及び特定保健指導の実施率の確定は平成23年11月)。						
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)						