

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2-2-(2)-⑥	係名	市民課	内線	2321	
計画事業名	コンビニ交付の拡充及び住民基本台帳カードの普及促進			歳出科目	款	2. 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
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 市民の利便性と行政の効率化を目指し、住基カードを利用したコンビニ交付や自動交付機の利用拡大のため、市民への周知を図るとともに窓口業務における職員の接客対応の向上に努め、より質の高い窓口サービスの提供に努める。

概要 市民部全体で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、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て市民満足度の向上を目指す。さらに、自動交付機の更新により全ての自動交付機で住基カードの利用が可能となり市民の利便性が図られる。

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 129 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)

自動交付機を住基カードが利用できる機種に更新をし、市民の利便性を図る。また、70歳以上の高齢者の方が運転免許証を自主返納した場合、住基カードを無料で交付するサービスを開始する。さらに、コンビニ交付の証明書の種類の拡大について検討する。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

接客マニュアルを活用し、接客等研修を行う。また、住基カードを利用したコンビニ交付や自動交付機の利用拡大のため、市民への周知を図る。さらに、窓口アンケート調査を行い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。また、住基カードを利用したコンビニ交付や自動交付機の利用拡大のため、市民への周知を図る。

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	H21年度	H22年度	H23年度目標	H23年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	・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 ・自動交付機の更新 ・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 ・自動交付機の更新 ・アンケート調査の実施 ・コンビニ交付種類拡大
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標	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91.9%	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自動交付機の更新 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自動交付機の更新 ①市民満足度調査の満足度96.9% ①コンビニ交付種類拡大
予算額(千円)	961	210	0	0
決算額(千円)	664	62		0
執行率(%)	69.1%	29.5%		0.0%

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	← 新任職員研修 →		自動交付機更新準備		更新			← 接客等研修 →				アンケート調査
結果	← 新任職員研修 →		自動交付機更新準備		更新			← 接客等研修 →				アンケート調査
							広報・ホームページでの周知					アンケート調査
										コンビニ交付証明書種類の拡大 2月1日		アンケート調査
							広報・ホームページでの周知					アンケート調査

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)  
コンビニ交付証明書の種類の拡大については、検討のうえ平成24年2月から実施し、窓口サービスの向上を図った。

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	
自動交付機の更新が完了し、全ての自動交付機で住基カードの利用が可能となった。さらに、今年度中にコンビニ交付の証明書の種類の拡大を図る準備を進める。次年度も、制度改正や窓口手続きについての研修を実施し、市民への分かりやすい説明と丁寧な対応により窓口サービスの向上を図る。	
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	2 来年度は本年度よりコストが、1減少・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) 来年度も今年度と同様に市民部での合同研修は行わず、各課ごとに実務的な研修を実施するため経費はかからない。
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) 職員の窓口対応能力がアップし、市民満足度が向上するため成果は増加する。
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。
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23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23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 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) 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 平成23年度は、市民部各課で取り組むこととしていた接遇研修や専門研修を計画どおり実施できた。また、市民満足度アンケート調査の満足度については、96.9%と目標を達成し、引き続き高い水準を維持することができた。また、自動交付機の更新に伴い、全ての自動交付機で住民基本台帳カードでの利用が可能となり利便性が向上した。さらに、平成24年2月1日から、コンビニ交付での証明書の種類の拡大を行い、課税・非課税証明書、戸籍関係証明書及び戸籍の附票の交付が可能となり、サービスの向上を図ることができた。
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)過去の市民満足度アンケート調査を分析し、満足度のさらなる向上を図ることが望ましい。

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	市税収入率の向上、市税等の納付機会の拡大			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)口座振替の勧奨により口座振替率の向上を目指す。
    - (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)収納の周知の徹底
    - (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 69 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 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、効果的・効果的な収納事務(督促・催告・納税証明など)を進める。
- 2 電話催告による現年度課税分の未収税額縮減を徹底するとともに、滞納処分強化を図る。
- 3 市政嘱託員を活用した財産調査などにより、滞納整理業務の一層の強化を図る。
- 4 市税と国民健康保険税等の多重滞納者に対して、保険課との連携を強化することにより相談・調査等の効率化を図る。
- 5 納税者個々に即した納税相談に努め、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23年度市税の当初予算現額は、33,748,238千円であり、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	H21年度	H22年度	H23年度目標	H23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)	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 補正後 99.9% (補正前 98.9%) ①収納率 94.4%	①予算達成率 補正後 100.7% (補正前 101.8%) ①収納率 94.5%	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100.6% (補正前102.1%) ①収納率 94.7% 現年課税分 98.6% 滞納繰越分 24.8%
①行政指標	①現年課税分 98.1%	①現年課税分 98.4%		①現年課税分 98.6%
②協働指標	滞納繰越分 23.1%	滞納繰越分 26.3%		滞納繰越分 24.8%
予算額(千円)	35,122,347	33,862,680	33,748,238	34,248,238
決算額(千円)	35,070,031	34,116,347		34,461,208
予算達成率(%)	99.9%	100.7%		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	翌年4月	翌年5月	
当初計画	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⇒☆		☆		☆		☆		☆		☆		
	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])		☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
	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	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⇒☆		☆		☆		☆		☆		☆		
	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])		☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
	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															

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	
<p>平成23年8月末現在、平成23年度市税収入見込額については、予算額を約4億2千万円上回る見通しとなっている。この主な要因は、法人市民税において、景気回復基調に伴う法人の業績回復傾向により約1億9千万円、固定資産税において、償却資産の増等により約1億5千万円、市たばこ税において、税率の引き上げにより約7千万円、それぞれ増となる見通しとなったためである(収入ベースにより算出)。</p> <p>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。</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	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) 円高の影響等による景気や企業収益の動向について情報を収集していく。また、効率的・効果的な徴収を目指す。
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) 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23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}
事後評価	改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成23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。 口座振替率の向上に向け、積極的な周知を図るとともに、納税相談など、収納率向上に向けたきめ細かな対応に努めること。

《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	
	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	<p>市税収入額(現年課税分)については、当初予算と比較し、法人市民税が約3億9千万円の増となったほか、固定資産税が約1億7千万円、市たばこ税が約1億1千万円の増となった。また、収納率については、94.7%となり、平成22年度収納率94.5%を0.2%上回ることができた。この収納率の向上を図るため、①納税推進センターによる電話催告、②未折衝案件の訪問強化を行う一方、③納税者の経済状況に配慮しながら丁寧な納税相談に努めた。さらに、④督促状に納付書機能を追加することにより、より納付しやすい環境づくりを推進するとともに、⑤国保システムと市税収納システムの連携強化を図った。</p>		
審査会評価	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							
					係名	国保納税係		内線	2391				
基本計画掲載	あり	○	なし	体系	第5部 第4-4-(1)-①	歳入科目	款	1. 国民健康保険税	項	1. 国民健康保険税	目	1. 一般被保険者国民健康保険税 2. 退職被保険者等国民健康保険税	
計画事業名	保険財政の健全化				一般会計	事項							
関連計画					補助区分	国	都	市単独					
<b>事業の目的・概要</b> 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 <b>目的</b> 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。 <b>概要</b> 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	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
<b>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)</b> 平成22年度は現年課税分91.4%、滞納繰越分27.5%の収納率で、現年度課税分・滞納繰越分ともに、前年度と比較し収納率を向上させるとともに、当該年度の目標を概ね達成することができた。国の法改正に伴い、昨年東京都で策定した「東京都国民健康保険財政安定化支援方針」における保険者規模ごとに定めた目標収納率(現年度分のみ設定)を上回っており、現状の収納率を引き続き維持する。 具体的には、現年度においては早期催告を強化するとともに、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勤奨を徹底する。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。また、今後の国の動向を見極め、保険税負担のあり方を検討する。 今年度は保険証の一斉更新の年度であり、切替保険証に同封する「ジェネリック医薬品希望カード」の利用促進に努め、医療費適正化を図るとともに、ジェネリック医薬品差額通知の導入について検討を進める。													
<b>今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明</b> ①現年度課税分の収納率91.5% ②滞納繰越分の収納率27.0% 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口座勤奨の徹底													
<b>今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明</b> ・収納率=(収入額÷課税額)×100													
<b>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)</b> 都で設定した目標収納率 平成22年度 平成23年度 平成24年度 (1~5万人規模) 88.7% 89.20% 89.53%													
<b>年度別明細</b>	<b>H21年度</b>	<b>H22年度</b>	<b>H23年度目標</b>	<b>H23年度達成</b>									
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・2・5月: 12日)	休日窓口開設年3回(12・ 2・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 90.8%	①現年課税収納 率 91.4%	①現年課税収納率 91.5%	①現年課税収納率 92.2%									
①行政指標	①滞納繰越分 収納率 22.9%	①滞納繰越分収 納率 27.5%	①滞納繰越分収納率 27.0%	①滞納繰越分収納率 25.0%									
②協働指標	計77.4%	計79.7%	計79.1%	計79.3%									
予算額(千円)	3,891,939	3,996,911	3,883,106	3,883,106									
決算額(千円)	3,927,486	3,902,196		3,873,013									
予算達成率(%)	100.9%	97.6%		99.7%									
<b>年間の実施スケジュール</b>													
	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			資格・短期証の交付(新規・更新)				特別収納対策(休日窓口12・2月)				
						不現住調査及び口座勤奨							
結果		休日窓口			資格・短期証の交付(新規・更新)				特別収納対策(休日窓口12・2月)				
						不現住調査及び口座勤奨							
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) 国民健康保険中央会の新システムを利用し、平成24年2月末にジェネリック医薬品差額通知を送付した。													

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23年度は国民健康保険税の課税限度額の引上げ(5万円)を実施したところであるが、景気が回復しないことによる被保険者の所得の減少等の影響で、当初調定額(現年課税分)において前年度と比較し、約4千5百万円の減となった。このような厳しい状況の中で、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に努める。 また、平成22・23年度と国民健康保険税の課税限度額を段階的に引上げてきたところであるが、さらなる課税限度額の引上げなど、国の動向を見極め保険税の負担のあり方について検討する。	
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	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) 滞納者数について大きな増減は見込んでいないため、保険税の徴収コストは平成23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) 平成24年度においても引き続き厳しい経済状況が予想されるが、現年課税分の未納者への早期対応や財産調査等を行うことで滞納処分の強化に努め、東京都内の他市と比べ高い収納率の維持を図る。
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。
改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成23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23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。 平成24年度からの保険税について、課税限度額の引き上げを行うとともに、保険税の値上げを検討すること。	

### 《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)	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	国民健康保険税の収納については、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、現年度課税分については前年度を上回る収納率とすることができたが、滞納繰越分については前年度の収納率を若干下回る結果となった。 ジェネリック医薬品差額通知書については、国民健康保険中央会の新システムを利用し、平成24年2月に約2,700通の通知書を送付し、利用促進に努めた。 また、国民健康保険税の改定の検討を行い、課税限度額と均等割額の引上げを平成24年度から実施するため、国民健康保険運営協議会への諮問・答申を経て、条例改正を行った。					
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. 304	事業名	市政窓口の委託化及びあり方の検討①	<<重点管理事業>>	市民部
-----------	-----	-------------------	------------	-----

評価対象事業名	市政窓口の委託化及びあり方の検討			部課名	市民部市民課								
基本計画掲載	あり	○	なし	体系	第8部	第2・2-(2)-④⑤	歳出科目	款	2. 総務費	項	01 総務管理費	目	11 市政窓口費
計画事業名	市政窓口の民間委託化の推進、市政窓口の今後のあり方の検討			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 窓口業務の委託化に取り組むことにより、市民サービスの質を確保しながら効率的な市政窓口の運営を図るとともに、今後の市政窓口のあり方について検討する。

概要 三鷹駅前市政窓口に続いて、小規模施設である三鷹台市政窓口においても窓口業務の委託化に取り組み、市民サービスの質を確保しながら効率的な市政窓口の運営を図ることとする。さらに、その他の市政窓口の委託化の課題について検証を行い、さらなる拡大について検討するとともに、今後の市政窓口のあり方について検討する。

始期 23 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)

三鷹台市政窓口において窓口業務の委託化に取り組むとともに、市民サービスの向上のため、印鑑登録の受付業務を新たに実施する。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

新たな委託化を行う市政窓口を1か所増やし、その課題等を検証するとともに、今後の市政窓口のあり方について検討する。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

市民サービスの向上を図るため、新たに印鑑登録の受付業務を実施するとともに、窓口業務のスキルアップにより、市民満足度調査において、他窓口の平均より高い市民満足度をを目指す。

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	H21年度	H22年度	H23年度目標	H23年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)			・三鷹台市政窓口の民間委託化 ・市政窓口の今後のあり方を検討	・三鷹台市政窓口の民間委託化 ・市政窓口の今後のあり方を検討
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標			①三鷹台市政窓口の民間委託化 ①市政窓口の委託拡大及び今後のあり方の検討方針を作成	①三鷹台市政窓口の民間委託化 ①市政窓口の委託拡大及び今後のあり方の検討方針を作成
予算額(千円)			13,588	13,588
決算額(千円)				13,587
執行率(%)				100.0%

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三鷹台市政窓口の民間委託実施</li> <li>・三鷹台市政窓口における印鑑登録受付の開始</li> </ul>											
結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三鷹台市政窓口の民間委託実施</li> <li>・三鷹台市政窓口における印鑑登録受付の開始</li> </ul>											
委託の拡大	委託の課題等検証 → 中間報告 → 次年度の方針決定 → 次年度の準備											
あり方の検討	あり方の検討(検討項目・調査方法の検討) → 検討方針案の作成・決定 → 調査等の準備・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)概ね当初計画どおりに実施

事業NO. 304	事業名	市政窓口の委託化及びあり方の検討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	
三鷹駅前市政窓口に加えて、三鷹台市政窓口について委託を実施し、新たに印鑑登録事務の受付開始及びパソコンの配置等の工夫により迅速丁寧な窓口対応の実施などの市民サービスの向上が図られた。平成24年度には、さらに1か所の市政窓口において委託を実施することにより同様のサービス向上を確実に図ることとする。また、市政窓口のあり方の検討にあたっては様々なアプローチがある中、平成23年度においては、検討方針を策定し、それに基づき、調査・研究を進める。	
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) 平成23年度三鷹台市政窓口に拡大をし、経費節減を図った実績を踏まえ、順次、委託を拡大することにより、委託経費は増加するものの、人件費の減により、全体の経費を削減することができる。
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) 平成23年度三鷹台市政窓口に委託を拡大をし、新たに印鑑登録事務の受付を開始するなどの市民サービスの向上を図ることができた実績を踏まえ、順次委託を拡大することにより、同様の市民サービスの向上を図る。
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) 三鷹台市政窓口での委託実績を踏まえ、他の市政窓口に委託を順次実施をすることにより、確実な委託の実施を図る。
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23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23年度の取り組みに対する意見) 金額精査のうえ予算化に努める。 今後の市政窓口のあり方について、横断的な取り組みとしてプロジェクトチームの立ち上げ等を視野に、行革の視点だけでなく現在の利用状況等や市民からの視点を踏まえた多角的な検討を行うこと。

《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	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 市政窓口の民間委託化は、三鷹台市政窓口において平成23年4月から実施した。新たなサービスの拡大としては、印鑑登録事務を開始し市民サービスの向上を図った。これらにより、市民サービスの質の確保ができ、委託化することによって経費削減が図られた。また、市政窓口の利用状況や需要について市民アンケートを実施し、その結果を調査報告書としてとりまとめた。市政窓口の今後のあり方の検討については、昨年12月に「市政窓口のあり方検討方針」を策定した。 平成24年度については東部市政窓口の民間委託化を実施する。また、「市政窓口の今後のあり方検討方針」に基づき、全庁的なプロジェクトチームを設置し、市民アンケートの結果などを踏まえ、多角的な検討を行う予定である。	
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)アンケートより、市民サービスを確保しながら三鷹台市政窓口において民間委託化できた点が評価できる。	



事業NO. 305	事業名	市債権管理の適正化と効率的な収納体制の検討①	《重点管理事業》	市民部
-----------	-----	------------------------	----------	-----

評価対象事業名	市債権管理の適正化と効率的な収納体制の検討			部課名	市民部納税課				
基本計画掲載	あり	○	なし	体系	第8部 第2-2-(1)-①	係名	納税整理係	内線	2421
計画事業名	市債権管理の適正化と効率的な収納体制の確立					歳出科目	款	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 市が有する市税、国民健康保険税、保育料等の債権について、債権管理の適正化を図るとともに、より効率的・効果的な徴収を図るための調査・検討を行う。

概要 三鷹市が保有する自治体債権は、租税債権のほか保育料や使用料及び手数料等多岐にわたる債権がある。これら債権は、その性格が異なることから、債権管理の基準を整備するとともに、未収金の効果的な徴収方法や徴収体制などを検討する。

23 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

三鷹市経営本部規則第2条第2項の規定に基づき、「債権管理・回収検討プロジェクト・チーム」を設置し、適正な債権管理に向けた、具体的な検討を進めていく。 <検討内容> ①市債権の適正管理のあり方について ②市債権回収の効率的・効果的な徴収方策 ③市債権回収に関する規定の整備 ④その他

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

債権管理基準の策定の検討、徴収方法・徴収体制の検討

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)

東京都町田市一町田市私債権管理条例(平成22年10月1日施行)  
 東京都立川市一納税課債権管理担当(市税と国保料の重複滞納者対応)  
 (財)東京市町村自治調査会一平成22年度調査研究発表フォーラム報告書「自治体における債権管理のあり方」

年度別明細	H21年度	H22年度	H23年度目標	H23年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)			・プロジェクト・チーム検討 会議の実施/6回 ・報告書の作成	・プロジェクト・チーム検討 会議の実施/6回 ・報告書の作成
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標			①債権管理基準の策定の検討 ①徴収体制等の検討	①債権管理基準の策定の検討 ①徴収体制等の検討
予算額(千円)			0	0
決算額(千円)				0
執行率(%)				0.0%

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		☆プロジェクト・チーム 立ち上げ ○検討会議	← 調査期間 →			○	○	○	○	○		
						方策の検討			★中間報告			
												★報告書提出
結果		☆プロジェクト・チーム 立ち上げ ○検討会議	← 調査期間 →			○	○	○	○	○		
						方策の検討			★中間報告			
												★報告書提出

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)  
 概ね当初計画どおり実施

事業NO. 305	事業名	市債権管理の適正化と効率的な収納体制の検討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	
9月中にプロジェクト・チームにおいて、課題を整理し調査した内容を10月の経営会議にて中間報告を行い、年内に報告書を取りまとめる。	
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	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) 経常業務の範囲内で実施するため、コストの増減はない。
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) 検討の段階であるため、成果としては未定である。
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 2 1 ある・2 ない・3 その他 (理由及び具体的内容) 市債権回収業務の民間委託等については、今後も調査検討を行う。
	改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価(又は平成23年度の取り組みに対する意見)
評価	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) 洗い出した課題を踏まえ、適切な債権管理及び徴収を実施できる体制を組むことが望ましい。
	改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成23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。 債権全般について、未納者への対応に差異が生じないように留意すること。

《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)	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	6回のプロジェクト・チームにおける検討会議を開催し、報告書の作成に向けて協議を行った。また、ワーキング・チームは延べ10回の検討会議を開催し、各種の調査から最終報告書のまとめ作業までの全般に渡って活動した。 成果に対する評価としては、最終報告書の提出が12月から1月にずれ込んだものの、14ページの本編と81ページの資料編を作成し、理事者への事前報告を経て全庁的に報告書の周知を図った。今後詰めるべき内容としては、①債権発生から消滅までの一定の基準整備、②効率的・効果的な新たな組織編成、③給付時の条件整備及び共通管理システムの構築がある。平成24年度においては、市税、国民健康保険税及び後期高齢者医療保険料を一体的に対応する方向性で、情報推進課、契約管理課等関連部署との協議、意見調整を行う。	
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)概ね当初計画とおり実施することができ、報告書作成とともに今後の方向性等が具体的に設定できた点が評価できる。 今後とも歳入の確保へ向けて、継続的な検討や調整が望まれる。	

評価対象 事業名	外国人住民の住民基本台帳への移行準備				部課名	市民部市民課					
					係名	市民部市民課	内線	2321			
基本計画掲載	あり	○	なし	体系	第1部 第1-5-(1)-③						
計画事業名	住民基本台帳法等の一部改正に伴う「外国人住民」に対する行政サービスの向上				歳出科目	款	2. 総務費	項	03戸籍住民基本台帳費	目	02外国人登録費
関連計画					一般会計	事項 外国人登録事務費					
					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(対象をどうい状態にしたいのか)を、概要は実施手法、手順等を記入

**目的** 外国人住民についても住民基本台帳法の適用対象に加え、外国人住民の利便の増進及び行政の合理化を図るため、住民基本台帳法が改正され、平成24年7月(予定)に施行される。これに伴う外国人住民の住民基本台帳への移行準備を着実に進める。

**概要** 既存住基システムの改修を情報推進課・事業者と連携して行う。また、平成24年3月(予定)に外国人住民の方に仮住民票を送付するための準備を進める。

始期 23 年度から 終期 24 年度まで 当該事務に従事する実職員数 8 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**  
 既存住基システムの改修を情報推進課・事業者と連携して行う。また、仮住民票作成のために外国人登録原票の正確性の確保に努めるとともに、仮住民票作成のための確認等を行い、正確な仮住民票の送付準備を行う。

**今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明**  
 既存住基システムの改修を進めるとともに仮住民票作成のための準備作業を着実に進める。また、外国人住民の方への周知に努める。

**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	H21年度	H22年度	H23年度目標	H23年度達成
活動指標 (事業・活動の内容・量)			・既存住基システムの改修 ・仮住民票作成準備 ・外国人住民の方への周知	・既存住基システムの改修 ・仮住民票作成準備 ・外国人住民の方への周知
まちづくり 指標(成果 指標) ①行政指標 ②協働指標			①既存住基システムの改修 ①仮住民票作成準備 ①外国人住民の方への周知	①既存住基システムの改修 ①仮住民票作成準備 ①外国人住民の方への周知
予算額(千円)			3,752	3,752
決算額(千円)				791
執行率(%)				21.1%

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	住基システム改修	←											
	仮住民票作成準備												
結果	住基システム改修	←											
	仮住民票作成準備												

**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)**  
 業務を円滑に進めるため、外国人住民の方への周知を早めた。また、仮住民票の基準日の決定にあわせて、送付作業を調整した。

事業NO. 306	事業名	外国人住民の住民基本台帳への移行準備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	
外国人登録原票の正確性を確保するため、閉鎖照会をするともに、正字化への取り組みを行い仮住民票作成の準備を行う。また、制度改正について外国人住民への周知を図る。平成24年度については、仮住民票作成の基準日が、平成24年度になる可能性が強く、平成23年度までに行う作業が平成24年度まで持ち越されることとなり、施行まで短期間での取り組みとなるため、仮住民票対応コールセンターを設けるなど住民票への移行がスムーズに行えるよう準備を行う。	
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) 仮住民票送付経費、窓口整備工事費、コールセンター設置経費、戸籍総合証明システム等改修委託料などが必要となる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) 外国人住民の住民基本台帳への移行が完了し、外国人住民へのサービスが向上するため成果は増加する。
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23年度の取り組みに対する意見)
評価	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) 外国人の住民基本台帳への移行へ向け、窓口体制やシステム改修を含めた準備を着実に進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23年度の取り組みに対する意見) 金額精査のうえ予算化に努める。

《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
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 総務省において、改正住民基本台帳法の施行日は平成24年7月9日、仮住民票の基準日は5月7日と決定された。当初計画では、仮住民票の基準日について平成24年3月を予定していたため、この決定に合わせて、仮住民票送付に係る事務については、実施時期を調整し、引き続き送付に向けた作業を行っている。外国人住民の方への周知については、英語版広報、広報みたか、ホームページ、窓口案内チラシなどのほか、国際交流協会及びみたか国際化円卓会議での周知に努めた。
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)スケジュール管理等を含め、移行への確実な作業が望まれる。

事業NO. 307	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・4-(2)-①	係名	高齢者医療係	内線	2384
計画事業名	後期高齢者医療制度の適切な対応				歳出科目	款	項	目	
関連計画	高齢者計画・第五期介護保険事業計画				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「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。  
また、高齢者医療制度改革については国の動向に注視して適切な対応を図る。

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)  
制度創設後4年目の年であり、制度として定着してきている。さらに制度の周知に努めるとともに、年齢(75歳)到達による新規加入者について、より細やかな制度説明を行うとともに、保険料の口座勧奨に努める。

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	H21年度	H22年度	H23年度目標	H23年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	・国の新たな保険料軽減策に対する経過措置のさらなる周知	・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	・年齢到達加入者に対する制度の周知及び保険料の口座勧奨	・年齢到達加入者に対する制度の周知及び保険料の口座勧奨
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制度のさらなる周知	①保険料の徴収(年金天引き及び普通徴収) ①制度のさらなる周知	①保険料の徴収(年金天引き及び普通徴収) ①制度のさらなる周知	①保険料の徴収(年金天引き及び普通徴収) ①制度のさらなる周知
予算額(千円)	3,030,985	3,031,262	3,174,152	3,182,814
決算額(千円)	2,779,986	2,972,388		3,060,868
執行率(%)	91.7%	98.1%		96.2%

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
						広 報						
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
						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)  
当初計画通り実施

事業NO. 307	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被保険者であることから、99%を超える高い収納率が見込まれているが、負担の公平性等の観点から、普通徴収の被保険者の口座振替をさらに勧めるなど、経済状況の悪い中でも高い収納実績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の医療費の増により、広域連合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勧奨を図り、高い保険料収納率の維持に努める。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、きめ細かく丁寧に対応する。
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 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23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23年度の取り組みに対する意見)	金額精査のうえ予算化に努める。

《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	平成20年4月に創設され開始4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。 新たに75歳となり本制度に加入する被保険者については、保険証の送付時に制度の詳細を説明するパンフレットを同封するとともに、保険料の口座振替の申込用紙を同封することにより、口座振替の利用者を増やし、99%を超える高い収納率を維持することができた。					
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. 308	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	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	目 1.特定健康診査等事業費
関連計画	健康福祉総合計画2022、特定健康診査等実施計画			国保特別会計	事項 1. 特定健康診査等事業費		
事業の目的・概要	<p>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</p> <p>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。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>						
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)	平成23年度の特定健診実施率を達成できるよう受診者の増に努める。具体的には、過去一度も受診したことのない対象者への受診勧奨を引き続き行うとともに、昨年度受診していない対象者等へも積極的に受診勧奨を行う。						

**今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明**

①特定健康診査の実施  
平成23年度中に40～74歳となる者でかつ平成23年4月1日から平成24年3月31日まで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  
特定健康診査の受診結果により、腹囲の基準及び血糖、脂質、血圧のリスクによる階層化を行い、特定保健指導の対象となった者に動機づけ支援、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 58%  
②特定保健指導率目標 39%  
(特定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24年11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21年度実施率(平成23年1月速報値)  
 特定健診受診率(市町村国保) 全国 31.4% 東京都 42.0% 市部 45.4%  
 保健指導実施率(市町村国保) 全国 21.5% 東京都 17.0% 市部 23.5%

年度別明細	H21年度	H22年度	H23年度目標	H23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 27,540人 ・受診者数 13,515人	・特定健康診査対象者 27,681人 ・受診者数 13,510人	・特定健康診査対象者 28,300人	・特定健康診査対象者 28,454人 ・受診者数 14,292人 (平成24年3月現在)
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標	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 48.8% ①特定保健指導実施率 49.4%	①特定健康診査実施率目標 58% ①特定保健指導実施率目標 39%	①特定健康診査実施率 50.2%(速報値) ①特定保健指導実施率(平成24年11月確定予定)
予算額(千円)	178,315	178,903	181,471	181,471
決算額(千円)	152,108	165,624		170,568
執行率(%)	85.3%	92.6%		94.0%

**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	受診票送付	受診期間(4月～7月誕生月の者)		受診票送付	受診期間(8月～11月誕生月の者)		受診票送付	受診期間(12月～3月誕生月の者)				
結果	受診票送付	受診期間(4月～7月誕生月の者)		受診票送付	受診期間(8月～11月誕生月の者)		受診票送付	受診期間(12月～3月誕生月の者)				受診勧奨ポスター掲示

○ 駅伝大会にて受診勧奨案内配布  
○ 各コミセンにて受診勧奨案内配布

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)  
 受診票送付および受診勧奨に関しては当初計画どおり。事業前半の受診状況の低迷を考慮し、医師会との調整により、周知活動として11月下旬から1月末までポスターの掲示および受診勧奨案内の配布を、関係機関に協力して実施した。

事業NO. 308	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	
<p>・特定健康診査の受診状況は前年度水準であり、厳しい状況ではあるが、今年度目標値58%の達成に向けて、通知等により未受診者の方々へ受診勧奨し、目標達成を図る。</p> <p>・特定保健指導は昨年度から引き続き、初回面接と以後の継続支援について別の事業者者に委託することにより、それぞれの事業者の特長を生かした事業の実施により実施率の向上を図る。</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	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) ①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。②平成25年度から実施する「第2期特定健康診査等実施計画(仮称)」の策定支援業務委託。
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。
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) 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23年度の取り組みに対する意見)
評価	評価 2 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】 「第2期特定健康診査等実施計画(仮称)の策定について、その策定に係る作業方法及び委託に係る費用について精査する必要がある。
	改善提案に対する政策会議の意見・評価(又は平成23年度の取り組みに対する意見) 金額精査のうえ予算化に努める。 医療費の見直し等については、適切に対応すること。

《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	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	<p>特定健康診査事業の推進については、過去の受診傾向に応じた勧奨通知の個別発送、関係機関における受診勧奨ポスターの掲示、イベント時における勧奨案内の配布などを実施した。その結果、特定健康診査の実施率は、目標値の達成は難しい状況だが、受診者数の増加により平成22年度以前の実績を上回り、過去最高の実施率(平成24年3月現在速報値50.2%)となる見込みである(平成24年11月確定予定)。</p> <p>特定保健指導は、平成22年度から実施方法を変更し、初回支援後の継続支援を民間事業者者に委託したことなどにより、平成22年度の特定保健指導の実施率は49.4%(確定値)で、都内でも一番高い結果となり、目標値も大きく上回った。平成23年度においても、引き続き高い実施率が見込まれる(平成24年11月確定予定)。</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	
	(特記意見)	