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 2321
基本計画掲載	あり ○ なし　体系 第8部 第2・2-(2)-⑥	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
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	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

市民の利便性向上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、市民への周知をさらに図るとともに、窓口業務における職員の接遇対応の向上を図り、より質の高い窓口サービスの提供に努める。

概要

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、市民への周知をさらに図る。引き続き、接遇研修等の実施による市民部全体の市民に対する接遇対応を向上させるとともに、住民基本台帳法の改正等に関する職員の説明能力を高めるなど、より質の高い窓口サービスの提供をめざす。また、市民課窓口に来訪した市民を対象に市民満足度調査を行い、接遇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めざす。

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	127 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)

住民基本台帳法改正対応マニュアルを作成・活用して、住民基本台帳法の改正等に関する職員の説明能力を高める。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

住民基本台帳法改正対応マニュアルを作成して、既存の接遇マニュアルとともに、接遇等の研修での活用を図る。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、市民への周知をさらに図る。窓口アンケート調査を行い、その調査結果を職員の接遇に反映させる。

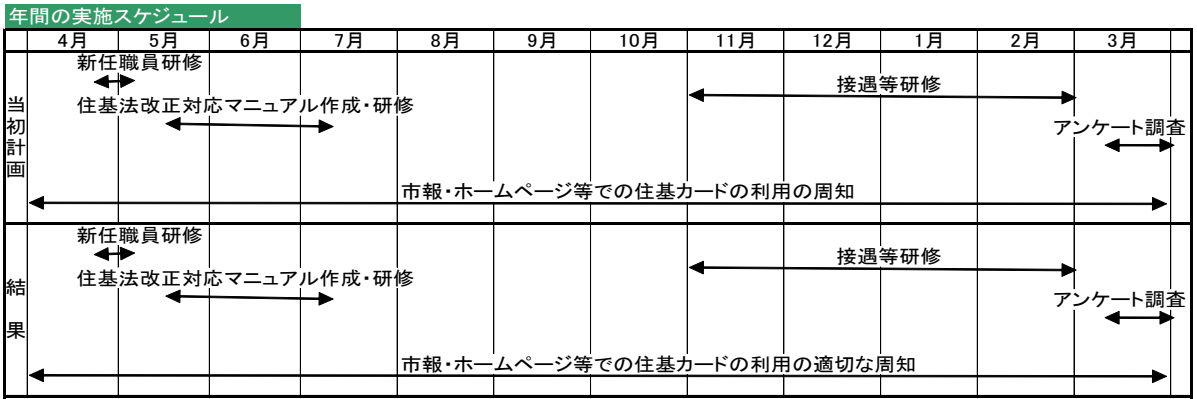
今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

住民基本台帳法改正対応マニュアルを作成し、既存の接遇マニュアルとともに活用する。市民満足度調査における満足度を92%以上とする。市民への周知をさらに進め、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	H22年度	H23年度	H24年度目標	H24年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)	・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拡大のためのPR ・接遇マニュアルの活用 ・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拡大のためのPR ・接遇マニュアルの活用 ・アンケート調査の実施 ・コンビニ交付種類拡大(市民税課税・非課税証明書、戸籍証明書、戸籍附表)	・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拡大のためのPR ・接遇マニュアルの活用 ・アンケート調査の実施 ・住基法改正対応マニュアルの作成と活用	・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拡大のためのPR ・接遇マニュアルの活用 ・アンケート調査の実施 ・住基法改正対応マニュアルの作成と活用
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標	①コンビニ交付等の自動利用者拡大のPR ①接遇マニュアルの活用 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PR ①接遇マニュアルの活用 ①自動交付機の更新 ①市民満足度調査の満足度96.9% ①コンビニ交付の種類拡大	①住基カードを利用したコンビニ交付等の利用者拡大 ①接遇マニュアルの活用 ①市民満足度調査の満足度92%以上 ①住基法改正対応マニュアルの作成と活用	①住基カードを利用したコンビニ交付等の利用者拡大 ①接遇マニュアルの活用 ①市民満足度調査の満足度96.07% ①住基法改正対応マニュアルの作成と活用
予算額(千円)	210	0	0	0
決算額(千円)	62	0		0
執行率(%)	29.5%	0.0%		0.0%

年間の実施スケジュール



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. 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

住基法改正に伴う庁内連携をはじめ、住基法改正対応マニュアルを作成してその運用を進め、窓口職員の市民対応力を均衡化してサービス向上となるよう取り組みを始めた。接遇研修は、平成24年度の後半に計画しているが、各課で研修計画を作成してその進行管理を図り、成果を向上させる。

平成24年度は、国による番号制度の検討が進み、地方自治体の役割のほか、住民基本台帳カードとの関係性が示された。今後の情報収集と活用方策を積極的に検討し、市民に対し確実な周知を行う必要がある。

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） 住基カード拡大PRは市報、ホームページ等を活用して実施する。接遇研修は内部講師により行う。また、市税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険等の徴収部門を統合し、効率的・効果的な収納体制を確立することにより、コスト減少が図られる。

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） 各課研修の効果により窓口サービスが向上する。また、番号制度の検討状況を把握し、市民に対し適切な情報提供を行う。

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） 現行同様に住基カードの普及を推進するとともに、平成26年度以降に交付が検討されている個人番号カードとの関係性など、検討状況の把握、情報の収集に努め、市民に適切な情報提供をする。

改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価（又は平成24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〕

番号制度については、国の動向等の情報把握に努めるとともに、庁内プロジェクト・チームの設置等を含め、庁内連携を図ることが望ましい。

改善提案に対する政策会議の意見・評価（又は平成24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。

窓口における接遇については、研修実績等を反映したきめ細かな対応をすること。

《事業の事後評価》

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・経済の評価を踏まえて）及び次年度の実施方針

平成24年度は、自動交付機、コンビニ交付とも利用が拡大しており、平成25年度も引き続き利用拡大を図る。なお、コンビニ交付については、25年度に新たなコンビニでも利用可能となる。番号制度は当初より1年遅れで実施されることとなり、今後もその動向を注視していく。

平成24年度の接遇研修は、各課ごとに課内講師により実施し、市民満足度調査も予定どおり平成25年3月18日から3月22日にかけて実施した。市民満足度調査結果は96.07%（前年度96.94%）で、引き続き高い評価を得ている。

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）

事業NO. 302	事業名	市債権管理の適正化と効率的な収納体制の確立【行革推進事業】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確立【行革推進事業】							部課名	市民部納税課・保険課				
								係名	納税管理係		内線	2413	
基本計画掲載	あり	○	なし		体系	第8部第2・2-(1)-①		歳出科目	款		項		目
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							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	市税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料等の債権管理の適正化に向けて、効率的・効果的な収納体制の確立と共通管理システムの構築を図るとともに、債権管理の基準を整備する。
概要	市税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料等をはじめ、保育料や使用料、手数料等を含め三鷹市が保有する多岐にわたる債権について、効率的・効果的な収納体制の確立と共通管理システムの構築を図るとともに、債権管理の基準に関する条例等の整備について検討を進める。

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	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)

引き続きプロジェクト・チームを設置し、市税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料等の収納体制の統合と共通管理システムの構築等を進めるとともに、債権管理の基準に関する条例等の整備の検討を進める。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

市税、国民健康保険税その他の三鷹市の債権管理の適正化に向けて、効率的・効果的な収納体制の統合化による確立、市税及び国民健康保険税の共通管理システムの構築、債権管理の基準に関する条例等の整備について、引き続き具体的な検討と実施に向けた取り組みを進める。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

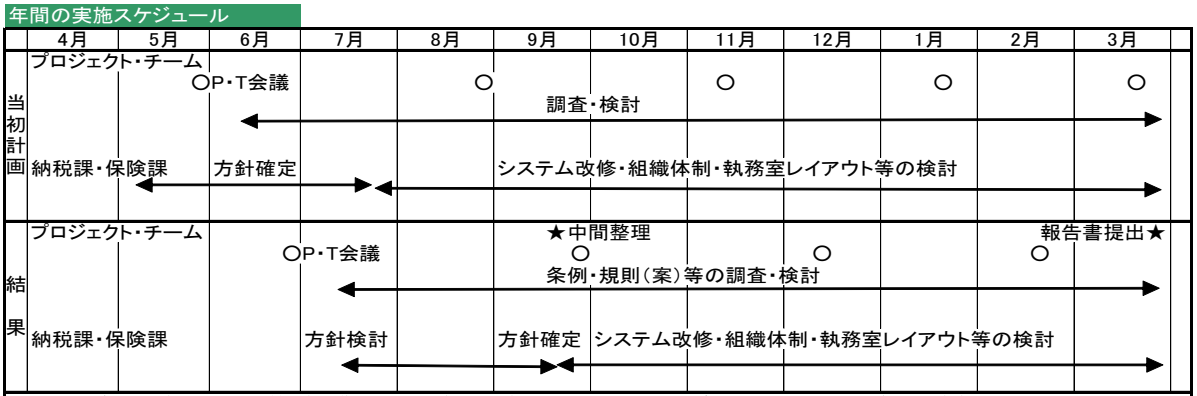
市税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料等の収納体制の統合化に向けた組織改正案の作成及び共通管理システムの構築に向けた取り組みを進めるとともに、債権管理の基準に関する条例等の整備について検討を進める。

他団体の先進的な取り組み事例・成果・参考実績値　(コスト比較を含む)

東京都昭島市－納税課、東京都国立市－収納課(市税及び国保税の収納)
東京都町田市－町田市私債権管理条例(平成22年10月1日施行)
(財)東京市町村自治調査会－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	H22年度	H23年度	H24年度目標	H24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/5回 ・納税課・保険課収納業務体制の協議	・プロジェクトチーム検討会議の実施/4回 ・ワーキング・チーム条例検討専門部会及び組織検討専門部会における検討会の開催 ・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市税と国民健康保険税との統合化の基本方針(案)の作成 ①条例・規則(案)等の整備の検討	①市税と国民健康保険税との統合化の基本方針の検討 ①条例・規則(案)等の整備の検討
予算額(千円)		0	0	0
決算額(千円)		0		0
執行率(%)		0.0%		0.0%

年間の実施スケジュール



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. 302	事業名	市債権管理の適正化と効率的な収納体制の確立【行革推進事業】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

納税課と保険課国保納税係の統合に向けて、基幹系システムの改修及び執務室レイアウト変更を図るため、情報推進課及び契約管理課との調整が必要である。
また、債権管理の基準に関する条例等の整備については、プロジェクト・チーム内での検討を重ねていく。

中間評価

主管課中間評価（今年度で事業が終了する場合は記入不要）

コスト面　2　来年度は本年度よりコストが、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）　市税・国保税における徴収担当の見直しの検討を行う。

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）　滞納整理業務については、重複滞納者への対応が一本化されるので、効率性が図られる。

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　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っていく。

改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価（又は平成24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〕

納税課と保険課国保納税係の統合に向け、システム改修及びレイアウト変更等については最小の経費にとどめるとともに、徴収実績の向上に加え市民サービスの向上等の成果もあらわれるよう取り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24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。
収納業務体制の統合にあたっては、業務執行機能が最大限発揮できるよう取り組むこと。また、庁内のレイアウト変更については、関係部課と十分調整すること。
滞納者に対する給付のあり方については、慎重に研究すること。

《事業の事後評価》

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	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・経済の評価を踏まえて）及び次年度の実施方針

４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・チームにおいては、条例検討専門部会と組織検討専門部会に分かれ、それぞれ検討会等を開催して活動を行った。条例検討専門部会では三鷹市債権管理条例（仮称）案に規定すべき内容について法的根拠等を確認しながらたたき台の検討を行った。組織検討専門部会では納税課と保険課国保納税係の組織統合を平成25年7月１日として提案し、スケジュールの調整、基幹系システムの改修及びレイアウト案の検討を行い、次年度以降の収納率向上を図るとともに、納税者一人ひとりへのきめ細かな対応を充実させていくこととした。
更に、給付時の条件整備及び共通管理システムの構築について情報共有のあり方や他市の事例の検討を行い、継続検討すべき内容を含め報告書をまとめた。

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　1

（特記意見）

事業NO. 303	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〔市民税課・資産税課・納税課〕			
					係名	税務管理係		内線	2356
基本計画掲載	あり ○	なし	体系	第8部 第2・2-(1)-④⑤	歳入科目	款	1．市税	項	目
計画事業名	市税収納率の向上、市税等の納付機会の拡大				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

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めざす。
（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、効率的・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、滞納処分の強化を図る。
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　捜索等により差押えた物件について、インターネットオークションを活用した公売を行い、市税収入の確保を図る。

今年度の活動指標（事業・活動の内容・量の指標）の説明

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24年度市税の歳入予算現額は、33,685,161千円であり、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	H22年度	H23年度	H24年度目標	H24年度達成
活動指標（事業・活動の内容・量）	・賦課決定回数/76回 ・納付回数/60回 ・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（18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（18日）
まちづくり指標（成果指標） ①行政指標 ②協働指標	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予算達成率 100.0% ①収納率　95.1% 現年課税分　98.6% 滞納繰越分　27.0%	①予算達成率 補正後100.7% （補正前102.0%） ①収納率　95.3% 現年課税分　98.8% 滞納繰越分　29.3%
予算額(千円)	33,862,680	34,248,238	33,685,161	34,115,161
決算額(千円)	34,116,347	34,461,208		34,361,811
予算達成率(%)	100.7%	100.6%		100.7%

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	4月	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⇒ ★		★		★			★		特例納期 ★		★
	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（期間[★印]）														
	収納・滞納整理事務（通年）	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
	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⇒ ★		★		★			★		特例納期 ★		★
	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（期間[★印]）														
	収納・滞納整理事務（通年）	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
	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. 303	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24年8月末時点での平成24年度市税収入見込額は、予算額に対し539,141千円の増という見通しとなっている。この主な要因は、譲渡所得分の増による個人市民税の増や、一部法人の申告額の増による法人市民税の増、償却資産に係る固定資産税の増によるものである。なお、欧州や中国の外需減少により国内の企業収益に減速感もあることから、今後とも景気動向や税制改正の影響等に注視していく。

中間評価

主管課中間評価（今年度で事業が終了する場合は記入不要）

コスト面　2　来年度は本年度よりコストが、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）　引き続き景気状況に基づく企業収益や給与状況等について情報収集に努めるとともに、効率的・効果的な徴収をめざす。

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）　収納率95.1%の確保を目指す。予算達成率100.0%をめざす。

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外部委託を実施済である。

改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価（又は平成24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24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
さらなる収納率の向上に努めること。
また、滞納者の転出時等、機会をとらえた収納が可能となるよう、体制について研究すること。
地方税のあり方について、課題があれば、国・東京都に意見を上げていくこと。

《事業の事後評価》

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・経済の評価を踏まえて）及び次年度の実施方針

市税予算額については、市民税（個人）・市民税（法人）・固定資産税（土地・償却資産）の税目で当初予算を上回る見込みとなり、合計430,000千円の増額補正（3月補正）を行った。

収納対策として、「三鷹市納税推進センター」や「休日窓口」の設置を予定どおり行うとともに、市民部一丸となった滞納者宅への臨戸訪問にも取り組んだことなどにより、収納率については、95.3%（現年課税分98.8%、滞納繰越分29.3%）と、20年ぶりに95%を上回る水準となった。

平成25年度は、納税課と保険課国保納税係との統合も予定されていることから、一層の収納率向上への取組みを推進する。

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）

事業NO. 304	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	2381	
基本計画掲載	あり	○	なし		体系	第5部 第4・4-(1)-①②③		歳出科目	款	1. 国民健康保険税	項	1. 国民健康保険税	目
計画事業名	保険財政の健全化・保険税の収納率の向上・医療費の適正化							国保特別会計	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　国民健康保険財政の健全化を目指し、国民健康保険税の収納率の向上を図る。

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	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23年度は現年度課税分92.2%、滞納繰越分25.0%の収納率となり、現年度課税分は前年度収納率を上回るとともに、当該年度の目標を概ね達成することができた。また、国の法改正に伴い、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)も上回っており、現状の収納率を引き続き維持する。

今年度は、従来の口座振替に加え、分納の口座振替システムを開発し滞納分の口座振替を可能にした。よって滞納者に対しても口座振替勧奨を強化し、収納率の向上と事務の効率化を目指す。

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。

「ジェネリック医薬品希望カード」の利用をさらに促進するため、ジェネリック医薬品差額通知を送付し、医療費の適正化を図る。

また、被保険者に健康に対する認識をさらに深めてもらうため、医療費通知を世帯通知から個別通知とし、通知対象月を12か月分とする。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

①現年度課税分の収納率91.5%　②滞納繰越分の収納率26.0%　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(不履行者への納付勧告・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(分納含む)

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

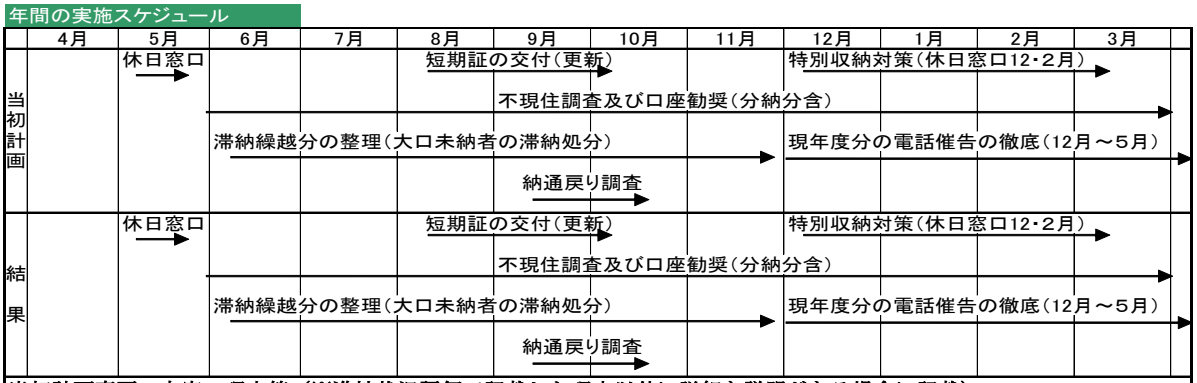
・収納率＝(収入額÷課税額)×100

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)

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%

年度別明細	H22年度	H23年度	H24年度目標	H24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・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)	・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行政指標 ②協働指標	①現年課税収納率　91.4% ①滞納繰越分収納率　27.5% 計79.7%	①現年課税収納率 92.2% ①滞納繰越分収納率　25.0% 計79.3%	①現年課税収納率 91.5% ①滞納繰越分収納率 26.0%　計78.6%	①現年課税収納率 91.9% ①滞納繰越分収納率 25.2%　計79.0%
予算額(千円)	3,996,911	3,883,106	3,937,286	3,937,286
決算額(千円)	3,902,196	3,873,013		3,939,779
予算達成率(%)	97.6%	99.7%		100.1%

年間の実施スケジュール



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	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24年度は、昨年度に引き続き課税限度額の引き上げ(4万円)を行ったことに加え、均等割額の引き上げ(2,400円)も実施したこともあり当初調定額(現年度課税分)は前年度比較約7,100万円の増となっている。

ただし景気の回復は遅れ、経済状況はなおも厳しいものとなっており、このような状況下においても収納率の向上に向けて最善の努力を重ね、新たな滞納世帯の発生を最小限に防ぐことが重要である。

また、税負担のあり方については国の動向なども見極めたうえで、引き続き検討していく。

中間評価

主管課中間評価(今年度で事業が終了する場合は記入不要)

コスト面 [2] 来年度は本年度よりコストが、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幅な増減は見込んでいないため、保険税徴収コストは平成24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) 国保加入者の経済状況は、なおも厳しいことが予想されるが、現年度課税分未納者への早期対応、納付資力のある滞納者に対する処分を強化することで、引き続き高水準の収納率維持をめざす。

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) 保険税の徴収業務の委託については、他の自治体の徴収への取り組み方法も参考にしながら、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24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24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。

現年催告の強化等、さらなる収納率の向上に努めること。

《事業の事後評価》

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・経済の評価を踏まえて)及び次年度の実施方針

国民健康保険税については、今年度税改定を行い課税限度額と均等割額を引上げた。これに伴い収納対策はさらに強化する必要があるため、納税課との連携強化、早期催告、滞納処分の実施、特別整理期間中は全課体制で電話催告や臨戸訪問に取り組むなど、当初計画目標を達成すべく滞納整理業務を行った。その結果、現年度課税分については目標値を上回っており、滞納繰越分については前年度と同レベルの収納率となっている。

平成24年2月より開始したジェネリック医薬品利用差額通知について、今年度は平成24年7月、10月、平成25年2月の3回、計6,983通の通知書を送付し、利用促進に努めた。また、医療費通知についても4月診療から9月診療までの診療内容を加入者一人ひとりに宛てて計59,030件通知した。

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. 305	事業名	市政窓口のあり方の検討① ≪重点管理事業≫	市民部

評価対象事業名	市政窓口のあり方の検討	部課名	市民部市民課
		係名	内線
基本計画掲載	あり ○ なし 体系 第8部 第2・2-(2)-⑤	歳出科目	款 2. 総務費 項 1. 総務管理費 目 11.市政窓口費
計画事業名	市政窓口の今後のあり方の検討	一般会計	事項 4. 三鷹東部市政窓口運営費
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	三鷹駅前市政窓口、三鷹台市政窓口、東部市政窓口と進めてきた市政窓口業務の委託化の取り組み実績を踏まえ、西部市政窓口を含め、今後の市政窓口全体のあり方について検討を行う。
概要	これまでの市政窓口の委託化では、市民サービスの向上と一定のコスト削減を図ることができた。今後、西部市政窓口を含め、「市政窓口の在り方検討方針（平成23年12月市長決裁）」に基づき、①利用状況と課題の整理　②取扱業務等　③効率的な運営　④継続、廃止、利活用等について、市民の意見を聴きながら検討する。検討にあたっては、市民部各課のほか、企画経営課及び市政窓口に関係する部課により庁内検討プロジェクト・チームを設置して検討報告書をまとめる。

23	年度から	終期	年度まで	当該事務に従事する実職員数	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）

平成24年度、東部市政窓口を委託し、印鑑登録の受付業務が可能となり、市民サービスの向上に寄与した。「市政窓口の在り方検討方針」に沿い、検討課題を検討し、中間報告書を取りまとめる。

今年度の活動指標（事業・活動の内容・量の指標）の説明

将来における市政窓口のあり方を検討するため、プロジェクト・チームを設置して課題等を検討し、市政窓口の役割、コストなど3回程度検討する。必要に応じてワーキングチームを設置して具体的な検討を行う。

今年度のまちづくり指標（成果の指標）の説明

平成25年度に市民への説明と意見を聴くための中間報告書を取りまとめる。

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	H22年度	H23年度	H24年度目標	H24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	・東部の民間委託実施 ・市政窓口のあり方について、プロジェクト・チーム検討会議を3回程度（必要に応じワーキングチームを設置して検討）実施する。	・東部の民間委託実施 ・市政窓口のあり方について、プロジェクト・チーム、ワーキングチーム、合同の会議を計3回開催したほか庁内アンケートを実施。
まちづくり指標（成果指標） ①行政指標 ②協働指標		①市民アンケートの実施996通（市政窓口の利用状況、利用したサービスなど郵送624通、窓口372通）	①東部市政窓口の委託 ①中間報告書のとりまとめ	①東部市政窓口の委託 ①中間報告書のとりまとめ
予算額(千円)		13,588	10,317	10,317
決算額(千円)		13,587		10,311
執行率(%)		100.0%		99.9%

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	○ 東部市政窓口の民間委託の実施 ○ 東部市政窓口における印鑑登録受付業務の受付開始 プロジェク・トチームの設置、チームによる課題の検討								中間報告まとめ			
結果	○ 東部市政窓口の民間委託の実施 ○ 東部市政窓口における印鑑登録受付業務の受付開始 プロジェクト・チームの設置、チームによる課題の検討								中間報告まとめ			

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	市政窓口のあり方の検討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

市政窓口のあり方検討チームは、関係課職員でワーキングチームを設置し課題を整理した上で、あり方の具体的事例を詳細に検討して、市政窓口の将来のあり方を多方面から検討した中間報告書を作成する。

中間評価

主管課中間評価（今年度で事業が終了する場合は記入不要）

コスト面　2　来年度は本年度よりコストが、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）　駅前市政窓口、三鷹台市政窓口及び東部市政窓口の窓口業務委託を継続する。

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）　駅前市政窓口、三鷹台市政窓口及び東部市政窓口の窓口業務委託を継続する。

今後の委託・協働等（民間・嘱託臨職・市民による一部実施を含む）の可能性について　3　１ある・２ない・３その他

（理由及び具体的内容）　引き続き、市政窓口のあり方検討チーム等において整理する。

改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価（又は平成24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〕

市政窓口全体のあり方について引き続き検討し、運営主体や他施設の利用等も視野に入れた包括的な中間報告書をとりまと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24年度の取り組みに対する意見）

評価結果を踏まえ実施方針等を調整する。

市政窓口の機能を複眼的に捉え、そのあり方について、論点や課題を整理すること。

《事業の事後評価》

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　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・経済の評価を踏まえて）及び次年度の実施方針

東部市政窓口の民間委託は、予定どおり4月から実施することができ、新たに印鑑登録事務を開始するなどの行政サービスの向上に効果があったほか、効率性・経済性に関しても歳出削減の効果があった。

市政窓口のあり方についてはプロジェクト・チームを設置し、効率性・経済性に加え、庁内における市政窓口の活用状況等の検討を重ねた。これを踏まえ、西部市政窓口について、平成25年度より窓口業務を民間委託することに決定した。また、次年度では、コミュニティや地域福祉など多様な視点に留意しながら検討を進め課題を整理することとした。

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　1

（特記意見）

事業NO. 306	事業名	外国人住民の住民基本台帳への移行① ≪部内管理事業≫	市民部

評価対象事業名	外国人住民の住民基本台帳への移行							部課名	市民部市民課				
								係名	庶務・年金係、届出・証明係		内線	2321	
基本計画掲載	あり	○	なし		体系	第8部 第2・2ー(2)ー⑦		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
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							一般会計	事項	2. 住民基本台帳事務費			
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

外国人住民の利便性の向上や行政の合理化を図るため、住民基本台帳法の一部改正が平成24年7月9日に施行され、外国人住民にも住民基本台帳法が適用されることとなる。他課の業務に影響のある基幹系システムの改修をはじめとして、この移行を円滑に進める。

概要

既存住基システムの改修等を前年度に引き続き、情報推進課、事業者と連携して行う。4月下旬に対象者に制度概要を送付した上で、5月中旬に仮住民票を送付して世帯主の確定等記載内容の精査を進め、7月9日に仮住民票を住民票に移行する。

この改正に当たりコールセンターを設置し、問い合わせに対応するとともに、外国人留学生の多い学校や、外国人労働者を雇用する市内事業者に対しても制度改正を周知する。

住民基本台帳改正対応マニュアルを作成し、市民課等の市の窓口における職員の対応を円滑なものにする。関係課への情報提供を進め、関係課の本移行に関する円滑な対応に資する。

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	20	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)

仮住民票作成の基準日(5月7日)や外国人住民の住民基本台帳への移行日(7月9日)が決定したので、移行日に円滑に移行できるよう、必要な各種の準備と業務執行を着実に実施する。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

既存住基システム及び戸籍総合証明システムを、情報推進課、事業者と連携して改修する。この進捗状況を管理するため、事業者を含めた「住基法改正全体会」を定期的に開催する。

対象者に対する周知、仮住民票の作成及び送付を着実に行い、住民基本台帳への移行を円滑に進める。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

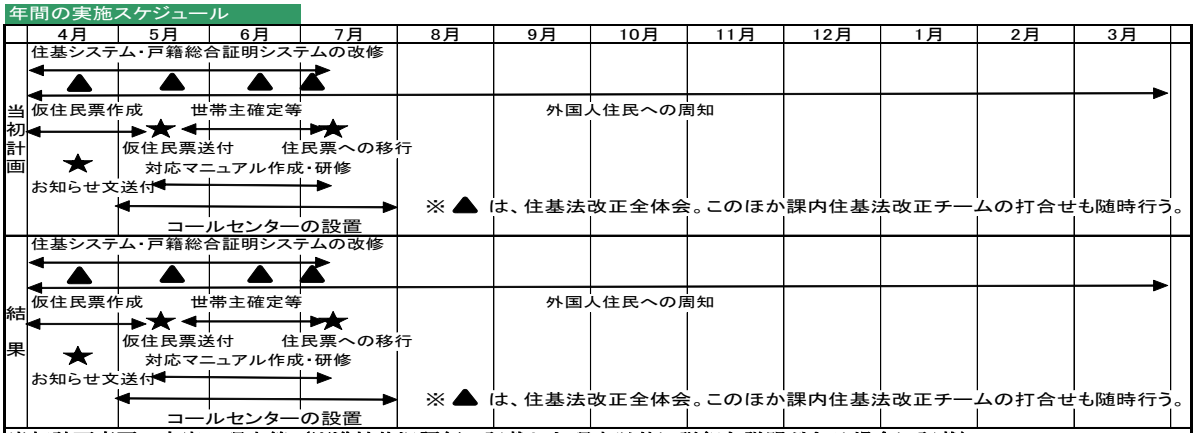
既存住基システム及び戸籍総合証明システムを、情報推進課、事業者と連携して改修する。

対象者に対するお知らせの送付、仮住民票の作成及び送付を着実に行い、住民基本台帳への移行を円滑に進める。

他団体の先進的な取り組み事例・成果・参考実績値 (コスト比較を含む)

年度別明細	H22年度	H23年度	H24年度目標	H24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 ・外国人住民への周知	・既存住基システムの改修 ・戸籍総合証明システム等の改修 ・仮住民票作成と送付 ・外国人住民への周知 ・住民基本台帳への移行	・既存住基システムの改修 ・戸籍総合証明システム等の改修 ・仮住民票作成と送付 ・外国人住民への周知 ・住民基本台帳への移行
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外国人住民への周知	①既存住基システムの改修 ①戸籍総合証明システム等の改修 ①仮住民票作成と送付 ①外国人住民への周知 ①住民基本台帳への移行	①既存住基システムの改修 ①戸籍総合証明システム等の改修 ①仮住民票作成と送付 ①外国人住民への周知 ①住民基本台帳への移行
予算額(千円)		3,752	20,455	20,455
決算額(千円)		663		14,146
執行率(%)		17.7%		69.2%

年間の実施スケジュール



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. 306	事業名	外国人住民の住民基本台帳への移行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

外国人住民の仮住民票の作成と送付、住民基本台帳改正対応マニュアルの作成と市民課職員への研修等を経て、平成24年7月9日の住民票への移行を行うことができた(移行した外国人住民2,704名)。

基幹系システムの改修による日常的な事務処理に大きな支障は発生していない。今後速やかに基幹系システムの改修作業を完了させる予定である。庁内連携により、概ね順調にシステム移行が図られた。

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 [ ] 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 [ ] 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)

今後の委託・協働等(民間・嘱託臨職・市民による一部実施を含む)の可能性について [ ] １ある・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24年度の取り組みに対する意見)

評価 [—] 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24年度の取り組みに対する意見)

《事業の事後評価》

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	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・経済の評価を踏まえて)及び次年度の実施方針

基幹系システムの改修を経て、法改正施行日である平成24年7月9日に外国人住民の住民基本台帳への円滑な移行を行うことができた。コールセンターを設置したが、一人ひとりの登録内容を踏まえた問い合わせなどコールセンターで扱えない内容については、市民課で適切に対応した。なお、コールセンター委託料については、武蔵野市と共同で設置したことなどにより、予算を大幅に下回る金額で契約することができた。

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	1

(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					
							係名	特定健診係			内線	2694	
基本計画掲載	あり	○	なし		体系	第5部　第5・1-(2)-①	歳出科目	款	8. 保険事業費	項	1. 特定健康診査等事業費	目	1. 特定健康診査等事業費
計画事業名	「特定健康診査等実施計画」の策定と推進						国保特別会計	事項	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						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	糖尿病等の生活習慣病の発症リスクを高めるメタボリックシンドローム（内臓脂肪症候群）に着目した健康診査等を実施し、各個人が生活習慣の改善に取り組む行動変容を促し、生活習慣病の予防につなげることで市民の健康増進及び健康づくりに努める。
概要	平成20年4月より「高齢者の医療の確保に関する法律」に基づき、医療保険者は特定健診等を実施することとなった。4月1日現在、三鷹市国民健康保険加入者で年度中に40歳～75歳（誕生日の前日まで）になる方に対し特定健診を実施するとともに、特定健診の結果により、腹囲の基準及び血圧、脂質、血糖のリスクによる階層化を行い、対象者となった方に動機付け支援、積極的支援等の特定保健指導を実施する。

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）

特定健診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実施するとともに、受診経験者の受診傾向に応じた受診勧奨を実施する。さらに、広報、ポスター等の多種多様な媒体を活用し、受診期間等の受診案内や特定健診の制度説明等をきめ細かく実施する。

今年度の活動指標（事業・活動の内容・量の指標）の説明

特定健診については、受診勧奨、イベント時における周知活動等による受診率向上の取り組みを行う。特定保健指導については、引き続き受託者の特長を生かした事業の実施により、さらなる実施率向上を図る。

また、平成24年度は5年を一期とする実施計画の作成年度であるため、これまでの実績を多角的に分析・評価し、三鷹市における健康課題を明確化し、特定健診等をより効率的かつ効果的に実施するための「第2期特定健康診査等実施計画（仮称）」を策定する。

今年度のまちづくり指標（成果の指標）の説明

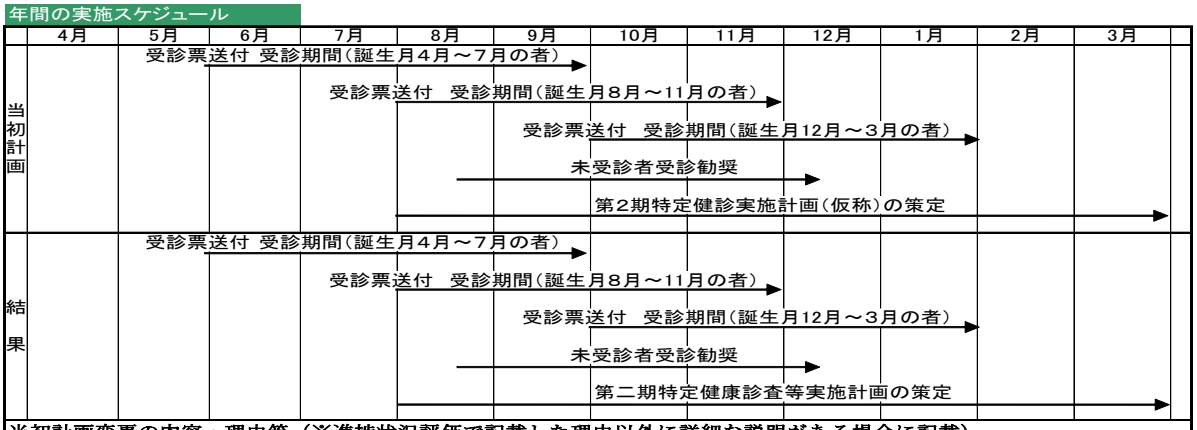
①特定健康診査実施率の目標　65%　（国の基本指針が示す参酌標準に即して実施計画で定めた数値を目標値とする。）
②特定保健指導実施率の目標　45%　（国の基本指針が示す参酌標準に即して実施計画で定めた数値を目標値とする。）
（実施率は実施年度の翌年11月頃に国への報告で確定する。）
③第2期特定健康診査等実施計画（仮称）の策定

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23年度特定健康診査等実施状況（平成25年3月速報値）
特定健康診査実施率（市町村国保）　全国32.7%　東京都43.2%　市町村46.9%
特定保健指導実施率（市町村国保）　全国21.7%　東京都15.7%　市町村19.8%

年度別明細	H22年度	H23年度	H24年度目標	H24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数　27,681人 ・受診者数　13,510人	・特定健康診査対象者数　28,044人 ・受診者数　14,176人	・特定健康診査対象者数　28,500人	・特定健康診査対象者数　28,483人 ・受診者数　14,320人 （平成25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　48.8% ①特定保健指導実施率　49.4%	①特定健康診査実施率　50.5% ①特定保健指導実施率　49.6%	①特定健康診査実施率　65% ①特定保健指導実施率　45% ①第2期特定健診等実施計画（仮称）の策定	①特定健康診査実施率　50.3%（速報値） ①特定保健指導実施率（平成25年11月確定予定） ①第二期特定健康診査等実施計画の策定
予算額(千円)	178,903	181,471	180,336	180,336
決算額(千円)	165,624	170,567		170,932
執行率(%)	92.6%	94.0%		94.8%

年間の実施スケジュール



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、厳しい状況ではあるが、今年度目標値65%の達成に向けて、国からの保健事業における助成金を活用し、通知等により未受診者の方々へ受診勧奨する。

特定保健指導は初回面接と以後の継続支援について委託先を変えるという工夫により、双方の特定保健指導実施機関の特長を活かした事業の実施ができており、実施率も高い数値が維持できると見込んでいる。

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者数や実施率の向上により委託料等が増える。

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）「第2期特定健康診査等実施計画（仮称）」に掲げる特定健康診査、特定保健指導の受診率・実施率の達成に向けて取り組む。

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24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）

策定中の第2期特定健診実施計画（仮称）に基づき、特定健康診査及び特定保健指導の実施率の向上に取り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24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。

既定予算の範囲内で、さらなる実施率の向上に努めること。

《事業の事後評価》

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）	[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

当初計画どおり特定健康診査等事業を実施し、第二期特定健康診査等実施計画を策定することができた。

まちづくり指標として掲げた特定健康診査実施率は、目標値65%に対し、実績は50.3%（速報値）で前年度を若干下回る状況であり、目標を達成することは難しい見込みである。特定保健指導実施率については、平成23年度は49.6%（確定値）で、2年連続で26市の中で一番高い結果となり、目標値を大きく上回った。平成24年度においても、引き続き高い実施率が見込まれる（平成25年11月確定予定）。

事業の効率性・経済性については、受診勧奨に関して広報みたか、ホームページ、ケーブルテレビ等のメディアによる広報だけでなく、他機関と連携した勧奨チラシ等の配布など、効率的・効果的な方法で実施した。

なお、今年度は「国民健康保険の保健事業に対する補助金制度」を利用し、受診勧奨に係る費用579,000円について国から助成を受けることができた。

審査会評価

進捗状況評価 [1] 成果に対する評価 [2] 効率性・経済性に対する評価 [2]

（特記意見）

事業NO. 308	事業名	市保有宿泊施設のあり方の検討【行革推進事業】① ≪部内管理事業≫	市民部

評価対象事業名	市保有宿泊施設のあり方の検討【行革推進事業】					部課名	市民部市民課				
						係名				内線	2321
基本計画掲載	あり	○	なし		体系	第8部 第2・2-(2)-⑨	歳出科目	款	2・総務費	項	1. 総務管理費	目	12.市民保養所費
計画事業名	市民保養所箱根みたか荘、川上郷自然の村の管理・保有等のあり方の検討						一般会計	事項	1. 市民保養所管理運営費		
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	箱根みたか荘については、今後、多額の改修工事費が見込まれていることと、現在の指定管理者の指定期間が平成25年度までであることを踏まえ、今後の施設のあり方について検討を行う。
概要	開設30周年(平成24年8月23日)を迎える箱根みたか荘は、施設の老朽化も進み施設改修費として平成41年までに約3億5千万円、平成59年までに約6億円を要すると見込まれている。また、施設管理については、平成18年度から指定管理者制度を導入しており、現在の指定期間は平成25年度までであることから、これを契機に存続の有無も含めて当該施設のあり方について調査・検討を行う。

始期	24 年度から	終期	25 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)

現状の施設利用の向上に向け指定管理者と協議を行う中で、経費の節減を図るとともに、商工会や勤労者福祉サービスセンター及びみたか都市観光協会等との連携を強化し、市民等の小規模な団体利用の予約優遇策も検討する。

将来の当該施設の存続の有無も含めたあり方の検討については、庁内プロジェクトチームを設置し、具体的で多面的な調査・検討を行う。

今年度の活動指標(事業・活動の内容・量の指標)の説明

指定管理者との協議を重ねる中で、さらなる施設の利用率向上に取り組むとともに、三鷹市の特性に応じた運営手法も検討する。

施設の存続の有無も含めたあり方について調査・検討を行い、調査結果を取りまとめるため、プロジェクトチームを設置し、3回程度検討するとともに、必要に応じてワーキングチームを設置して具体的な調査・検討を行う。

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

施設利用者の増加(対23年度比)施策 (PRを含む。)の検討と実施を行いながら、継続又は廃止を検討する上で、それぞれのコストや代替手法を比較検討し、市としての対応方針を取りまとめる。

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	H22年度	H23年度	H24年度目標	H24年度達成
活動指標(事業・活動の内容・量)			・事業者協議2回程度 ・プロジェクト・チーム検討3回程度(必要に応じてワーキングチームを設置し、調査・検討を行う。)	・事業者協議3回 ・プロジェクト・チーム全体会3回、分科会3回実施
まちづくり指標(成果指標) ①行政指標 ②協働指標			①利用率の向上 ①存続の有無に関する対応方針の作成	①定員利用率0. 2%増(45.6%→45.8%)、部屋利用率0. 9%増(65.5%→66.4%)(対前年度比) ①保有廃止・売却を妥当とした報告書の作成
予算額(千円)			61,581	61,581
決算額(千円)				54,969
執行率(%)				89.3%

年間の実施スケジュール

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)

箱根みたか荘のPRは、市ホームページで継続的に行うほか、毎月の市報により行っている。

プロジェクト・チームにおいて報告書の作成を行いつつ、その内容を踏まえながら、市としての対応方針を検討した。

事業NO. 308	事業名	市保有宿泊施設のあり方の検討【行革推進事業】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

箱根みたか荘の指定管理期間が平成25年度末に終了するため、平成26年度以降のあり方を検討する。

中間評価

主管課中間評価（今年度で事業が終了する場合は記入不要）

コスト面　2　来年度は本年度よりコストが、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）　指定管理者の指定期間は平成25年度末に終了するが、指定管理者制度の効果が出せるよう取り組む。

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）　指定管理者の指定期間は平成25年度末に終了するが、終了までの期間も成果が向上するよう努める。

今後の委託・協働等（民間・嘱託臨職・市民による一部実施を含む）の可能性について　3　１ある・２ない・３その他

（理由及び具体的内容）　平成26年度以降のあり方を検討し、検討結果に基づく施策実施の準備を進める。

改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価（又は平成24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〕

指定管理者の議決等のスケジュールを踏まえ、今年度中に一定の方向性を示せるよう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24年度の取り組みに対する意見）

基本的には提案通り実施する。

現在の指定管理期間が満了する時期を踏まえ、今後の施設保有のあり方に関する方向性について、速やかに取りまとめること。

《事業の事後評価》

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　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・経済の評価を踏まえて）及び次年度の実施方針

全庁的なプロジェクト・チームである「市保有宿泊施設・校外学習施設のあり方検討チーム」を設置して、川上郷自然の村とともに、箱根みたか荘の今後のあり方について検討を行った。

プロジェクト・チームの結論としては、箱根みたか荘については、利用者数の減少、利用者の偏り、今後見込まれる多額な施設・設備改修工事費などを考慮し、指定管理者の指定管理期間満了とともに施設を廃止し、その後は売却処分とすることが妥当であるとの検討結果を取りまとめた。これを受け、市では25年度施政方針の中で平成25年度末をもって廃止する方向で、その後の適切な処分方策などの検討を進めることとした。

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　1

（特記意見）

事業NO. 309	事業名	地方税電子申告の拡充①	≪部内管理事業≫	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・資産税課				
								係名	税務管理係		内線	2356	
基本計画掲載	あり		なし	○	体系	第2部 第1・5-(3)-		歳出科目	款	2. 総務費	項	2. 徴税費	目 2. 賦課徴収費
計画事業名	行政手続の電子化の促進							一般会計	事項	10. 地方税電子申告関係費			
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

一般社団法人地方税電子化協議会が提供する地方税ポータルシステム（eLTAX）を利用し、地方税の申告に係る手続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

法人市民税・事業所税、個人住民税（特別徴収の給与支払報告書）の電子申告審査システム及び国税連携システムを安定的に運用するとともに、電子申告の利用率の向上を図るため、その周知に努める。
固定資産税（償却資産）について、平成25年度から電子申告の受付を開始する。

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	26　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25年度から電子申告ができる税目に固定資産税（償却資産）を追加するための準備を行う。

今年度の活動指標（事業・活動の内容・量の指標）の説明

①電子申告及び国税連携システムの運用継続
②電子申告の利用の啓発
③固定資産税（償却資産）電子申告対応への準備

今年度のまちづくり指標(成果の指標)の説明

平成25年3月末日の電子申告の利用率は、法人市民税・事業所税について納税義務者の37.0%、個人住民税（平成25年度課税分の給与支払報告書）について報告件数の7.0%をまちづくり指標とする。啓発・周知については、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）

固定資産税（償却資産）の電子申告は、26市中18市が実施している。（24年4月末現在）

年度別明細	H22年度	H23年度	H24年度目標	H24年度達成
活動指標（事業・活動の内容・量）	・審査システムの導入 ・基幹系システムの修正 ・電子申告の広報	・国税連携システムの円滑かつ効率的な運用（パンチ委託の削減） ・電子申告の広報	・電子申告及び国税連携システムの運用継続 ・電子申告の広報 ・固定資産税（償却資産）電子申告対応への準備	・電子申告及び国税連携システムの運用継続 ・電子申告の広報 ・固定資産税（償却資産）電子申告対応への準備
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26.5%・給与支払報告書4%	①法人市民税・事業所税35.7%・給与支払報告書6.5%	①法人市民税・事業所税37.0%・給与支払報告書7.0% ②啓発・周知	①法人市民税・事業所税40.6%・給与支払報告書10.8% ②啓発・周知
予算額(千円)	29,112	9,516	9,055	9,055
決算額(千円)	27,482	8,974		9,054
執行率(%)	94.4%	94.3%		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						調査・研究（償却資産）						
	国税連携審査システム運用											
	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運用と啓発・周知											
結果						調査・研究（償却資産）						
	国税連携審査システム運用											
	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運用と啓発・周知											

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. 309	事業名	地方税電子申告の拡充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

平成24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納税義務者数4,194法人（平成23年度数値）のうち、718法人が電子申告（確定申告）を行った（利用率17.1%）。事業所税については、納税義務者130事業所（平成23年度数値）のうち5事業所が電子申告を行った（利用率3.8%）。法人市民税と事業所税を合わせると納税義務者ベースで16.7%の利用率となっている。なお、個人市民税の給与支払報告書の電子申告については59件であるが、申告の時期である25年1月以降件数は増加する見込みである。 また、平成25年度内に固定資産税（償却資産）の電子申告受付開始に向けて引き続き取り組むほか、現在、税務署との間で紙媒体により受渡ししている市民税（個人）の課税資料（法定調書・扶養是正情報等）について、国において同じく平成25年度から電子データでの相互連携を検討していることから、その対応が必要となる。

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） 電子申告について、現行の法人市民税・事業所税・個人市民税（給与支払報告書）に加え、固定資産税（償却資産）への対応を開始することなどから増となる。

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） 固定資産税（償却資産）の電子申告への対応を開始することにより、市民サービスの向上が図られるほか、市民税（個人）について税務署との間で取り扱う課税資料を電子データ化することにより、賦課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） 一般社団法人地方税電子化協議会の登録業者に委託済みである。

改善提案に対する事業評価審査会の意見・評価（又は平成24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24年度の取り組みに対する意見）

《事業の事後評価》

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・経済の評価を踏まえて）及び次年度の実施方針

三鷹市ホームページや申告書送付時の周知（封筒に啓発文を印刷）などに努めたことにより、電子申告の利用率が向上し、法人市民税・事業所税で23年度の35.7%から24年度40.6%（目標値37.0%）へ、給与支払報告書で23年度の6.5%から24年度10.8%（目標値7.0%）へと、前年度数値・目標値とも大きく上回った。

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）