

## 平成25年度 「各部の運営方針と目標」 掲載 個別事業評価表

<b>事業名</b> 窓口サービスの質の維持向上	<b>個別事業掲載No</b>	市 — 1
--------------------------	-----------------	-------

### 1 当初計画

<b>目標指標</b>	<b>&lt;①実施する事業量&gt;</b> ・市民部合同接客研修の実施 年1回 ・市民満足度調査の実施 年1回、3月実施 ・コンビニ交付PRの実施 4回	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・市民満足度92%以上 ・コンビニ交付 5,300件、 ・自動交付機による交付 108,000件		
<b>実施計画</b>				
<b>通年</b>	・接客対応向上の取組 ・コンビニ交付PR	<b>上半期</b>	<b>下半期</b>	・市民部合同接客研修の実施 ・市民満足度調査の実施

### 2 中間評価 <1. 重点的に取り組む 2. 経常業務の一環として取り組む 3. 今年度で終了>

<b>主管課評価</b>	1	<b>事業評価審査会評価</b>	1	
<b>&lt;上半期の実績及び課題等&gt;</b>				
窓口サービスの質の維持向上を図るため、市民部合同接客研修の年内実施に向けて、内容・手段を検討中である。また、コンビニ交付が可能なコンビニチェーン数の拡大に合わせ、広報みたか、市のホームページ等により、コンビニ交付の利便性についてPRし、利用促進を図っている。				
<b>&lt;事業評価審査会特記意見&gt;</b>				
番号制度については、円滑な導入と市民サービスの向上につなげるため、庁内プロジェクト・チームでの議論を進め、庁内連携を図る必要がある。				
<b>&lt;政策会議における評価・意見等&gt;</b>				
重点的に取り組む課題とする。				

### 3 達成状況

<b>目標指標</b>	<b>&lt;①実施した事業量&gt;</b> ・市民部合同接客研修実施 1回 ・市民満足度調査実施 3月実施 ・コンビニ交付PR	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・市民満足度 97.2% ・コンビニ交付 5,546件 ・自動交付機による交付 114,005件		
<b>実施状況</b>				
<b>通年</b>	・接客対応向上に向けた日常的な取り組み ・コンビニ交付PR（HPで常時PR、転入届時のPR）	<b>上半期</b>	<b>下半期</b>	・市民部合同接客研修実施（11月19日） 64人参加 ・市民満足度調査の実施（3月17日～3月20日）

### 4 事後評価 <1. 高い（計画以上） 2. 普通（ほぼ計画どおり） 3. 低い（計画の7割未満） 4. その他（取り組み方針の変更等）>

<b>(1) 主管課評価</b>	2	<b>(2) 事業評価審査会評価</b>	2
市民部合同接客研修は、平成25年度と平成26年度の2年にかけて、再任用職員を含む全職員を対象に実施することとし、平成25年度は半数の職員を対象に行い、各職場での実践に活かした。			
自動交付機による交付及びコンビニ交付件数は、目標指標を達成した。			
市民満足度調査も例年どおり実施し、満足度97.2%の評価を得た。			
<b>(3) 予算執行状況等</b> (単位：千円)			
	<b>24年度実績</b>	<b>25年度当初</b>	<b>25年度実績</b>
予算額	32,913	33,298	33,298
決算額	32,653		33,150
執行率 (%)	99.2%		99.6%

## 平成25年度 「各部の運営方針と目標」 掲載 個別事業評価表

<b>事業名</b>	市税収入の把握と収納率の向上	<b>個別事業掲載No</b>	市 — 2
------------	----------------	-----------------	-------

### 1 当初計画

<b>目標指標</b>	<b>&lt;①実施する事業量&gt;</b> ・三鷹市納税推進センター 99日開設 ・休日等臨時納税相談窓口 51日開設 ・差押財産の公売 1回	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・市税収入の予算達成率 100% ・市税収納率(現年度分) 98.6%	
<b>実施計画</b>			
<b>通年</b>	・市税等収納管理業務 ・市税等滞納整理業務	<b>上半期</b>	・督促状、催告書の発送 ・納税推進センター23日開設 ・臨時納税相談窓口18日開設 ・7月国保納税係と組織統合
		<b>下半期</b>	・督促状、催告書の発送 ・納税推進センター76日開設 ・臨時納税相談窓口33日開設 ・差押財産の公売

### 2 中間評価 <1. 重点的に取り組む 2. 経常業務の一環として取り組む 3. 今年度で終了>

<b>主管課評価</b>	1	<b>事業評価審査会評価</b>	1
<b>&lt;上半期の実績及び課題等&gt;</b> 【実績】平成25年8月末時点での平成25年度市税収入見込額は、予算額に対し916,892千円の増 ・督促状16,908件、催告書4,949件の発送（8月21日現在）、 ・納税推進センター23日開設（4月1日～5月18日）、 ・臨時納税相談窓口18日開設（5月9日～5月19日、7月8日～7月14日）、 ・7月1日国保納税係と組織統合、 ・差押財産の公売準備 【課題】組織統合後の効率的・効果的な組織運営、高額・困難事案の早期完結			
<b>&lt;事業評価審査会特記意見&gt;</b>			
<b>&lt;政策会議における評価・意見等&gt;</b> 重点的に取り組む課題とする ペイジー口座振替受付サービスは、市民サービスの向上にもつながることから優先的に取り組みを進めること。また、市税収納率向上に向けた遠隔地滞納者の居住実態調査など、新たな施策を積極的に導入・活用すること。			

### 3 達成状況

<b>目標指標</b>	<b>&lt;①実施した事業量&gt;</b> ・三鷹市納税推進センター 96日開設 ・休日等臨時納税相談窓口 51日開設 ・差押財産の公売（1回）	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・市税収入の予算達成率 100.5% ・市税収納率(現年度分) 99.0% ・公売による滞納税への充当額 10,582,800円	
<b>実施状況</b>			
<b>通年</b>	・市税等収納管理業務 ・市税等滞納整理業務	<b>上半期</b>	・督促状、催告書の発送 ・納税推進センター23日開設 ・臨時納税相談窓口18日開設 ・7月国保納税係と組織統合
		<b>下半期</b>	・督促状、催告書の発送 ・納税推進センター73日開設 ・臨時納税相談窓口33日開設 ・差押財産の公売

### 4 事後評価 <1. 高い(計画以上) 2. 普通(ほぼ計画どおり) 3. 低い(計画の7割未満) 4. その他(取り組み方針の変更等)>

<b>(1) 主管課評価</b>	1	<b>(2) 事業評価審査会評価</b>	1
<p>納税課と保険課国保納税係との組織統合については、大きな混乱なく無事に達成し、市民の利便性が向上した。 差押財産（不動産）の公売については、東京都との合同公売を実施し、滞納税への充当を実現し、年度目標に掲げた主要事業はおおむね達成した。 なお、平成25年度市税収納率については、96.1%（現年課税分99.0%、滞納繰越分30.9%）と、平成24年度の水準を上回った。</p>			
<b>(3) 予算執行状況等</b> (単位：千円)			
	24年度実績	25年度当初	25年度実績
予算額	67,369	62,373	62,373
決算額	62,098		58,000
執行率(%)	92.2%		93.0%

# 平成25年度 「各部の運営方針と目標」 掲載 個別事業評価表

<b>事業名</b>	国民健康保険財政の健全化及び国民健康保険税の収納率の向上	<b>個別事業掲載No</b>	市 — 3
------------	------------------------------	-----------------	-------

## 1 当初計画

<b>目標指標</b>	<b>&lt;①実施する事業量&gt;</b> ・休日等臨時納税相談窓口 51日開設 ・滞納処分 500件 ・医療費通知 63,000件 ・ジェネリック医薬品利用差額通知 7,500件	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・保険税収納率(現年課税分)92.5% 保険税収納率(滞納繰越分)26.0% 合計収納率79.2% ・医療費の適正化効果及び患者負担軽減効果			
<b>実施計画</b>					
<b>通年</b>	・保険税収納管理業務 ・保険税滞納整理業務 ・滞納処分の執行 ・医療費通知業務 ・ジェネリック利用促進業務	<b>上半期</b>	・督促状、催告書の発送 ・臨時納税相談窓口 18日開設 ・7月国保納税係が納税課と組織統合	<b>下半期</b>	・現年度電話催告 ・臨時納税相談窓口 33日開設 ・短期証・資格証の交付

## 2 中間評価 <1. 重点的に取り組む 2. 経常業務の一環として取り組む 3. 今年度で終了>

<b>主管課評価</b>	<b>1</b>	<b>事業評価審査会評価</b>	<b>1</b>	
<b>&lt;上半期の実績及び課題等&gt;</b>				
7月1日に保険課国保納税係を納税課に統合し、市税と保険税の徴収部門を一本化することにより、収納体制の強化を図った。7月8日～14日、夏期特別整理期間として夜間・休日納税相談窓口を開設した。8月末現在の収納率は現年度分23.57%(対前年比+0.14%)、滞繰分11.97%(対前年比+0.24%)となっている。 ジェネリック医薬品利用差額通知を7月に2,190通送付した。				
<b>&lt;事業評価審査会特記意見&gt;</b>				
<b>&lt;政策会議における評価・意見等&gt;</b>				
重点的に取り組む課題とする 三鷹市国民健康保険税の限度額について、国等による保険税の法定限度額改定の動向を注視し、国の改定に連動する形で速やかに改定を実施すること。				

## 3 達成状況

<b>目標指標</b>	<b>&lt;①実施した事業量&gt;</b> ・休日等臨時納税相談窓口 51日開設 ・滞納処分 447件 ・医療費通知(年2回) 119,311通 ・ジェネリック医薬品利用差額通知(年3回) 10,898通	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・保険税収納率(現年課税分) 92.2% 保険税収納率(滞納繰越分) 27.2% 合計収納率79.5% ・ジェネリック医薬品普及率(数量ベース) 平成25年11月診療分 24.8% ・医療費の適正化効果及び患者負担額軽減効果			
<b>実施状況</b>					
<b>通年</b>	・保険税収納管理業務 ・保険税滞納整理業務 ・滞納処分の執行 ・医療費通知業務 ・ジェネリック利用促進業務	<b>上半期</b>	・督促状、催告書の発送 ・臨時納税相談窓口 18日開設 ・7月国保納税係が納税課と組織統合	<b>下半期</b>	・現年度電話催告 ・臨時納税相談窓口 33日開設 ・短期証・資格証の交付 ・国保運営協議会諮問 ・国保運営協議会審議 ・国保運営協議会答申

## 4 事後評価 <1. 高い(計画以上) 2. 普通(ほぼ計画どおり) 3. 低い(計画の7割未満) 4. その他(取り組み方針の変更等)>

<b>(1) 主管課評価</b>	<b>1</b>	<b>(2) 事業評価審査会評価</b>	<b>1</b>
保険税収納業務は、7月に納税課との組織統合を行い、市民の利便性が向上するとともに、徴収体制の強化を図った。収納率は、79.5%(現年課税分92.2%、滞納繰越分27.2%)と、平成24年度の水準を上回った。 医療費通知及びジェネリック医薬品差額通知は、計画どおり実施した。なお、国の動向に遅れることなく国民健康保険条例の改正を行い、平成26年度からの課税限度額の引上げ、低所得者に対する保険税軽減の対象世帯の拡充、均等割の引上げを実施することとした。			
<b>(3) 予算執行状況等</b> (単位:千円)			
	<b>24年度実績</b>	<b>25年度当初</b>	<b>25年度実績</b>
予算額	66,381	67,584	68,870
決算額	56,838		62,618
執行率(%)	85.6%		90.9%

# 平成25年度 「各部の運営方針と目標」 掲載 個別事業評価表

<b>事業名</b>	市債権管理の適正化及び効率的な収納体制の確立	<b>個別事業 掲載No</b>	市 — 4
------------	------------------------	----------------------	-------

## 1 当初計画

<b>目標 指標</b>	<b>&lt;①実施する事業量&gt;</b> ・債権管理・回収検討プロジェクト・チーム検討会議の開催（4回） ・ワーキング・チームの開催（8回）	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・納税課・保険課収納業務体制の組織統合 ・条例・規則等の制定に向けての検討	
<b>実施計画</b>			
<b>通年</b>	・プロジェクト・チームの開催 ・ワーキング・チームの開催 ・条例検討専門部会及びマニュアル検討専門部会の開催	<b>上半期</b> ・納税課・保険課収納業務体制の組織統合	<b>下半期</b>

## 2 中間評価 < 1. 重点的に取り組む 2. 経常業務の一環として取り組む 3. 今年度で終了 >

<b>主管課評価</b>	<b>1</b>	<b>事業評価審査会評価</b>	<b>1</b>	<b>&lt;上半期の実績及び課題等&gt;</b> 【実績】プロジェクト・チーム1回、ワーキング・チーム1回、条例検討専門部会6回、マニュアル検討専門部会3回の実施（8月末時点） 7月1日組織統合 新納税課42人（納税管理係・納税整理係・納税特別対策係） 【課題】条例制定に当たっての先進市視察及び債権回収に係る庁内共通マニュアルの作成
<b>&lt;事業評価審査会特記意見&gt;</b>				
<b>&lt;政策会議における評価・意見等&gt;</b> 重点的に取り組む課題とする 条例の制定にあたっては、運用面での課題や庁内への周知・連携等について慎重に検討しつつ、早期の制定に向けて取り組むこと。				

<b>目標 指標</b>	<b>&lt;①実施した事業量&gt;</b> ・債権管理・回収検討プロジェクト・チーム及びワーキング・チームの検討会議（4回） ・各検討専門部会の検討会議（25回）	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・納税課と保険課国保納税係の組織統合（7月1日） ・（仮称）債権管理条例（案）の素案作成 ・（仮称）ライフサイクルからみた基本的な債権管理マニュアル（案）の素案作成 ・平成25年度報告書（案）の作成	
<b>実施状況</b>			
<b>通年</b>	・プロジェクト・チームの開催（4回） ・ワーキング・チームの開催（4回） ・条例検討専門部会（8回）、マニュアル検討専門部会（11回）及び組織検討専門部会の開催（6回）【合計25回】	<b>上半期</b> ・納税課と保険課国保納税係の組織統合（7月1日）	<b>下半期</b> ・千葉県浦安市への視察実施 ・（仮称）債権管理条例（案）の素案検討 ・（仮称）ライフサイクルからみた基本的な債権管理マニュアル（案）の素案検討 ・平成25年度報告書（案）の作成

## 4 事後評価 < 1. 高い（計画以上） 2. 普通（ほぼ計画どおり） 3. 低い（計画の7割未満） 4. その他（取り組み方針の変更等） >

<b>(1) 主管課評価</b>	<b>2</b>	<b>(2) 事業評価審査会評価</b>	<b>2</b>
<p>本プロジェクト・チームで提案した納税課と保険課国保納税係の組織統合が平成25年7月1日に実施されることとなり、事前準備、職員研修、統合後の調整等に取り組んだ。</p> <p>また、条例（案）及び基本的な債権管理マニュアル（案）の素案の検討に加え、市債権の効率的な収納体制の確立に向けた今後の検討課題についての整理を行った。</p>			
<b>(3) 予算執行状況等</b> <span style="float: right;">（単位：千円）</span>			
	<b>24年度実績</b>	<b>25年度当初</b>	<b>25年度実績</b>
予算額	0	0	0
決算額	0		0
執行率（%）	0.0%		0.0%

## 平成25年度 「各部の運営方針と目標」 掲載 個別事業評価表

<b>事業名</b>	三鷹市民保養所箱根みたか荘の廃止に向けた取り組み	<b>個別事業 掲載No</b>	市 — 5
------------	--------------------------	----------------------	-------

### 1 当初計画

<b>目標 指標</b>	<b>&lt;①実施する事業量&gt;</b> ・市報等による周知 ・市民保養所条例の廃止	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・市民保養所の平成25年度末廃止 ・廃止条例の可決成立	
<b>実施計画</b>			
<b>通年</b>	・市民保養所の管理運営 ・市報等による周知（5回）	<b>上半期</b> ・箱根町への情報提供 ・市民保養所条例の廃止	<b>下半期</b> ・指定管理者の施設管理運営業務終了

### 2 中間評価 < 1. 重点的に取り組む 2. 経常業務の一環として取り組む 3. 今年度で終了 >

<b>主管課評価</b>	<b>3</b>	<b>事業評価審査会評価</b>	<b>3</b>	
<b>&lt;上半期の実績及び課題等&gt;</b> ・広報みたか5月19日号に、検討チームの報告書の概要及び箱根みたか荘を廃止する方向で検討を進めることについての記事を掲載することにより周知し、市民からの意見を聞いた。 ・箱根みたか荘のあり方に関する基本方針を定め、9月議会に廃止条例を提出し、議決を得た。 ・箱根町に箱根みたか荘についての市の方針を伝えた。 なお、測量等売却に向けた準備は、都市整備部公共施設課で行う。				
<b>&lt;事業評価審査会特記意見&gt;</b> 売却等を行う都市整備部と十分連携を図る必要がある。				
<b>&lt;政策会議における評価・意見等&gt;</b>				

### 3 達成状況

<b>目標 指標</b>	<b>&lt;①実施した事業量&gt;</b> ・市報等による周知 ・市民保養所条例の廃止	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・市民保養所廃止条例が可決され、市民保養所の平成26年4月1日付け廃止が決定	
<b>実施状況</b>			
<b>通年</b>	・営業終了まで円滑に運営した。 ・市報による周知（7回）	<b>上半期</b> ・箱根町に訪問し情報提供 ・市民保養所条例の廃止を9月議会で可決	<b>下半期</b> ・市民保養所は、平成26年3月24日をもって営業終了

### 4 事後評価 < 1. 高い（計画以上） 2. 普通（ほぼ計画どおり） 3. 低い（計画の7割未満） 4. その他（取り組み方針の変更等） >

<b>(1) 主管課評価</b>	<b>2</b>	<b>(2) 事業評価審査会評価</b>	<b>2</b>
当初計画どおり市報等による周知を行い、9月議会で市民保養所の廃止が可決された。箱根町役場など関係機関に情報提供や相談を行いながら、必要な手続を円滑に進めた。温泉管取替工事を緊急実施したが、その後円滑に営業を続け、平成26年3月24日をもって無事営業を終了した。 なお、平成26年度に行う売却処分は、都市整備部公共施設課が準備を進めている。			
<b>(3) 予算執行状況等</b> <span style="float: right;">(単位：千円)</span>			
	<b>24年度実績</b>	<b>25年度当初</b>	<b>25年度実績</b>
予算額	61,581	47,030	54,037
決算額	54,970		53,815
執行率(%)	89.3%		99.6%

平成25年度 「各部の運営方針と目標」 掲載 個別事業評価表

事業名	特定健康診査・特定保健指導の推進	個別事業 掲載No	市 — 6
-----	------------------	--------------	-------

1 当初計画

目標 指標	＜①実施する事業量＞		＜②事業実施による成果＞		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定健診受診票の発送 約31,000件</li> <li>・特定保健指導の初回支援者 750人</li> <li>・広報等による周知・啓発 年10回</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・定健康診査の実施率52%</li> <li>・特定保健指導の実施率51%</li> </ul>		
<b>実施計画</b>					
通年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定健診等業務の管理運営</li> <li>・特定健診等の未受診者勧奨業務</li> <li>・広報等による周知・啓発</li> </ul>	上半期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受診票の個別発送 年3回 (5月・7月・9月の下旬)</li> <li>・未受診者勧奨通知発送</li> </ul>	下半期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未受診者勧奨通知発送</li> <li>・健康づくり関連事業での啓発</li> </ul>

2 中間評価 < 1. 重点的に取り組む 2. 経常業務の一環として取り組む 3. 今年度で終了 >

主管課評価	1	事業評価審査会評価	1
＜上半期の実績及び課題等＞			
<p>受診票の個別通知を5月下旬及び7月下旬に発送し、未受診者への勧奨通知を9月上旬に発送した。特定健康診査等の目標実施率に向けて、広報等による周知・啓発だけでなく、関係機関における啓発ポスターの掲示や受診勧奨チラシ等の配布、三鷹駅前デッキでの横断幕設置による受診啓発、試行的に電話による受診勧奨(約300件)を行った。今後も受診勧奨の取り組みを継続し、目標実施率の達成に努める。</p>			
＜事業評価審査会特記意見＞			
＜政策会議における評価・意見等＞			
<p>金額精査のうえ予算化に努める          特定健康診査・特定保健指導の受診勧奨について、広報紙等を活用した啓発を定期的を実施し、受診率の向上を図ること。</p>			

3 達成状況

目標 指標	＜①実施した事業量＞		＜②事業実施による成果＞		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定健診受診票の発送 30,539件</li> <li>・特定保健指導の初回支援者 約750人</li> <li>・広報等による周知・啓発 年12回</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定健康診査の実施率 51.4%</li> </ul> ※平成26年3月現在(平成26年11月確定予定) <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定保健指導の実施率 未定(平成26年11月確定予定)</li> </ul>		
<b>実施状況</b>					
通年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定健診等業務の管理運営</li> <li>・特定健診等の未受診者勧奨業務</li> <li>・広報等による周知・啓発(受診勧奨横断幕の設置等)</li> </ul>	上半期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受診票の個別発送 年3回 (5月・7月・9月の下旬)</li> <li>・受診者勧奨通知発送(9月上旬)</li> </ul>	下半期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未受診者勧奨通知発送(10月下旬、12月上旬)</li> <li>・健康づくり関連事業での啓発(11月:ウォーキング大会等)</li> </ul>

4 事後評価 < 1. 高い(計画以上) 2. 普通(ほぼ計画どおり) 3. 低い(計画の7割未満) 4. その他(取り組み方針の変更等) >

(1) 主管課評価	2	(2) 事業評価審査会評価	2
<p>特定健康診査実施率は、第二期特定健康診査等実施計画で定めた目標値52%に対し、実績は51.4%(速報値)と過去最高の実施率となる見込みである。</p> <p>特定保健指導実施率は、目標値51%に対し、ほぼ目標どおりの実施率となる見込みである(平成26年11月確定予定。過去3年間の実績は、平成24年度53.9%、平成23年度49.6%、平成22年度49.4%となっており、3年連続で多摩26市中の第1位である。)</p>			
(3) 予算執行状況等 (単位:千円)			
	24年度実績	25年度当初	25年度実績
予算額	180,240	185,862	185,862
決算額	170,838		171,128
執行率(%)	94.8%		92.1%

## 平成25年度 「各部の運営方針と目標」 掲載 個別事業評価表

<b>事業名</b>	これからの市民サービスのあり方の検討	<b>個別事業 掲載No</b>	市 — 7
------------	--------------------	----------------------	-------

### 1 当初計画

<b>目標指標</b>	<b>&lt;①実施する事業量&gt;</b> ・市政窓口連絡会実施 年12回 ・プロジェクト・チーム会議の開催 3回 ・ワーキングチーム会議の開催 6回	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・プロジェクト・チームによる報告書の作成			
<b>実施計画</b>					
<b>通年</b>	・各市政窓口の効率的運営への取り組み	<b>上半期</b>	・課題事項の調査・検討	<b>下半期</b>	・全体のまとめ ・報告書作成

### 2 中間評価 <1. 重点的に取り組む 2. 経常業務の一環として取り組む 3. 今年度で終了>

<b>主管課評価</b>	<b>1</b>	<b>事業評価審査会評価</b>	<b>1</b>	
<b>&lt;上半期の実績及び課題等&gt;</b> 4月1日より西部市政窓口の窓口業務を民間委託化し、順調に運営されている。市政窓口連絡会は、毎月実施し、各市政窓口の運営状況を確認するとともに、課題等を抽出し検討している。また、これからの市民サービスのあり方について、プロジェクト・チームを設置し、上半期においては、各窓口職場におけるサービスの対象者、内容、取扱件数、現在の課題等を洗い出すため、全庁的な調査を実施した。今後、その調査内容を分析し、各窓口職場の連携や人的・物的配置も含めた窓口の効率性、新たな窓口の役割の可能性等市民サービスのあり方について検討を行う。				
<b>&lt;事業評価審査会特記意見&gt;</b>				
<b>&lt;政策会議における評価・意見等&gt;</b> 金額精査のうえ予算化に努める 法務省の通知内容を精査し、適正な人員体制について検討すること。各市政窓口において、地域ニーズなどに柔軟に対応すること。				

### 3 達成状況

<b>目標指標</b>	<b>&lt;①実施した事業量&gt;</b> ・市政窓口連絡会実施 年12回 ・プロジェクト・チーム会議開催 年3回	<b>&lt;②事業実施による成果&gt;</b> ・プロジェクト・チームによる報告の実施			
<b>実施状況</b>					
<b>通年</b>	・全市政窓口の窓口業務の委託化及び市政窓口連絡会等による課題検討を通じた効率的運営の推進	<b>上半期</b>	・「窓口的サービス」に関する調査の実施と検討課題の洗い出し	<b>下半期</b>	・全体のまとめ ・報告の実施

### 4 事後評価 <1. 高い(計画以上) 2. 普通(ほぼ計画どおり) 3. 低い(計画の7割未満) 4. その他(取り組み方針の変更等)>

<b>(1) 主管課評価</b>	<b>2</b>	<b>(2) 事業評価審査会評価</b>	<b>2</b>
<p>今年度は、窓口をはじめとする市民サービスのあり方について、コミュニティや地域福祉等に関する時代の要請への対応、市政窓口と他の公共施設との連携の可能性など、多様な視点から検討を進めるため、市民を対象としたサービス全般の現状を把握し、年度末にかけて報告を行った。</p>			
<b>(3) 予算執行状況等</b> (単位：千円)			
	<b>24年度実績</b>	<b>25年度当初</b>	<b>25年度実績</b>
予算額	110,690	116,467	116,560
決算額	109,986		115,872
執行率(%)	99.4%		99.4%