

平成27年度 「各部の運営方針と目標」 掲載 ≪個別事業評価表≫

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

当初計画	事業概要・事業量	<p>【事業概要】 質の高い窓口サービスを提供するため、各課において日常的に接客対応のスキルアップを図るほか、合同接客研修を実施し、市民部全体の接客能力の向上を図る。また、市民課窓口における市民満足度調査を行い、その結果を取り組みに反映させる。あわせて、市民の利便性の向上と行政の効率化を図るため、コンビニの多機能端末機及び自動交付機による各種証明書の交付の利用拡大に向けて、広報みたか、市のホームページ等により市民への周知に努める。</p> <p>【事業量】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民部合同接客研修：年1回実施 各課研修：随時実施 市民満足度調査（市民課）：年1回実施</li> <li>広報みたかによるコンビニの多機能端末機及び自動交付機の利用促進PR：年1回以上実施</li> </ul>												
	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	
	←	○各課接客研修						○市民部合同接客研修						○
事業の成果（目標）	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民満足度 94%以上</li> <li>コンビニ交付 7,500件</li> <li>自動交付機による交付 125,400件</li> </ul>													

中間評価	上半期の実績・課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たに市民部に配属された職員に対し、各課においてOJT研修を行った。市民から研修中の職員に対するお褒めの手紙が市長に届くなど研修の成果がみられる。</li> <li>住民基本台帳カードの交付終了及び個人番号カードの交付案内とを広報や窓口で適切に行い、市民の利便性を向上させ、市民満足度を高めていく。</li> </ul>												
	事業評価審査会特記意見							政策会議 評価・意見等	重点的に取り組む課題とする。					
	主管課評価	1	事業評価審査会評価	1	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 見送ることとする									

事後評価	実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民部合同接客研修実施（1回）</li> <li>各課OJT研修、事務研究会実施（随時）</li> <li>市民満足度調査実施（1回）</li> <li>コンビニ交付、自動交付機PR（HP随時、広報7回）</li> </ul>													
	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		
	←	○コンビニ交付、自交機PR（HP随時、広報7回）						○市民部合同接客研修						○	→
	事業の成果（実績）	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民部合同接客研修参加者数 60人（3年度合計 173人）</li> <li>市民満足度 97.03%（前年度 95.7%）</li> <li>コンビニ交付件数 6,479件（前年度 6,233件）</li> <li>自動交付機交付件数 113,943件（前年度 110,490件）</li> </ul>													
	事業の総括（主管課）	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度に引き続き、再任用職員を含む全職員を対象とした市民部合同接客研修を実施した。今年度は、これまでの未受講者、新たに市民部に配置された職員、平成25年度に受講した職員等60人の職員が参加した。休職中等の職員を除き、ほぼ全ての市民部職員が受講し、各職場での実践に活かしている。</li> <li>市民満足度調査も例年どおり実施し、満足度は昨年度の95.7%を上回る97%という結果となった。</li> <li>コンビニ交付と自動交付機の利用拡大に向けて、マイナンバーカード（個人番号カード）の案内とともに広報みたかやホームページでの周知を行った結果、コンビニ交付と自動交付機で発行可能な証明書については、窓口での交付が48.8%、コンビニと自動交付機からの交付が51.2%という割合となった。</li> </ul>													
事業評価審査会評価・意見等							予算執行	26年度実績	27年度6月補正	27年度実績					
							予算額	33,892千円	32,449千円	32,449千円					
							決算額	32,909千円		32,198千円					
							執行率（%）	97.1%		99.2%					
主管課評価	1	事業評価審査会評価	1	S 計画以上 1 計画どおり 2 計画の7割未満 3 その他（取組方針の変更等）											

平成27年度 「各部の運営方針と目標」掲載 ≪個別事業評価表≫

事業名	社会保障・税番号制度への対応	個別事業 掲載No	市 — 2
-----	----------------	--------------	-------

当初計画	事業概要・事業量	<p>【事業概要】 社会保障・税番号制度の運用開始に向けて、平成27年10月の個人番号の付番及び通知カードによる個人番号の通知に係る業務や、平成28年1月から開始する個人番号カードの交付業務を円滑に進めるため、窓口業務の体制を整え、これに対応する。</p> <p>【事業量】</p> <p>① 社会保障・税番号制度実施に伴う課内業務フロー等の見直し及び10月以降の業務に係る準備作業の実施                  ② 通知カードによる個人番号の通知及び個人番号カード交付業務の円滑な推進                  ③ 各種研修への参加や他市との情報交換による他各自治体情報などの収集                  ④ 国等の通知の検証及び業務への反映</p>											
	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
	①							→					
	③、④							→					
事業の成果 (目標)	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人番号カードの発行の適切な実施体制の構築</li> <li>通知カードによる個人番号の通知に係る業務の円滑な実施</li> <li>個人番号カード交付業務の円滑な実施</li> </ul>												

中間評価	上半期の実績・課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>10月より稼働の特設窓口・番号制度コールセンター業務に係る委託契約を締結し、稼働に向け委託業者を交えて、業務実施に向けた調整を進めている。</li> <li>国よりの事務取扱要領の発出が遅れているため、業務フロー等の検討が遅れているものもあるが、引き続き国からの情報収集、他市との情報交換などを通し円滑な業務の実施に向けた検討・調整を進めている。</li> </ul>										
	事業評価 審査会 特記意見				政策会議 評価・意見等	重点的に取り組む課題とする。 本籍地サービスについては、市民の利便性向上に資することから国等の動向を注視しつつ取り組むこと。						
	主管課評価	1	事業評価審査会評価	1	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 見送ることとする							

事後評価	実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>特設窓口、コールセンター業務委託契約を締結し、特設窓口の開設、コールセンターの稼働開始</li> <li>通知カードによる個人番号の通知にかかる業務</li> <li>マイナンバーカード(個人番号カード)交付開始</li> <li>既存業務への反映、業務フローの検討作業</li> </ul>											
	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
	①							→					
	③、④							→					
	事業の成果 (実績)	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバー特設窓口開設</li> <li>コールセンター設置稼働</li> <li>通知カードによる個人番号の通知 (当初通知世帯数：90,729世帯、平成28年3月31日現在の通知書未受取数：4,607枚)</li> <li>マイナンバーカード(個人番号カード)交付開始 (平成28年3月31日現在の交付数：2,700枚)</li> </ul>											
事業の総括 (主管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>番号制度の運用開始に向け、平成27年10月に個人番号の付番を実施するとともに、第3庁舎に「マイナンバー特設窓口」を開設した。開設当初は通知カード返戻に係る問い合わせ等の対応を、平成28年1月からはマイナンバーカードの交付業務を実施した。また、市民からの問い合わせ窓口として「三鷹市マイナンバーコールセンター」の運用を開始した。</li> <li>「マイナンバー特設窓口」において、新たな制度の相談対応やマイナンバーカードの交付などを行うことにより、市民課への来庁者集中を回避し、円滑な業務運営を図ることができた。このような取り組みの結果、約88,000世帯に届けることができた。また、マイナンバーカードの交付については、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)のシステム障害によって全国的に遅延が発生する中でも、2,700枚を交付することができた。</li> <li>本籍地サービスについては、平成28年度下半期の実施をめざし、検討を始めた。</li> </ul>												
事業評価 審査会 評価・意見等	マイナンバー(社会保障・税番号)の導入に向け、当初予定通り運用を開始し、円滑な業務運営を図ったことは評価できる。			予算 執行		26年度実績	27年度6月補正	27年度実績					
						予算額	0千円	171,215千円	171,215千円				
						決算額	0千円		113,067千円				
						執行率(%)	0.0%		66.0%				
主管課評価	1	事業評価審査会評価	1	S 計画以上 1 計画どおり 2 計画の7割未満 3 その他(取組方針の変更等)									

平成27年度 「各部の運営方針と目標」掲載 ≪個別事業評価表≫

事業名	市税等の収入の把握と収納率の向上	個別事業掲載No	市 — 3
-----	------------------	----------	-------

当初計画	【事業概要】 市財政の健全性を維持するため、歳入の根幹である市税、国民健康保険税及び後期高齢者医療保険料の収入額を適確に把握するとともに、納付の利便性向上に取り組み、きめ細かな納税相談と滞納整理の強化に努め、収納率の一層の向上を図る。 【事業量】 ・督促状、催告書の発送 ・納税推進センター 114日開設 ・休日等臨時納税相談窓口 51日開設 ・差押処分件数 1,000件 ・搜索やタイヤロックの実施 ・差押財産の公売 ・遠隔地居住滞納者の現地訪問調査委託 ・短期保険証、資格証明書の効果的運用
	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 ← 督促状、催告書の発送 差押処分、公売、搜索、タイヤロックの実施 遠隔地滞納者現地調査 → ← 臨時窓口 臨時窓口 臨時窓口 臨時窓口 臨時窓口 → ← 納税推進センター 納税推進センター 納税推進センター →
	事業の成果(目標) ・市税等の収入予算達成率 100% ・市税収納率(現年課税分) 99.2% ・保険税収納率(現年課税分) 93.2% ・後期保険料収納率(現年度分) 99.5%

中間評価	上半期の実績・課題等 ・督促状19,436件、催告書10,605件発送 ・納税推進センター25日開設(4月1日～5月20日) ・臨時相談窓口18日開設(5月7日～5月17日、7月6日～7月12日) ・差押処分件数377件 ・差押財産の公売及び準備 ・遠隔地滞納者現地調査準備 ・キャッシュカード口座振替登録 ・納税推進センター開設準備(10月～) ※数値は全て8月25日現在
	事業評価審査会特記意見 クレジット収納については、導入による効果と手数料負担を踏まえて検討することが望ましい。 政策会議評価・意見等 重点的に取り組む課題とする。
	主管課評価 1 事業評価審査会評価 1 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 見送ることとする

事後評価	実績 ・督促状96,686件、催告書30,496件発送 ・納税推進センター114日開設 ・臨時相談窓口51日開設 ・差押処分件数1,114件 ・差押財産の公売7件(動産6件、不動産1件) ・搜索5件・タイヤロック2件・遠隔地滞納者現地調査104件 ・キャッシュカードによる口座振替登録(187件) ・後期保険料コンビニ収納(5,125件) ・職員による臨戸差置き(4月331件、12月921件、2月447件)
	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 ← 督促状、催告書の発送 差押処分、公売、搜索、タイヤロックの実施 遠隔地滞納者現地調査 → ← 臨時窓口 臨時窓口 臨時窓口 臨時窓口 臨時窓口 → ← 納税推進センターの開設 納税推進センターの早期開設 → ← キャッシュカードによる口座振替登録・後期保険料のコンビニエンスストア収納の前年度開始からの継続実施 → ← 職員による臨戸差置き 職員による臨戸差置き →
	事業の成果(実績) ・市税収入予算達成率 100.6% 市税収納率(現年課税分) 99.2% ・保険税収入予算達成率 98.1% 保険税収納率(現年課税分) 93.2% ・後期保険料収入予算達成率 100.7% 後期保険料収納率(現年度分) 99.3%
	事業の総括(主管課) 確実な収納事務の遂行を図る中で、引き続きキャッシュカードによる口座振替登録サービスと後期保険料のコンビニ収納を継続実施し、納税者の利便性の向上と拡充を図った。 関東近県を中心とした遠隔地にいる滞納者の現地調査委託の継続実施、不動産の差押強化月間等の月間目標の設定等、様々な取組に着手し、組織的な滞納整理業務の強化を図った。 公売、搜索等のこれまで培ってきた手法を積極的に活用し、高額・徴収困難事案の早期完結に努めた。 以上の取り組み等の結果、市税及び国民健康保険税の収納率は前年度を上回る数値となった。
	事業評価審査会評価・意見等 収納率の向上に向け、納税相談などに積極的に取り組み成果を上げたことは、大いに評価できる。 予算執行 26年度実績 27年度6月補正 27年度実績 予算額 109,260千円 107,372千円 107,372千円 決算額 96,954千円 97,728千円 執行率(%) 88.7% 91.0%
主管課評価 1 事業評価審査会評価 S S 計画以上 1 計画どおり 2 計画の7割未満 3 その他(取組方針の変更等)	

平成27年度 「各部の運営方針と目標」掲載 <<個別事業評価表>>

事業名	国民健康保険財政の健全化と保健事業の推進	個別事業 掲載No	市 — 4
-----	----------------------	--------------	-------

当初計画	事業概要・事業量	<p>【事業概要】 国民健康保険財政の健全化を図るため、医療費等の適正化を推進し、一般会計からの繰入金の削減に努める。そのため、国民健康保険加入者（被保険者）の健康課題の把握に努めるほか、レセプト点検、柔道整復施術療養費に係る被保険者調査、ジェネリック医薬品利用差額通知、医療費通知等の医療費適正化事業を実施する。国民健康保険制度の周知のため、「国保のてびき」を作成し、国民健康保険加入者の意識啓発に取り組む。また、国保データベース（KDB）システムの活用に関して検討する。あわせて、財政の都道府県単位化を見据えて、国民健康保険税負担のあり方について、必要な検討と対応を行う。</p> <p>【事業量】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>医療費通知 47,500件×3回 ・ジェネリック医薬品利用差額通知 約4,600件×3回</li> <li>適正受診啓発パンフレット配布（納税通知書に同封）</li> <li>ジェネリック医薬品希望シールを配布（一斉更新保険証に同封）</li> <li>広報等による周知・啓発 年16回 ・「国保のてびき」の配布（新規加入時に窓口配布）</li> </ul>											
	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
			医療費通知① (下旬) KDB導入		ジェネリック差額 通知①(下旬)	医療費通知② (下旬)		KDB運用開始 (予定)	ジェネリック差額 通知②(下旬)	医療費通知③ (下旬)		ジェネリック差額 通知③(下旬)	
事業の成果 (目標)	ジェネリック医薬品普及率については、数量ベースで58%を目標とする。医療費通知により、被保険者が健康と医療に対する認識を深めるとともに、国民健康保険制度への理解を深めることをめざす。レセプト点検では、1人当たりの財政効果額を多摩26市平均効果額以上を目標とする。												

中間評価	上半期の実績・課題等	医療費通知は、5月下旬に45,007通、8月下旬にも44,970通を送付した。またジェネリック医薬品利用差額通知は7月下旬に4,508通送付した。7月中旬には、国民健康保険納税通知書に同封して「適正受診啓発パンフレット」を全世帯に配布し、適正受診・生活習慣病の予防等の周知を図った。引き続き、加入手続き時に国民健康保険制度の周知に努めるとともに、レセプト点検等の医療費適正化事業を推進する。												
	事業評価 審査会 特記意見												政策的に 評価・意見等	重点的に取り組む課題とする。
	主管課評価	1	事業評価審査会評価	1	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 見送ることとする									

事後評価	実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療費通知 133,878通 ・ジェネリック医薬品利用差額通知 11,989通</li> <li>適正受診啓発パンフレット配布 29,918件 ・ジェネリック医薬品希望シール配布 28,661件</li> <li>広報等による周知・啓発 年16回 ・「国保のてびき」の配布（随時）</li> </ul>														
	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			
			医療費通知① (5/28) KDB導入		ジェネリック差額 通知①(7/29)	医療費通知② (8/28)		ジェネリック差額 通知②(10/30)	医療費通知③ (12/28)		ジェネリック差額 通知③(2/26)					
	事業の成果 (実績)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ジェネリック医薬品数量ベース普及率 50%</li> <li>レセプト点検（通年）</li> <li>レセプト点検一人当たり財政効果額 862円</li> </ul>														
	事業の総括 (主管課)	<p>医療費等の適正化を推進するための事業として、新たに適正受診啓発パンフレットを作成して、納税通知書に同封して配布した。ジェネリック医薬品の利用促進については、差額通知を送付するとともに、希望シールを保険証の一斉更新の際に同封し、その利用促進を図った。ジェネリック医薬品普及率（数量ベース）は、平成27年12月診療分で50%となっており、前年度の実績は上回ったものの、目標値58%には届かなかった。</p> <p>国保データベース（KDB）は6月に導入されたことから、平成28年度のデータヘルス計画作成に向けて活用の検討を行った。</p> <p>国民健康保険財政の健全化を図るため、平成28年度以降の保険税について、課税限度額、所得割税率及び均等割額を上げるとともに、低所得者に対する保険税軽減の対象世帯の拡充を実施することとした。</p>														
事業評価 審査会 評価・意見等													予算 執行	26年度実績	27年度6月補正	27年度実績
													予算額	27,196千円	25,127千円	25,127千円
													決算額	22,657千円		20,046千円
													執行率(%)	83.3%		79.8%
主管課評価	1	事業評価審査会評価	1	S 計画以上 1 計画どおり 2 計画の7割未満 3 その他（取組方針の変更等）												

平成27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 — 5
-----	------------------	--------------	-------

当初計画	【事業概要】 生活習慣病の予防・改善を進めるため、第二期特定健康診査等実施計画に基づき、40歳から74歳までの国民健康保険加入者に対し、特定健康診査・特定保健指導を実施するとともに、受診勧奨や啓発を行い、実施率の向上に取り組む。策定3年目の計画見直しの年度となるため、特定健康診査の対象者へアンケート調査を実施する。平成28年度の特定保健指導業務について、委託事業者の見直しを行うため、プロポーザルを実施する。特定保健指導対象とはならないが、リスクが高い受診者に対して、フォローアップ事業（健診結果の説明と生活習慣指導）を実施する。 【事業量】 ・特定健康診査受診票の発送 約31,000件 ・特定保健指導の初回支援者 約850人 ・広報等による周知 年10回
	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 ← 特定健康診査受診期間（6月～1月） → ○受診票発送 ○受診票発送 ○受診票発送 受診勧奨・啓発 ← アンケート調査 ○プロポーザル → フォローアップ事業
	事業の成果 (目標) ・特定健康診査の実施率 56% ・特定保健指導の実施率 55%

中間評価	上半期の 実績・課題等 受診票を5月下旬、7月上旬、9月下旬に計30,092件個別発送し、特定健康診査・特定保健指導を実施した。 特定健康診査・特定保健指導の実施率向上のため、広報等による周知、関係機関でのポスター掲示やチラシ配布、三鷹駅前デッキでの横断幕設置、今年度初めて特定健康診査対象となった40歳国保加入者に対する電話受診勧奨を行った。 計画見直しのため、5,502人に郵送によるアンケート調査を行い、2,304件の回答が得られた。 平成28年度特定保健指導業務の委託業者見直しのため、8月下旬にプロポーザルを実施した。
	事業評価 審査会 特記意見 政策会議 評価・意見等 評価を踏まえて事業化を図る。
	主管課評価 <b>1</b> 事業評価審査会評価 <b>1</b> 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 見送ることとする

事後評価	実績 ・未受診者への個別勧奨通知9,165件、新規対象者（40歳）への電話勧奨534件 ・生活習慣病リスク保持者1,311人にリスクに応じ受診勧奨通知やフォロー事業の案内、健康リーフレットを送付 ・フォローアップ事業6回実施し、255人参加 ・広報 年10回
	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 ← 特定健康診査受診期間（6月～1月） → ○受診票発送 ○受診票発送 ○受診票発送 受診勧奨・啓発 第二期三鷹市特定健康診査等実施計画の評価・検討、中間報告書策定 アンケート調査 ○プロポーザル ○フォローアップ事業（10月～3月計6回）
	事業の成果 (実績) ・特定健康診査 実施率51.8%（平成28年3月速報値。平成28年11月確定予定） ・特定保健指導 実施率未定（平成28年11月確定予定）、初回支援利用者732人 ・メタボリックシンドローム該当者割合 平成20年度14.8%→平成26年度13.2%（平成27年11月確定） ・メタボリックシンドローム予備群該当者割合 平成20年度10.6%→平成26年度9.6%（平成27年11月確定）
	事業の総括 (主管課) 特定健康診査実施率は、目標値56%に対し、実績は51.8%（速報値）と目標を下回った。特定保健指導実施率も目標値55%を下回る見込みである。 メタボリックシンドローム該当者割合及び予備群割合は、平成20年度に比べ減ってきているため、生活習慣病の予防・改善の取り組みが進んできている。 また、アンケート調査（回収率43.4%）を行い医師会等と課題を検討し、第二期特定健康診査等実施計画中間報告書を策定した。
	事業評価 審査会 評価・意見等 予算 執行 26年度実績 27年度6月補正 27年度実績 予算額 194,038千円 197,181千円 197,181千円 決算額 177,834千円 173,410千円 執行率(%) 91.6% 87.9%
主管課評価 <b>1</b> 事業評価審査会評価 <b>1</b> S 計画以上 1 計画どおり 2 計画の7割未満 3 その他（取組方針の変更等）	

