

## 5. 区民サービス管理部の評価結果

18 区民サービス分野

19 情報システム分野

20 戸籍住民分野

21 税務分野

22 保険医療分野

23 介護保険分野

# 5 区民サービス管理部（28年度）

## 部がめざすまちの将来像

住民基本台帳や住民税に関する事務をはじめとして、基礎的自治体の基本業務が住民税や保険料収入の確保等により、安定的に行われるとともに、その住民情報を基盤とした医療保険、介護保険など区民の生活を支える制度が効率的に運営され、適切な給付や必要なサービスが提供されている。

区民は、場所や時間に制約されず、証明書の受領や料金の納付ができるとともに、本庁舎では、転出や転入などライフイベントにかかる必要な手続きが一か所で完結するワンストップ型窓口の推進が図られ、マイナンバーカードの普及促進により、区民の利便性が向上し、区民サービスの利用に対する満足度が高まっている。

## 重点的に取り組む事項

住民税、国民健康保険などの制度の周知に努めるほか、介護保険（第6期介護保険事業計画）については、介護予防・日常生活支援総合事業の枠組みを構築し、介護予防給付からの円滑な移行を支援する。また、適正な賦課・徴収を徹底し、新たな滞納対策の実施や民間活力の活用等により安定的な歳入確保を行うとともに、医療費などの給付の適正化を図り、公平で安定した区民サービスを実現する。

社会保障・税番号制度の施行に向け、住民情報システムの開発・改修や住民情報連携基盤システムの構築を着実に進め、事務の効率化と区民サービスの向上を図っていく。また、マイナンバーカードの交付開始に伴い、コンビニエンスストアの端末を利用した証明書自動交付サービスを推進するなど、情報通信技術を活用した効果的、効率的な行政を進め、区民の利便性を高めていく。戸籍住民窓口では、利用状況をリアルタイムに情報配信するシステムを導入し、窓口の混雑緩和と待ち時間短縮化を図っていく。

## 部の指標

指標／実績(26～28)・目標(28,32)		26年度	27年度	28年度	28目標	達成度	32目標
①	主要3債権の収入率						
	(1)住民税収入率（現年度分）	97.6%	97.9%	98.1%	98.2%	99.9%	98.5%
	(2)国民健康保険料収入率（現年分）	85.6%	86.0%	85.6%	86.1%	99.4%	86.8%
	(3)介護保険料普通徴収収入率（現年分）	86.9%	87.1%	87.5%	89.3%	98.0%	90.0%
	ベンチマーク	23区平均の住民税（現年度分）調定額に対する収入率	98.2%	98.5%	—	—	—
②	社会保障・税番号制度のシステム対応の進捗率	70%	80%	90%	90%	100.0%	100%
③	コンビニ交付や郵送申請などを利用することにより、区の窓口に行かないで手続きができた件数の割合（主な届出や証明書発行の年間件数に占める割合）	20.3%	23.8%	21.3%	23%	92.6%	30%
	ベンチマーク	中野区(上段)と全国平均のマイナンバーカード交付率(平成28年1月から交付開始)	—	—	9.9% 8.6%	—	—

## 指標の説明、設定理由、目標値の根拠

①	<p>主要3債権の歳入確保の取組みを指標とした。</p> <p>(1)住民税（現年度分）の調定額に対する収入額の割合。</p> <p>(2)決算時における現年分国民健康保険料調定額に対し、収納できた額の割合。</p> <p>(3)現年分の介護保険料普通徴収収入済額を調定額で除したものの。</p>
②	<p>社会保障・税番号制度は平成27年度に番号付番、マイナンバー通知、マイナンバーカード発行、平成28年度は中間サーバとの情報連携テスト、平成29年度にマイナポータル利用開始など、複数年にわたって施行が実施される制度改正である。国の定めるスケジュールに沿ってシステム対応を進め、最終年度となる平成29年度に対応進捗率を100%とする目標を設定した。</p>
③	<p>新しい中野をつくる10か年計画（第2次）策定以降、「24時間365日どこでも区役所」の実現に向けて、区の窓口に行かずに手続きができる環境整備が重要とし数値指標としてきている。平成28年1月から、マイナンバーカードの交付が始まり、コンビニでの証明書交付の増加が想定され、平成32年度の目標を30%に設定し、継続的に向上させていく指標とした。</p>

## 部の経営戦略に基づく取組みの実施状況と成果

○経営(組織管理・業務管理)、業務改善活動、リスクマネジメント(事件事故予防・拡大防止)

業務改善活動に関して、28年度は部内で90件の業務改善(おもてなし実践の取組み、ISMSの実施に伴うセキュリティ強化の取組み、マニュアルの見直し等)の提案があり、そのうち79件を実現につなげることができた。

リスクマネジメントについては、通知書発送時に複数の職員により内容の確認を行うなどチェック体制の強化やマニュアルの共有により、同一の原因による事件事故の発生を防ぐことができた。また、監査指摘等を受けたものについては各分野で改善に努めた。

○人材育成

部の「エキスパート職員育成制度」に基づき、20人のエキスパート育成職員を指定し、債権管理やワンストップ窓口の推進など部の主要課題の解決に向けスキルアップできるよう、外部機関が実施する研修の参加を促し、研修費用の助成を行った。部内研修では、部内管理職を講師とした「リーダーに学ぶ」、新規採用職員を対象とした接遇研修や「部長と語ろう会」を実施し、いずれも高い満足度を得ることができた。

○政策、戦略的に取組んだ事項(重点施策・事業)

(1)「主要3債権の収納率向上」について、住民税では、催告書送付対象者の拡大や差押件数の増加により、現年度分収入率は平成27年度と比較して0.2ポイント、滞納繰越分の収入率は0.4ポイント上昇した。また、介護保険料(普通徴収)についても、口座振替加入促進や税務分野の保有する滞納者情報の有効活用により、現年分収入率は平成27年度と比較して0.4ポイント、滞納繰越分の収入率は0.9ポイント上昇した。

一方、国民健康保険料の現年分収入率は平成27年度と比較して0.4ポイント、滞納繰越分の収入率は1.8ポイントの減少している。口座振替加入率や差押件数は前年度に比べ増加したものの、平成28年10月の制度改正により短時間労働者の社会保険への加入が進んだため、収入の低い階層の割合が増加したことが要因であると分析している。

(2)「データヘルス計画の策定と糖尿病重症化予防の事業化」では、平成29年度事業実施に向けて目標体系の見直し(健康福祉部保健予防分野から「特定健診・保健指導」を保険医療分野へ移管)や必要経費の予算計上を行ったほか、3師会との調整を図った。

(3)「介護予防・日常生活支援総合事業への移行準備」では、平成29年4月の移行に向けて、現行相当サービス等の報酬率の決定や緩和基準サービスへ移行または新規参入する事業者の指定等を行った。また、ヘルパーを中心に介護職員の不足・高齢化が進む中で、今後予想されるニーズの拡大に対応するため緩和基準サービスの担い手を養成するための研修を実施した。

(4)「マイナンバー対応」では、平成29年7月に試行運用が開始される自治体間情報連携に向けて住民情報連携基盤システムの構築を行ったほか、インターネットの接続環境をLGWAN接続環境から分離するなど、セキュリティ強化のための環境構築を行った。

(5)「次期住民情報システムの構築」では、平成27年度に引き続き、プロジェクト管理業務をコンサルタント業者へ委託し、調達要件の最終化と導入実施計画の策定及び調達仕様書の作成を行った。

○部間をまたがる課題・長期的な課題

平成29年度に国保加入者を対象としたデータヘルス計画を策定する予定であるが、今後、健康推進分野で取り組む区民健診のデータや協会けんぽの加入者等、国保以外の被保険者のデータを取り込んだデータヘルス計画についても健康福祉部と調整しながら検討していく必要がある。

## 見直し・改善の方向性

業務改善活動については、部内の業務改善提案の目標件数を100件と設定し、そのうち80件の実現を目指して取り組む予定である。

リスクマネジメントについては、29年度も引き続き、DV被害者等の個人情報保護を含めた個人情報の漏えいや不正利用等による事件事故の防止に努めていく。

人材育成に関しては、平成26年度に導入した部の「エキスパート職員育成制度」を、「プロフェッショナル育成制度」に名称変更するとともに、より職員にとって有効性の高い制度として運用できるよう見直しを図り、債権管理やワンストップ窓口の推進など部の主要課題の解決のため、スキルアップできるよう支援していく。また、部内研修については、平成29年度は部内業務に関する知識をさらに深めることを目的とした、部の事業概要や重点施策・課題等に関する研修を実施する予定である。

重点施策・事業については、「主要3債権の収納率向上」に取り組むほか、データヘルス計画の策定と糖尿病性腎症重症化予防事業を計画どおり進め、結果について検証していく。マイナンバー対応では、マイナンバーカードの交付率向上に努めるとともに、自治体間情報連携に向けて住民情報連携基盤システムの構築、運用を適切に行う。介護保険制度は平成30年度から第7期介護保険事業計画が始まるため、計画策定に着手に取り組む。

## 【内部評価結果】

目標達成度	5.0 点	【部の取組みの成果の判断理由・根拠】 国民健康保険料の収入率など一部目標を達成できなかったものもあるが、全体として部の経営戦略で示した取組みを着実に実施できている。 一方、個人情報管理など、リスクマネジメントの面で改善が必要である。
部の取組みの成果	3.0 点	
各分野の平均評価点	8.7 点	
総合評価	8.4 点	

## 【見直し・改善すべき事項】

主要3債権の徴収に従事する職員の数や超過勤務時間と収納率との関係を分析し、徴収コストを意識した取組みが必要である。今後もより一層、口座振替の加入を促進し、収納率向上に取り組む必要がある。

5 区民サービス管理部

評価項目	評価基準									分野名略称						
										区民サービス	情報システム	戸籍住民	税務	保険医療	介護保険	
(1) 目標達成度	ア 当該年度の分野指標の平均達成率	基準	90%以上	85%以上	80%以上	75%以上	70%以上	65%以上	65%未満	7	7	7	7	7	7	
		採点	7	6	5	4	3	2	1							
	イ 指標の実績値の推移(過去3年間)	基準	半数以上が上昇傾向(減少目標では減少傾向、維持目標では維持傾向)である				半数以上が上昇傾向(減少目標では減少傾向、維持目標では維持傾向)でない				0	1	1	1	0	1
		採点	1				0									
	ウ 指標の妥当性	基準	半数以上の指標が適切である				半数以上の指標が適切でない				1	0	1	1	1	1
		採点	1				0									
	エ 目標値の妥当性	基準	半数以上の目標値が適切である				半数以上の目標値が適切でない				1	0	1	1	1	1
		採点	1				0									
	(1) 目標達成度の採点合計										9	8	10	10	9	10
	(1) 目標達成度の評価点(換算後)										4.5	4	5	5	4.5	5
(2) 事業・取組みの有効性・適正性	1	部・分野の経営戦略に基づき、課題に対応した重点的な取組みを着実にやっている。									○	○	○	○	○	○
	2	事業や取組みについて、区の役割や関与は(官・民、自助・共助・公助等の視点からみて)適切であり、優先度や緊急性を適切に判断して行われている。									○	○	○	○	○	○
	3	事業や取組みの実施結果(件数、利用者数、参加者数、利用者・参加者満足度等)は、良好である(目標を達成している)。									○	○	○	○	○	○
	4	(前年度以前の)行政評価結果等に基づき、見直し・改善した事業・取組みがある。									○	○	○	○	○	○
	5	事業や取組みは、予算や法令等に従い適切に行われている(各分野において、近5年の各種監査指摘事項や「リスク管理・危機管理情報連絡票」提出事案と同様の不適切な事務処理等は、当該年度に発生しなかった)。									○	○	○	○	○	○
	6	事業や取組みの実施において、区民の生命、身体及び財産に被害を生じさせることはなかった。また、区の行政運営、行政サービスに重大な支障を及ぼすことはなかった。									○	○	○	○	○	○
	7	事業や取組みの実施において、環境負荷を増大することや、環境保全を損うことはなかった(EMSで特定された著しい環境側面に係る事業・取組みについては、EMSの目標・実施計画を達成している)。									○	○	○	○	○	○
	8	事業や取組みは、その内容に応じて、適時効果的な方法(通知文、区報、ホームページ、Facebook、区政情報ディスプレイ等)で区民等に周知している。									○	○	○	○	○	○
	9	コスト(行政コストと人員)は、前年度と比べて改善している(事業実績を下げずにコストが減少、あるいはコストは増加しているが、コスト増を超える実績が上がっている)。									○	○	○	○	○	○
	10	経常的な事業・取組みについて、漫然と例年同様の内容で執行することなく、執行方法の見直しなど創意工夫を行い、効率的に成果を上げている(事業量を増やすことなく効果を高めている、あるいは事業量を減らしながら以前と同様の効果を得ている)。									○	○	○	○	○	○
	11	事業や取組みは、ステークホルダー(各種団体や他部署等)との連携・協力・調整が十分行われ、円滑に実施されている(遅延や不具合は生じていない)。									○	○	○	○	○	○
	12	事業や取組みの実施方法の見直し(委託や指定管理者導入を含む)により、コストを下げる余地がない。									○	○	○	○	○	○
	13	収入について、情報収集・調査を十分に行い(補助金の適用、債権管理、使用料の徴収等)、可能な限りその確保に努めている(ほかに収入確保する余地がない)。									○	○	○	○	○	○
	14	前年度と比べて、分野職員1人あたりの平均超過勤務時間が減少している。(著しく増加している場合は、その要因を明らかにし、同要因による超過勤務時間相当を除くと前年度より平均超過勤務時間が減少している。)分野における年次有給休暇を10日以上取得した職員の割合が90%以上である。									○	○	○	○	○	○
	15	分野職員の評価対象年度の必修研修参加率が90%以上である。OJTや、部・分野の課題に関する実務研修の実施、外部の専門研修への派遣等により、職務に必要な知識・経験を習得させ、組織力の向上を実現している。									○	○	○	○	○	○
(2) 指標・目標値の妥当性、事業・取組みの有効性・適正性、効率性の該当項目数										13	12	12	13	11	11	
(2) 指標・目標値の妥当性、事業・取組みの有効性・適正性、効率性の評価点(換算後)										4	4	4	4	4	4	
(3) 先進性・困難度	中野区の特徴や強みあるいは弱み等を踏まえた、他自治体と比べて明らかに先進的といえる事業や取組みを行っている。または、挑戦的な目標を掲げ、困難な課題の解決に向け着実に取り組んでいる。(基準・採点 有・1、無・0)									0	0	0	0	0	0	
総合評価点 (1)+(2)+(3)										8.5	8	9	9	8.5	9	

平成28年度	18	区民サービス分野	身近な区民サービスの支援と区民の様々な問題を解決する窓口					
<b>分野目標</b>								
<p>効率的で効果的な組織体制が構築され、経営資源（人・物・金・情報など）の適切な配分や積極的なマネジメントが行われることによって、部内各分野の職員が、部の主要課題（歳入確保・歳出抑制、窓口のワンストップ化等の推進）や新たな重要課題に重点的かつ戦略的に取り組み、区民サービスに関する課題が解決に向かっていく。</p> <p>来庁した区民が、適切な窓口以案内され、必要な用件を全て完結することができ、顧客満足度が向上している。区民が生活上の様々な問題を解決するため、各種相談窓口が整備されている。また、消費生活に必要な情報提供や啓発事業を行うことによって、区民が消費生活に関する知識や情報を得るとともに、相談窓口を適切に活用し、安心、安全が図られている。</p>								
<b>分野の指標</b>								
指標／実績(26～28)・目標(28,32)		指標の種類	26年度	27年度	28年度	28目標	達成度	32目標
①	部内の事業改善提案が事業改善につながった割合	重点取組	100%	100%	100%	100%	100%	100%
②	適切な窓口案内ができた割合	分野目標	99.9%	99.9%	99.9%	100%	99.9%	100%
③	各種専門相談利用者の満足度	重点取組	98.3%	94.9%	93.6%	100%	93.6%	100%
④	消費生活相談のうち相談の目的が達成された割合	重点取組	99.1%	99.2%	99.2%	100%	99.2%	100%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	<p>事業改善として提案した事業のうち、翌年度の予算に反映させることができた項目の割合を示す。部経営担当の重要な役割である部内各分野へのマネジメントの成果を測ることができるため、目標値は、実績をもとに設定した。</p>							
②	<p>フロアマネージャーによる総合案内（庁舎案内等の総合案内、戸籍住民フロア案内、発券機案内の合計数）における誤り（案内先等から誤りの連絡等があり案内誤りが判明したもの）なく案内ができた割合を示す。案内誤りがないことが適切な窓口案内と捉えているため、目標値は100%と設定した。</p>							
③	<p>専門相談利用者に対して実施したアンケート結果を示す（問「相談したかったことの手がかりを得られましたか」の回答の答「十分得ることができた」「少し得ることができた」の回答者数／アンケート回収数）。</p>							
④	<p>消費生活相談のうち、相談の目的が達成（あっせん、助言等）した割合を示す。巧妙な商法や複雑化した相談の解決を図ることが、区民が安心・安全な消費生活を送るうえで重要であるため、相談対応の充実を目指し目標を設定した。</p>							
<b>分野のコスト、人員</b>								
年度			26	27	28			
事業費（行政コスト）			30,179千円	70,017千円	51,677千円			
人件費			110,245千円	112,664千円	115,988千円			
分野の経費計			140,424千円	182,681千円	167,665千円			
分野の常勤職員			10.0人	10.0人	10.0人			
分野の短時間勤務職員			5.2人	5.2人	5.3人			
<b>分野の成果に対する自己評価</b>								
<p>【目標達成度（要因分析）】</p> <p>指標①は、部内における事業改善提案を全て翌年度予算に反映させることができた（税務分野で収納率向上のために国税OBを非常勤職員として5名設置した。また、保険医療分野に健康福祉部から特定健診・特定保健指導事業を移管し、データヘルス計画策定等の経費を計上した。）ため100%の達成率となった。</p> <p>指標②は、平成27年7月の総合案内業務委託の契約更新時に、時間延長・休日窓口の戸籍住民フロア案内を加えるとともに、庁内における通訳タブレットの活用支援や住民税申告会場案内、観光・イベント案内を行うなどサービスを充実させた。その結果、案内件数が前年度より大幅に増加したものの、案内品質が向上し、高い達成率を維持できた。</p> <p>指標③は、法律相談や不動産相談等8部門1,252件の専門相談を実施したが、専門相談実施関係団体による相談事業が増加してきたことにより、区の専門相談利用者が漸減傾向であることから、満足度が微減したと分析している。今後、区の専門相談利用者の利便性と満足度の向上について検証を行っていく必要がある。</p> <p>指標④は、複雑化した相談に適切に対応することで、消費生活相談を行った区民の相談目的を概ね達成できたため、昨年度に引き続き高い達成率となった。</p>								

**【事業・取組みの有効性・適正性】**

各種相談業務や消費生活センターで行っている講座等について、区報、ホームページ、チラシ等により、適時適切に区民へ周知し、高い満足度を維持している。

(行政評価の指摘等による改善事項)

区民相談の専門相談のうち、利用率が高く、休日等の開催要望が多い法律相談について、年2回の休日開催(6月・2月の第3日曜日)を試行実施し、高い満足度を得ることができた。

**【事業・取組みの効率性】**

平成27年7月の総合案内業務委託の契約更新時に開始した、庁内における通訳タブレットの活用支援では、各窓口の外国人対応で通訳タブレットが必要になった際に、総合案内フロアマネージャーが通訳タブレットを迅速に持参し、提供するという運用を行っている。庁内各窓口にタブレット端末を設置するのではなく、総合案内フロアマネージャーが必要に応じて各窓口へ届けることにより、庁内全体の外国人来庁者に対する効率的な運用と通訳タブレット委託経費の節減に寄与している。

**【先進性、困難度】**

区民相談窓口は総合案内に隣接し、民間事業者である総合案内フロアマネージャーでは対応できない案件について、経験や知識が豊富な再任用職員が迅速に引き継ぎ、対応できるようにしている。そこでは、生活上の困りごとや悩みを抱えたまま相談先や解決方法等がわからずに困っている区民に対し、行政窓口での手続きや相談窓口ばかりでなく、関係団体等が実施している相談機関等についても適宜適切な案内を行っている。また、来庁者の利便性を向上させるため、状況により、庁内の各窓口から担当職員の派遣を依頼するなど、相談窓口のワンストップ化につなげている。

**自己評価を踏まえた見直し・改善の方向性**

部経営の施策では、部の経営担当として部内職員の人材育成に努める必要があることから、平成26年度に導入した部の「エキスパート職員育成制度」(※)を、より職員にとって有効性の高い制度として運用できるよう見直しを図り、債権管理やワンストップ窓口の推進など部の主要課題の解決のため、スキルアップできるよう支援していく。また、部内研修については、平成29年度は部内業務に関する知識をさらに深めることを目的とした、部の事業概要や重点施策・課題等に関する研修を実施する予定である。

区民相談の施策では、平成28年度に試行実施した6月・2月第3日曜日の特別法律相談を引き続き実施し、休日の法律相談事業の位置付けや効果等の検証を行っていく。総合案内業務については、戸籍住民分野や庁内関係分野と協議を重ね、案内サービスの品質向上を図り、さらなる顧客満足度と効率性の向上を目指していく。

消費生活の施策では、悪質商法による高齢者の被害が後を絶たない中、注意喚起や早期の相談によって被害を防ぐことができることから、啓発や周知を今後も継続していく。また、民生児童委員による高齢者訪問調査に合わせて啓発リーフレットや啓発グッズを配付するなど、高齢者の見守りや包括的な地域ケア体制の中で、悪質商法被害防止のための取組みを進めていく。

(※平成29年度より、エキスパート職員育成制度はプロフェッショナル育成制度に名称を変更)

**特記事項**

**【業務委託・指定管理者制度を導入している事業の評価】**

民間委託による総合案内は、案内件数が増加している中、外国語対応等の案内サービスの質も向上しているほか、繁忙期の待ち時間や手続き所要時間の短縮に貢献するなど、効率的な事業運営ができている。

**【その他】**

部の経営担当として以下のとおり委託化を進め、削減できた人員は税や保険料の徴収対策やマイナンバーカード交付などの新たな業務に振りわけ、効率化を進めてきた。

平成26年度 戸籍住民窓口業務、軽自動車税窓口業務、後期高齢者医療窓口業務、介護保険窓口業務

平成27年度 戸籍住民窓口業務の一部委託、納税電話催告及び訪問送達委託

高齢者総合窓口の設置(後期高齢者医療保険と介護保険手続きのワンストップ化)

個人番号付番及び個人番号カード申請等に関するコールセンター運営業務委託

社会保障・税番号制度導入に伴う個人番号カード交付等関連業務委託

1801		部経営	区民サービス管理部門の経営					
<b>施策目標</b>								
部内の各分野が、外部環境の変化に対応し、速やかに課題解決していけるよう、効率的で効果的な組織体制が構築され、経営資源（人・物・金・情報など）の適切な配分や積極的なマネジメントが行われている。								
部の人材育成計画に基づき、部の主要課題（歳入確保・歳出抑制、窓口のワンストップ化等の推進）に重点的かつ戦略的に取り組み、主要課題を解決できるスキルを持ったエキスパート職員が育成されている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	部内の事業改善提案が事業改善につながった割合		100%	100%	100%	100%	100%	100%
②	部内の施策指標が向上した割合 (前年度比較)		70.3%	73.3%	63.8%	75.0%	85.1%	77.0%
③	部内研修満足度		97.9%	93.3%	100%	98.0%	102.0%	100%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	事業改善として提案した事業のうち、翌年度の予算に反映させることができた項目の割合を示す。部経営担当の重要な役割である部内各分野へのマネジメントの成果を測ることができるため。目標値は、実績をもとに設定した。							
②	部内各分野の全施策のうち、成果指標が向上した施策の割合を示す。部全体の成果が発揮されるように部内各分野を支援することが部経営担当としての重要な役割であり、部内各施策の目標の達成状況により成果を把握できるため。目標値は、実績をもとに設定した。							
③	部経営が主催する研修の受講者アンケートで、「大変役に立った」「まあまあ役に立った」と回答した職員の割合を示す。この研修満足度により、職員のスキルアップが図られていることが把握できるため。目標値は、実績をもとに、研修内容のさらなる充実を目指し設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
	年度	26	27	28				
事業費（行政コスト）		533千円	31,156千円	1,227千円				
人件費		34,164千円	34,439千円	39,448千円				
施策の経費計		34,697千円	65,595千円	40,675千円				
施策の常勤職員		3.9人	3.9人	4.3人				
施策の短時間勤務職員		0.0人	0.0人	0.0人				
区民一人当たりコスト（円）		110	206	126				
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	経営事務	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 PDCAサイクルに基づき、さらに部全体の事業を見直し、業務にかかるコストを抑制する一方、必要とされる各分野の区民サービスを充実していくため、効果的、効率的な部門経営を行った。		事業費	533	31,156	1,227			
		人件費	34,164	34,439	34,861			
		総額	34,697	65,595	36,088			
事業2	経営事務	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 部の人材育成計画を継続して見直し、さらに部内研修の充実を図ることで、多様化する課題に対応できる高度な職務能力を持つ人材を育成した。また、部の主要課題を解決できるスキルを持ったエキスパート職員の育成を行った。 ○28年度に実施した研修…接遇研修、部長と語るう会、リーダーに学ぶ、主任主事昇任選考対策講座		事業費	事業1に含む					
		人件費						
		総額						

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

### 【自己評価】

部経営では、部内職員の人材育成に努める必要があることから、部の「エキスパート職員育成制度」に基づき、20人のエキスパート育成職員を指定し、債権管理やワンストップ窓口の推進など部の主要課題の解決に向けスキルアップできるよう、外部機関が実施する研修の参加を促し、研修費用の助成を行った。部内研修では、部内管理職を講師とした「リーダーに学ぶ」、新規採用職員を対象とした接遇研修や「部長と語ろう会」を実施し、いずれも高い満足度を得ることができた。

部内では、各分野の施策指標が28年度の目標に対して高い達成度を維持できているが、前年度比較で施策指標の向上した割合が目標とした75%には至らなかった。

### 【見直し・改善の方向性】

エキスパート職員育成制度（※）については、指定された職員が、「修得したいスキル、知識修得のための活動内容、達成できた内容」等を「スキルシート」に記載し、統括管理者との目標管理の面接の際に活用できるようにするなど、さらに職員にとって有効性の高い制度として運用していく。

部内研修については、接遇研修のほか、部の事業概要や重点施策・課題に関する研修など、部内業務に関する知識をさらに深めることを目的とした研修を新たに実施する。

部内のマネジメントに関しては、各分野が的確な指標設定のもと区民サービスの向上を図れるよう、適時に部内の状況把握を行い、適切な事務改善を行っていく。

（※平成29年度より、エキスパート職員育成制度はプロフェッショナル育成制度に名称を変更）

### 【主な事業の実績のグラフスペース他】

#### 【区民サービス管理部エキスパート職員育成制度について】

##### ○目的

部の主要3課題に重点的かつ戦略的に取り組むため、その課題を解決できるスキルを持った職員を育成する。

##### ○育成方針

将来、区のエキスパート職員として認められるべき職員を早期に見出し、部の中で目標を定め一定年限をかけて育成していく。

##### ○職員の指定

各統括管理者の推薦に基づき、部長が毎年度エキスパート職員を指定する。

##### ○エキスパート育成職員指定者数

平成28年度 合計20人

（内訳）歳入確保・歳出抑制 2人、ワンストップ型窓口の推進 13人、24時間365日どこでも区役所 5人



1802		区民相談		困った時の相談窓口				
<b>施策目標</b>								
本庁舎を訪れた区民が、適切な窓口以案内され、必要な用件を全て完結することができている。								
区民が生活上の様々な問題を解決するために、気軽に利用できる各種相談窓口が整備されている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	適切な窓口案内ができた割合		99.9%	99.9%	99.9%	100%	99.9%	100%
②	各種専門相談利用者の満足度		98.3%	94.9%	93.6%	100%	93.6%	100%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	フロアマネージャーによる総合案内（庁舎案内等の総合案内、戸籍住民フロア案内、発券機案内の合計数）における誤り（案内先等から誤りの連絡等があり案内誤りが判明したもの）なく案内ができた割合を示す。案内誤りがないことが適切な窓口案内と捉えているため、目標値は100%と設定した。							
②	専門相談利用者に対して実施したアンケート結果を示す（問「相談したかったことの手がかりを得られましたか」の回答の答「十分得ることができた」「少し得ることができた」の回答者数／アンケート回収数）。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			28,113千円	37,472千円	47,688千円			
人件費			31,533千円	33,241千円	32,320千円			
施策の経費計			59,646千円	70,713千円	80,008千円			
施策の常勤職員			2.5人	2.5人	2.3人			
施策の短時間勤務職員			2.4人	2.4人	2.4人			
区民一人当たりコスト（円）			189	222	247			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	総合案内	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 1階総合案内、戸籍住民フロアにフロアマネージャーを配置し、来庁者の用件に合わせた適切な窓口の案内（外国語での案内を含む）や、戸籍住民フロアの番号札発券、申請書等の作成支援を行った。平成27年7月より追加した時間延長・休日窓口の戸籍住民フロア案内、通訳システムの活用支援及び住民税申告会場案内を引き続き実施し、案内件数は610,785件だった。		事業費	24,624	34,020	44,052			
		人件費	12,117	12,375	7,339			
		総額	36,741	46,395	51,391			
事業2	区民相談、各種専門相談	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 生活上の困りごとや悩みを抱えているが、相談先や解決方法等が分からず困っている区民に対し、手続き・相談先などを適宜・適切に案内した。また、専門性の高い問題などの解決を手助けするため、法律相談や不動産相談等8部門1,252件の専門相談を実施した。また、利用率が高く休日等の開催要望が高い法律相談について、6月・2月の第3日曜日に相談会を試行実施した。		事業費	3,489	3,453	3,635			
		人件費	19,415	20,875	18,559			
		総額	22,904	24,328	22,194			

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

### 【自己評価】

総合案内による案内サービスは、平成27年度7月に時間延長・休日窓口の戸籍住民フロア案内や通訳タブレットの活用支援、住民税申告会場案内、観光案内等を追加し、サービス内容の充実を図り、来庁者の利便性を向上させた。28年度も引き続きフロアマネージャーの配置数等同内容の仕様にて実施したが、案内件数は前年度より78,999件（約15%）と大幅に増加した。特に、戸籍住民フロア案内、住民税申告案内では、フロアマネージャーの活用に加え、各窓口においても「窓口情報案内システム」の導入や繁忙期の転出手続専用窓口の開設、住民税申告会場の変更に伴う受付窓口の増設等の物理的な改善も行われ、その結果、待ち時間の短縮や待合の混雑緩和が実現し、窓口利用者の利用満足度は大きく向上した。また、通訳タブレットの活用支援においては、対応言語が拡大し、貸出件数が増加した。本庁舎内の外国人来庁者の窓口対応の円滑化に貢献することができた。

休日に開催する法律相談として6月・2月の日曜日に試行実施した特別法律相談は、平日では利用しにくい層（若い年代や家族同伴）の利用者もあり、また、利用者を実施したアンケート結果からも休日の相談ニーズが大きいことが窺われた。

### 【見直し・改善】

総合案内は、引き続き戸籍住民分野や庁内関係分野と協議を重ね、フロアマネージャーを活用した「区役所の顔」として、さらなる顧客満足度向上のため、案内サービスの品質向上を図る。

また、区民相談、各種専門相談では、生活上の困りごとや悩みを抱えたまま相談先や解決方法が分からずに困っている区民に対し、引き続き、手続きや相談先などを適切に案内する。今後もより一層の充実を図るため、担当職員の相談スキルの向上を図る他、行政窓口以外の相談機関の案内や専門相談実施団体等による特設相談等の開催支援も行っていく。

なお、専門相談のうち、利用率が高く、休日等の開催要望が高い法律相談は、引き続き同様に年2回の休日開催を試行（6月・2月の第3日曜日）し、本格実施に向け、相談利用者の利便性と満足度の向上についての検証を行っていく。

## 【主な事業の実績のグラフスペース他】

総合案内事業取扱実績（件）

		28年度	27年度	26年度
総合案内	庁舎案内	83,227	75,391	76,670
	庁外区関係機関	993	1,279	2,248
	区以外案内	3,805	4,018	2,775
	電話確認・対応	796	825	588
	観光案内	707	705	—
戸籍住民フロア案内	発券機案内	293,188	263,953	223,248
	フロア案内	223,413	181,375	128,576
通訳システム	案内	34	45	—
	貸出	311	135	—
住民税申告会場案内		4,311	4,060	—
合 計		610,785	531,786	434,105

専門相談利用実績（件）

	相談日時	28年度				27年度	26年度
		実施回数	1回あたりの定員	利用者合計	利用率（%）		
法律相談	毎月・水曜日 (月8回限度)	89	12	983	92	977	1,001
	第1金曜日 第3・4火曜日	33	6	112	56.6	136	117
不動産相談	第1火曜日	10	6	58	96.7	54	58
税務相談	第1火曜日	10	6	9	15	11	9
暮らしの手続と書類の相談	第3金曜日	12	6	22	30.6	28	33
青少年相談	第3火曜日						11
行政相談	第4金曜日	11	4	3	6.8	2	5
登記相談	第2火曜日	11	6	45	68.2	54	53
社会保険・労務管理相談	第3金曜日	12	6	20	27.8	21	19
合 計		1,252				1,283	1,306

※行政相談は自宅での相談が基本である。28年度相談件数合計（東京行政評価事務所統計）27件（にぎわいフェスタでの特設相談を含む。）

※青少年相談は平成26年度末をもって終了した。

28年度 特別法律相談（試行実施）	相談日時	実施回数	1回あたりの定員	利用者合計	利用率（%）
	6月・2月 第3日曜日	2	12	24	100

1803		消費生活	確かな目をもち自立した消費者					
<b>施策目標</b>								
区民は消費生活に関する専門相談を活用し、不安の解消、被害の救済が図られ、安心・安全な生活を送っている。								
区民は、消費生活トラブルに遭わないための必要な知識、情報をいつでも得ることができる。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	消費生活相談のうち相談の目的が達成された割合		99.1%	99.2%	99.2%	100%	99.2%	100%
②	くらしの講座受講者の満足度		79.0%	81.6%	71.8%	85.0%	84.5%	85.0%
③	出前講座で消費者被害防止対策のポイントがわかったと感じる参加者の割合		81.4%	90.3%	89.5%	100%	89.5%	100%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	消費生活相談のうち、相談の目的が達成（あっせん、助言等）した割合を示す。巧妙な商法や複雑化した相談の解決を図ることが、区民が安心・安全な消費生活を送るうえで重要であるため、相談対応の充実を目指し目標を設定した。							
②	くらしの講座受講者アンケート結果から、受講者が講座内容に満足できた割合を示す。目標値は過去に最も高かった平成25年度数値及び27年度の実績を踏まえ設定した。							
③	出前講座で、悪質商法の被害未然防止に役立つ情報や対処法について、理解した受講者の割合を示す。受講者が、知識を蓄えて自立した消費者になることへの支援になっているか効果を測る。受講者全員が理解することを目指し目標値を設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			1,533千円	1,389千円	2,762千円			
人件費			44,548千円	44,984千円	44,220千円			
施策の経費計			46,081千円	46,373千円	46,982千円			
施策の常勤職員			3.6人	3.6人	3.4人			
施策の短時間勤務職員			2.8人	2.8人	2.9人			
区民一人当たりコスト（円）			146	146	145			
<b>主な事業</b>								
						主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）		
事業1	消費生活相談		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】 消費生活に関する問い合わせや苦情、被害救済等の相談を受けた。相談者の生活背景なども踏まえ、関係機関との連携を図りながら、消費者トラブルの回避や解決に努めた。 相談情報については、全国消費生活情報ネットワークシステムに内容・処理結果等を入力することで、全国レベルでの情報共有が図られている。			事業費	64	124	120		
			人件費	26,564	26,767	20,873		
			総額	26,628	26,891	20,993		
事業2	消費生活講座及び啓発事業		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】 消費生活に必要な情報を区民に提供する「くらしの講座」や、消費者被害未然防止のため、高齢者、若年層（学生）、その他の区民向けに「出前講座」を開催した。 また、最近の相談事例などの傾向や対策などを踏まえ、区民等に広く情報提供するための情報紙「消費者相談の現場から」の発行のほか、高齢者の悪質商法被害防止のため地域の町会役員、民生・児童委員、介護保険事業者など関係機関に「情報特急便」を発信した。			事業費	1,285	1,057	2,450		
			人件費	7,473	7,566	8,668		
			総額	8,758	8,623	11,118		

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

### 【自己評価】

引き続き、東京都消費者行政推進交付金を活用し、高齢者世帯や若者への啓発チラシ及びグッズの配付を行い、被害に遭いやすい年代を中心に啓発を実施した。また、大学や地域に向いての出前講座を実施した。

(消費生活相談受付件数のうち60歳以上の割合 27年度：30.0% → 28年度：26.1%)

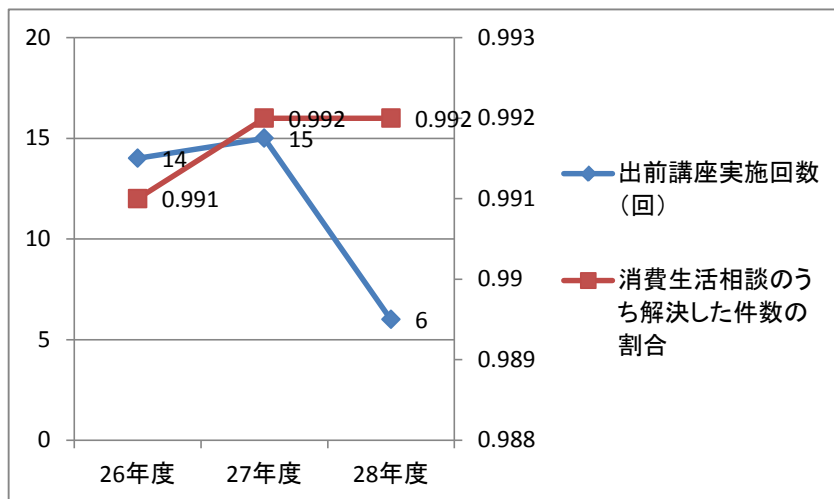
悪質商法による高齢者の被害が後を絶たない中、注意喚起や早期の相談によって被害を防ぐことができることから、今後も啓発や周知を継続していくことが大切である。これまでも、民生児童委員、町会、地域包括支援センター、介護関係機関などの協力のもと、高齢者の見守りを推進する「地域支えあいネットワーク」の中で、悪質商法被害防止の啓発活動・情報の共有化を図ってきたところである。具体的な連携としては、民生児童委員による高齢者訪問調査に合わせて啓発リーフレットや啓発グッズを配付している。

### 【見直し・改善】

高齢者等の見守りや包括的な地域ケア体制の中で、メンバー(地域包括ケア推進会議の事務局など)として参加することで、情報の収集や必要な場合の情報提供を積極的に行っていく。

くらしの講座受講者の満足度が、昨年度比で9.8ポイント下がっている。これは、講座受講後に回収したアンケートにおいて、質問項目に対し未記入だったものが複数件含まれていたため、その分、評価率を下げる計算結果となったものである。今後は、講座終了後、アンケート記入への協力依頼を、参加者全員にしっかり伝えていくなど、事業の運営方法についても工夫を図っていきたい。

### 【主な事業の実績のグラフスペース他】



平成28年度		19	情報システム分野	情報技術の高度利用の推進による区民サービスの向上				
<b>分野目標</b>								
社会保障・税番号制度の施行に向け、住民情報システムの開発・改修と住民情報連携基盤システムの構築が遅延なく行われ、制度改正に適切に対応し、事務の効率化と区民サービスの向上につながっている。								
各ネットワークシステムを整理・統合し、効率的で、かつ、統合的な管理を実現する。								
<b>分野の指標</b>								
指標／実績(26～28)・目標(28,32)		指標の種類	26年度	27年度	28年度	28目標	達成度	32目標
①	社会保障・税番号制度のシステム対応の進捗率	分野目標	70%	80%	90%	90%	100.0%	100%
②	ネットワークの統合	重点取組	4WAN回線	4WAN回線	1WAN回線	1WAN回線	100.0%	1WAN回線
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	社会保障・税番号制度は平成27年度に番号付番、マイナンバー通知、マイナンバーカード発行、平成28年度は中間サーバとの情報連携テスト、平成29年度にマイナポータル利用開始など、複数年にわたって施行が実施される制度改正である。国の定めるスケジュールに沿ってシステム対応を進め、最終年度となる平成29年度に対応進捗率を100%とする目標を設定した。							
②	中野区で使用している4ネットワークシステム（住民情報システム、庁内情報システム、福祉総合システム、要支援者台帳システム）で使用している4WAN回線を1WAN回線に統合する。WAN回線の一つにまとめることにより、重複するWAN回線経費を削減する。							
<b>分野のコスト、人員</b>								
年度			26	27	28			
事業費（行政コスト）			768,131千円	808,832千円	1,015,449千円			
人件費			213,744千円	234,326千円	258,707千円			
分野の経費計			981,875千円	1,043,158千円	1,274,156千円			
分野の常勤職員			24.4人	26.4人	28.2人			
分野の短時間勤務職員			0.0人	0.0人	0.0人			
<b>分野の成果に対する自己評価</b>								
<b>【目標達成度（要因分析）】</b>								
(1)指標①については、社会保障・税番号制度の対応に必要な住民情報システムの改修や住民情報連携基盤システムの構築をスケジュールどおり着実に実施したことから100%の達成度となった。								
(2)指標②については、区役所本庁舎と各施設との間のネットワーク回線を統合し、4回線を1回線にまとめることにより、回線利用料の大幅な削減を実現したことから100%の達成度となった。								
<b>【事業・取組みの有効性・適正性】</b>								
(1)住民情報システムの改修等により、社会保障・税番号制度その他の法制度改正に適切に対応した。								
(2)サイバー攻撃に対する抜本的な対策（インターネット接続環境の分離やインターネットメールの無害化処理等）を講じ、情報漏洩等の被害が生じるリスクを大幅に低減した。								
(3)マイナンバーを取り扱うシステムに生体認証を導入するとともに、住民情報システムの操作ログ解析ツールを開発し、個人情報の不正利用防止策を強化した。								
<b>【事業・取組みの効率性】</b>								
(1)ネットワーク統合により回線利用料を約60%（1年間で約3,700万円、5年間で約1億8,500万円）削減した。								
(2)複数の大規模な新規事業に取り組み業務量が増える中においても、職員の効率的な業務を徹底したことにより、超過勤務を前年度から約500万円削減した。								
(3)ネットワーク統合やセキュリティ対策の抜本的強化のイニシャルコスト等により事業費が増加し、次期住民情報システムの構築準備が進んでいること等から人件費が増加しているが、回線コストの削減やセキュリティの向上、パッケージシステムへの移行による法制度改正時の負荷やリスクの軽減、新しい技術への対応など、中長期的に大きな効果が期待できる。								
<b>自己評価を踏まえた見直し・改善の方向性</b>								
(1)次期住民情報システムの平成32年1月の運用開始に向け、システムの構築に着手する。カスタマイズが必要な機能や帳票の要件を整理し、窓口サービスと業務効率の向上を図っていく。								
(2)庁内情報システムについて、現行システムのサポートが平成30年度末に終了するため、システムの再構築により事務の効率化やミスの抑制、ペーパーレスの更なる推進等、内部管理事務の改善を図っていく。								

## 特記事項

### 【業務委託・指定管理者制度を導入している事業の評価】

ネットワーク統合環境の構築業務を委託し、設計や構築に必要な専門知識や技術、経験を有する事業者を活用することにより、着実にプロジェクトを遂行し、回線利用料の削減や、バックアップ回線の整備による大規模災害時の事業継続性の向上などを実現した。

### 【その他】

1901	住民情報	住民情報が安全確実・効率的に活用されている区役所
------	------	--------------------------

### 施策目標

平成29年度の社会保障・税番号制度による自治体間情報連携に向け、住民情報システムの開発・改修が遅滞なく行われ、制度改正に適切に対応でき、区民サービスの向上につながっている。

社会保障・税番号制度の施行に向け、各パッケージシステムとの連携を行う共通基盤が構築され、住民情報が効率的・安定的に共有できる仕組みが整っている。

### 施策の指標

年度		26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	区民に影響を与える住民情報システムの稼働率	100%	99.9%	99.8%	100%	99.8%	100%
②	住民情報システムの社会保障・税番号制度対応開発・改修の達成率	100%	100%	100%	100%	100.0%	—
③	住民情報連携基盤システムの開発・改修の達成率 H26:開発委託調達、H27:システム開発、ハード調達、H28:情報連携テスト	100%	100%	100%	100%	100.0%	—

### 指標の説明、設定理由、目標値の根拠

①	窓口オンラインサービス提供不能時間をなくすことが区民サービスの向上に寄与する。一年間のオンライン提供時間に対し、サービスを停止してしまう時間をゼロにすることが必要であるため、目標設定した。住民情報システムの稼働時間2,889時間=平日(延長なし)9.5時間、火曜日(延長あり)12時間、日曜日7時間として計上した。
②	社会保障・税番号制度は、平成27年度10月の番号付番に始まり、複数年にわたって施行が実施される制度改正であり、遅延なく対応することが必要なため目標として設定した。平成25年度:開発方針作成/平成26年度:業務分析、設計関連DB拡張/平成27年度:付番対応機能開発と関連オンラインの開発/平成28年度:中間サーバ連携情報照会・結果取込機能開発を行う。
③	住民情報連携基盤システムとは、国が作成する中間サーバと中野区の住民情報系システムを連携させるためのシステムである。平成29年度の自治体間情報連携開始に向けて構築しているため、目標として設定した。平成28年度は住民情報基盤システム及び各パッケージシステムとの情報連携テストを行い、平成29年7月までに導入を完成させる。

### 施策のコストと人員

年度	26	27	28
事業費(行政コスト)	385,008千円	450,206千円	352,232千円
人件費	140,160千円	151,780千円	155,958千円
施策の経費計	525,168千円	601,986千円	508,190千円
施策の常勤職員	16.0人	17.1人	17.0人
施策の短時間勤務職員	0.0人	0.0人	0.0人
区民一人当たりコスト(円)	1,667	1,890	1,570

### 主な事業

		主な事業の経費を行政コスト計算により算出(単位:千円)			
事業1	住民情報システムの運用	年度	26年度	27年度	28年度
【概要】 開発・運用を標準手順により適切に行うことによって、住民情報システムの品質向上を図った。	事業費	156,369	191,751	201,888	
	人件費	56,064	51,481	69,722	
	総額	212,433	243,232	271,610	
事業2	住民情報システムの開発・改善	年度	26年度	27年度	28年度
【概要】 住民情報システムのソフトウェア開発・改修については、社会保障・税番号制度への対応を最優先として行った。	事業費	228,639	133,702	31,914	
	人件費	48,180	89,648	45,870	
	総額	276,819	223,350	77,784	
事業3	住民情報連携基盤システムの構築	年度	26年度	27年度	28年度
【概要】 社会保障・税番号制度で必要となる、国の情報提供ネットワークシステムと中野区の住民情報システムの連携及び住民情報システムと個別業務システムの間で行っている情報連携を統一的に担う住民情報連携基盤システムを構築し、情報連携を効率的・安定的に行うため、平成29年7月稼働に向けた構築作業を実施した。	事業費	—	124,753	118,430	
	人件費	35,916	10,651	31,192	
	総額	35,916	135,404	149,622	

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

### 【自己評価】

- (1)平成28年度はオンラインが停止するシステム障害が3回発生したが速やかに対応し、99.8%の稼働率を確保した。  
また、障害発生の原因から対策を立て、同じ障害を発生させない体制を取った。
- (2)社会保障・税番号制度に関する住民情報システムの改修について、必要とされる項目の開発を遅延なく行った。
- (3)社会保障・税番号制度以外の法改正その他の制度改正に関する住民情報システムの開発、改修を遅延なく行った。
- (4)住民情報連携基盤システムについて、事業計画に基づき平成28年度に予定した構築業務を遅延なく行った。

### 【今後の取組み】

- (1)住民情報システム  
社会保障・税番号制度の自治体連携に向けた業務処理の機能について、平成29年度連携開始に向けた開発を行っていく。  
また、制度改正にも着実に対応し、住民情報システムの安定稼働に努める。
- (2)住民情報連携基盤システム  
事業計画に基づき引き続きシステム構築作業を継続する。平成29年度は運用開始のため業務体制も整える。  
また、マイナンバー対応基盤は国の計画に基づき自治体間と国を対象とした総合運用テストに参加し、連携機能の確認を実施すると共に、本番運用をつつがなく実施する。
- (3)個人情報の不正利用防止  
平成28年度に国の「新たな自治体情報セキュリティ対策抜本的強化」に対応するため導入した、端末利用時の二要素認証による運用徹底と、端末操作ログ分析結果から利用状況を把握し不正利用防止に資する環境を整える。

### 【主な事業の実績のグラフスペース他】

- (1)オンライン稼働時間項目  
平成28年度オンライン業務稼働時間 2,812時間  
平成28年度オンライン業務障害発生時間 5時間 障害率  $5 \div 2,812 \times 100 = 0.18\%$   
○4月22日 オラクルDB管理システム障害 1時間  
○8月1日 国民健康保険業務バッチ処理によるDB障害 2時間  
○1月15日 仮想端末アプリ電子証明書期限切れ障害 2時間
- (2)住民情報システムのマイナンバー改修項目  
中間サーバ照会用連携データ開発作業  
仕様変更に伴う中間サーバ登録用データ改修作業
- (3)社会保障・税番号制度以外の法改正その他の改修項目  
地方税法の改正に伴うシステム適応改修作業  
住民情報システム利用業務の区民サービス向上を目的とした改修作業
- (4)住民情報連携基盤システム構築作業項目  
区内部の情報連携テスト  
中野区中間サーバとの情報連携テスト  
国・自治体間の情報連携テスト



1902		次期住民情報		次期住民情報システムの刷新				
<b>施策目標</b>								
急速に拡大する新制度や制度改正等の行政課題に、確実・迅速に対応できることにより、区民の利便性が向上している。								
行政情報が効率的かつ効果的に活用される土台が整備されている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	H27年度(現行業務分析～構築方針策定)、H28年度(要件再定義～導入実施計画策定)、H29年度(RFP事業者選定～契約締結)の達成率		—	100%	100%	100%	100.0%	100%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	次期住民情報システムの調達を遅延なく進めるため、平成27年度は現行業務分析、要件定義、パッケージ調査、RFI(情報提供依頼)1回目、構築方針の策定、平成28年度は要件再定義、RFI(2回目)、導入実施計画の策定、RFP(提案依頼)、平成29年度はRFP事業者選定、提案内容調整、構築ベンダーとの契約締結までを行うことを目標として設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費(行政コスト)			—	64,476千円	52,920千円			
人件費			—	25,740千円	43,118千円			
施策の経費計			—	90,216千円	96,038千円			
施策の常勤職員			—	2.9人	4.7人			
施策の短時間勤務職員			—	0.0人	0.0人			
区民一人当たりコスト(円)			—	283	297			
<b>主な事業</b>								
						主な事業の経費を行政コスト計算により算出(単位:千円)		
事業1	次期住民情報システムの構築	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 現在住民情報システムで開発・改修を行っている業務のうち、住民記録、印鑑、証明、住民税、軽自動車税、国民健康保険、国民年金について、中野区と人口規模が同じ東京23区で稼働実績のあるパッケージシステムへ移行する。介護保険、選挙人名簿登録、学童保育おやつ代、就学援助は、個別にパッケージシステムへ移行するための準備を行った。 中野区として最適なシステムを選定するため、平成27年度に実施したRFI回答を考慮した要件再定義、RFI実施(2回目)、導入実施計画策定、RFPを実施した。		事業費	—	64,476	52,920			
		人件費	—	25,740	36,696			
		総額	—	90,216	89,616			
<b>施策の自己評価、見直し・改善の方向性など</b>								
【自己評価】 (1)要件再定義では、RFI(1回目)の回答を元に、業務要件・帳票要件の見直しを行った。 (2)RFI(2回目)では、要件再定義後の内容で事業者に対応度を確認し、前年度2月に実施したデモンストレーションの結果を活用し、パッケージ導入後の事務をイメージしながら、疑問点の解消に向けた作業を行った。 (3)次期住民情報システム導入実施計画を策定した。 (4)RFI(2回目)の回答結果を受け、調達に向けた最終の要件定義を完成させた。(要件件数 2,526件) (5)「企画提案公募型事業者選定」を開始した。(平成28年度はホームページへの掲載まで)								
【今後の取り組み】 (1)選定作業を進め、次期住民情報システム構築事業者との契約を行う。 (2)次期住民情報システムの構築を遅延なく進めるため、「プロジェクト計画書策定」「要件定義」「カスタマイズ要件調整」「機器等調達仕様作成」を実施する。								

## 【主な事業の実績のグラフスペース他】

主な作業の実施回数

(1)要件定義ヒアリング

戸籍住民分野 9回 税務分野 25回 保険医療分野 16回 介護保険分野 6回  
情報システム分野 3回

(2)要件最終化ヒアリング

戸籍住民分野 4回 税務分野 6回 保険医療分野 5回 情報システム分野 2回

(3)非機能要件定義（調達仕様書）ヒアリング

情報システム分野 15回

(4)カスタマイズ調整会議（副参事級の調整会議） 10回

(5)主管分野説明会 1回

(6)その他

RF12回目資料作成 機能要件 1,796件 帳票要件 799件 連携要件 117件

事業者ヒアリング（非機能） 3回（3社各1回）

RF13回目資料作成 機能要件 1,775件 帳票要件 747件 連携要件 117件

事業者ヒアリング（非機能） 3回（3社各1回）

公募（RFP）資料作成 機能要件 1,780件 帳票要件 747件 （連携要件は機能要件に吸収）

1903	情報基盤	情報を共有しすばやく働く基盤が整備されている区役所
------	------	---------------------------

**施策目標**

庁内情報システムが安定的に稼働し、各利用者が「いかにICTを活用し、業務を効率化するのか」という視点から、システムの利用の充実が図られており、電子文書に基づく行政事務運営が円滑に執行されている。

区の業務システムが統合仮想サーバ環境上での統合化が進み、効率的に運用されているとともに、職員一人ひとりの高い情報セキュリティの意識のもと、区の情報システムが安全に運用されている。

**施策の指標**

	年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	庁内情報システムに対するユーザー満足度	60.2%	66.9%	60.0%	75.0%	80.0%	75%
②	情報安全研修（情報セキュリティ理解度チェック）の受講率	92.6%	88.7%	97.3%	92.6%	105.1%	—
③	統合仮想サーバに集約される対象サーバのサーバ移行の達成割合	100%	100%	100%	100%	100.0%	—

**指標の説明、設定理由、目標値の根拠**

- ① 庁内情報システムは業務の根幹を支えるシステムであり、その良し悪しが業務効率の向上に影響する。職員アンケートによるユーザー満足度を調査することで、職員のシステムの利用状況、及び機能やサポート等に対するニーズとスキルレベルを把握できる。結果を運用改善に資する基礎資料とすることで、システムのさらなる向上が図れるものであるため、指標とした。
- ② 最終的に情報安全は職員一人ひとりが担う部分が多い。各職員の情報安全に関するリテラシー向上は必須事項である。そのため「情報セキュリティ理解度チェック」を活用したe-Learningによる情報安全研修を行うことで、情報安全リテラシーを向上させることを目標とする。e-Learningによる情報安全研修の対象者（全職員）が受講することを指標として設定した。
- ③ 統合仮想環境を活用することで、今まで個別に調達、管理、運用していたサーバ機器を統括的に管理する。それにより物理サーバ台数を削減、消費電力や管理コストを大幅に節減する。全サーバ台数のうち統合仮想環境に移行したサーバ台数の割合を指標として設定した。

**施策のコストと人員**

	年度	26	27	28
事業費（行政コスト）		383,123千円	294,150千円	610,297千円
人件費		73,584千円	56,806千円	59,631千円
施策の経費計		456,707千円	350,956千円	669,928千円
施策の常勤職員		8.4人	6.4人	6.5人
施策の短時間勤務職員		0.0人	0.0人	0.0人
区民一人当たりコスト（円）		1,450	1,102	2,070

**主な事業**

		主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	統合仮想サーバの環境運用	年度	26年度	27年度	28年度
【概要】 集約の可能なサーバは全て統合し、管理運営を一元化していく。既存システムについては、リプレースの時期に合わせて随時移行した（平成28年度は23台のサーバを移行）。新規のシステムについては、物理サーバの導入を抑制し仮想環境を活用した。 なお、26年度に導入した統合仮想サーバは想定よりも多くのリソースを提供しているため、28年度以降、不足したものについては、民間事業者によるクラウドサービスを利用してサーバリソースを調達した。	事業費		53,735	58,434	65,595
	人件費		19,272	9,764	6,422
	総額		73,007	68,198	72,017
事業2	情報安全教育の実施	年度	26年度	27年度	28年度
【概要】 正しい情報セキュリティの知識を身につけ、安全な運用を図ることを目的とした全職員を対象とする「情報セキュリティ理解度チェック」を活用したe-Learningによる情報安全研修を28年度についても引続き実施した。	事業費		5,925	7,805	6,980
	人件費		9,636	7,988	7,339
	総額		15,561	15,793	14,319
事業3	ネットワーク統合と情報セキュリティの強化	年度	26年度	27年度	28年度
【概要】 ネットワークの冗長化及びネットワークのセキュリティ向上のため、物理的に分かれていた住民情報系ネットワークと、グループウェア、IPKで使用している庁内情報系ネットワーク等の統合を行った。また、国が推進している「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化に向けて」に対応するため、インターネット環境の分離等を実施した。	事業費		—	102,390	329,901
	人件費		—	10,651	15,596
	総額		—	113,041	345,497

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

### 【自己評価】

(1)庁内情報システムに対するユーザー満足度を把握するために実施した利用者アンケートの調査項目のうち庁内情報システムの総合満足度について「とても良い」または「やや良い」を選択した職員の割合は60%となり昨年度より6.9ポイント下降した。満足度が低下した要因は、庁内情報システムの改修に向けてアンケート項目を変更したことにより、システムに対する要望が顕在化したことによる。

(2)平成28年度はJ-LISのeラーニングの受講対象者を全職員に拡大した。情報安全研修の受講率については、受講勸奨を組織的に行ったことなどから、昨年度に比べ8.6ポイント上昇した。

### 【見直し・改善の方向性】

(1)庁内情報システムについては、平成31年度のシステム移行に向けて調達と構築を進めていく。調達・構築に当たっては、ユーザ満足度調査の結果や更なる業務改善、区役所新庁舎移転時のワークスタイルの変革も視野に検討を進めていく。

(2)平成29年3月にインターネットとLGWAN系を分離したことにより外部からの攻撃や情報漏えいのリスクは大幅に低減しているが、情報安全対策には最終的に職員一人ひとりの高い意識が求められる。情報安全研修について、施策の指標を受講率から正答率に変更し、職員の情報安全に対する関心や理解度を測り、今後の情報安全対策に活用していく。また、「都区市町村情報セキュリティクラウド」に接続することにより、さらに強度な情報セキュリティ環境を構築する。

平成28年度		20	戸籍住民分野	戸籍・住民情報の適正な管理と提供				
<b>分野目標</b>								
<p>ライフイベントに伴う手続きをワンストップで完結するとともに、コンビニエンスストアでの証明書の交付や郵送申請など多様な方法によるサービスを進めていくことで、区民は利用者としての手続きに関する満足度が高まっている。</p> <p>区民は、マイナンバーの通知を受け、申請によりマイナンバーカードを取得でき、個人情報の保護と適正な管理が徹底されている中で、安心して窓口サービスやコンビニ交付サービスを受けている。</p>								
<b>分野の指標</b>								
指標／実績(26～28)・目標(28,32)		指標の種類	26年度	27年度	28年度	28目標	達成度	32目標
①	窓口利用者満足度（アンケート調査） （満足・どちらかという満足・どちらかという不満足・不満の4項目のうちの満足の割合）	分野目標	74.7%	76.8%	77.5%	80%	96.9%	90%
②	窓口における待ち時間（受付までの平均）	重点取組	10.4分	9.4分	9.3分	9.5分	102.1%	7分
③	コンビニ交付や郵送申請などを利用することにより、区の窓口に行かないで手続きができた件数の割合（主な届出や証明書発行の年間件数に占める割合）	重点取組	20.3%	23.8%	21.3%	23%	92.6%	30%
	ベンチマーク	中野区(上段)と全国平均のマイナンバーカード交付率(平成28年1月から交付開始)	—	—	9.9% 8.6%	—	—	—
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	新しい中野をつくる10か年計画（第2次）策定以降、窓口利用者の満足度を指標とし、平成31年度の目標値を80%と設定し取り組んできている。利用者の満足度は、来庁した区民に調査票を配付し、ア. 案内や誘導、イ. 接遇の状況、ウ. 手続き終了までの時間などの各満足度を調査するとともに窓口全体の満足度を調査しており、その集計結果を指標としている。平成28年度の指標目標値は、これまでの結果をふまえ80%とした。							
②	窓口サービスの向上を図る指標として発券から受付までの分野平均（区役所1階）の待ち時間を指標とする。平成28年度の指標目標を設定する際に、平成27年度実績が算出されていなかったため、平成26年度実績を参考に平成28年度の指標目標を9.5分とした。							
③	新しい中野をつくる10か年計画（第2次）策定以降、「24時間365日どこでも区役所」の実現に向けて、区の窓口に行かずに手続きができる環境整備が重要とし数値指標としてきている。平成28年1月から、マイナンバーカードの交付が始まり、コンビニでの証明書交付の増加が想定され、平成32年度の目標を30%に設定し、継続的に向上させていく指標とした。							
<b>分野のコスト、人員</b>								
年度			26	27	28			
事業費（行政コスト）			173,328千円	346,437千円	354,190千円			
人件費			776,710千円	774,138千円	897,710千円			
分野の経費計			950,038千円	1,120,575千円	1,251,900千円			
分野の常勤職員			85.0人	83.0人	95.0人			
分野の短時間勤務職員			8.0人	8.0人	5.6人			
<b>分野の成果に対する自己評価</b>								
<p>【目標達成度（要因分析）】</p> <p>指標①及び②ワンストップ窓口業務により区民の利便性を図ったこと、窓口受付業務等の委託化や繁忙期における転出証明書などの専用窓口を設けたことにより、窓口利用者の満足度の通増及び窓口待ち時間の短縮が図られた。</p> <p>指標③マイナンバーカード（住基カードを含む）の保有者は増えたが、コンビニ交付システムのリプレイス等でサービス休止日が例年より増えてしまい、コンビニでの証明書交付数が伸びなかったことから、「区の窓口に行かないで手続きができた件数の割合」が目標に達しなかった。</p>								

**【事業・取組みの有効性・適正性】**

○これまでワンストップ窓口業務により区民の利便性を図ったこと、平成27年7月から各種証明書等の窓口受付、入出力及び電話対応等業務を委託化したことや、繁忙期において、転出証明書や印鑑登録事務の専用窓口を設けたことにより、区民満足度の向上及び窓口待ち時間の短縮を図った。

(行政評価の指摘等による改善事項)

○職員の業務スキルの向上について、エキスパート育成職員制度によるワンストップ窓口業務の育成支援に努めた。また、従来から実施している分野内担当業務研修に加え、平成29年度からワンストップ関連業務を含め、研修を充実させることにより職員のスキルアップを図った。

**【事業・取組みの効率性】**

○平成27年7月から各種証明書等の窓口受付、入出力及び電話対応等業務を委託化し窓口業務の効率化を図った。また、平成28年度は、委託事業者が業務に精通してきたため、効率的に業務が行われるようになった。さらに、繁忙期において、入出力業務委託について、柔軟な職員体制を確保して迅速な作業を行った。

○住民記録担当では、繁忙期において、通常の事務手続きを行う窓口のほか、転出証明書や印鑑登録事務の専用窓口を設けたことにより、窓口での事務処理を効率化し、待ち時間の縮減を図った。

○マイナンバーカード交付については、当初、地方公共団体情報システム機構のシステム障害に伴い、カード交付の滞留状態が発生した。しかし、窓口での交付状況やコールセンターでの予約状況を勘案しながら、交付通知数や予約数を調整し、効率的な窓口交付を行った。また、第1、第2日曜日や毎週火曜日(延長)に窓口を設けて、交付の推進を図った。年度末時点では、交付通知書を送付してから、平日では数日でマイナンバーカードを受け取れるまでになった。

**【先進性、困難度】**

○窓口サービスについて、窓口利用状況案内システムを導入し、中野区ホームページを介して1階窓口での混雑状況配信サービスをインターネット上で行き、窓口での待ち時間の有効活用対策として区民の利便性を図った。なお、同様のシステムを導入している区は中野区を含め9区であるが、現在の呼出中の番号全てを表示する機能と番号検索ができる機能の両方の機能を有しているのは中野区だけである。

**自己評価を踏まえた見直し・改善の方向性**

○中野区の電子区役所の実現を推進していくには、マイナンバーカードの普及促進を図る必要がある。そのためには、マイナンバーカードの利便性を積極的に周知し、これまでの住基カードからマイナンバーカードへの切替え勧奨を行っていく。

○コンビニでの証明書交付数を増やしていくため、マイナンバーカードの普及促進を行うとともに、コンビニでの証明書交付サービスのメリットを積極的に周知していく。

**特記事項**

**【業務委託・指定管理者制度を導入している事業の評価】**

○窓口受付業務委託等については、委託事業者の業務スキルの向上や柔軟な職員体制の確保により、業務の効率化や待ち時間の短縮に貢献している。また、制度変更や繁忙期対応などについて、毎月定例ミーティングを実施し、十分な連携を取っている。

○フロアマネージャーについては、区民への申請書等の記載案内や窓口への適切な案内により、区民満足度を上げる要因になっている。

**【その他】**

○元臨時職員が個人情報の不正利用により逮捕された事案を踏まえて、区の情報安全対策基本方針や情報安全対策手順に基づき、業務端末があるエリアではメモ用紙の使用を原則禁止とし、スマートフォン等の携帯端末も執務室内では禁止するなど、個人情報の保護の徹底を図っている。

2001		戸籍		戸籍事務の適正な処理と正確な戸籍簿整理				
<b>施策目標</b>								
戸籍の届出が正確かつ迅速に処理され、即日で戸籍謄抄本の交付ができています。また、届出に伴う複数の用件がワンストップで提供でき、窓口サービスの充実と利便性の向上が図られている。								
大震災に備え国が構築した「戸籍副本システム」及び「戸籍情報総合システム」が安定して稼働、運用され、戸籍データの保全が十分に図られている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	窓口利用者満足度（アンケート調査）（満足・やや満足・やや不満・不満の4項目のうち満足の割合）		85.1%	80.6%	80.7%	86.0%	93.8%	85.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	出生・婚姻等に伴う戸籍届出に係る手続きは、専門性が高く、慎重かつ正確に行っていくことが不可欠である。サービスを直接受けた区民に満足度を調査することは、区民サービス向上の実現において重要な事項である。このことから指標として設定している。戸籍関係のサービス提供は、きめ細かな対応が不可欠であるため、目標値については、86%に設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			19,310千円	18,380千円	20,283千円			
人件費			153,883千円	147,534千円	157,793千円			
施策の経費計			173,193千円	165,914千円	178,076千円			
施策の常勤職員			17.2人	16.2人	17.2人			
施策の短時間勤務職員			0.8人	0.8人	0.0人			
区民一人当たりコスト（円）			550	521	550			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	戸籍事務	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 戸籍法に基づく、戸籍に係る届書の審査、受理、届出事項の入力、照会、戸籍訂正、更生、届書等の保管、発送、戸籍関係通知の受領及び発送等		事業費	19,310	18,380	20,283			
		人件費	153,883	147,534	153,206			
		総額	173,193	165,914	173,489			
<b>施策の自己評価、見直し・改善の方向性など</b>								
<p>○ワンストップ窓口関連分野やフロアマネージャーとの連携強化により、適切で正確な窓口サービスの提供を行い、区民満足度の向上及び待ち時間の短縮を行った。</p> <p>○「戸籍副本システム」「附票連携システム」も安定稼働し、既存の戸籍総合システムの運用も含めて、個人情報保護され戸籍情報のデータ管理が適切に行われた。</p> <p>○外国人を当事者とする涉外事件、DV関係の届書処理の増加など届出事務が煩雑となり、受付に時間がかかるなど区民満足度は目標に達しなかった。</p> <p>（見直し・改善）</p> <p>○戸籍総合システムのリプレースに合わせ、犯歴事務の電算化や地域事務所火葬許可証出力など、事務改善を積極的に進め、区民満足度目標達成に向けて、職務能力の向上、待ち時間の更なる短縮を図る。</p> <p>○戸籍制度におけるマイナンバー導入の動向を見極め、事務の効率的な運用、区民満足度の向上を図る。</p>								

2002		住民記録		住民情報の正確な記録と保護				
<b>施策目標</b>								
住民異動の届出で来庁する区民が関連する手続きも同時に行えるワンストップサービスを提供し、区民の利便性の向上が図られている。 住民異動、住居表示事務を適切に実施するとともに、住民サービスの提供に資する住民基本台帳が正確に整備されている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	窓口利用者満足度（アンケート調査）（満足・やや満足・やや不満・不満の4項目のうち満足の割合）		80.0%	81.1%	80.6%	82.0%	98.3%	82.5%
②	マイナンバーカード（住民基本台帳カード含む）普及率		13.9%	13.9%	19.6%	16.0%	122.5%	20.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	転入等に伴う住民記録に関する届出等は、証明書の発行、保険証や子ども関係の手続きなど多くのサービスをワンストップで提供している。サービスを直接受けた区民に満足度を調査することは、区民サービス向上の実現において重要な事項である。このことから指標として設定している。目標値については、これまでの結果をふまえ82%に設定した。							
②	マイナンバーカードは、住民基本台帳カードに代わり平成28年1月から交付されたが、身分証明書になるとともにコンビニエンスストアでの証明書交付手続きにも活用され、区民サービスの向上を図る視点からその普及率を指標とする。平成28年度の目標値は、これまでの実績により16%とした。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			78,249千円	221,250千円	211,817千円			
人件費			255,206千円	268,440千円	372,535千円			
施策の経費計			333,455千円	489,690千円	584,352千円			
施策の常勤職員			28.4人	29.4人	40.2人			
施策の短時間勤務職員			1.6人	1.6人	0.8人			
区民一人当たりコスト（円）			1,059	1,537	1,805			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	住民基本台帳事務・印鑑登録事務			年度	26年度	27年度	28年度	
【概要】 住民基本台帳法に基づく住民基本台帳の整備・記録・管理 中野区印鑑条例に基づく印鑑登録申請書の受理・印鑑登録証の交付				事業費	42,959	42,249	42,214	
				人件費	197,100	201,258	229,853	
				総額	240,059	243,507	272,067	
事業2	住基ネット運用、個人番号通知・カードの交付			年度	26年度	27年度	28年度	
【概要】 住民基本台帳ネットワーク運用管理、各種年金の支給などに係る本人確認情報の提供 マイナンバーの通知、マイナンバーカードの交付等 住民基本台帳カード・公的個人認証のパスワード設定 広域交付住民票の受付、作成及び交付 社会保障・税番号制度導入後のシステム運用管理				事業費	33,193	175,642	166,022	
				人件費	40,478	53,724	122,014	
				総額	73,671	229,366	288,036	
事業3	住居表示事務			年度	26年度	27年度	28年度	
【概要】 住居表示に関する法律に基づく、住居表示台帳の作成、管理 街区表示板の現状調査、貼り替え				事業費	2,097	3,358	3,581	
				人件費	17,628	13,458	13,329	
				総額	19,725	16,816	16,910	



## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

### (自己評価)

- 平成27年度窓口業務分析の結果に基づき、業務の体制、運用を見直し、関係分野との再調整の結果、繁忙期の正確かつ迅速な対応を実施した。また、ワンストップ窓口サービスをより確実に実施し、待ち時間の大幅な短縮を実現できた。
- マイナンバーカード交付については、当初、地方公共団体情報システム機構のシステム障害に伴い、カード交付の滞留状態が発生した。しかし、窓口での交付状況やコールセンターでの予約状況を勘案しながら、交付通知数や予約数を調整し、効率的な窓口交付を行った。また、第1、第2日曜日や毎週火曜日(延長)に窓口を設けて、交付の推進に努めたことにより、住基カードと合わせたカードの普及状況は、目標値を上回った。
- 多岐に渡るワンストップ窓口業務について区民の利便性を考え、関係分野との更なる連携と強化を図る。また、業務改善を積極的に図りつつ、窓口業務の時間短縮に向け、職員一人ひとりのスキルアップを強化し、待ち時間の更なる短縮に努める。
- マイナンバーカードについては、利用拡大を図るため、写真付の公的身分証としての利用やコンビニ証明書交付及びe-taxなどの電子申請ができるよう公的個人認証行政サービスの普及などにより、具体的な交付計画を立てて、着実な交付を行う。また、カード申請者が確実に取得できるように、交付通知書の再送等により予約率や交付率を一段と高める。

2003		証明	利用しやすい証明サービス					
<b>施策目標</b>								
平成28年2月から開始したマイナンバーカードを活用したコンビニエンスストアでの証明書交付サービスを確実に、いつでもどこでも証明サービスを受けることができる。								
的確な本人確認と、虚偽申請の防止により個人情報の保護が徹底されている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	窓口利用者満足度（アンケート調査）（満足・やや満足・やや不満・不満の4項目のうち満足の割合）		70.0%	73.1%	79.1%	75.0%	105.5%	80.0%
②	コンビニでの証明書の交付率		9.7%	9.4%	8.0%	12.0%	66.7%	12.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	住民票、印鑑登録証明書、戸籍（除籍・改製原）謄抄本、税証明など多種多様な証明書の交付にあたり、直接サービスを受けた区民に接遇や迅速性などの満足度を調査することは、区民サービス向上の実現において重要な事項である。このことから指標として設定した。							
②	新しい中野をつくる10か年計画（第2次）策定以降、「24時間365日どこでも区役所」に向けた取組みとして、コンビニで取得した証明書の交付率を指標としてきている。指標は、証明書の窓口総件数（郵送申請による発行件数等一部除く）のうち、コンビニで交付された件数の比率とし、これまでの実績をふまえ目標値を12%とした。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			61,283千円	93,699千円	105,646千円			
人件費			141,912千円	134,915千円	121,097千円			
施策の経費計			203,195千円	228,614千円	226,743千円			
施策の常勤職員			16.2人	15.2人	13.2人			
施策の短時間勤務職員			0.0人	0.0人	0.0人			
区民一人当たりコスト（円）			645	718	700			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	証明事務		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】 戸籍、住民基本台帳、印鑑登録等に関する各種証明書の作成・交付及び手数料の徴収 住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び徴収			事業費	44,249	64,023	68,029		
			人件費	129,648	123,376	104,584		
			総額	173,897	187,399	172,613		
事業2	証明書自動交付システム運用管理		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】 証明書自動交付システム運用管理 コンビニエンスストアでの住民票・印鑑登録証明書の交付申請の利用促進			事業費	17,034	29,676	37,617		
			人件費	12,264	11,539	11,926		
			総額	29,298	41,215	49,543		

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

(自己評価)

- フロアマネージャーや委託事業者との連携強化により、適切で正確な窓口サービスの提供を行った。
- 窓口受付分については、発券から交付までの所要時間を強く意識し、委託事業者および職員が一体となって待ち時間短縮を図ってきたことが、窓口利用者満足度の向上につながった。
- 郵送受付分については、区と委託事業者が常に業務の進捗を確認することにより、遅滞なく効率的な事務処理が図られた。
- マイナンバー制度の開始に伴い、区報やホームページ等でコンビニでの証明書交付サービスの周知に努めてきた。しかし、コンビニ交付システムのリプレイス等でサービス休止日が例年より増えたことから、コンビニでの証明書交付率が目標に達しなかった。

(見直し・改善)

- コンビニ交付利用促進のため、区報やホームページでの広報のほか、PRチラシを作成して来庁者に配布したり、区の掲示板にポスターを貼ったりするなどして、カード交付担当と連携しながらマイナンバーカードの利便性を周知していく。
- 住基カードでのコンビニ交付は平成31年3月31日で終了することから、住基カード利用者に対し利用期限の周知を進めるとともに、マイナンバーカードへの切替勧奨を行う。

2004		地域事務所		地域での窓口サービス				
<b>施策目標</b>								
地域事務所における窓口サービス（各種証明書の発行や届の受付等）が正確に・迅速に行われ、区民は身近な場所で用件を済ませることができている。								
地域事務所と関連する部署等の連携が図られ、区民の求めに応じた適切なサービスが提供されている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	地域事務所窓口利用者満足度（アンケート調査）（満足・やや満足・やや不満・不満の4項目のうち満足の割合）		88.4%	87.4%	87.8%	89.0%	98.7%	89.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	接遇や手続きに要した時間などに関する満足度調査を実施し、その集計結果を窓口サービスの向上を図る指標とした。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			14,173千円	12,772千円	15,542千円			
人件費			174,025千円	179,756千円	204,015千円			
施策の経費計			188,198千円	192,528千円	219,557千円			
施策の常勤職員			17.3人	17.3人	20.2人			
施策の短時間勤務職員			5.6人	5.6人	4.0人			
区民一人当たりコスト（円）			597	604	678			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	地域事務所窓口サービス	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 住民基本台帳法に基づく転入・転出などの届出の受付、住民票の写し・戸籍謄抄本等の各種証明書の交付、税や保険料等の公金収納		事業費	14,173	12,772	15,542			
		人件費	174,025	179,756	188,419			
		総額	188,198	192,528	203,961			
<b>施策の自己評価、見直し・改善の方向性など</b>								
<p>（自己評価）</p> <p>○地域における総合的な窓口サービス機関として、他部にわたるさまざまな行政サービスをワンストップで提供している。</p> <p>○地域に密着した区役所の窓口として懇切丁寧な区民対応を心がけていることから、利用者満足度も高い値を維持している。</p> <p>○少人数の職員体制の中で、地域事務所間での応援体制により、窓口業務を確実に行った。</p> <p>（見直し・改善）</p> <p>○今後も、各部署と連携し、地域での利便性の高い窓口業務を維持していく。</p>								

2005		戸籍住民管理運営		戸籍住民管理運営				
<b>施策目標</b>								
利用しやすい窓口環境のもとで、効率的で分かりやすい窓口業務が行われ、区民は安心して必要なサービスを受けることができる。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	窓口誘導・表示に関するアンケート調査（満足・やや満足・やや不満・不満の4項目）のうちの満足の割合		82.1%	82.9%	81.7%	85.0%	96.1%	85.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
①	窓口満足度調査では、誘導・案内・表示について独立した設問により調査しており、その満足度を調査することは、区民サービスの向上を目指すうえで重要であり、経年指標として設定している。平成24年度に、フロアマネージャーの導入やローカウンター整備等を行い、満足度が上がっており（従来60%台から上昇）平成28年度も85%に設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			313千円	336千円	901千円			
人件費			51,684千円	43,492千円	42,271千円			
施策の経費計			51,997千円	43,828千円	43,172千円			
施策の常勤職員			5.9人	4.9人	4.2人			
施策の短時間勤務職員			0.0人	0.0人	0.8人			
区民一人当たりコスト（円）			165	138	133			
<b>主な事業</b>								
						主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）		
事業1	戸籍住民サービスの調整・改善	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 利用しやすい窓口環境の整備・改善、地域事務所の運営支援等 窓口の利用状況をリアルタイムに情報配信するシステムの導入		事業費	313	336	901			
		人件費	51,684	43,492	40,436			
		総額	51,997	43,828	41,337			
<b>施策の自己評価、見直し・改善の方向性など</b>								
<p>（自己評価）</p> <p>○窓口サービスについて窓口発券機の更改及び窓口利用状況案内システムを導入し、発券機情報を中野区のホームページ上に掲載した。このことによってインターネット上で待ち時間を適宜確認できるようにし、窓口利用者が利用時間を選択できるようになるなど、区民満足度向上を図った。</p> <p>（見直し・改善）</p> <p>○1階フロアの総合案内業者との連携を緊密に行い、利用しやすく快適な窓口サービスを提供していく。</p>								

平成28年度	21	税務分野	正確でわかりやすく公平な税
--------	----	------	---------------

**分野目標**

区民が税の仕組みや使われ方、また税制度改正の内容等を十分に理解することによって、ICT技術等を活用しながら進んで税の申告を行うことにより、公平で適正な課税が実現されている。

納税者の状況に応じた納付の機会や手続きの確保、また適切な広報や相談・説明等を行うことによって、区民が納得して税を納めている。

**分野の指標**

指標／実績(26～28)・目標(28,32)		指標の種類	26年度	27年度	28年度	28目標	達成度	32目標
①	電子申告率（eLTAX、e-Taxなどの電子媒体により申告された件数／課税賦課資料総件数）	重点取組	46.9%	50.6%	52.4%	51.0%	102.7%	57.0%
	ベンチマーク	国税（所得税申告）におけるe-Tax利用率	52.8%	52.1%	—	—	—	—
②	住民税収入率（現年度及び滞納繰越分）	重点取組	91.6%	93.2%	94.1%	94.1%	100.0%	96.6%
	ベンチマーク	23区平均の住民税収入率（現年度及び滞納繰越分）	94.3%	95.2%	—	—	—	—
③	住民税収入率（現年度分）	分野目標 10か年計画	97.6%	97.9%	98.1%	98.2%	99.9%	98.5%
	ベンチマーク	23区平均の住民税収入率（現年度分）	98.2%	98.5%	—	—	—	—
④	住民税収入率（滞納繰越分）	重点取組	30.8%	31.5%	31.9%	36.0%	88.6%	40.0%
	ベンチマーク	23区平均の住民税収入率（滞納繰越分）	32.0%	34.5%	—	—	—	—

**指標の説明、設定理由、目標値の根拠**

①	課税賦課資料全体に占める電子媒体により入力された割合。社会保障・税番号制度など、課税事務を取り巻く環境は今後更にシステム化していくため、行政サービスの効率化と利便性の向上を目指すうえで設定した。
②	住民税（現年度及び滞納繰越分）の調定額に対する収入額の割合。区の財政運営の根幹となるべき数値であることから設定した。各年度の数値は、現年度分及び滞納繰越分の目標が達成された場合に見込まれる数値。
③	住民税（現年度分）の調定額に対する収入額の割合。年度内納付や滞納繰越を防止するための取組成果を測るうえで重要な指標となることから設定した。
④	住民税（滞納繰越分）の調定額に対する収入額の割合。滞納対策への取組成果を測るうえで重要な指標となることから設定した。

**分野のコスト、人員**

年度	26	27	28
事業費（行政コスト）	381,968千円	383,821千円	371,857千円
人件費	625,406千円	604,998千円	625,254千円
分野の経費計	1,007,374千円	988,819千円	997,111千円
分野の常勤職員	69.0人	65.7人	66.0人
分野の短時間勤務職員	5.3人	4.8人	4.5人

**分野の成果に対する自己評価**

【目標達成度（要因分析）】  
 申告者や給与支払者に対する広報・啓発活動に加え、課税業務におけるシステム整備や事務運営の見直しなど申告環境の整備により電子申告の普及促進を図った。  
 また、色付き封筒や納付確認を促す後追いハガキの送付など、これまでに効果のあった取組に加え、督促状の発行時期の繰り上げ、効率的・効果的な財産調査の推進により給与差押えを中心とした滞納整理を徹底したことなどにより、滞納案件の圧縮に努め収入率の向上を図った。しかし、滞納繰越分については、事業所得者や不動産所得者等の滞納者の財産の発見が困難なことなどから収入率は微増にとどまった。

**【事業・取組みの有効性・適正性】**

公平で適正な課税及び効率的な課税処理を行うためには、課税事務の電子化は欠かせない。課税業務におけるシステム整備や事務運営の見直しなどを進めることにより、指標の向上を図ることができた。

区の歳入確保と負担の公平性の観点から未収金対策は重要な課題である。平成27年10月に「収納率向上対策」を改定し、これに基づく取組みを着実に進めたことにより、収入率の向上を図ることができた。

**(行政評価の指摘等による改善事項)**

平成28年度外部評価において、保険医療分野・介護保険分野と連携した効率的な滞納繰越対策の検討について指摘があり、これに対して、債権管理対策会議などで他分野との情報共有を図るほか、保有している情報を相互に活用できるよう改善した。また、執行停止等の認定基準について、できる限り具体的に基準化して適用するよう指摘があり、より厳格な判断ができるよう執行停止基準を見直した。

**【事業・取組みの効率性】**

課税事務においては、課税資料整理及びデータ入力委託の実施と課税業務支援システムの安定した運用により、好景気の影響による課税資料の増加に対応しながらも、申告書をイメージデータ化して端末で照会することで納税者等からの問い合わせ時間を短縮し、区民サービスの向上と合わせて、超過勤務の縮減を図ることができた。

区税徴収事務においては、給与照会・生命保険調査を計画的に行うことで、差押件数を増加させた。また、委託による電話催告・訪問送達については、督促状発付時期を繰り上げることで、早期の案内に着手できるようにした。

**【先進性、困難度】**

住民税の収入率及び23区順位の目標は、平成27年10月に策定した「収納率向上対策」に基づいて定めており、収入率目標は段階的に引き上げ、平成以降の最高収入率を更新している。23区順位については、上昇しているものの目標には届いていないため、取組みを強化している。

**自己評価を踏まえた見直し・改善の方向性**

課税事務については、マイナンバー制度を適正に運用しながら、公平で適正な課税事務を進めていく。また、安定した財源の確保と納税者の利便性向上を図るため、給与特別徴収の徹底を図っていく。

収入率の向上に対しては、平成27年10月に策定した「収納率向上対策」に掲げる様々な方策に取り組んでいく。とりわけ、現年度分については納期内納付を促す環境づくりや滞納繰越に移行させない対策、滞納繰越分については新たに滞納整理専門員を設置するなど、効果的な催告や滞納処分の強化を行っていく。

**特記事項**

**【業務委託・指定管理者制度を導入している事業の評価】**

課税資料整理及びデータ入力等委託については、平成27年度課税から開始し、平成28年度においても事務処理の効率化に大きく寄与した。

住民税の未納者に対する電話催告・訪問送達等の委託については、平成27年7月から開始し、平成28年度は通年での取組みを行い、未納者に対する継続的な案内・送達を行うことができた。

軽自動車登録廃車の受付業務の委託については、平成26年度から実施しており、引き続き効率的に業務を執行することができた。

**【その他】**

2101		課税	公平で正確な住民税					
<b>施策目標</b>								
課税業務支援システム活用による円滑な業務運用と住民税申告の電子申告化（申告会場でのパソコン申告）、区ホームページからの申告書様式ダウンロードの活用などによって、税に係る事務の急速な電子化に対応可能となっている。								
未申告者に対する職員による戸別訪問、給与支払報告書未提出の会社への報告漏れ調査を実施することにより、公平な課税と調定額の向上が実現できている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	電子申告率（eLTAX、e-Taxなどの電子媒体により申告された件数／課税賦課資料総件数）		46.9%	50.6%	52.4%	51.0%	102.7%	53.0%
②	申告期限内に未申告であった者が減少した率		47.2%	44.0%	43.9%	52.5%	83.6%	52.5%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	課税賦課資料全体に占める電子媒体により入力された割合。社会保障・税番号制度など、課税事務を取り巻く環境は今後更にシステム化していくため、行政サービスの効率化と利便性の向上を目指すうえで設定した。							
②	新年度当初の未申告者が年度末（決算時）にどの程度減少したかの割合。平成28年度の目標値は、これまでの実績に加え戸別訪問等の充実による検税体制強化等の取り組みを踏まえ設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			125,261千円	120,473千円	122,884千円			
人件費			286,159千円	260,259千円	268,869千円			
施策の経費計			411,420千円	380,732千円	391,753千円			
施策の常勤職員			32.3人	28.9人	28.9人			
施策の短時間勤務職員			0.8人	0.8人	0.8人			
区民一人当たりコスト（円）			1,306	1,195	1,210			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	課税	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】		事業費	125,261	120,473	122,884			
課税業務支援システムの活用により、電子申請はもとより、窓口で提出を受けた申告書もイメージデータ化して端末で照会することができるようになり、納税者等からの問い合わせ時間を短縮し区民サービスの向上を進めた。		人件費	286,159	260,259	263,364			
また、マイナンバー制度の導入準備を的確に行い、平成29年1月からの円滑な制度導入を図った。		総額	411,420	380,732	386,248			
事業2	課税	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】		事業費	事業1に含む					
申告受付会場を特設会場から3階税務分野窓口に変更し、来場者の閑繁に応じた職員配置を行うことにより、来場者の待ち時間の短縮を図った。事務処理面においても、来場者が少ない時には他の課税業務に取り組むことができ、超過勤務時間の短縮など効率化を図ることができた。		人件費						
また、区ホームページからの申告書様式ダウンロードや住民税の計算シミュレーションシステム導入など、申告環境の整備を行った。		総額						
事業3	課税（未申告者の調査）	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】		事業費	事業1に含む					
公平な課税と調定額の向上に向け、未申告者に対し9月に申告書を再度送付し、臨戸調査及び税務署から提供を受けた法定調査による調査課税を実施した。臨戸調査では所得を有する可能性が高い者を絞り込んで実施することにより、昨年度と比べ大幅な課税額の増となった。		人件費						
		総額						



## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

### (自己評価)

課税事務においては、課税資料整理及びデータ入力等の委託と課税業務支援システムの活用により、課税資料の増加に対応しつつ、適正な課税業務を実施することができた。また、申告会場の変更後の来場者の待ち時間は最大でも26分であり、昨年度と比較して15分も短縮することができた。

また、未申告者に対する調査課税においては、職員が訪問する臨戸調査により585件5,519,700円、税務署から提供を受けた法定調書による調査課税により296件32,207,400円の課税を行った。調査課税全体では昨年度を超える5,467件131,441,100円の課税額となった。

### (見直し・改善の方向性)

課税業務の効率化や申告者の利便性の向上、特別徴収推進の本格実施に伴う業務を円滑に進めていくためには、電子申告の推進が重要である。指標としている電子申告率が向上するよう事業者に協力を促すほか、課税業務の見直しや検討を進めていく。

公平で適正な課税の徹底のため、未申告者に対しては臨戸調査の実施、法定調書課税、給与支払報告書未提出の特別徴収義務者への調査に基づく課税など、より効果的な方法を検討し実施していく。

2102		区税徴収	理解して着実に納める住民税					
<b>施策目標</b>								
納税者が、自ら納期限内に住民税を納付することによって、現年度分の収入率が向上している。								
納税者への年度内納付促進のほか、滞納整理業務が着実に行われることによって、住民税滞納繰越分の収入率が向上している。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	現年度分納期限内納付率（普通徴収分）		62.8%	64.2%	66.2%	65.0%	101.8%	67.0%
②	住民税収入率（現年度分）		97.6%	97.9%	98.1%	98.2%	99.9%	98.5%
③	住民税収入率（滞納繰越分）		30.8%	31.5%	31.9%	36.0%	88.6%	40.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	現年度分（普通徴収）の納期限内納付率は、現年度分の滞納繰越防止策や口座振替勧奨への取り組み成果の重要な指標となる。納期限内納付を目指すことは滞納防止に直結することから、目標値とした。							
②	住民税（現年度分）の調定額に対する収入額の割合。年度内納付の促進や滞納繰越を防止する観点から現年度分の対策強化は重要である。28年度数値は、収納率向上対策に基づき目標値を設定した。							
③	住民税（滞納繰越分）の調定額に対する収入額の割合。滞納対策への取組成果を測るうえで重要な指標となる。28年度数値は、収納率向上対策に基づき目標値を設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			157,222千円	191,217千円	189,070千円			
人件費			274,423千円	279,056千円	281,159千円			
施策の経費計			431,645千円	470,273千円	470,229千円			
施策の常勤職員			29.3人	29.4人	28.9人			
施策の短時間勤務職員			4.5人	4.0人	3.7人			
区民一人当たりコスト（円）			1,370	1,476	1,453			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	滞納整理				年度	26年度	27年度	28年度
【概要】 現年度分の年度内納付を確保するため、督促状の発付時期を繰り上げ、民間委託による約53,000件の電話催告及び約36,000件の催告書の訪問送達を実施した。また、催告書送付対象者を拡大するとともに、納付確認ハガキの送付や色付き封筒など、工夫を凝らした催告に努めながら滞納繰越分への移行を防止した。それでも納付のない者については、給与差押えを中心とした滞納整理を徹底して進め、滞納案件の圧縮に努めた。	事業費		24,808	45,612	52,801			
	人件費		201,132	198,092	199,510			
	総額		225,940	243,704	252,311			
事業2	収納管理				年度	26年度	27年度	28年度
【概要】 納期限内納付に有効な口座振替推進のため、民間委託による訪問送達時や街頭キャンペーンで口座振替依頼書を配布し、口座振替勧奨を行った。口座振替依頼書のダウンロード版を作成し、区ホームページに掲載したことにより口座振替申込みの利便性を向上させた。また、当初納税通知書送付時に27年10月に導入した自宅や外出先でも納付できる「モバイルレジ収納」の周知を図った。	事業費		132,414	145,604	136,269			
	人件費		73,291	80,964	74,309			
	総額		205,705	226,568	210,578			

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

### (自己評価)

現年度分の収入率については、平成27年度と比較して0.2ポイント、滞納繰越分の収入率は0.4ポイントの上昇であった。これは督促状の発付時期を一部繰り上げ、委託による電話催告・訪問送達の着手時期を早めたこと、催告書送付対象者の拡大や効率的・効果的な財産調査の推進などにより、給与及び預貯金を中心に1,562件の差押を実施（前年度比211件増）した効果などによるものと分析している。

### (見直し・改善の方向性)

今後は、「ペイジー口座振替受付サービス」や「モバイルレジサービス」の周知により期限内自主納付を促進するほか、督促状の発付時期を全期で繰り上げ委託事業者の着手を早めることで、現年度分の収入率を向上させて、滞納繰越分への移行が最小限となるように取組む。また、高度な専門知識を有する国税OB等を滞納整理専門員として5人設置し、滞納繰越調定額の約18%を占める事業所得者や不動産所得者、雑所得者に対する財産調査を行い、さらなる滞納処分の徹底を図る。

また、平成29年度からの給与所得者の特別徴収の徹底に伴い、事業者が複数の自治体で滞納する場合もあることから、他区や東京都との連携を図るとともに、特別徴収の滞納整理を強化するため、滞納整理専門員を活用した詳細な財産調査を行う。

2103		諸税	適正に管理する軽自動車税・たばこ税					
<b>施策目標</b>								
軽自動車税および特別区たばこ税の適正な管理がなされることによって、公平で適正な課税と着実な納税が行われている。また、これまでのコンビニ収納に加え、モバイルレジ収納の開始により納付の機会が拡充することで、納税者が期限内に納付している。								
原動機付自転車の登録・廃車手続きが、委託事業者によって効率的に行われ、円滑な課税・納税に繋がっている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	軽自動車税収入率（現年度・滞納繰越分）		86.6%	86.2%	88.5%	86.8%	102.0%	87.2%
②	軽自動車税の納期内納付率（6月末）		83.1%	84.9%	82.8%	84.0%	98.6%	85.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	軽自動車税（現年度分及び滞納繰越分を含めた数値）の調定額に対する収入額の割合。過去実績を踏まえた収納額を推計し、目標値とした。							
②	軽自動車税の当該年度における6月末現在の調定額に対する収入額の割合。納期内納付率を向上させることにより、その後の督促状、催告書等を減少させ、滞納防止に直結することから目標値とした。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			23,329千円	20,511千円	22,041千円			
人件費			27,156千円	27,516千円	28,439千円			
施策の経費計			50,485千円	48,027千円	50,480千円			
施策の常勤職員			3.1人	3.1人	3.1人			
施策の短時間勤務職員			0.0人	0.0人	0.0人			
区民一人当たりコスト（円）			160	151	156			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	課税・納税			年度	26年度	27年度	28年度	
【概要】 軽自動車税の対象車両の登録状況をもとに適正な課税を実施した。また、滞納整理支援システムによる催告書の発送に加え、夜間電話催告や手書き封筒による催告書の送付など、様々な対策を実施して収入確保に努めた。 特別区たばこ税については、平成28年4月からの旧3級品たばこの税率改正に対する手持品課税を適切に行った。				事業費	5,076	4,975	5,499	
				人件費	23,652	23,965	22,935	
				総額	28,728	28,940	28,434	
事業2	原動機付自転車等の登録・廃車			年度	26年度	27年度	28年度	
【概要】 窓口業務の専門的知識と実務経験を持った民間事業者への業務委託によって、登録・廃車事務を適正かつ効率的に行った。また、登録・廃車時には納付交渉を行い、確実な収入確保につなげた。				事業費	18,253	15,537	16,542	
				人件費	3,504	3,550	2,752	
				総額	21,757	19,087	19,294	
<b>施策の自己評価、見直し・改善の方向性など</b>								
（自己評価） 軽自動車税については、税率改正の影響により納期内納付率が減少した。このため、集中的な夜間電話催告と手書き封筒による催告書の送付を行って、収入率の目標を達成した。 特別区たばこ税については、税務署及び都税事務所と共同して手持品課税を実施し、区内たばこ販売店に周知徹底を図ることで、収入率100%を維持した。								
（見直し・改善の方向性） 軽自動車税については、当初納税通知書送付時に平成28年9月から開始したモバイルレジ収納の周知を図るなど、納期内納付や収入率向上に向けた取り組みを推進する。 特別区たばこ税については、引き続きたばこ売渡本数の推移を十分に把握しながら確実な収納に努めていくとともに、旧3級品の手持品課税に対して、税務署及び都税事務所と連携を密にして対応を図っていく。								

2104		税務管理	効率的でわかりやすい税制度の運用					
<b>施策目標</b>								
制度改正や事務改善に的確に対応した税システムが運用されることによって、税務事務の効率化・高度化が促進され区民サービスが向上している。								
区民が税の仕組みや意義を理解することにより、納得して税を納めている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	制度改正や事務改善に対応した主なシステム改修・改善率		82.8%	90.5%	91.4%	90.0%	101.6%	91.5%
②	税制度に関する広報活動の件数		143	151	153	145	105.5%	145
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	制度改正や事務改善に対応するためにシステム改修・改善を必要とした件数と改修・改善できた件数との割合。							
②	区報、ホームページ、ケーブルテレビなど、さまざまな広報媒体に掲載した項目数。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			76,156千円	51,620千円	37,862千円			
人件費			37,668千円	38,167千円	46,787千円			
施策の経費計			113,824千円	89,787千円	84,649千円			
施策の常勤職員			4.3人	4.3人	5.1人			
施策の短時間勤務職員			0.0人	0.0人	0.0人			
区民一人当たりコスト（円）			361	282	262			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	電算システムの運用・改善	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 税務システムの運用・改善を行うとともに、地方税ポータルシステム（eLTAX）の法人設立等申請届出サービスの導入を図り、区税に関する事務の電子化を進めた。 また、各システムの改修・調整を終え、平成29年1月には予定どおり税務行政でのマイナンバー制度の本格導入を行った。		事業費	72,876	48,322	34,263			
		人件費	12,264	12,426	12,844			
		総額	85,140	60,748	47,107			
事業2	税制度管理・広報活動	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 区報・ホームページ・ケーブルテレビなどさまざまな広報媒体を活用し、納税者の視点に立った内容により、税に関するお知らせを適時適切に行った。税務署及び都税事務所と連携を図りながら、申告特集記事の区報への掲載、ケーブルテレビでの啓発番組の放映、中野駅前での街頭キャンペーンなど、広報活動を効果的に実施した。		事業費	3,280	3,298	3,598			
		人件費	25,404	25,740	31,192			
		総額	28,684	29,038	34,790			
<b>施策の自己評価、見直し・改善の方向性など</b>								
（自己評価） 電算システムの運用・改善については、税務システムの適切な運用管理を行うとともに、税制度改正やマイナンバー制度の導入など新たな課題に対しても的確な対応を図った。これにより、適正な課税と効率的な徴収事務を進めることができた。 広報活動については、定期的な情報提供に加え、オール東京で取り組む給与特別徴収推進など重点取組みについても広報を展開した。税務署及び都税事務所と連携して広報活動を行うことは、区民に分かりやすく効果的であった。								
（見直し・改善の方向性） 電算システムの運用・改善については、今後の税制度改正に対応しつつ、日々進展するICT技術を活用しながら、効率的かつ安定したシステム運用ができるよう見直し・改善を図っていく。 また、広報活動については、基礎的な広報活動はもとより、新たな区民ニーズを敏感に捉えながら、質・量ともに納税者が必要とする情報の発信に努めていく。								

**分野目標**

適切な情報提供等が効果的に行われることで、区民は医療保険制度等への理解を深め、適切な給付やサービス等を受けることができています。

国民健康保険や後期高齢者医療制度の加入者は、適切な広報や窓口での説明等により、制度のしくみや意義を正しく理解し、保険料の納付義務を果たしている。

**分野の指標**

指標／実績(26～28)・目標(28,32)		指標の種類	26年度	27年度	28年度	28目標	達成度	32目標
①	国民健康保険料収入率（現年分）	分野目標 10か年計画	85.6%	86.0%	85.6%	86.1%	99.4%	86.8%
	ベンチマーク 特別区平均保険料収納率（現年分）		85.0%	85.7%	—	—	—	—
②	後期高齢者医療保険料収入率（現年分）	分野目標 10か年計画	99.1%	99.2%	99.1%	99.3%	99.8%	99.4%
	ベンチマーク 特別区平均保険料収納率（現年分）		98.6%	98.6%	—	—	—	—
③	ジェネリック医薬品使用率	重点取組	—	—	50.7%	50.0%	101.4%	60.0%

**指標の説明、設定理由、目標値の根拠**

- ① 決算時における現年分保険料調定額に対し、収納できた額の割合を示す。保険料収入率は、国民健康保険制度の安定的な運営に欠かせないため指標と設定した。目標値は「新しい中野をつくる10か年計画（第3次）」に掲げた数値をもとに設定した。
- ② 決算時における現年分保険料調定額に対し、収納できた額の割合を示す。保険料収入率は、後期高齢者医療制度の安定的な運営に欠かせないため指標と設定した。目標値は過去の推移と保険料率上昇の状況をもとに設定した。
- ③ 「後発医薬品の数量／後発医薬品のある先発医薬品の数量＋後発医薬品の数量」を指標とする。これまで、ジェネリック医薬品の普及促進について、国保ガイド等で周知に努めてきたが、今後も、健全な国保財政運営のために、医療費適正化を図る必要がある。目標値については、これまでの伸び率等を考慮して平成32年度を60%と設定した。※平成28年度から、すべての医薬品に対する使用率から、後発医薬品のある医薬品に対する使用率に変更した。

**分野のコスト、人員**

年度	26	27	28
事業費（行政コスト）	21,226,257千円	21,692,971千円	20,735,099千円
人件費	611,056千円	642,792千円	648,432千円
分野の経費計	21,837,313千円	22,335,763千円	21,383,531千円
分野の常勤職員	69.0人	71.7人	70.0人
分野の短時間勤務職員	1.7人	1.5人	1.5人

**分野の成果に対する自己評価**

【目標達成度（要因分析）】  
 国民健康保険料収入率につき、滞納整理業務の効率化及び資格の適正化等を図ったが、目標値を達成することができなかった。後期高齢者医療保険料収入率については、100%近くの高率を維持し、目標値に近い数値を達成した。  
 ジェネリック医薬品については、ジェネリック医薬品の差額通知発送回数2回から3回に増やしたことで、使用率をさらに向上させることができた。

**【事業・取組みの有効性・適正性】**

口座振替加入率は41.5%で前年度と比較して0.1ポイントの増、また、差押件数は908件で86件の増となったが、国民健康保険料の現年分収入率は85.6%で0.4ポイントの減となった。昨年10月の制度改正により短時間労働者の社保への加入が進んだため、国民健康保険の被保険者は、収入の少ない人の割合が増加したと推測している。

滞納処分（交付要求含む）は970件で、前年度より89件増加したが、滞納処分の調定額は249,591千円で5,166千円の減、差押財産の換価及び自主納付を合わせた差押対象期保険料は162,153千円で5,572千円の減となった。

年間を通して滞納者の社会保険加入調査を実施し、国民健康保険料現年分26,378千円、滞納繰越分22,026千円、合計48,404千円の重複加入となっていた調定を削減し、適正な調定とした。

後期高齢者医療制度では、保険料のコンビニ収納を開始するとともに、延滞金の徴収の仕組みを構築し、平成29年度から実施する。また、特別徴収対象者の減少が進む中、口座振替加入率はさらに向上した。

（行政評価の指摘等による改善事項）

後期高齢者医療保険料の延滞金について、システム改修を行い徴収できる条件を整えた。

**【事業・取組みの効率性】**

(1)滞納整理支援システムの催告経過記録機能を有効活用し、区職員・窓口業務受託事業者との間でリアルタイムでの滞納者対応情報の共有化を図るとともに、各種データを分析して滞納整理業務で活用を図った。また、統計事務、財産調査事務の効率化を実現することができた。（国保）

(2)介護保険と受付業務を統合した高齢者総合窓口は、業務委託により専任のフロアマネージャーを配置するなど、効率的に利便性の高いサービスを提供している。（後期）

**【先進性、困難度】**

介護保険分野と保険医療分野が連携して委託運営している高齢者総合窓口について、後期高齢者医療と介護保険業務を中心とした高齢者の受付、相談案件を区民に利便性の高い円滑なワンストップ業務としてサービス提供できている。

**自己評価を踏まえた見直し・改善の方向性**

(1)あらゆる機会を活用して、国保資格喪失の届出を勧奨するなど、被保険者資格の適正化を着実にやっていく。

(2)年齢階層ごとの収納状況を分析し、クレジット収納を含めた効果的な対策を検討していく。

(3)後期高齢者医療制度の保険料について、コンビニエンスストアでの保険料収納を開始したが、利便性確保のためにも、一層の利用推進をPRしていく。また、延滞金の徴収開始に合わせ催告の方法等の見直しについて検討する。

**特記事項**

**【業務委託・指定管理者制度を導入している事業の評価】**

(1)平成24年7月から窓口業務の一部を民間事業者へ委託し、区職員が滞納者の財産調査や滞納処分に専念できる環境を整備した。（国保）

(2)平成27年9月から高齢者総合窓口を開設委託し、事務の効率化を図った。（後期高齢）

**【その他】**

2201		国保運営	わかりやすい国民健康保険制度の運営					
<b>施策目標</b>								
適切な広報や窓口での説明等により、国民健康保険の被保険者は、それぞれが必要な手続きや届出等を行っている。また、区は被保険者の資格情報を正確に管理することによって、保険料の賦課や給付が適正に行われ、安定的に制度が運営されている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	国保喪失を勧奨した者のうち届出があったものの割合		31.6%	35.6%	38.3%	37.0%	103.5%	38.5%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
①	国保喪失届の勧奨を行い、その届出をした割合を示す。資格の適正管理は、正確な保険料賦課を行うために欠かせないものである。目標値は直近の実績数値を考慮して設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			114,097千円	156,999千円	123,426千円			
人件費			117,209千円	134,116千円	146,784千円			
施策の経費計			231,306千円	291,115千円	270,210千円			
施策の常勤職員			13.4人	15.1人	16.0人			
施策の短時間勤務職員			0.0人	0.0人	0.0人			
区民一人当たりコスト（円）			734	914	835			
<b>主な事業</b>								
						主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）		
事業1	広報活動		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】 国保ガイドや国保だよりのほか、区のホームページ等を活用して、制度改正の内容や保険料の収納率向上に向けた取り組み等を周知した。また、ホームページに関しては、定期的に内容の分かりやすさや正確性等を点検し、支えあう保険制度の意義を伝えた。			事業費	2,012	1,963	1,965		
			人件費	2,654	3,604	5,504		
			総額	4,666	5,567	7,469		
事業2	資格管理		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】 1号・3号被保険者資格喪失者の情報を活用し、既に被用者保険等に加入している者への国保喪失を勧奨し、適正な資格管理を行った。			事業費	13,927	41,303	15,483		
			人件費	45,867	46,706	44,035		
			総額	59,794	88,009	59,518		
<b>施策の自己評価、見直し・改善の方向性など</b>								
(自己評価)								
(1)国保ガイド、国保だより、ホームページ等様々な広報媒体を活用して、継続的に国保制度の仕組みを周知した。特に、施策別広報担当によるホームページ担当者会を継続的に開催し、ページ内容のチェックに取り組み、わかりやすい用語表現の統一を図るとともに、新たな情報についても迅速に掲載した。また、「よくある質問」のページについては、質問文頭に内容別のインデックスをつけ、区民が判別しやすいよう工夫した。								
(2)国保喪失届の勧奨業務については、マニュアルを改訂し、係員全員が取り組むことのできる体制を整備したことにより、施策の指標について前年度を2.7ポイント上回り、目標を達成することができた。資格管理事業費が前年度よりも減少した主な要因は、前年度は隔年で行われる被保険者証一斉更新があったため、その委託費等が減少したものである。								
(見直し・改善の方向性など)								
平成29年度は被保険者証一斉更新の年度に当たるため、喪失勧奨を年間を通じて継続的に実施することは困難が予想されるが、施策の指標の平成29年度の目標値は実績数値に0.2ポイントを加算して設定した。								



2202		国保徴収	支えあい理解して納める保険料					
<b>施策目標</b>								
加入者が国民健康保険制度の仕組みや保険料納付の義務を正しく理解し、保険料が納期限までに納められ、保険料の収入率が向上し、持続可能な制度運営が行われている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	国民健康保険料収入率(現年分)		85.6%	86.0%	85.6%	86.1%	99.4%	86.5%
②	国民健康保険料収入率(滞納繰越分)		23.3%	26.4%	24.6%	26.0%	94.6%	26.5%
③	口座振替加入率		40.9%	41.4%	41.5%	41.9%	99.0%	42.3%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	決算時における現年分保険料調定額に対し、収納できた額の割合を示す。保険料収入率は、国民健康保険制度の安定的な運営に欠かせないため指標と設定した。目標値は「新しい中野をつくる10か年計画(第3次)」に掲げた数値をもとに設定した。							
②	決算時における滞納繰越分保険料調定額に対し、収納できた額の割合を示す。保険料収入率は、国民健康保険制度の安定的な運営に欠かせないため指標と設定した。目標値は「収納率向上対策(平成27年10月改定)」に掲げた数値をもとに設定した。							
③	国民健康保険料の納付方法を口座振替としている世帯の割合を示す。保険料収入率の向上には特に現年分の滞納を防ぐことが効果的であり、口座振替はそのための有力な手段であることから指標と設定した。目標値は過去数値の増加推移状況をもとに設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費(行政コスト)			74,737千円	76,154千円	79,703千円			
人件費			196,358千円	207,408千円	208,080千円			
施策の経費計			271,095千円	283,562千円	287,783千円			
施策の常勤職員			21.7人	22.7人	22.0人			
施策の短時間勤務職員			1.7人	1.5人	1.5人			
区民一人当たりコスト(円)			861	890	889			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出(単位:千円)			
事業1	口座振替加入率の向上			年度	26年度	27年度	28年度	
【概要】 平成23年度から開始したペイジー口座振替受付サービスを活用し、窓口での納付相談時等において、口座振替への加入を積極的に勧奨することで、現年保険料の確実な収納を図った。				事業費	39,817	39,943	42,239	
				人件費	53,900	53,842	52,292	
				総額	93,717	93,785	94,531	
事業2	差押処分の強化			年度	26年度	27年度	28年度	
【概要】 滞納繰越となった案件については、差押可能な財産の早期発見に努め、納付能力がありながら保険料を納める意思のない滞納者に対する差押処分を一層強化し、確実に保険料を収納した。 また、年度後半からは、滞納整理の対象を現年高額案件にシフトし、年内に財産調査を開始することで、早期の滞納処分を推進し、滞納繰越調定額の圧縮を図った。				事業費	34,920	35,921	37,464	
				人件費	142,458	153,557	151,201	
				総額	177,378	189,478	188,665	

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

### (自己評価)

- (1) 現年分収入率は前年度比で0.4ポイント減少し、滞納繰越分においては1.8ポイント減少した。
- (2) これまでどおり滞納処分を業務の中心として取り組み、908件の差押を実施した。
- (3) 国保と社会保険との重複加入を調査し不要な調定を減額することにより、適正な資格管理を行い、収納率の向上を図った。
- (4) 口座振替加入率は前年度比で0.1ポイント増加した。

### (見直し・改善の方向性など)

- (1) 今後一層、滞納処分の強化を図り、滞納繰越調定額を確実に減少させる。
- (2) あらゆる機会を活用して、国保資格喪失の届出を勧奨するなど、被保険者資格の適正化を着実にやっていく。
- (3) 区への転出入時も含め、国民健康保険資格取得時の口座振替手続きの積極的な勧奨を今後も継続していく。
- (4) 国保ガイドや区ホームページなどにより、制度の案内やPRを継続してやっていく。

2203		国保給付	国民健康保険加入者の誰もが公正に受けられる保険給付					
<b>施策目標</b>								
自己負担限度額適用認定証の利用が進み、被保険者は突発的な医療費の負担が軽減され、安心して医療を受けることができる。								
レセプト点検や医療費通知、ジェネリック医薬品（後発医薬品）差額通知等によって、医療費の適正化が進んでいる。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	被保険者数に対する自己負担限度額適用認定証の交付割合		4.8%	5.0%	5.2%	5.0%	104.0%	5.4%
②	ジェネリック医薬品利用率		—	—	50.7%	50.0%	101.4%	56.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	高額な医療費が発生した際、自己負担限度額適用認定証を提示することで、窓口負担金を限度額までの支払いとすることができ、被保険者の負担が軽減される。この制度の周知度を高めるため、指標として交付数／年間平均被保険者数を使用する。							
②	「後発医薬品の数量／後発医薬品のある先発医薬品の数量＋後発医薬品の数量」を指標とする。これまで、ジェネリック医薬品の普及促進について、国保ガイド等で周知に努めてきたが、今後も、健全な国保財政運営のために、医療費適正化を図る必要がある。目標値については、これまでの伸び率等を考慮して平成32年度を60%と設定した。※平成28年度から、すべての医薬品に対する使用率から、後発医薬品のある医薬品に対する使用率に変更した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			20,954,799千円	21,377,604千円	20,438,175千円			
人件費			135,254千円	136,885千円	137,610千円			
施策の経費計			21,090,053千円	21,514,489千円	20,575,785千円			
施策の常勤職員			15.4人	15.4人	15.0人			
施策の短時間勤務職員			0.0人	0.0人	0.0人			
区民一人当たりコスト（円）			66,952	67,543	63,567			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	療養給付費	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 医科、歯科、調剤にかかる保険診療分について、レセプトの点検を行うことにより適正に給付を行った。また、レセプト内容については、全件を対象に単月点検と3か月縦覧点検、医科と調剤の突合点検等を行った。		事業費	18,064,333	18,336,414	17,479,044			
		人件費	62,056	55,315	62,383			
		総額	18,126,389	18,391,729	17,541,427			
事業2	療養費等	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 療養費、移送費、出産育児一時金、葬祭費について、適正な支給を行った。		事業費	673,398	656,170	632,623			
		人件費	20,376	20,628	20,183			
		総額	693,774	676,798	652,806			
事業3	高額療養費等	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 高額療養費の支給について、毎月の対象者に対して通知し申請の勧奨を行った。また、限度額適用認定制度について、国保ガイドや国保だより、区報、ホームページ等各種の広報媒体を通じて被保険者へ周知し、申請を働きかけた。		事業費	2,195,445	2,364,493	2,304,642			
		人件費	36,126	44,069	33,026			
		総額	2,231,571	2,408,562	2,337,668			
事業4	適正給付等	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 被保険者に対し、医療費への関心と病気予防、健康づくりの意識向上を図るため、医療費及びジェネリック差額を通知した。 ◎医療費通知 年1回、12か月分を通知 ◎ジェネリック差額通知 年3回、主に生活習慣病の方を対象 データヘルス計画、糖尿病性腎症重症化予防事業に関する企画立案を行った。		事業費	21,622	20,527	21,866			
		人件費	16,670	16,873	19,265			
		総額	38,292	37,400	41,131			

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

(自己評価)

- (1) 限度額適用認定証については、負担軽減のため利用の勧奨に努めた。
- (2) ジェネリック医薬品差額通知発送回数を2回から3回に増やし、使用率の向上をさらに進めた。

(見直し・改善の方向性など)

- (1) 29年8月から高額療養費の自己負担限度額が変更されているため、ホームページやチラシを活用し、効果的な広報を展開することで、限度額適用認定証のさらなる利用促進を図る。
- (2) ジェネリック医薬品の利用率向上に向け、国保ガイドや医療費通知等を発送する機会を捉えて、周知を継続していくほか、医薬品ごとの使用状況を分析するなどの工夫をし、より効果的な利用勧奨を行う。

2204		国民年金		国民年金事務の正確な処理と適切な相談				
<b>施策目標</b>								
区民が安心して相談や届出ができるよう個人情報の保護に十分な配慮がなされ、迅速でわかりやすい説明と的確な案内を行うことにより、誰もが満足できる対応ができています。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	平均窓口待ち時間(分)(通常期)		4.4	3.2	3.3	4.5	126.7%	4.5
②	平均窓口待ち時間(分)(繁忙期4・7・3月)		4.2	3.2	3.5	5.0	130.0%	5.0
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	窓口での相談等には、情報照会などに時間を要するため、区民サービスの向上の観点から、平均待ち時間(発券してから受付開始までの時間)の短縮を指標とした。目標値は過去の実績数値や、制度改正の影響等を踏まえて設定した。							
②	同上。(繁忙期も同様のため)							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費(行政コスト)			2,153千円	1,826千円	1,917千円			
人件費			72,095千円	73,049千円	73,392千円			
施策の経費計			74,248千円	74,875千円	75,309千円			
施策の常勤職員			8.2人	8.2人	8.0人			
施策の短時間勤務職員			0.0人	0.0人	0.0人			
区民一人当たりコスト(円)			236	235	233			
<b>主な事業</b>								
						主な事業の経費を行政コスト計算により算出(単位:千円)		
事業1	国民年金事務	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 国民年金法に基づき被保険者や受給者からの届出書等の受理及び事実審査、国との協力連携事務としての年金制度の周知に関する事務を行った。		事業費	2,153	1,826	1,917			
		人件費	72,095	73,049	73,392			
		総額	74,248	74,875	75,309			
<b>施策の自己評価、見直し・改善の方向性など</b>								
(自己評価)								
(1)窓口での待ち時間は、国民年金保険料猶予対象拡大に伴う来客者の増加等があったが、混雑具合に応じた窓口数の増加や時期的な届出数の集中・増加を想定したローテーションを組むことなど臨機応変を行うことにより、目標時間数を短縮できた。								
(2)窓口や電話対応では、利用者やその家族の状況を正確に把握し、関連する他のサービス等を案内するほか、言葉づかいや態度など、丁寧な接遇を心がけた。								
(3)平成29年8月から、年金受給資格発生のための加入期間が「25年」から「10年」に大幅に短縮されることから、平成29年3月から事前に対象者に申請書が送付された。窓口等での問合せに対し、混乱が生じないよう事前に年金事務所と調整を図ったほか、介護保険事業所等への事前説明を実施し、専用窓口を設置するなどの準備を行い、混乱なく対応出来た。								
(見直し・改善の方向性など)								
(1)自己研鑽の手法として、平成27年度に厚生労働省が作成した「市区町村サポートツール」を活用し、担当内での研修を充実させる他、年金事務所と連携した実務研修や意見交換、他区年金事務担当者との意見交換等を継続的に行うことにより、職員の事務処理能力をさらに向上させ、的確でわかりやすい説明や案内を行っていく。								
(2)窓口利用者の満足度や、制度の理解度を把握するための仕組みの構築を検討する。								

2205		後期高齢者医療	医療制度を利用し健康を保つ後期高齢者					
<b>施策目標</b>								
加入者（75歳以上の方及び65歳以上で一定の障害があり広域連合から認定された方）が納める保険料等により、持続可能な制度運営が行われ、必要な医療やサービスが提供されている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	後期高齢者医療保険料収入率（現年分）		99.1%	99.2%	99.1%	99.3%	99.8%	99.3%
②	後期高齢者医療保険料収入率（滞納繰越分）		40.2%	43.5%	40.5%	45.0%	90.0%	45.0%
③	口座振替加入率		49.9%	52.6%	53.8%	52.0%	103.5%	54.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	決算時における現年分保険料調定額に対し、収納できた額の割合を示す。保険料収入率は、後期高齢者医療制度の安定的な運営に欠かせないため指標と設定した。目標値は過去の推移と保険料率上昇の状況をもとに設定した。							
②	決算時における滞納繰越分保険料調定額に対し、収納できた額の割合を示す。保険料収入率は、後期高齢者医療制度の安定的な運営に欠かせないため指標と設定した。目標値は過去の推移と保険料率上昇の状況をもとに設定した。							
③	後期高齢者医療保険料の納付方法を口座振替としている被保険者の割合を示す。保険料収入率の向上には特に現年分の滞納を防ぐことが効果的であり、口座振替はそのための有力な手段であることから設定した。目標値は過去数値の増加推移状況をもとに設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			80,471千円	80,388千円	91,878千円			
人件費			90,140千円	91,334千円	82,566千円			
施策の経費計			170,611千円	171,722千円	174,444千円			
施策の常勤職員			10.3人	10.3人	9.0人			
施策の短時間勤務職員			0.0人	0.0人	0.0人			
区民一人当たりコスト（円）			542	539	539			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	後期高齢者医療保険料の徴収		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】			事業費	38,145	37,854	43,457		
ページー口座振替受付サービスの活用等により、引き続き口座振替への加入を促進した。また、電話催告や文書催告、納付相談を積極的に行うことで計画的な保険料の収納確保に努めた。納付能力がありながら納付しない滞納者については、連帯納付義務者を含め財産調査を行うなど、滞納整理を進めた。			人件費	39,420	39,942	36,696		
			総額	77,565	77,796	80,153		
事業2	広報活動		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】			事業費	5,200	5,214	5,988		
区独自のパンフレット、区報、ホームページなどあらゆる媒体と機会を活用し、随時、制度について十分な理解を図り、保険料の納入促進に努め、自主納付へとつなげた。			人件費	5,256	5,326	4,587		
			総額	10,456	10,540	10,575		
事業3	後期高齢者医療保険料のコンビニエンスストアでの収納の開始		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】			事業費	—	—	5,803		
被保険者やその家族等の利便性を高めるとともに収納率の向上を図るため、保険料をコンビニエンスストアで納付できるようにした。			人件費	—	—	2,752		
			総額	—	—	8,555		

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

(自己評価)

- (1)現年分保険料の収入率については、保険料額が上昇傾向にあり、特別徴収被保険者が減少傾向にある中、多様な機会をとらえて口座振替加入率を高めるとともに、コンビニエンスストアでの収納業務委託も開始し、100%近い収入率を維持している。
- (2)介護保険と受付業務を統合した高齢者総合窓口は、区民に利便性の高いワンストップの運用ができています。

(見直し・改善の方向性など)

- (1)特別区内での現年収入率順位は22年度以降上位3位以内であり、今後も収入率の維持、向上に努めていく。
- (2)滞納者への催告方法等を見直し等を行い、滞納整理業務の再構築を実施する。

平成28年度		23	介護保険分野	介護保険を活用し住み慣れた地域で生活する区民					
<b>分野目標</b>									
効果的な情報提供と適切な対応によって、介護保険制度に関する区民の一層の理解を得て、健全で安定した介護保険財政や制度運営を行っている。									
介護保険事業者への指導や支援を行うことで適正なサービスの提供が行われ、高齢者は安心して介護保険サービスを利用している。									
<b>分野の指標</b>									
指標／実績(26～28)・目標(28,32)			指標の種類	26年度	27年度	28年度	28目標	達成度	32目標
①	介護保険料普通徴収収入率（現年分）		分野目標	86.9%	87.1%	87.5%	89.3%	98.0%	90.0%
	ベンチマーク	23区平均値		85.1%	85.3%	85.6%	—	—	—
②	介護保険事業者への指導件数に対して改善が行われた件数の割合(年度内)		分野目標	90.0%	87.5%	89.0%	92.0%	96.7%	95.0%
③	介護保険制度を利用できている、または必要な時に利用の仕方を知っている区民の割合（後期高齢者）		分野目標 10か年計画	—	45.6%	50.7%	50.0%	101.4%	55.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>									
①	現年分の普通徴収収入済額を調定額で除したものとする。分野目標である「健全で安定した介護保険財政」に合致した指標であり、ベンチマーク指標であるため指標とした。目標値は、行政評価結果、近隣自治体の調査結果を踏まえて設定した。								
②	実地調査による各施設への指導に対する、1年間のそれぞれの施設の改善率の平均とする。分野目標である「適正なサービスの提供、安心してサービスを利用できる」に合致したものであるため指標とした。目標値は、実地調査の実施方法を変更したことによる効果を加味して設定した。								
③	保健福祉に関する意識調査項目で「介護保険サービスを利用できている、または利用の仕方（相談先や手続き方法）を理解している」と回答した後期高齢者の割合とする。分野目標である「介護保険制度への理解」に合致したものであるため指標とした。目標値は、後期高齢者のサービス利用実績に、今後必要な時にはサービスを利用できる区民の割合を加味した。								
<b>分野のコスト、人員</b>									
年度				26	27	28			
事業費（行政コスト）				19,728,886千円	19,856,215千円	20,031,977千円			
人件費				307,564千円	307,677千円	320,062千円			
分野の経費計				20,036,450千円	20,163,892千円	20,352,039千円			
分野の常勤職員				32.7人	32.6人	32.6人			
分野の短時間勤務職員				5.5人	4.6人	5.2人			
<b>分野の成果に対する自己評価</b>									
【目標達成度（要因分析）】 指標①は、口座振替加入率の向上を図った結果、目標には届かなかったが前年度より収入率は向上した。 指標②は、指導検査の概ね1年後に改善された状態が継続していることを確認している。事業者が改善に向かいやすいようきめ細かい指導を行うことで、改善率は前年度より上回り、事業所の質の向上を図ることができた。 指標③は、制度周知のため複数の媒体の活用や友愛クラブに対する出張制度説明会などの継続的な取組みにより、目標値を上回り、制度の理解を進めることができた。									
【事業・取組みの有効性・適正性】 65歳以上の高齢者の増に伴い、事業の規模が前年度を上回っている中（第1号被保険者数（各年度末）：67,779人→68,289人、要介護認定者数（各年度末）：13,216人→13,253人、在宅サービス利用人数（月平均）：7,959人→8,071人など）で、施策毎に工夫しながら事務処理を進めたことに加え、介護認定審査会において適正に介護認定が行われたことで、介護が必要な区民が介護サービスを有効に利用できている。 （行政評価の指摘等による改善事項） 介護保険料の徴収については、税務分野と連携した効率的な運営を推進してほしい旨の指摘があり、税務分野の滞納者情報の活用を開始した。また、介護保険制度に対する区民の理解が高まるよう、一層努力してほしい旨の指摘があり、継続的な取組みを進めることで目標値を上回ることができた。									



**【事業・取組みの効率性】**

従来から実施している窓口等の業務委託は、事務の繁閑に応じた事務処理態勢を取ることとしており、業務の効率性が高まっている。また、受託事業者と定例的な打ち合わせを行いサービスの質の向上も図られている。27年9月からの高齢者総合窓口の開設に併せ、後期高齢者医療制度との申請様式などの統一化により、効率的な事務手続きを図り、区民の利便性の向上に努めている。

**【先進性、困難度】**

高齢化の進行により事業規模が拡大していくことが確実であり、給付費等の事業費は増加傾向は避けられない中で、遅滞なく業務を遂行するため、事務手順や委託内容の見直し、業務システムの活用により、効率的・効果的な事業運営に努めている。また、高齢者総合窓口として後期高齢者医療担当とともに運営することで、関連する手続きをワンストップで処理できている。

**自己評価を踏まえた見直し・改善の方向性**

- 現年分の収入率の向上を図りつつも、滞納繰越分についても組織的な滞納整理を一層進めていく。
- 指導検査1年後の改善率が低かった事業所に対しては、再度改善を求め、当該事業所の改善率が平均を上回るまで指導を継続する。
- 介護保険制度内容や制度の変更等について、わかりやすい周知に努め、区民が介護サービスを必要な時に適切なサービスを利用できる環境を整えていく。

**特記事項**

**【業務委託・指定管理者制度を導入している事業の評価】**

窓口業務委託により、介護保険手続きについて、顧客に的確に対応しているとともに、併せて介護認定や給付に伴う作業的な業務を委託することで、効率的な事務執行が実現できている。

**【その他】**

**【事業費コストの内訳】**

		(単位:千円)		
		26年度	27年度	28年度
経常経費		19,709,236	19,810,812	20,022,550
臨時的経費		19,650	45,403	9,427
(摘要)	介護保険法改正に伴うシステム改修委託	介護保険法改正及びマイナンバー制度対応に伴うシステム改修委託	マイナンバー制度対応に伴うシステム改修	○経常経費の大半は保険給付費であり、高齢者数の増加に伴う介護保険サービス利用者の増加によるもの。一方、臨時的経費の増減は、制度改正への対応等に伴うシステム改修の影響である。

2301 介護制度運営		安定して運営する介護保険制度					
<b>施策目標</b>							
介護保険制度への区民の理解が広がり適切にサービスが利用されている。また保険者による事業者への指導、助言が充実し、介護サービス事業が適正に管理・運営されている。							
介護従事者の確保・定着やスキルアップが進み、安定的で適切な事業所運営が行われることにより、利用者に対するサービスの質が向上している。							
<b>施策の指標</b>							
	年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	介護保険制度を利用できている、または必要な時に利用の仕方を知っている区民の割合（後期高齢者）	—	45.6%	50.7%	50.0%	101.4%	53.0%
②	介護保険事業者への指導件数に対して改善が行われた件数の割合(年度内)	90.0%	87.5%	89.0%	92.0%	96.7%	92.0%
③	事業者研修の内容に関する満足度（5段階評価の上位2つ）	78.9%	83.4%	80.7%	85.0%	94.9%	86.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>							
①	保健福祉に関する意識調査項目で「介護保険サービスを利用できている、または利用の仕方（相談先や手続き方法）を理解している」と回答した後期高齢者の割合とする。施策目標である「介護保険制度への理解」に合致したものであるため指標とした。目標値は、後期高齢者のサービス利用実績に、今後必要な時にはサービスを利用できる区民の割合を加味した。						
②	実地調査による各施設への指導に対する、1年間のそれぞれの施設の改善率の平均とする。分野目標である「適正なサービスの提供、安心してサービスを利用できる」に合致したものであるため指標とした。目標値は、実地調査の実施方法を変更したことによる効果を加味して設定した。						
③	研修の度に行うアンケート調査のうち、内容についての満足度の設問で5段階評価の選択肢のうち上位2つを選択したものの割合（上位2つを選択したものの数／全回答者数）とする。施策目標である「介護従事者のスキルアップ」に合致したものであるため指標とした。目標値は、26年度実績を踏まえつつ、高い水準にきていることを鑑みて設定した。						
<b>施策のコストと人員</b>							
	年度	26	27	28			
	事業費（行政コスト）	107,575千円	131,933千円	92,141千円			
	人件費	79,423千円	80,964千円	100,067千円			
	施策の経費計	186,998千円	212,897千円	192,208千円			
	施策の常勤職員	8.7人	8.7人	10.5人			
	施策の短時間勤務職員	0.8人	0.8人	0.8人			
	区民一人当たりコスト（円）	594	668	594			
<b>主な事業</b>							
				主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	介護保険推進	年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】		事業費	89,086	117,039	78,531		
第6期計画に沿って着実な運営を行った。また、制度改正に伴う新総合事業への移行や、サービス利用の自己負担割合の変更などについて、区民への適切な周知と円滑な運営を図った。		人件費	31,937	31,954	31,659		
介護の日イベントでは、初めて本庁舎前広場で電動カートの試乗体験の場を設けた。		総額	121,023	148,993	110,190		
事業2	事業者指導・調査	年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】		事業費	648	1,296	1,296		
介護サービス事業所を訪問して行う実地調査・指導を44件、同じく訪問して行うフォロー調査を38件、事業者を集めて行う集団指導を2回行い、サービスの質の向上及び給付の適正化を図った。また、利用者からの苦情に基づき事業所への確認調査を行い、制度の説明など公正・中立的な立場で当事者間の調整を図った。		人件費	33,288	30,178	30,274		
		総額	33,936	31,474	31,570		
事業3	介護サービス事業者育成・支援	年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】		事業費	13,294	13,598	12,295		
介護従事者確保や定着支援をめざす事業を実施した。また介護サービスの質の向上を図るため、事業所連絡会等と連携した研修会を実施した。介護従事者に真に必要な研修となるよう事業所連絡会の意見を取り入れながら、グループワークによるケアプランの質の向上研修にも取り組んだ。		人件費	7,591	8,181	7,860		
		総額	20,885	21,779	20,155		

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

### (自己評価)

- 介護保険関係機関へ制度周知パンフレットの配布を行うとともに、友愛クラブの活動の場に出向いて総合事業を始めとする制度改正を含めた介護保険制度説明会を開催し（区内4か所、参加者計99名）、制度周知に寄与した。
- 介護保険事業者への指導は、改善に向かいやすいようきめ細かい指導を行うことで改善率の向上が図られた。
- 介護に関する研修は、介護事業所連絡会や他分野との連携を進め、参加者の満足度の高い内容で研修を実施できた。

### (見直し・改善の方向性)

- 引き続き介護保険制度の理解を図る取組みを行っていく必要がある。
- 指導検査1年後の改善率が低かった事業所に対しては、再度改善を求め、当該事業所の改善率が平均を上回るまで指導を継続する。
- 受講者の満足度の低い研修は、介護事業所と調整し、介護従事者にとってより適切な内容にするとともに、理解が促進される運営方法になるよう取組んでいく。
- 介護従事者の質の向上に合わせて、介護従事者の確保に向けた施策を進めていく必要がある。

2302		保険料・認定	介護保険制度で安心して暮らす高齢者					
<b>施策目標</b>								
介護保険料普通徴収分の収入率が向上し、介護保険財政が安定している。								
要介護認定が迅速・適正に行われ、要支援・要介護認定者は適切な介護サービスを速やかに利用できている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	介護保険料普通徴収収入率（現年分）		86.9%	87.1%	87.5%	89.3%	98.0%	89.3%
②	新規・区分変更申請期限内認定率		66.0%	67.8%	68.4%	69.0%	99.1%	69.0%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	現年分の普通徴収収入額を調定額で除したものとす。分野目標である「健全で安定した介護保険財政」に合致したものであるため、指標とした。目標値は、行政評価結果、近隣自治体の調査結果を踏まえて設定した。							
②	新規・区分変更認定者のうち認定処分期限の30日以内に認定を行えた割合を示す。更新認定者は、認定処分期限経過後も有効な認定があるため、介護サービスの利用に際して緊急性の高い新規・区分変更申請の期限内認定率を目標とした。事務改善では達成できない対象者の事情による認定の遅延を考慮し、28年度の目標値として設定した。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			191,992千円	196,131千円	189,787千円			
人件費			176,750千円	174,152千円	162,199千円			
施策の経費計			368,742千円	370,283千円	351,986千円			
施策の常勤職員			18.5人	18.4人	15.8人			
施策の短時間勤務職員			3.9人	3.0人	4.4人			
区民一人当たりコスト（円）			1,171	1,162	1,087			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	保険料賦課・徴収		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】 保険料滞納者には電話催告や訪問送達により、介護保険制度への理解を深め、納付意識を促して収納の確保を図った。さらに、督促状や催告書の発送時には保険料滞納による給付制限のお知らせを同封した。また、高額所得の滞納者に対しては財産調査・差押を実施した。			事業費	17,323	21,525	19,368		
			人件費	68,911	66,570	54,127		
			総額	86,234	88,095	73,495		
事業2	介護認定		年度	26年度	27年度	28年度		
【概要】 介護認定調査員のレベルアップへの取り組み、認定審査会の効率的運営、要支援・要介護認定申請及び調査票や主治医意見書の到着状況の繁閑を踏まえた事務改善によって迅速で公正な介護認定をおこなった。新総合事業の開始を視野に地域包括支援センター職員への制度の周知の徹底を通じ、区民への介護保険制度の理解を図った。			事業費	174,669	174,606	170,419		
			人件費	106,963	108,469	97,981		
			総額	281,632	283,075	268,400		
<b>施策の自己評価、見直し・改善の方向性など</b>								
(自己評価)								
○現年分保険料では、口座振替原則化の徹底やキャッシュカードによる口座振替の推進により、口座振替加入率を上昇させることで、普通徴収の収納確保につなげた。（口座振替加入率：43.0% 対前年度比0.2ポイント増）								
○滞納繰越分では、早期着手とともに財産調査の新たな取組みとして公共料金調査や税務分野の滞納者情報の有効活用などを行い、事務の効率化を進めた。また、介護認定申請時点の滞納者に対し、利用者負担額の変更があることを予告し自主納付につなげることができた。								
○要介護認定では、主治医意見書や認定調査票の提出状況の進捗管理と督促状送付に加え、電話で提出を促すことで審査会資料の準備期間の短縮に努めた。申請事由や時期をきめ細かく確認して適切な時期の申請を促すことや、審査会調整班の活用で期限内認定率を高く保つことができた。審査会議長の会を活用し、審査基準の徹底を図り、適正な審査が実現できている。								
(見直し・改善の方向性)								
○保険料に関しては、現年分については口座振替の更なる徹底や催告等により、新規滞納繰越額の圧縮を図る。滞納繰越分については、滞納処分の強化及び給付制限をきっかけにした自主納付により収納の確保に努める。								

2303		保険給付	地域で利用する多様な介護サービス					
<b>施策目標</b>								
高齢者が住み慣れた地域で、介護保険サービス事業者による良質なサービスを利用し、いきいきと暮らしている。また、事業者による介護サービス事業が適正に管理・運営され、介護報酬に係る請求事務も適正に行われている。								
要介護状態に見合ったケアプランに基づくサービスが提供されているとともに、必要な人に高額介護サービス費支給制度が活用されている。								
<b>施策の指標</b>								
		年度	26年度	27年度	28年度	28目標	(達成度)	29目標
①	要介護認定者に対する介護保険サービス利用者の割合		82.0%	82.8%	83.7%	83.0%	100.8%	84.0%
②	高額介護サービス費支給対象者に対する支給申請者の割合		98.0%	96.7%	97.3%	98.1%	99.2%	98.2%
<b>指標の説明、設定理由、目標値の根拠</b>								
①	要介護（要支援を含む）認定を受けている人のうち、実際に介護保険サービスを利用している人の割合を示している。サービス利用者の割合の高さは施策の目標である「介護サービス事業者による良質なサービスの利用」に合致したものであるため指標とした。28年度は今までの割合の推移をもとに認定者及び利用者の伸び数を加味して目標値を設定した。							
②	年間の高額介護サービス費の支給対象者に対する支給申請者の割合を示している。割合が高くなれば利用者の負担軽減が増え、施策の目標である「必要な人に高額介護サービス費支給制度が活用されている」に合致したものであるため指標とした。従来の高額介護サービス費年間申請件数に替えて27年度から新たに指標とした。							
<b>施策のコストと人員</b>								
		年度	26	27	28			
事業費（行政コスト）			19,429,319千円	19,528,151千円	19,750,049千円			
人件費			51,391千円	52,561千円	57,796千円			
施策の経費計			19,480,710千円	19,580,712千円	19,807,845千円			
施策の常勤職員			5.5人	5.5人	6.3人			
施策の短時間勤務職員			0.8人	0.8人	0.0人			
区民一人当たりコスト（円）			61,843	61,472	61,194			
<b>主な事業</b>								
					主な事業の経費を行政コスト計算により算出（単位：千円）			
事業1	介護給付適正化	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 ケアプランの点検や住宅改修の実地調査の実施、国保連の介護給付適正化システムの活用等、介護給付適正化の取り組みを進めた。		事業費	1,140	639	788			
		人件費	6,132	3,550	3,670			
		総額	7,272	4,189	4,458			
事業2	介護サービス費給付（住宅改修費を除く）	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 要介護認定者の介護保険サービス利用に伴い、適切な保険給付を行った。		事業費	18,432,221	18,450,611	18,607,387			
		人件費	27,411	28,080	29,357			
		総額	18,459,632	18,478,691	18,636,744			
事業3	介護サービス費給付（住宅改修費）	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 要介護者が在宅での生活を継続していくために必要な手すりの取り付け、段差解消等を行った場合に、適切なチェック体制のもと費用の一部を給付した。		事業費	75,683	88,038	75,184			
		人件費	事業2に含む					
		総額	75,683	88,038	75,184			
事業4	高額介護サービス費給付	年度	26年度	27年度	28年度			
【概要】 介護保険のサービス利用者負担額について、世帯の収入区分ごとの利用者負担上限額を超えた額を申請により給付している。 システムの活用によって、高額介護サービス費の該当者については、給付申請の勧奨を行った。		事業費	369,994	424,611	514,061			
		人件費	事業2に含む					
		総額	369,994	424,611	514,061			

## 施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

(自己評価)

○要介護認定者に対する介護保険サービス利用者の割合は年々増加しており、相談窓口や手続き方法が周知され、要介護認定の目的に沿った必要な介護保険サービスの利用が進んでいる。

○平成27年8月に一定以上の所得者の利用者負担割合が2割になり高額介護サービス費支給対象者が増加すると共に、課税世帯の利用者負担上限額が見直された。そのため、制度内容の周知を徹底し、システムや返信用封筒の活用、介護保険だより等の広報媒体を利用した申請勧奨の取組みを着実に進め、利用者負担の適正化を図ることができた。

(見直し・改善の方向性)

○今年度初めて実施したケアプラン検討会の充実を図るため、区と関係機関との役割を明確にし、検討案件の精査や事前審査を徹底する。また検討結果がケアプランの質の向上に反映されるよう各地域の取組みを支援する。

○住宅改修が有効に実施されるよう、担当ケアマネジャーの関与を強化し、区による実地調査の審査や確認を徹底していく。

○今後の制度改正を見定めて、関係機関との連携を密にし、改正内容等の周知を迅速かつ適切に実施する。