

5. 区民サービス管理部の評価結果

17 区民サービス分野

18 情報システム分野

19 戸籍住民分野

20 税務分野

21 保険医療分野

22 介護保険分野

5 区民サービス管理部（27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、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や社会保障・税番号制度の有効活用などにより、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を高めている。

重点的に取り組む事項

住民税、国民健康保険及び介護保険（介護保険事業計画）などの制度の周知に努めるほか、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。

区民満足度の高い窓口サービスを提供するため、本庁舎のワンストップ型窓口の推進や改善に取り組んでいく。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一層促進するなど、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。
社会保障・税番号制度に対応したシステム改修・構築を的確に行い、個人番号付番、個人番号カードの交付、普及に向けた取組みを着実かつ適切に進めていく。また、これを契機に、更に事務改善の検討を進めていく。

部の経営戦略における成果指標

政策目標における成果指標	26年度	27年度	27目標	達成度
住民税（現年度分・滞納繰越分）収入率	91.6%	93.2%	92.0%	101.3%
国民健康保険料収入率（現年分）	85.6%	86.0%	85.6%	100.5%
介護保険料普通徴収収納率（現年分）	86.9%	87.1%	89.0%	97.9%
ジェネリック医薬品使用率	26.7%	29.5%	28.0%	105.4%
社会保障・税番号制度対応のための住民情報システム及び住民情報基盤システム開発・改修達成率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

部の経営戦略に基づく実現に向けた取組みの実施状況と成果

○区民サービス分野では、総合案内の契約更新に合わせて業務内容の大幅な充実を図った。（時間延長・休日窓口等へのフロアマネージャーの配置等）また、フロアマネージャーによる総合案内では外国人の窓口対応の円滑化を図るために通訳タブレットの利用支援も行うなど、区役所の顔としての案内サービス量・質ともに向上し、効率的な事業運営ができています。

○情報システム分野では、社会保障・税番号制度対応のための住民情報システム及び住民情報連携基盤システムの開発・改修、次期住民情報システムの構築準備など、遅延の許されない各種業務に着実に取り組んだ。

○戸籍住民分野では、利用者満足度が前年度の数値よりも伸びており、年々利用者満足度が着実に高まっている。住基カードの普及率が23区平均を大きく上回り、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も目標を達成している。

○税務分野では、公平で適正な課税及び効率的な課税処理を行うために欠かせない課税業務におけるシステムの本格稼働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。平成27年10月に改定した「収納率向上対策」に基づく取組みを着実に進めたことで、平成元年以降の最高収入率を更新した。

○保険医療分野では、口座振替加入率向上や社会保険加入調査（国保資格調査）などの実施により適正な調定とともに、着実な収納が行えた。後期高齢者医療事業では、高齢者総合窓口の開設、収納手段の拡充となるコンビニ収納の検討及びマイナンバー制度への対応を着実に実施した。給付適正化のためのジェネリック医薬品の使用割合も高くなっている。

○介護保険分野では、高齢者数の増に伴い事業規模が年々拡大する中で、介護保険制度改正に的確に対応した事務処理を進め、介護が必要な区民のサービス利用につなげることができた。

○後期高齢者医療や介護保険の手続等をワンストップで受け付ける高齢者総合窓口の開設に当たっては、区民サービス管理部として全体調整等を行い、新たに高齢者総合窓口のフロアマネージャーを配置するなど、利用者満足度の向上に向けた対応を行った。（区民サービス分野・保険医療分野・介護保険分野）

見直し・改善の方向性

- 区民サービス分野 区民相談や消費生活センター窓口を含め、部内の各種窓口における区民サービスの向上を目指し、継続して事業見直しと事務改善を行う。
- 情報システム分野 社会保障・税番号制度に基づく情報連携開始に向け、住民情報基盤システムの改修や住民情報連携基盤システムの構築、セキュリティ強化対策(マイナンバー事務等)、次期住民情報システムへの移行に向けた準備を着実に推進する。
- 戸籍住民分野 特別区の主管課長会や近隣区等の関係機関との情報共有や連携を強化し、マイナンバーカード交付事務を円滑に行う。各担当の窓口業務の作業工程や業務運用を見直して、待ち時間の短縮を図るとともに、待ち時間の有効活用ができるよう、窓口利用状況案内システムを導入することにより、窓口利用者満足度の向上を図る。
- 税務分野 公平で適正な課税に向けて、マイナンバー制度に適応したシステム改善や事業運営の見直しを図る。収入率の向上のため、効果的な催告や滞納処分をさらに強化する。
- 保険医療分野 被保険者資格の調査を着実に行之、保険料調定の適正化を図る。また、納付手段の多様化により被保険者や家族の利便性を高めるため、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を開始する。
- 介護保険分野 口座振替の徹底などにより保険料収納率の向上を図る。また、事業者指導を継続し、改善率の向上を図る。迅速な介護認定に向け、申請時期の確認や調査書・意見書の内容点検体制の柔軟な運用を行っていく。

【内部評価結果】

部の取組みの成果	8.0	点	分野平均評価点	8.2	点	総合評価	8.1	点
----------	-----	---	---------	-----	---	------	-----	---

【判断理由・根拠】

主要3債権の収入率・収納率の向上、高齢者総合窓口の開設によりワンストップ対応を実現していることが評価できる。また、各分野の成果指標の目標達成度も高くなっている。

見直し・改善の方向性

社会保障・税番号制度に基づく情報連携開始に向け、セキュリティの強化の着実な推進を求める。
医療費抑制のため、多重・頻回受診を含めた出口対策として、給付の適正管理に関する指標を設定することも検討する必要がある。

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
目(5項目達成度)	当該年度の分野指標の平均達成度が90%以上である。	○	○	○	○	○	○
	当該年度の分野指標において、達成度が80%未満のものがない。	○		○	○	○	○
	過去3年間、各年度の分野指標の平均達成度が全て90%以上である。	○		○	○	○	○
	過去3年間の分野指標において、達成度が80%未満のものがない。	○		○	○	○	○
	分野指標において、過去3年間の実績値が上昇傾向(減少目標では減少傾向、維持目標では維持傾向)にあるものが半数を超えている。	○	○	○	○	○	○
目標達成度の評価点(該当項目数) (1)		5	2	5	5	5	5
指標・目標値の妥当性(4項目)	社会経済状況をはじめ外部要因による影響のある指標については、その要因を的確に把握し、それが示されている。		○		○		○
	分野目標や重点的な取組みの成果が判断・測定できる指標である。	○	○	○	○	○	○
	10か年計画や事業計画で示された目標値から見て、その達成に向けて適切な目標値が設定されている。	○	○	○	○	○	○
	過去3年の実績値や他自治体の参考値等から見て適切な目標値が設定されている。	○	○	○	○	○	○
事業・取組みの有効性・適正性(9項目)	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。	○	○	○	○	○	○
	事業や取組みについて、区の役割や関与は適切であり、優先度や緊急性を適切に判断して行われている。	○	○		○	○	○
	事業や取組みの実施結果は、前年度を上回る実績である(新規のものについては、計画・予算等で想定した以上である)。	○	○	○	○		○
	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。	○	○	○	○	○	○
	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。	○	○	○		○	○
	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(近5年の各種監査指摘事項等と同様の不適切な事務処理等は発生しなかった)。	○			○		○
	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、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。	○	○	○	○	○	○
	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。	○	○	○	○	○	○
	事業や取組みは、その内容に応じて、適時効果的な方法で区民等に周知している。	○	○	○	○		
事業・取組みの効率性(7項目)	コストは、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)。	○	○		○		
	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。	○		○	○	○	○
	事業や取組みは、ステークホルダーとの連携・協力・調整が十分行われ、円滑に実施されている。	○	○	○	○	○	○
	事業や取組みの実施方法の見直しにより、コストを下げる余地がない。	○	○	○	○	○	○
	収入について、情報収集・調査を十分に行い、可能な限りその確保に努めている。	○	○	○	○	○	○
	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。	○	○		○		
指標・目標値の妥当性、事業・取組みの有効性・適正性、効率性	当該年度において、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は90%以上であり、かつ、分野職員の必修研修参加率は90%以上である。						
	該当項目数	18	17	14	18	13	16
評価点(換算後) (2)		4	4	3	4	3	4
総合評価点 (1)+(2)		9	6	8	9	8	9

17 区民サービス分野（27年度）

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

分野目標

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3つの主要課題（歳入確保、窓口のワンストップ化、24時間365日どこでも区役所の推進）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。

本庁舎を訪れた区民が、適切な窓口案内され、必要な用件を全て完結することができ、窓口利用に対する顧客満足度が向上している。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、区民は、消費生活に関する問題についての知識や情報を得ることができ、気軽に利用できる専門相談窓口を活用し、安心、安全が守られている。

分野の指標

		年度	25年度	26年度	27年度	27目標	（達成度）	31目標
主要指標	① 部内の施策指標が向上した割合（前年度比較）		60.5%	70.3%	73.3%	75.0%	97.7%	90.0%
	② 適切な窓口案内ができた割合		99.9%	99.9%	99.9%	100.0%	99.9%	100.0%
	参考値 （他自治体等）	総合案内件数	405,117件	434,105件	531,786件	—	—	—
	③ 消費生活相談のうち相談の目的が達成された割合		98.9%	99.1%	99.2%	100.0%	99.2%	100.0%
	参考値 （他自治体等）	消費生活相談受付件数	2,390件	2,417件	2,440件	—	—	—

指標の説明、設定理由、目標値の根拠

- ① 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、行政評価結果をもとに、31年度の目標値（90%）を加味して設定した。
- ② 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。なお、利用者による評価（フロアマネージャーを含む窓口利用の満足度）は戸籍住民分野が窓口利用者に対してアンケート調査を実施している。
- ③ 消費生活相談のうち、相談の目的が達成（あつせん、助言（自主交渉））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上で重要であるため、相談対応の充実を目指し、目標を設定した。

分野のコストと人員

		年度	25	26	27
事業費（行政コスト）			33,295千円	30,179千円	70,017千円
人件費			113,791千円	110,245千円	112,664千円
分野の経費計			147,086千円	140,424千円	182,681千円
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			5.3人	5.2人	5.2人

分野の成果に対する自己評価

【目標達成度】

指標①は、主要3債権の収入率・収納率の増加など、各分野において目標に対する達成率が向上しているが、指標が向上した施策の割合が、目標とした75%に至らなかった。
 指標②は、業務内容の充実を図り案内件数が増加したが、全庁に向けて総合案内での案内依頼の様式を定め情報を周知するなど改善し適切な案内に努めた結果、高い達成率となった。
 指標③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の目的達成を図ることができた。

【事業・取組みの有効性・適正性】

「24時間365日どこでも区役所」の実現を目指し、主な取組みとして区役所2階に高齢者のためのワンストップ型総合窓口の整備を行った。なお、窓口業務を統合するため、後期高齢者医療と介護保険それぞれの委託事業者を同一とした。
 同一原因による事件事故等の発生ゼロを目指し、継続して適切な業務執行を行っており、行政サービスに重大な支障を及ぼすような事案は発生していない。窓口開設時間や相談業務について、区報、ホームページ、チラシ等により、適時に区民に周知できている。

【事業・取組みの効率性】

平成22年度から業務委託により実施している総合案内では、平成27年7月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や住民税申告案内及び、増加している外国人来庁者の窓口対応の円滑化を図るために本庁舎に導入された通訳タブレットの利用支援を追加したため、案内件数が大幅に増加するなど、区役所の顔としての案内サービスは量・質ともに向上し、効率的な事業運営ができています。

専門相談実施団体等による特設相談等の開催を支援することで、区の専門相談以外にも相談の機会を提供し、効率的に区民の相談ニーズに応えることができています。

消費者トラブルのリスクが高い高齢者や、社会的経験や知識の少ない若者に向けて被害防止・予防強化を図るため、東京都消費者行政推進交付金を適切に活用し、啓発グッズやチラシの作成・配付、横断幕の掲出などの啓発活動に取り組んでいる。

高齢者総合窓口開設の経費を区民サービス分野に予算計上しているため、平成27年度の行政コストは前年比較で大幅増となっている。(単年度対応)

【その他】

高齢者総合窓口開設にあたっては、政策室、経営室、健康福祉部、部内関連分野と検討会を設置し、レイアウト変更、サイン表示、カウンター等の整備を行うため、約2年にわたり十分な協議を行った。

フロアマネージャーは、区役所本庁舎全体の顔として案内業務を行っており、また要望等で把握した区民の声により、庁舎全体の改善に貢献している。

見直し・改善の方向性

経営事務については、継続して事業見直しと事務改善を強化し、必要とされる区民サービス充実のための効果的・効率的な部門経営を目指す。

総合案内フロアマネージャーの活用や総合窓口化の現状における課題の洗い出しを行い、新区役所整備への検討素材を提供する。

区民相談においては、区民の困りごとや悩みが解決できるよう支援し、引き続き専門相談を必要とする区民を適切に案内できる体制を維持する。

試行実施する特別法律相談については、利用者アンケート等により今後の実施方法等を検討する。

消費生活センターにおいては、高齢者の消費生活トラブル回避と被害防止の啓発を進めるため、民生児童委員、町会、地域包括支援センター、介護関係機関などと連携・協力し、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や情報の共有化を図っていく。

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】

○民間委託による総合案内業務は、案内件数が22.5%増加する中、外国語対応等の案内サービスの質も向上しており、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ます。

【その他】

○部の業務委託化の取組み

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

後期高齢者医療窓口と介護保険窓口業務の総合窓口（高齢者総合窓口）化（フロアマネージャー配置）

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

1701 部経営		区民サービス管理部門の経営					
施策目標							
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3つの主要課題（歳入確保、窓口のワンストップ化、24時間365日どこでも区役所の推進）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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	（達成度）	28目標
① 部内の施策指標が向上した割合(前年度比較)		60.5%	70.3%	73.3%	75.0%	97.7%	75.0%
② 部内研修満足度		95.7%	97.9%	93.3%	98.0%	95.2%	98.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
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①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、行政評価結果をもとに、平成31年度の目標値（90％）を加味して設定した。							
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。接遇研修や部門内の職員がキャリアデザインを考える契機となり、スキルアップを図ることを目的に、部内管理職等を講師とした「リーダーに学ぶ」を実施するなど、全ての研修で受講者から高い満足度が得られた。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。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		564千円	533千円	31,156千円			
人件費		34,606千円	34,164千円	34,439千円			
施策の経費計		35,170千円	34,697千円	65,595千円			
施策の常勤職員		3.9人	3.9人	3.9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）		113	110	206			
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	経営事務	年度	25年度	26年度	27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。 これまで6階と2階に分かれていた後期高齢者医療と介護保険等の窓口を2階に配置し、手続が同一窓口で行えるよう高齢者総合窓口を開設した。		事業費	564	533	31,156		
		人件費	34,606	34,164	34,439		
		総 額	35,170	34,697	65,595		
事業2	経営事務	年度	25年度	26年度	27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、昇任選考への対応、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3つ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。 27年度に実施した部内研修・・・接遇研修、部長と語ろう会、リーダーに学ぶ、昇任選考対策講座（管理職選考、係長職昇任選考、主任主事昇任選考）		事業費	事業1に含む				
		人件費					
		総 額					

区の計画との関係

10か年計画(第2次) 重点プロジェクト 24時間365日どこでも区役所
領域Ⅳ-2 「小さな区役所」で質の高い行政を実現するまち
ウ 便利で利用しやすい行政サービスの拡充

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

【自己評価】

「24時間365日どこでも区役所」の実現を目指し、区役所2階に高齢者のためのワンストップ型総合窓口の整備を行った。また、2階フロアは、エレベーターを降りてからの動線がわかりにくかったため、行き先誘導ラインや突き当りの壁などに高齢者にもわかりやすいようにサイン表示の改善を行った。

「高齢者総合窓口」の開設にあたり、事業費が前年度比較で大幅増となっているが、これは臨時的な対応であり、平成28年度には経常経費のみとなっている。

部内の定型的業務の委託化を進め、その業務に従事している職員の定数を部の主要3課題の解決に振り向け、区民満足度の向上や業務の効率化、コスト削減を図った。

主要3債権の収入率・収納率の増加など、各分野において目標に対する達成率が向上しているが、指標が向上した施策の割合が、目標とした75%に至らなかった。次年度以降に向けて、適切な指標値について検討が必要となっている。

【見直し・改善】

今後は総合案内フロアマネージャーの活用や総合窓口化の現状における課題の洗い出しを行い、新区役所整備調整会議への検討素材の提供を行う。

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。

区民サービス管理部が必要とする人材育成については、新規採用職員を含め部内各職員のモチベーションが向上し、積極的にスキルアップを行える環境実現のための手法（研修のタイミングや実施時間帯などの諸条件など）を検討していく。

部の主要3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や新たな視点で部内の業務改善に寄与できるような人材育成に引き続き努めていく。

【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27年度 合計 46人（内訳） ・歳入確保、歳出抑制部門 2人
・ワンストップ型窓口の推進部門 25人
・24時間365日どこでも区役所部門 19人

【部の業務委託化の取組み】

- 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
後期高齢者窓口と介護保険窓口業務の総合窓口(高齢者総合窓口)化(フロアマネージャー配置)
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

【部の職員定数削減の取組み】

- 平成26年度 14人減、平成27年度 11人減

1702 区民相談		困った時の相談窓口					
施策目標							
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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28目標
① 適切な窓口案内ができた割合		99.9%	99.9%	99.9%	100.0%	99.9%	100.0%
② 各種専門相談利用者の満足度		95.5%	98.3%	94.9%	100.0%	94.9%	100.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
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。なお、利用者による評価（フロアマネージャーを含む窓口利用の満足度）は戸籍住民分野が窓口利用者に対してアンケート調査を実施している。						
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「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）。						
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		28,312千円	28,113千円	37,472千円			
人件費		33,746千円	31,533千円	33,241千円			
施策の経費計		62,058千円	59,646千円	70,713千円			
施策の常勤職員		2.5人	2.5人	2.5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）		199	189	222			
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	総合案内	年度	25年度	26年度	27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、戸籍住民フロアの番号札の発券、申請書等の作成の支援等を行った。時間延長・休日窓口の戸籍住民フロア案内を追加した他、通訳システムの活用支援や住民税申告会場案内等を追加し、案内件数は前年度より97,681件増加の531,786件となった。		事業費	23,940	24,624	34,020		
		人件費	12,611	12,117	12,375		
		総 額	36,551	36,741	46,395		
事業2	区民相談、各種専門相談	年度	25年度	26年度	27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、平成27年度は、法律相談や不動産相談等8部門1,283件の専門相談を実施した。その他関係団体による相談会の実施を支援した。		事業費	4,372	3,489	3,453		
		人件費	21,135	19,415	20,875		
		総 額	25,507	22,904	24,328		

区の計画との関係

10か年計画（第2次） 領域Ⅳー2 「小さな区役所」で質の高い行政を実現するまち
ウ 便利で利用しやすい行政サービスの拡充
② 行政サービスの効率化と利便性の向上

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

【自己評価】

総合案内における案内サービスは、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案内サービスの向上を図ることができた。

また、平成27年7月からの契約更新時に、時間延長・休日窓口の戸籍住民フロア案内や住民税申告会場案内等を追加し、業務の充実を図った。さらに、増加している外国人来庁者の窓口対応の円滑化を図るため、総合案内での外国語対応の充実や本庁舎に導入された通訳タブレットの利用支援も追加することにより、外国人来庁者の顧客満足度の向上に寄与することができた。

【見直し・改善】

総合案内は平成22年度の業務委託開始以来、必要に応じて業務内容の改善を図ってきたが、時間延長・休日窓口の戸籍住民フロア案内の追加により区役所開庁日すべてにフロアマネージャーを配置したことにより、委託料は増加したものの、案内件数が大幅に増加した。また、総合案内に寄せられる「区民の声」を各所管に届けることにより庁舎内の様々な改善も図られており、今後も「区役所の顔」として、より高品質の案内サービスを提供し、顧客満足度と効率性のさらなる向上を目指していく。

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を支援していく。

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については、平成28年度に休日開催の試行実施(年2回)を計画した。

【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)						
		27年度			26年度	25年度
	内容	～6月	7月～	合計		
総合案内	庁舎案内	16,371	59,020	75,391	76,670	70,045
	庁外区関係機関	263	1,016	1,279	2,248	3,657
	区以外案内	1,054	2,964	4,018	2,775	1,213
	電話確認・応対	192	633	825	588	263
	観光案内	—	705	705	—	—
戸籍住民 フロア案内	発券機案内	57,492	206,461	263,953	223,248	228,901
	フロア案内	36,060	145,315	181,375	128,576	101,038
通訳タブレット	案内	—	45	45	—	—
	貸出	—	135	135	—	—
住民税申告会場案内		—	4,060	4,060	—	—
合 計		111,432	420,354	531,786	434,105	405,117

専門相談利用実績(件)

		27年度				26年度	25年度
	相談日時	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)	86	12	977	94.7	1,001	1,043
不 動 産 相 談	第1金曜日 第3・4火曜日	33	6	136	68.7	117	132
税 務 相 談	第1火曜日	9	6	54	100	58	63
人 権 擁 護 相 談	第1火曜日	10	6	11	20.4	9	14
暮らしのしと書類の相談	第3金曜日	12	6	28	38.9	33	38
青 少 年 相 談	第3火曜日					11	9
行 政 相 談	第4金曜日	11	4	2	4.5	5	0
登 記 相 談	第2火曜日	12	6	54	75.0	53	54
社会保険・労務管理相談	第3金曜日	12	6	21	29.2	19	10
合 計				1,283		1,306	1,363

※行政相談は自宅での相談が基本である。27年度相談件数合計（東京行政評価事務所統計） 37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。

1703 消費生活		確かな目をもち自立した消費者					
施策目標							
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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28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		98.9%	99.1%	99.2%	100.0%	99.2%	100.0%
② ぐらしの講座受講者の満足度		82.1%	79.0%	81.6%	85.0%	96.0%	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		92.5%	81.4%	90.3%	100.0%	90.3%	100.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
消費生活相談のうち、相談の目的が達成（あっせん、助言（自主交渉））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 ぐらしの講座受講者の満足度アンケート結果。満足度を測ることにより、疑問や不安の解消、消費生活に関心を持つテーマとなっているか図るため。毎年向上している実績から目標値を算出した。							
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標として、講座内容の工夫を図っていくため100%とした。							
③							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		4,419千円	1,533千円	1,389千円			
人件費		45,439千円	44,548千円	44,984千円			
施策の経費計		49,858千円	46,081千円	46,373千円			
施策の常勤職員		3.6人	3.6人	3.6人			
施策の短時間勤務職員		2.9人	2.8人	2.8人			
区民一人当たりコスト（円）		160	146	146			
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	消費生活相談	年度	25年度	26年度	27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、生活背景も視野に入れて関係機関との連携を図りながらトラブルの予防や解決に取り組んだ。 若者から高齢者まで幅広い世代からの相談内容も多様化し、相談件数は平成24年度以降増加しており、前年度を23件上回る2,440件の消費生活相談を受け付けた。		事業費	55	64	124		
		人件費	26,945	26,564	26,767		
		総 額	27,000	26,628	26,891		
事業2	消費生活講座及び啓発事業	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 消費生活に必要な情報を提供するぐらしの講座や消費者被害未然防止のため相談事例などを踏まえた出前講座を実施した。 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に地域の町会役員、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	4,099	1,285	1,057		
		人件費	7,238	7,473	7,566		
		総 額	11,337	8,758	8,623		

区の計画との関係

10か年計画（第2次）領域Ⅳ－1 自治のしくみが効果的に機能し、さまざまな担い手によって多様なサービスが展開するまち
エ 安全で安心な地域生活の推進 ⑤ 消費生活相談・啓発の充実

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

【自己評価】

東京都の交付金を活用し、高齢者世帯や若者にチラシや啓発グッズの配付を行い、被害に遭いやすい世代を中心に啓発に取り組んだ。また、高校や大学、地域に出向いての出前講座を積極的に行った。高齢者への啓発は、民生児童委員など高齢者見守りのネットワークを活用し、若者への啓発は成人式の間を活用し効果的に啓発を実施することができた。

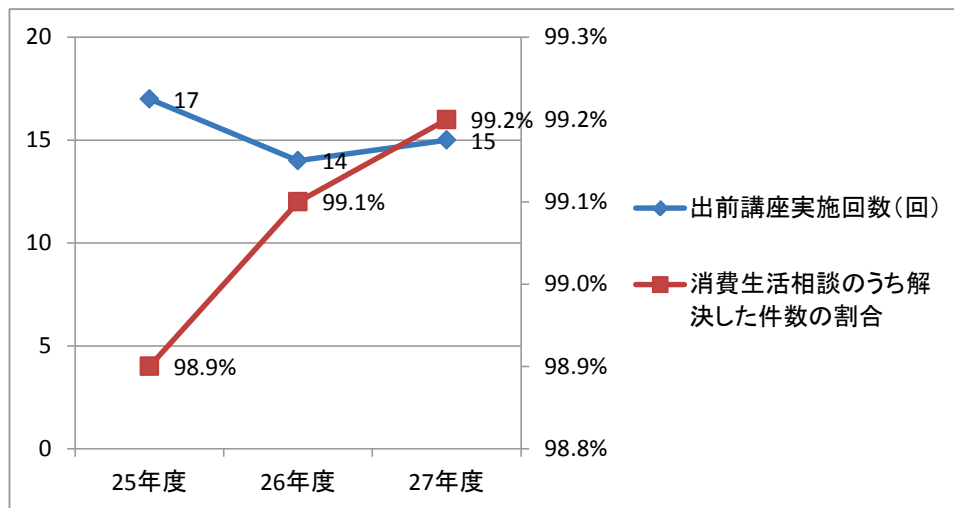
（消費生活相談受付件数のうち相談者が60歳以上の割合 26年度：34.5% → 27年度：30.0%）

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、こうした啓発や周知を今後も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】

平成27年度には高齢者等への見守りや包括的な地域ケアを推進するため、区と関係機関が情報共有や検討、協議を行う場として、中野区全域を対象とした「中野区地域包括ケア推進会議」が設置され、同会議には事務局として消費生活センターも参加している。今後もこの仕組みの中で関係者と連携しながら、高齢者の悪質商法被害防止のための取組を進めていく必要がある。

【主な事業の実績のグラフスペース他】



18 情報システム分野（27年度）

情報技術の高度利用の推進による区民サービスの向上

分野目標

社会保障・税番号制度の施行に向け、住民情報基盤システムの開発・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でき、事務の効率化と区民サービスの向上につながっている。

区の情報基盤であるネットワーク環境、サーバ環境、庁内情報ネットワークシステムが安全かつ安定的に稼働している。また、最新の技術動向を踏まえた情報収集を行いながら、情報システムの最適化に努め、情報システムの利活用を進めることで事務の効率化に寄与している。

分野の指標

		年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	31目標
主要指標	① 住民情報基盤システムの開発・改修の達成率 H25：開発方針作成 / H26：関連DB拡張 / H27：関連オンライン、付番対応機能開発		100%	100%	100%	100%	100.0%	—
	② 庁内情報ネットワークシステムのユーザー満足度		—	60.2%	66.9%	75%	89.2%	90%
補助指標	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		—	100%	100%	100%	100.0%	—
	④ 庁内情報ネットワークシステム利用者によるアンケート回収率(有効回答数)		—	27.1% (743/2,744)	34.2% (946/2,765)	48%	70.8%	85%

指標の説明、設定理由、目標値の根拠

① 社会保障・税番号制度は平成27年7月頃の番号付番に始まり、個人番号通知、税申告書への利用、個人番号カード発行、自治体間情報連携、マイナポータル利用まで、複数年にわたって施行が実施される制度改正である。このため、遅延なくこの制度に対応することが必要となるため目標として設定した。

② 庁内情報ネットワークシステムは区の業務の根幹を支えるシステムであり、職員がその機能を十分に理解して使いこなすことは、業務効率の向上に直結する。ユーザー満足度を調査することで、職員の庁内情報ネットワークシステムの利用状況及びシステムの機能やサポート等に対する利用者のニーズとスキルレベルを把握できる。これを庁内情報ネットワークシステムの運用改善に資する基礎資料とすることで、ユーザー満足度のさらなる向上が図れるため指標として設定した。

③ 平成29年度より自治体間連携が開始される情報連携の開始に向け、平成27年度は当該システムの構築の主要期間となるため、目標とした。平成27年度は当該システム上のデータ連携機能開発とハード調達を行い、さらに連携システムを含めた区内部での情報連携テストを行って平成29年7月までに導入を完了させる。

④ 庁内情報ネットワークシステムのユーザー満足度を図るにあたっては、調査票の回収率を向上させることで、ユーザーの求めるシステムが一層明確になってくる。そのため、アンケート調査の内容や回収方法に工夫を凝らし、回収率及び有効回答数（実際に庁内情報ネットワークシステムを利用している人の回答数）を多くすることにより、精度の高い補助指標とする。

分野のコストと人員

	年度	25	26	27
事業費（行政コスト）		214,520千円	768,131千円	808,832千円
人件費		146,272千円	213,744千円	234,326千円
分野の経費計		360,792千円	981,875千円	1,043,158千円
分野の常勤職員		16.4人	24.4人	26.4人
分野の短時間勤務職員		0.0人	0.0人	0.0人

分野の成果に対する自己評価

【目標達成度】

- (1)指標①については、住民基本台帳における個人番号の記録や返戻された通知カードの管理環境の構築、中間サーバに登録する連携データの作成等、社会保障・税番号制度などで必要となった住民情報基盤システムの開発・改修をスケジュールどおり着実に実施できたことから、100%の達成度となった。
- (2)指標②については、庁内情報ネットワークシステムの安定した運営と、職員からの問合せや障害発生時等に迅速かつ丁寧な対応に努めてきたことなどから、上記システムの利用者アンケートの総合満足度で「とても良い」または「やや良い」を選択した職員の割合は66.9%であった。昨年度の実績から6.7ポイント上昇し、達成度は89.2%となった。

【事業・取組みの有効性・適正性】

- (1)住民情報基盤システムの改修や住民情報連携基盤システムの開発において、社会保障・税番号制度やその他の法制度改正に着実に対応した。
- (2)特に住民情報連携基盤システムの開発では、社会保障・税番号制度で必要となる他の自治体や行政機関との情報連携機能や、庁内における住民情報の連携機能を一括して対応することとし、個別システムごとの重複開発を避け、区全体のシステム開発経費の削減及び効率化に寄与した。
- (3)統合仮想サーバの運用では、平成27年度に移行を予定していた個別システム用サーバ2台に加え、新規システム用サーバ2台も仮想化環境で構築し、サーバの導入・維持管理コストや消費電力などの削減に貢献した。
- (サーバの導入・維持管理コスト：約100万円/年のコスト削減)
(消費電力：約3.3kW/台の削減、4台で約48万円/年のコスト削減)

【事業・取組みの効率性】

住民情報連携基盤システムの開発や、次期住民情報システムの構築へ向けた検討、ネットワーク統合と情報セキュリティの強化など、複数の大規模な新規事業に取り組んだことから、事業費・人件費ともに増加しているが、社会保障・税番号制度に基づく情報連携の実現により窓口サービスにおける区民の利便性向上や区の業務効率の向上、負担と給付の適正化が期待できる。また、次期住民情報システム構築方針や中野区情報基盤統合化計画の策定を通じた住民情報システムと区のネットワークの再構築により、区民サービスの維持向上とコストの削減、セキュリティの向上を図っていくための区の方向性を整理し、決定したことなどから、後年度に与える効果は非常に大きい。

見直し・改善の方向性

- (1)平成29年7月に予定されている社会保障・税番号制度に基づく情報連携の開始に向けて、住民情報基盤システムの改修や住民情報連携基盤システムの構築、国の情報提供ネットワークシステムとの総合運用テストの実施を着実に実施していく。
- (2)国の自治体情報セキュリティ強化対策事業に対応し、マイナンバーを利用する事務において住民情報の流出を徹底して防止するため、マイナンバーを取り扱う情報システムの端末に二要素認証（端末操作者を認定する際、生体（指紋等）とパスワード等、二種類の認証手段を併用すること）を導入する。また、マイナンバーによる情報連携に活用されるL2環境のセキュリティを確保するため、インターネット接続環境をL2環境から分離する。
- (3)平成31年度の次期住民情報システムへの移行に向けて、更なる窓口サービスと業務効率の向上を目指し、次期住民情報システムに必要な機能や性能について具体的な検討を進めていく。
- (4)庁内情報ネットワークシステムについては、現行システムのサポート期間が平成30年度末に終了するため、次期システムの調達方針について具体的な検討と庁内調整を進めていく。次期システムへの移行に当たっては、更なる事務の効率化やミスの抑制、ペーパーレスの徹底などを目指していく。

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】

- (1)住民情報連携基盤システム構築委託
社会保障・税番号制度に基づく情報連携の開始に向けて、着実に住民情報連携基盤システムの開発を進めた。他の自治体や国の行政機関との情報連携が実現することにより、窓口サービスにおける区民の利便性向上や区の業務効率の向上、負担と給付の適正化が図られる。
- (2)次期住民情報システム導入に係る調達及びプロジェクト管理支援業務委託
現行業務分析や市場調査、他自治体への視察、製品のデモンストレーション、業務所管分野とのヒアリングを経て、次期住民情報システム構築方針を策定した。住民情報システムの再構築により区民サービスの維持向上を図っていくための区の方向性を整理し、決定したことから後年度に与える効果は非常に大きい。
- (3)ネットワーク統合化計画策定等支援業務委託
住民情報ネットワークや庁内情報ネットワーク等、区の情報システムで運用している複数のネットワークを仮想化技術の利用により物理的に統合することで、ネットワークの運用コストを削減するとともに、ネットワークの冗長化（複数台の同一機器を導入することにより、一台の機器が故障しても、残りの機器で故障した機器をバックアップし、業務が停止することなく運用できる状態のこと）によるセキュリティの向上を実現するため、具体的な方法やスケジュールを検討し、中野区情報基盤統合化計画を策定した。

【その他】

1801 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							
社会保障・税番号制度の施行に向け、住民情報基盤システムの開発・改修が遅延なく行われ、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合わせ、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	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28目標
① 区民に影響を与える住民情報システムの稼働率		99.9%	100%	99.9%	100%	99.9%	100%
住民情報基盤システムの番号制度対応開発・改修の達成率							
② H25：開発方針作成 / H26：業務分析、設計、関連DB拡張 / H27：関連オンライン、付番対応機能開発		100%	100%	100%	100%	100.0%	100%
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		—	100%	100%	100%	100.0%	100%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
住民情報基盤システムにおいて、窓口オンラインサービス提供不能時間をなくすることが区民サービスの向上に寄与する。このため、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0にすることが必要であるため目標設定した。2,880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。							
社会保障・税番号制度は平成27年7月頃の番号付番に始まり、個人番号通知、税申告書への利用、個人番号カード発行、自治体間情報連携、マイナポータル利用まで、複数年にわたって施行が実施される制度改正である。このため、遅延なくこの制度に対応することが必要となるため目標として設定した。							
住民情報連携基盤システムとは、社会保障・税番号制度において、国が作成する中間サーバと、中野区で保有している住民情報系各システムを連携させるために必要不可欠なシステムである。平成29年度より自治体間連携が開始される情報連携の開始に向け、平成27年度は当該システムの構築の主要期間となるため、目標として設定した。平成27年度は当該システム上のデータ連携機能開発とハード調達を行い、さらに連携システムを含めた区内部での情報連携テストを行って平成29年7月までに導入を完了させる。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		214,520千円	385,008千円	450,206千円			
人件費		125,758千円	140,160千円	151,780千円			
施策の経費計		340,278千円	525,168千円	601,986千円			
施策の常勤職員		14.1人	16.0人	17.1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）		1,090	1,667	1,890			
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	25年度	26年度	27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、住民情報基盤システムの品質向上を図った。		事業費	214,354	156,369	191,751		
		人件費	121,298	56,064	51,481		
		総 額	335,652	212,433	243,232		
事業2	住民情報システムの開発・改善	年度	25年度	26年度	27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		
		人件費	—	48,180	89,648		
		総 額	—	276,819	223,350		
事業3	住民情報連携基盤システムの構築	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 社会保障・税番号制度で必要となる国（中間サーバ）と住民情報系システムの連携、及び住民情報系システム内で行っている情報連携を統一的に行う住民情報連携基盤システムを導入し、情報連携を効率的・安定的に行うための仕組みを構築した。		事業費	—	—	124,753		
		人件費	—	35,916	10,651		
		総 額	—	35,916	135,404		

区の計画との関係

平成19年度に策定した住民情報系システム全体最適化計画に基づき、地域情報プラットフォームに準拠した住民情報連携基盤システムを導入する。

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27年度はオンラインが停止するシステム障害が1回発生したが速やかに対応し、99.9%の稼働率を確保した。
- (2)社会保障・税番号制度に関する住民情報基盤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基盤システムの開発、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27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)住民情報基盤システム
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、住民情報基盤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28年度は庁内連携基盤の機能の開発を行う。
また、マイナンバー対応基盤は国の計画に基づき全国規模の総合運用テストに参加し、連携機能の確認を行う。
- (3)二要素認証の導入
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、住民情報基盤システムの他、マイナンバーを利用する連携システムについて端末への二要素認証の導入を行う。導入については他分野を含めて情報システム分野が一括で行い平成28年度内に導入完了する。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

- (1)住民情報基盤システムのマイナンバー改修項目
住民基本台帳へのマイナンバー付番と制度適用改修作業
個人番号通知カード返戻分の管理環境の構築
住民情報基盤システム利用業務の制度適用改修作業
中間サーバ登録用連携データ開発作業
- (2)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
- (3)住民情報連携基盤システム構築作業項目
ハードウェア調達
マイナンバー対応基盤パッケージシステムの導入
データ連携機能の開発
連携データ作成
区内部の情報連携テスト

1802 次期住民情報		住民情報システムの刷新					
施策目標							
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有効に活用される土台が整備されている。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28目標
① 現行業務分析、要件定義、パッケージ調査、RFI（1回目）の達成率（平成27年度）		—	—	100%	100%	100.0%	100%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
次期住民情報システムの調達にあたり、現在の業務を分析し、パッケージとのギャップを明確にし、中野区に適したシステムを調達するためには、現行業務分析と要件定義、パッケージ機能調査、規模調査等が必要となる。導入にあたっては、遅延なく次期住民情報システムの調達要件を決めていく必要があるため目標として設定した。 ＜今後のスケジュール＞ 平成27年度 業務分析、要件定義、パッケージ調査、RFI(*1)（1回目） 平成28年度 RFI（2回目）、要件再定義、RFP(*2) ① 平成29年度 システム調達、システム構築 平成30年度 システム構築 平成31年度 システム構築、本番稼働 用語説明 (*1)RFI 「Request For Information」の略。製品情報や機器等の情報提供を事業者に依頼すること。 (*2)RFP 「Request For Proposal」の略。 公募による調達の意味で、次期住民情報システムは企画提案公募型事業者選定を実施する。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		—	—	64,476千円			
人件費		—	—	25,740千円			
施策の経費計		—	—	90,216千円			
施策の常勤職員		—	—	2.9人			
施策の短時間勤務職員		—	—	0.0人			
区民一人当たりコスト（円）		—	—	283			
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	次期住民情報システムの構築			年度	25年度	26年度	27年度
【概要】 次期住民情報システム導入スケジュールに基づき、庁内PTを組み、業務分析、要件定義、パッケージ調査、RFI（1回目・システム規模調査）を行った。 次期住民情報システム構築方針の策定を行った。				事業費	—	—	64,476
				人件費	—	—	25,740
				総額	—	—	90,216

区の計画との関係

平成19年度に策定した住民情報系システム全体最適化計画に基づき、地域情報プラットフォームに準拠した次期住民情報システムを導入する。

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

【自己評価】

- (1)現行業務分析について、システムに関連する全ての作業の業務フローを作成し、仕事の可視化を行った。
- (2)23区で導入実績のあるパッケージについて、製品デモンストレーションを実施した。
- (3)他自治体への視察を、システム管理部署、業務所管部署それぞれに行い、パッケージ導入後の事務の流れや運用方法について確認を行った。（システム管理部署への視察：5区、業務所管部署に対する視察：3区、合計7回）
- (4)作成した要件定義を元に、RFIと2回目の製品デモンストレーションを実施した。
- (5)RFI実施後に参加事業者に対し回答内容のヒアリングを実施し、より実現性のある要件定義書作成に向けた準備を行った。
- (6)次期住民情報システム構築方針の策定を行った。

【今後の取組み】

- (1)調達要件を確定させるため、RFI参加事業者に対し更なるヒアリングを実施する。
- (2)RFI回答によりカスタマイズとされた要件について、定量効果・定性効果により、区として必要な機能とするかどうかを、副参事級の調整会議を開催し議論していく。
- (3)運用要件の確定に向け、さらに他自治体視察を行う。

【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)現状調査ヒアリング

戸籍住民分野（地域事務所含む） 12回 税務分野 23回 保険医療分野 22回
介護保険分野 6回 北部すこやか・地域ケア分野 3回 学校教育分野 3回
選挙管理委員会 2回 合計71回

(2)要件定義ヒアリング

戸籍住民分野 8回 税務分野 19回 保険医療分野 15回 介護保険分野 4回
北部すこやか・地域ケア分野 3回 学校教育分野 3回 合計52回

(3)非機能要件定義ヒアリング

4回

(4)デモンストレーション（回数及び時間）（3事業者で2回実施）

戸籍住民分野 住民記録担当 2回30時間 証明担当2回27時間
税務分野 課税担当 2回40時間 収納（軽自含む）・徴収担当 2回30時間
 軽自動車税担当 2回16時間
保険医療分野 資格・賦課担当 2回32時間 収納担当 2回30時間 給付担当 2回21時間
 国民年金担当 2回16時間
介護保険分野 資格・賦課・収納担当 2回16時間
北部すこやか・地域ケア分野 学童保育おやつ代担当 2回12時間
学校教育分野 就学援助・就学奨励担当 2回12時間
選挙管理委員会 1回9時間

(5)主管分野説明会 2回（合計15分野）

(6)行政視察（視察自治体数）

情報システム業務 5自治体
住民税・軽自動車税 課税業務 3自治体
住民税・軽自動車税 納税業務 3自治体
選挙業務 1自治体

1803 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							
庁内情報ネットワークシステムが安定的に稼働し、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。							
統合仮想サーバ環境上で、区のシステムの統合化が進み、効率的に運用されている。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28目標
① 庁内情報ネットワークシステムに対するユーザー満足度	—	60.2%	66.9%	75%	89.2%	75.0%	
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%	95%	93.4%	100.0%	
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（平成26年度は47台、平成27年度は2台、平成28年度は23台、平成29年度は19台、平成30年度は4台、平成31年度は3台を移行する）	—	100%	100%	100%	100.0%	100%	
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
①	庁内情報ネットワークシステムは区の業務の根幹を支えるシステムであり、職員がその機能を十分に理解して使いこなすことは、業務効率の向上に直結する。ユーザー満足度を調査することで、職員の庁内情報ネットワークシステムの利用状況、及びシステムの機能やサポート等に対する利用者のニーズとスキルレベルを把握できる。これを庁内情報ネットワークシステムの運用改善に資する基礎資料とすることで、ユーザー満足度のさらなる向上が図れるものであるため指標として設定した。						
②	区の情報安全は職員一人ひとりが担っていくべきものである。そのためには各職員の情報安全に関するリテラシーの向上を図らなければならない。「情報セキュリティ理解度チェック」を活用したe-ラーニングによる情報安全研修を行い、職員の情報安全リテラシーを向上させることを目標とする。指標としてはe-ラーニングによる情報安全研修の対象者（全職員）が受講することを設定した。						
③	統合仮想環境はこれまでよりも少ないサーバ数で複数のシステムを同時にかつ安全に稼働させることができる仕組みである。この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できる。そのことにより物理的なサーバ台数を削減でき、消費電力や管理コストの大幅な節減ができる。そのため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。平成25年度を基準として、移行対象の物理サーバ数99台に対して、平成26年度は47台、平成27年度は2台、平成28年度は23台、平成29年度は19台、平成30年度は4台、平成31年度は3台を移行する想定で指標を設定した。						
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		0千円	383,123千円	294,150千円			
人件費		20,514千円	73,584千円	56,806千円			
施策の経費計		20,514千円	456,707千円	350,956千円			
施策の常勤職員		2.3人	8.4人	6.4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	1,450	1,102			
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	25年度	26年度	27年度		
【概要】 既存システムについては、仮想化環境を構築し、リプレースの時期に合わせて随時移行した（平成27年度は2台のサーバを予定どおり移行した）。新規のシステムについては、サーバの導入を抑制し仮想環境を活用した（2台のサーバを仮想化環境で構築した）。最終的には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。		事業費	—	53,735	58,434		
		人件費	—	19,272	9,764		
		総額	—	73,007	68,198		
事業2	情報安全教育の実施	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 適切な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-ラーニングによる情報安全研修を実施した。		事業費	—	5,925	7,805		
		人件費	—	9,636	7,988		
		総額	—	15,561	15,793		
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	25年度	26年度	27年度		
【概要】 ネットワークの冗長化（複数台の同一機器を導入することにより、一台の機器が故障しても、残りの機器で故障した機器をバックアップし、業務が停止することなく運用できる状態のこと）及びネットワークのセキュリティ向上のため、現在物理的に分かれている住民情報系ネットワーク、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について検討し、計画化した。		事業費	—	—	102,390		
		人件費	—	—	10,651		
		総額	—	—	113,041		

区の計画との関係

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

【自己評価】

(1) 庁内情報ネットワーク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回答者数は、昨年度と比較して約200名増加し、946名の職員から回答を得ることができた。利用者アンケートの調査項目のうち庁内情報ネットワーク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66.9%であった。安定したシステム運営と障害発生時の迅速な対応などにより、昨年度実績から満足度を6.7ポイント上昇させることができ、目標の達成度は89.2%となった。

(2) 住民情報ネットワークや庁内情報ネットワーク等、区の情報システムで運用している複数のネットワークを仮想化技術の利用により物理的に統合することで、ネットワークの運用コストを削減するとともに、ネットワークの冗長化によるセキュリティの向上を実現するため、具体的な方法やスケジュールを検討し、中野区情報基盤統合化計画を策定した。平成27年度の新規事業であるネットワーク統合の検討に注力したことなどに伴い、情報安全研修の未受講者に対する受講勧奨を前年度と同程度の頻度では実施できなかったことなどから、情報安全研修の受講率が3.9ポイント下降した。

【見直し・改善の方向性】

(1) 庁内情報ネットワークシステムについては、現行システムのサポート期間が平成30年度末に終了するため、次期システムの調達方針について具体的な検討と庁内調整を進めていく。次期システムへの移行に当たっては、更なる事務の効率化やミスの抑制、ペーパーレスの徹底などを目指していく。

(2) 情報安全研修については、未受講者に対する指導・勧奨を各分野の統括管理者や部長などから組織的に行うよう働きかけていくとともに、新着情報を活用して「情報基盤ニュース」を定期的に発行し、情報安全に対する職員の関心や理解度を向上させることにより受講率の向上を図っていく。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

19 戸籍住民分野（27年度）

戸籍・住民情報の適正な管理と提供

分野目標

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。

区民は、個人番号の通知を受け、申請により個人番号カードを取得でき、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を受けている。

分野の指標

		年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	31目標
主要指標	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）		73.0%	74.7%	76.8%	80.0%	96%	80.0%
	② 窓口における待ち時間（受付までの平均）		—	10.4分	9.4分	10分	106%	8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）		18.4%	20.3%	23.8%	22.0%	108.2%	30.0%
	参考値 （他自治体等）	中野区（上段）と23区平均の 住基カード普及率（年度末現在。27年度のみ12月末現在）	12.6% 7.5%	13.9% 8.2%	14.1% 8.4%	—	—	—

指標の説明、設定理由、目標値の根拠

- ① 新しい中野をつくる10か年計画(第2次)では、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%としている。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27年度の指標目標値は5%上げ、80%とする。
- 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27年度の平均待ち時間の目標は10分と設定する。平成31年度の目標値は、職員の対応力の向上、委託化などの推進により8分とする。
- ③ 新しい中野をつくる10か年計画(第2次)で示した「24時間365日どこでも区役所」の実現のためには、区の窓口に行かずに手続きができる環境を整備していくことが重要であり、数値指標として設定している。平成28年1月から、個人番号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31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する。

分野のコストと人員

		年度	25	26	27
事業費（行政コスト）			189,058千円	173,328千円	346,437千円
人件費			840,871千円	776,710千円	774,138千円
分野の経費計			1,029,929千円	950,038千円	1,120,575千円
分野の常勤職員			90.0人	85.0人	83.0人
分野の短時間勤務職員			8.0人	8.0人	8.0人

分野の成果に対する自己評価

【目標達成度】

指標①について、窓口での丁寧な区民対応やフロアマネージャーとの連携による適切な案内、OJT研修等による窓口業務のスキルアップにより、利用者満足度は前年度より上昇した。

指標②について、委託業務の拡充による効率的な窓口職員体制を確保し、混雑度合に応じ窓口数を増設するなど柔軟に対応したことにより、窓口における待ち時間の短縮が図られ目標を達成することができた。

指標③について、区報・ホームページ等の普及啓発活動を積極的に行ったことで、コンビニ交付等の利用が増加し、区の窓口に行かないで手続きができた件数の割合が上昇し、目標を達成することができた。

【事業・取組みの有効性・適正性】

○利用者満足度は、前年度の数値よりも伸びて、年々利用者満足度が着実に高まっている。

○住基カードの普及率が23区平均を大きく上回り、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も目標を達成することができた。

【事業・取組みの効率性】

○前年度から開始した入出力業務委託に窓口業務等も加え、同一事業者での一体的な委託を開始したことで、職員数の見直しや各業務間の連携によりスムーズな事務処理が行うことができた。

○個人番号制度の施行に伴い、住民登録している全ての区民に通知カードを一斉送付したが、想定以上に通知カードが区に返戻された。この結果、区に返戻された通知カードの仕分け、窓口での通知カード交付、通知カードの再送付等の膨大な事務作業が発生したため、分野や部内からの応援職員体制を敷いて対応した。

○業務委託の拡充により、繁忙期に対応した適正なスタッフ配置が可能となり、繁忙期の窓口での区民の待ち時間を減少できた。また、個人番号制度の施行に伴い窓口運用を大幅に見直し、窓口の混雑具合に対応した窓口数と人員体制を確保し、繁忙期の窓口での区民の待ち時間を減少できた。

【その他】

○個人番号制度に伴う通知カードの発送が全国的に1か月以上遅れたことと、通知カードが簡易書留で送付されたため郵送返戻分が想定以上に生じたことにより、返戻された通知カードを受け取るために多くの区民が来庁し、通知カード交付のための臨時的な対応を余儀なくされた。しかし、限られた職員体制の中で、職員の連携や効率的な事務を行うことで、通知カードを着実に交付できた。

○年末から3月末まで区に返戻された通知カードの交付対応に追われたことや、地方公共団体情報システム機構のカード管理システム障害が度々発生したことにより、マイナンバーカード交付事務に影響が及んだ。

○個人番号制度に関する国が示すべき事務処理要領の整備や通知等が遅れ、区では必要な情報が得られないため、余裕を持った準備ができなかった。しかし、職員の努力により、大きな混乱が生ずることがなくマイナンバーカード交付事務を開始することができた。

見直し・改善の方向性

○特別区の主管課長会や近隣区等の関係機関との情報共有や連携を強化し、円滑なマイナンバーカード交付事務を行う。

○窓口の混雑緩和を図るため、窓口利用状況配信システムを平成28年度に導入する。

○各担当の窓口業務分析を行い、作業工程や業務運用の見直しを図る。

○随時、各種手続きの際の業務処理や業務マニュアル等の見直しを図る。

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】

○窓口の混雑度合が繁忙期や曜日によって異なり、その業務量も大幅に変化するが、委託したことでその業務量に対応した適正な人員配置が確保できるようになった。

○入出力や証明系受付業務を委託したことで、職員が審査業務や異動届等の専門業務に集中することができるようになり、業務の正確性と効率性がアップし、利用者満足度も前年度より高まった。

【その他】

1901 戸籍		戸籍事務の適正な処理と正確な戸籍簿整理					
施策目標							
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。							
大震災時に備え国が構築した「戸籍副本管理システム」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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28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）		83.1%	85.1%	80.6%	85.0%	94.8%	86.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
① 出生、婚姻等に伴う戸籍届出等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の提供は、きめ細かな対応が不可欠であるため、目標値については、85%に設定する。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		22,352千円	19,310千円	18,380千円			
人件費		157,223千円	153,883千円	147,534千円			
施策の経費計		179,575千円	173,193千円	165,914千円			
施策の常勤職員		17.2人	17.2人	16.2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）		575	550	521			
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	戸籍事務	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 戸籍法に基づく、戸籍に係る届書の審査・受理、届出事項等の入力・照会、戸籍の訂正・更正、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	22,352	19,310	18,380		
		人件費	157,223	153,883	147,534		
		総額	179,575	173,193	165,914		

区の計画との関係

10か年計画

領域Ⅳ－2 便利で利用しやすい行政サービスの拡充

主な取組み 行政サービスの効率化と利便性の向上

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（自己評価）

○ワンストップ窓口の業務分析調査による検証やフロアマネージャーとの連携により、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図った。

○導入して3年目となった「戸籍副本システム」も安定に稼働し、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ていた。

○外国人を当事者とする渉外事件等の増加により届出事務が複雑となり、受付に時間がかかるなど区民満足度は目標の85%には達しなかった。

（見直し・改善）

○業務改善を積極的に図りつつ、区民満足度の目標達成に向け、職員の専門能力の向上を図り、待ち時間の更なる短縮に努める。

○戸籍制度におけるマイナンバー導入の動向を見極め、事務の効率的な運営及び更なる区民満足度の向上や受付時間の短縮を図る。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

1902 住民記録		住民情報の正確な記録と保護					
施策目標							
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社会保障・税番号制度導入に向けた対応を確実に行い、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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28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）		75.3%	80.0%	81.1%	80.0%	101.4%	82.0%
② 住民基本台帳カード普及率		12.6%	13.9%	13.6%	16.0%	85.0%	16.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
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、5%上げ80%に設定する。							
住基カードは、平成28年から個人番号カードに切り替わるが、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27年度の目標値は16%とする。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		114,464千円	78,249千円	221,250千円			
人件費		297,895千円	255,206千円	268,440千円			
施策の経費計		412,359千円	333,455千円	489,690千円			
施策の常勤職員		33.4人	28.4人	29.4人			
施策の短時間勤務職員		0.0人	1.6人	1.6人			
区民一人当たりコスト（円）		1,320	1,059	1,537			
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	住民基本台帳事務・印鑑登録事務	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 (1)住民基本台帳法に基づく住民基本台帳の整備・記録・管理 (2)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 (3)社会保障・税番号制度導入に向けたシステム改修・業務運用等		事業費	10,784	42,959	42,249		
		人件費	219,407	197,100	201,258		
		総 額	230,191	240,059	243,507		
事業2	住基ネット運用、個人番号通知・カードの交付	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 (1)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 (2)個人番号通知、個人番号カードの交付等 (3)住民基本台帳カード・公的個人認証の受付、作成、交付及び普及促進 (4)広域交付住民票の受付、作成及び交付		事業費	50,034	33,193	175,642		
		人件費	46,379	40,478	53,724		
		総 額	96,413	73,671	229,366		
事業3	住居表示事務	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 (1)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 (2)街区表示板の現状調査、貼り替え		事業費	966	2,097	3,358		
		人件費	20,514	17,628	13,458		
		総 額	21,480	19,725	16,816		

区の計画との関係

10か年計画

領域Ⅳ－2 便利で利用しやすい行政サービスの拡充

主な取組み 行政サービスの効率化と利便性の向上

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

(自己評価)

窓口業務分析結果に基づき、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、利用者の満足度も目標値を上回った。

住基カードの新規交付が12月で終了することに伴い、駆け込みの新規登録者が想定より少なかったことと、カード保有者の死亡や区外への転出が多く、普及率が目標値を下回った。

個人番号の付番を行い、地方公共団体情報システム機構から通知カードの一斉送付を行い、11月中には全ての区民に配達完了した。また、返戻された通知カードについて、返戻された旨のお知らせハガキを送付し、再送や臨時窓口を開設し交付を実施した。臨時窓口の交付にあたっては部や分野から応援体制を敷き、職員一丸となって対応し、積極的に交付を行った。

マイナンバーカードについては、当初から地方公共団体情報システム機構のシステム障害の発生により交付に遅れが生じたが、予約者数を調整するなどして交付申請者へ順次交付を開始した。

(見直し・改善)

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追及し、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高める。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

1903 証明		利用しやすい証明サービス					
施策目標							
年度内に交付が始まる個人番号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を行い、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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28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%	70.0%	73.1%	75.0%	97.5%	75.0%
② コンビニでの証明書の交付率		7.2%	9.7%	9.4%	12.0%	78.7%	12.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
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ている。目標値は75%とする。							
「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する。指標②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、目標値は12%とする。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		39,401千円	61,283千円	93,699千円			
人件費		171,245千円	141,912千円	134,915千円			
施策の経費計		210,646千円	203,195千円	228,614千円			
施策の常勤職員		19.2人	16.2人	15.2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）		674	645	718			
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	証明事務	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 (1)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 (2)住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び手数料の徴収		事業費	21,351	44,249	64,023		
		人件費	158,758	129,648	123,376		
		総 額	180,109	173,897	187,399		
事業2	証明書自動交付システム運用	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 (1)証明書自動交付システム運用管理 (2)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 (3)個人番号カードを活用したコンビニ交付の準備・開始		事業費	18,050	17,034	29,676		
		人件費	12,487	12,264	11,539		
		総 額	30,537	29,298	41,215		

区の計画との関係

10か年計画

領域Ⅳ－2 便利で利用しやすい行政サービスの拡充

主な取組み 行政サービスの効率化と利便性の向上

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（自己評価）

○従前の端末入出力業務や郵送業務に加え、証明窓口の受付業務及び電話問合せ対応業務を含めて、同一事業者への一体的な委託を開始したことにより、業務間の連携が図られスムーズな事務処理が行われた。

○窓口受付分については、処理過程毎に時間を記録することで発券から交付までの所要時間を強く意識し、事業者スタッフ及び職員が一体となって待ち時間短縮を図った。

○郵送業務処理経過表を作成し、事業者と区で常に業務の進捗状況を確認することにより、処理の遅滞なく効率的な事務処理が図られた。

○ワンストップ対応については、担当間の連絡票及び専用ファイルを整備する等、確実な連携方法を整理し円滑なワンストップ対応を進めた。

○住基カードで行ってきたコンビニ交付サービスをマイナンバーカードにも拡大するため、関係機関と調整を行いながら既存のシステム改修を進め、当初予定の時期（平成28年2月1日）に利用を開始し、区民の利便性の向上を図った。

○コンビニにおける証明書交付率は目標値に達しなかったが、例年、証明書の発行数が増加する1～3月期にマイナンバーカード管理システムの障害が続いたことによりマイナンバーカードの交付数が伸びなかったことが影響した。

（見直し・改善）

○コンビニ交付の利用促進のため、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行い、マイナンバーカードへの切替勧奨を行う。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

1904 地域事務所		地域での窓口サービス					
施策目標							
地域事務所における窓口サービス（各種の証明書の発行や届の受付等）が正確・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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	（達成度）	28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）		84.7%	88.4%	87.4%	85.0%	102.8%	89.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
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。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		12,566千円	14,173千円	12,772千円			
人件費		170,805千円	174,025千円	179,756千円			
施策の経費計		183,371千円	188,198千円	192,528千円			
施策の常勤職員		15.3人	17.3人	17.3人			
施策の短時間勤務職員		7.2人	5.6人	5.6人			
区民一人当たりコスト（円）		587	597	604			
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	地域事務所窓口サービス	年度	25年度	26年度	27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	12,566	14,173	12,772		
		人件費	170,805	174,025	179,756		
		総額	183,371	188,198	192,528		

区の計画との関係

10か年計画

領域Ⅳ－2 便利で利用しやすい行政サービスの拡充

主な取組み 行政サービスの効率化と利便性の向上

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

- 限られた職員体制の中で、臨時職員の適正な配置により、繁忙期の混雑する窓口業務を確実に行った。
- 本庁舎や地域事務所間での応援体制を強化し、区民サービス提供に努めた結果、利用者満足度が当初の目標を達成することができた。
- 限られた職員体制の中で、南中野地域事務所の移転に向けた準備を確実に行った。
- マイナンバー制度導入に伴う窓口業務の運用変更に対応した。
- 各地域事務所が提供するサービスの質をより高めるため、本庁舎との連携強化により積極的な研修を実施していく必要がある。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

1905 戸籍住民管理運営		戸籍住民管理運営					
施策目標							
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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28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）のうち満足の割合		81.7%	82.1%	82.9%	85.0%	97.5%	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上で重要であり、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27年度は85%に設定する。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		275千円	313千円	336千円			
人件費		43,703千円	51,684千円	43,492千円			
施策の経費計		43,978千円	51,997千円	43,828千円			
施策の常勤職員		4.9人	5.9人	4.9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）		141	165	138			
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	25年度	26年度	27年度		
【概要】 (1)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 (2)社会保障・税番号制度導入に向けた総合調整 (3)効率的な窓口業務の委託化準備		事業費	275	313	336		
		人件費	43,703	51,684	43,492		
		総額	43,978	51,997	43,828		

区の計画との関係

10か年計画

領域Ⅳ－2 便利で利用しやすい行政サービスの拡充

主な取組み 行政サービスの効率化と利便性の向上

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（自己評価）

○前年度から開始した入出力業務委託に証明系窓口業務等も加え、同一事業者での一体的な業務運用を行うために、契約に関する資料の作成や準備業務の調整を行った。

○窓口の混雑緩和と区民の待ち時間を有効活用することを目的とした、窓口利用状況を配信するシステムを平成28年度導入に向けて検討・準備を行った。

○個人番号制度の施行に伴い必要となった個人番号カード交付関連の業務委託契約にあたり、確実にスムーズな準備が行えるよう関連資料の作成や準備業務の調整を行った。また、一斉送付された通知カードの大量の返戻分を窓口で交付するため、分野内及び部内からの応援体制を調整し迅速な交付が可能となった。

（見直し・改善の方向性）

○来庁した区民がより快適な空間で手続きができるよう、利用しやすい記載台や窓口カウンターの整備と維持に努める必要がある。

○窓口利用状況配信システムを平成28年度に導入する。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

20 税務分野（27年度）

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

		年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	31目標
主要指標	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%	50.0%	101.2%	55.0%
	参考値（他自治体等）	国税（所得税申告）におけるe-tax利用率	51.8%	52.8%	—	—	—	—
	② 住民税（現年度及び滞納繰越分）の調定額に対する収入率		89.4%	91.6%	93.2%	92.0%	101.3%	93.5%
	参考値（他自治体等）	23区平均の住民税調定額に対する収入率	93.0%	94.3%	—	—	—	—
補助指標	③ 住民税（現年度分）調定額に対する収入率		97.0%	97.6%	97.9%	98.0%	99.9%	98.5%
	④ 住民税（滞納繰越分）調定額に対する収入率		22.8%	30.8%	31.5%	33.0%	95.5%	40.0%

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、新しい中野をつくる10か年計画（第2次）に掲げる「行政サービスの効率化と利便性の向上」を目指す上で設定した。指標値は、今後予定されている課税資料提出に伴う法改正の内容も加味した上で設定。
- ② 住民税収入率（現年度分及び滞納繰越分を含めた数値）が向上する割合。区の財政運営の根幹となるべき数値であることから主要指標として設定。27年度数値は、補助指標に掲げる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 住民税収入率（現年度分）が向上する割合。年度内納付や滞納繰越を防止するための取り組み成果を測る上で重要な指標となることから、補助指標として設定した。
- ④ 住民税収入率（滞納繰越分）が向上する割合。滞納対策への取り組み成果を測る上で重要な指標となることから、補助指標として設定した。

分野のコストと人員

	年度	25	26	27
事業費（行政コスト）		292,363千円	381,968千円	383,821千円
人件費		667,437千円	625,406千円	604,998千円
分野の経費計		959,800千円	1,007,374千円	988,819千円
分野の常勤職員		73.0人	69.0人	65.7人
分野の短時間勤務職員		3.7人	5.3人	4.8人

分野の成果に対する自己評価

【目標達成度】
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。
これまでに効果のあった取組みに加え、委託による電話催告・訪問送達を開始、効率的な分業制とした組織体制の見直し、調査対象基準の引き下げなどにより、収入率の向上を図った。

【事業・取組みの有効性・適正性】
公平で適正かつ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、平成元年以降の最高収入率を更新した。

【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本格稼働により、景気の回復による課税資料の増加に対応しながらも職員数の削減と合わせ、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、効率的な分業制とした組織により差押件数を増加{1,351件（前年度比327件増）}させたほか、調査対象基準を引き下げ、自主納付の推進及び滞納処分の徹底を推進した。また、委託による電話催告・訪問送達を開始し、収入率の向上につなげた。

さらに、マイナンバーの導入準備に関しては、平成27年度に措置された国庫補助金を活用し、課税業務支援システム及び滞納整理支援システムの必要な改修を行った。

見直し・改善の方向性

公平で適正な課税に向けて、マイナンバー制度に適応したシステム改善や事務運営の見直しを図りながら、着実に課税事務を進めていく。

収入率の向上に対しては、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効果的な催告や滞納処分の強化を行っていく。

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、給与特別徴収を推進していく。

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】

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、事務処理の効率化を図ることができた。

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、収入率の向上に大きく寄与した。

軽自動車登録廃車の受付業務の委託は、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。

2001 課税		公平で正確な住民税					
施策目標							
課税業務支援システム導入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のダウンロードを実現することによって、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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	（達成度）	28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%	50.0%	101.2%	51.0%
② 申告期限内に未申告であった者が減少した率		40.3%	47.2%	44.0%	52.0%	84.6%	52.5%
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、新しい中野をつくる10か年計画（第2次）に掲げる「行政サービスの効率化と利便性の向上」を目指す上で設定。指標値は、今後予定されている課税資料提出に伴う法改正の内容も加味した上で設定した。						
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27年度の目標値は、今年度までの実績に加え次年度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。						
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		67,360千円	125,261千円	120,473千円			
人件費		291,900千円	286,159千円	260,259千円			
施策の経費計		359,260千円	411,420千円	380,732千円			
施策の常勤職員		32.3人	32.3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）		1,150	1,306	1,195			
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	課税	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 紙で管理している各種課税資料のイメージデータ化を進め、電子申請分と合わせ課税資料約430,000件が課税業務支援システムで管理可能となった。これにより、手作業による課税資料の加工やパンチ委託等に起因するミス等のリスクを低減し、また、納税者等からの問い合わせ対応時間の短縮など区民サービスの向上を図った。		事業費	67,360	125,261	120,473		
		人件費	291,900	286,159	260,259		
		総 額	359,260	411,420	380,732		
事業2	課税	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 住民税の電子申告（申告会場でのパソコン申告）や区ホームページからの申告書様式ダウンロードを可能とするため、住民税申告書様式及び発付条件等の見直しや、システム機能の検討などに取り組んだ。		事業費	事業1に含む				
		人件費					
		総 額					
事業3	課税（未申告者の調査）	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 公平な課税と調定額の向上に向け、未申告者に対し9月に申告書の再送付を実施した。7月から12月にかけては、職員が戸別訪問を行い申告書の提出を促す検税を実施し、給与支払報告書未提出の会社への報告漏れ調査の強化も図りながら未申告者の減少に向け取り組んだ。 給与支払者への申告漏れ調査を徹底したことにより、給与支払報告書の件数は244,000件余となり昨年同時期と比し10,000件を超える増となった。		事業費	事業1に含む				
		人件費					
		総 額					

区の計画との関係

(1)10か年計画（第2次）

領域 IV-2 「小さな区役所」で、質の高い行政を実現するまち
主な取り組み 行政サービスの効率化と利便性の向上

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委託の実施と課税業務支援システムの本格稼働により、景気の回復による課税資料の増加に対応しながらも職員数の削減と合わせ、超過勤務の縮減を図ることができた。

（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、オール東京で取り組む特別徴収の推進などを進めていくためには、電子申告が重要である。指標としている電子申告率が向上するよう、課税業務の見直しや検討を進めていく。

経常の課税業務に関しては、税制改正、マイナンバー制度の導入、平成29年度に本格実施となる特別徴収推進に対応するため、業務委託を効果的に活用するとともに、職員が担う業務の不断の見直しを行い事務運営の更なる簡素化、効率化を図っていく。

公平で適正な課税を徹底するため、申告書の再送時の案内等について工夫するとともに、戸別訪問については実施の効果を再検証し、時期や方法を検討する。また、区民自らが期限内に申告を行うよう、申告の重要性や申告期限等について分かりやすい広報・啓発活動に取り組む。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

2002 区税徴収		理解して着実に納める住民税					
施策目標							
納税者が、自ら納期内に住民税を納付することによって、現年度分の収納率が向上している。							
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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28目標
① 現年度分納期内納付率（普通徴収分）		62.7%	62.8%	64.2%	70.0%	91.7%	65.0%
② 住民税（現年度分）調定額に対する収入率		97.0%	97.6%	97.9%	98.0%	99.9%	98.2%
③ 住民税（滞納繰越分）調定額に対する収入率		22.8%	30.8%	31.5%	33.0%	95.5%	36.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
① 現年度分（普通徴収）の納期内納付率は、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。納期内納付を目指すことは、滞納防止に直結するため、従来からの目標値とした。							
② 住民税収入率（現年度分）が向上する割合。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。27年度数値は、26年度の徴収実績を基に目標値を設定した。							
③ 住民税収入率（滞納繰越分）が向上する割合。滞納対策への取り組み成果を図るうえでは重要な指標となる。27年度数値は、26年度の徴収実績を基に目標値を設定した。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		171,100千円	157,222千円	191,217千円			
人件費		286,990千円	274,423千円	279,056千円			
施策の経費計		458,090千円	431,645千円	470,273千円			
施策の常勤職員		31.2人	29.3人	29.4人			
施策の短時間勤務職員		2.1人	4.5人	4.0人			
区民一人当たりコスト（円）		1,467	1,370	1,476			
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	滞納整理	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 現年度分の年度内納付を確保するため、民間委託による33,120件の電話催告及び18,662件の催告書の訪問送達を実施した。また、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	23,924	24,808	45,612		
		人件費	203,152	201,132	198,092		
		総 額	227,076	225,940	243,704		
事業2	収納管理	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 納期内納税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申告会場、街頭キャンペーンなどで口座振替依頼書を配布し、機会を捉え口座振替の勧奨を行った。また、キャッシュカードによって申込みが可能なペイジー口座振替受付サービスを、平成27年9月より地域事務所で開始した。更に、自宅や外出先でも納付できるモバイルレジを同年10月に導入したことにより、365日24時間いつでもどこでも納付できる環境を拡充した。		事業費	147,176	132,414	145,604		
		人件費	83,838	73,291	80,964		
		総 額	231,014	205,705	226,568		

区の計画との関係

(1) 10か年計画（第2次）

領域 IV-2 「小さな区役所」で、質の高い行政を実現するまち

主な取組み 行政サービスの効率化と利便性の向上、税財源の確保

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26年度に比較して0.3ポイント、滞納繰越分の収入率は0.7ポイントの上昇であった。これは平成27年7月から開始した委託による電話催告・訪問送達の実施、効率的な分業制とした組織体制の見直しや調査対象とする滞納額基準の引き下げなどにより給与及び預貯金を中心に1,351件の差押の実施（前年度比327件増）するとともに、前年度に引続き催告書送付後に確認を促す後追いはがきを送付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、平成27年度に引き続ききめ細かな財産調査を行い、差押や執行停止の滞納処分を更に強化して、滞納繰越額の圧縮を目指していく。また、督促状の発付時期を見直し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り組む。

一方、平成29年度から、原則として全ての事業主に特別徴収義務者の指定が義務付けられることとなる。特別徴収への移行は収入率向上にも大きく寄与するため、納税交渉時において特別徴収への移行を促していく。また、指定増加に伴い、新たに特別徴収になる事業主が制度の理解不足により納付しないことも想定されるため、制度の周知を図るとともに特別徴収の滞納整理を強化していく。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

2003 諸税		適正に管理する軽自動車税・たばこ税					
施策目標							
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、コンビニ収納を中心とした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、委託化により効率的に行われることによって、円滑な課税・納税に繋がっている。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28目標
① 軽自動車税（現年度・滞納繰越分）調定額に対する収入率		85.3%	86.6%	86.2%	86.0%	100.2%	86.8%
② 軽自動車税の納期内納税率（6月末）		83.2%	83.1%	84.9%	84.0%	101.1%	84.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
① 軽自動車税収入率（現年度分及び滞納繰越分を含めた数値）が向上する割合。平成27年度調定額を車両の登録状況から推定し、また、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。納期内納入率を向上させることにより、その後の督促書、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。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		5,069千円	23,329千円	20,511千円			
人件費		41,276千円	27,156千円	27,516千円			
施策の経費計		46,345千円	50,485千円	48,027千円			
施策の常勤職員		4.2人	3.1人	3.1人			
施策の短時間勤務職員		0.8人	0.0人	0.0人			
区民一人当たりコスト（円）		148	160	151			
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	課税・納税	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 軽自動車税については、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など様々な方策により収入確保に努めた。 特別区たばこ税については、平成28年4月から旧3級品たばこに対する税率改正が行われることに対し、周知活動や準備事務を行った。		事業費	4,654	5,076	4,975		
		人件費	28,727	23,652	23,965		
		総 額	33,381	28,728	28,940		
事業2	原動機付自転車等の登録・廃車	年度	25年度	26年度	27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・廃車時には未納者に対し納付交渉を行い、確実な収納確保に繋がれた。		事業費	415	18,253	15,537		
		人件費	12,549	3,504	3,550		
		総 額	12,964	21,757	19,087		

区の計画との関係

(1)10か年計画（第2次）

領域 IV-2 「小さな区役所」で、質の高い行政を実現するまち
主な取り組み 行政サービスの効率化と利便性の向上

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（自己評価）

軽自動車税については、原動機付自転車の廃車登録のため窓口に来庁した区民に滞納がある場合に確実に納税交渉を実施するなどにより、目標を上回る収入率を実現することができた。特別区たばこ税については、収入率が100%であり、確実な収納を行っている。

（見直し・改善の方向性）

軽自動車税の収入率向上に向けて、現在住民税で実施しているモバイルレジサービスを軽自動車税にも導入し、納税しやすい環境の整備を促進する。また、事務の効率化や区民サービスの向上の観点から、平成26年度から軽自動車対象車両に係る窓口業務等の委託を行っており、今後も委託事業者との連携を図ることにより安定した業務運営を行っていく。

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級品たばこの税率改正に対して、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。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

2004 税務管理		効率的でわかりやすい税制度の運用					
施策目標							
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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28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		86.1%	82.8%	90.5%	90.0%	100.6%	90.0%
② 税制度に関する広報活動の件数		142	143	151	145	104.1%	145
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
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							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		48,834千円	76,156千円	51,620千円			
人件費		47,271千円	37,668千円	38,167千円			
施策の経費計		96,105千円	113,824千円	89,787千円			
施策の常勤職員		5.3人	4.3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）		308	361	282			
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	電算システムの運用・改善	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 税務システムの運用・改善を行うとともに、徴収事務に活用している滞納整理支援システムの機能強化として、DV被害者対応及び軽自動車税制改正対応のためのシステム改修を行った。 また、マイナンバー制度の導入に必要な特定個人情報保護評価を実施し、税務システムの改修を行った。		事業費	45,417	72,876	48,322		
		人件費	17,838	12,264	12,426		
		総 額	63,255	85,140	60,748		
事業2	税制度管理・広報活動	年度	25年度	26年度	27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は、区報への申告特集記事の掲載、ケーブルテレビでの番組放映、中野駅前での街頭キャンペーンなど、連携を図りながら広報活動を実施した。		事業費	3,417	3,280	3,298		
		人件費	29,433	25,404	25,740		
		総 額	32,850	28,684	29,038		

区の計画との関係

(1)10か年計画（第2次）

領域 IV-2 「小さな区役所」で、質の高い行政を実現するまち
主な取り組み 行政サービスの効率化と利便性の向上

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（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的確な対応を図ったことによって、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今後の重点取り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。更に、広報媒体の拡充についても検討していく。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

21 保険医療分野（27年度）

保険・医療制度を利用し安心して暮らす区民

分野目標

適切な情報提供等が効果的に行われることで、区民は医療保険や国民年金制度への理解が深まるとともに、適切な給付やサービスを実際に受けることができている。また、国民健康保険制度や後期高齢者医療制度の加入者は、制度のしくみや意義について正しく理解し、保険料の納付義務を果たしている。

分野の指標

		年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	31目標
主要指標	① 国民健康保険料収入率（現年分）		85.6%	85.6%	86.0%	85.6%	100.5%	88.0%
	参考値 （他自治体等）	特別区平均保険料収納率 （現年分）	84.5%	85.0%	—	—	—	—
	② 後期高齢者医療保険料収入率（現年分）		99.1%	99.1%	99.2%	99.3%	99.9%	99.5%
	参考値 （他自治体等）	特別区平均保険料収納率 （現年分）	98.5%	98.6%	—	—	—	—
	③ 国民健康保険制度・後期高齢者医療制度の区民認知度		—	77.7%	74.1%	78.2%	94.8%	80.2%
補助指標	④ 口座振替加入率（国民健康保険料）		39.8%	40.9%	41.4%	41.5%	99.8%	43.0%
	⑤ 口座振替加入率（後期高齢者医療保険料）		47.7%	49.9%	52.2%	48.0%	108.8%	48.0%

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2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 国民健康保険制度及び後期高齢者医療制度のしくみの認知割合を示す。国民皆保険としての中核をなす制度であり、区民の理解度を高める必要がある。中野区区民意識・実態調査の「国民健康保険のしくみの周知度」、「後期高齢者医療制度の周知度」において、「知っている」の割合をもとに、これを上回る指標とした。
- ④ 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。
- ⑤ 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。

分野のコストと人員

	年度	25	26	27
事業費（行政コスト）		21,067,956千円	21,226,257千円	21,692,971千円
人件費		643,198千円	611,056千円	642,792千円
分野の経費計		21,711,154千円	21,837,313千円	22,335,763千円
分野の常勤職員		71.0人	69.0人	71.7人
分野の短時間勤務職員		2.3人	1.7人	1.5人

分野の成果に対する自己評価

【目標達成度】
国民健康保険収入率につき、滞納整理業務の効率化及び資格の適正化等により、目標値を超える収入率を達成した。後期高齢者医療保険料収入率についても、100%近くの高率を維持し、目標値に近い数値を達成した。
国保口座振替加入率は、積極的な勧奨により、目標値に近い加入率を達成した。後期高齢者医療口座振替加入率は、普通徴収被保険者に対する一斉勧奨やチラシの配付を行い、目標値を超える加入率を達成した。

【事業・取組みの有効性・適正性】

前年度と比較して、国民健康保険料の現年分収入率は86.0%で0.4ポイントの増、口座振替加入率は41.4%で0.5ポイントの増、また、差押件数は822件で43件の増となった。滞納処分（交付要求含む）は881件で19件の増、滞納処分の調定額は254,757,269円で16,552,302円の増、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167,724,874円で6,048,588円の増となった。

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31,229,105円、滞納繰越分23,557,592円、合計54,786,697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。

後期高齢者医療事業では、部及び分野の経営戦略に基づき、高齢者総合窓口の開設、収納手段の拡充となるコンビニ収納の検討及びマイナンバー制度への対応を着実に実施した。

【事業・取組みの効率性】

(1)27年度から滞納整理支援システムを本格稼働させ、これにより催告経過記録機能が充実し、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が可能となった。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。

(2)制度認知度は、区民意識・実態調査により行い、個別経費を捻出することなく執行できた。

(3)高齢者総合窓口について、介護保険と後期高齢者医療の窓口を統合して、かつ他の窓口の案内を含む専任のフロアマネージャーを配置する業務委託により、区民に利便性の高いワンストップ窓口の運用ができ、職員定数減に対応して効率的にサービス提供できている。

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)後期高齢者医療制度の保険料について、納付手段を多様化し被保険者や家族の利便性を高めるため、コンビニエンスストアでの保険料収納を開始する。また、期限内に保険料を納めた被保険者との公平性を担保するため、延滞金の徴収について検討する。

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)滞納処分を強化する目的で、平成24年7月から資格賦課、収納、徴収の窓口業務の一部を委託化し、23区現年収入率順位は、平成23年度14位から上昇傾向にあり、昨年同様10位程度の見込みである。この収入率向上への取組みの成果が東京都に認められ、特別調整交付金として平成27年度34,002千円交付された。(国保)

(2)平成27年9月から高齢者総合窓口を開設委託化することにより、職員が収納対策を重点的に取り組める体制を整えた。(後期高齢)

【その他】

2101 国保運営		わかりやすい国民健康保険制度の運営					
施策目標							
適切な周知や案内、調査等により、国民健康保険の被保険者が保険制度を正しく理解するように努める。また、被保険者の資格を適正に管理することによって、持続的な国民健康保険の制度運営が行われている。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28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%	32.0%	111.3%	37.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
国保喪失届の勧奨を行い、その届出をした割合を示す。前年度までは届出勧奨数のみとしていたため、効果の測定①が難しかった。そのため、勧奨した件数に対して、実際に喪失した件数の割合を指標とした。目標値は直近の実績数値に2ポイントを加算して設定した。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		148,854千円	114,097千円	156,999千円			
人件費		128,344千円	117,209千円	134,116千円			
施策の経費計		277,198千円	231,306千円	291,115千円			
施策の常勤職員		14.4人	13.4人	15.1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）		888	734	914			
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	広報活動	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 国保ガイド、国保だより等を活用して、国民健康保険の仕組みや制度の改正状況などの周知を図った。また、ホームページなどで積極的に滞納整理の強化方針などをPRするとともに、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	1,922	2,012	1,963		
		人件費	2,720	2,654	3,604		
		総 額	4,642	4,666	5,567		
事業2	資格管理	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 1号・3号被保険者資格喪失者の情報を活用し、被用者保険等加入者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		
		人件費	—	45,867	46,706		
		総 額	—	59,794	88,009		

区の計画との関係

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（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、内容を充分チェックし継続的に国保制度の仕組みの周知を図った。特に、ホームページは多数の区民が閲覧するため、担当者を定期的に開催し、各担当係間で言語の表記ルールの一貫を図るとともに、マイナンバー等、法の改正に係る取り扱い変更に関しては、速やかに最新情報に更新した。また、よくある質問コーナーでは、わかりやすく疑問が解決できるように質疑内容を検討精査した。

(2)隔年で行う被保険者証一斉更新という大規模業務の年度に当たり、喪失勧奨については年間を通じて安定的に実施することが困難な環境だったが、マニュアルを改訂し係全員で勧奨業務に取り組みやすい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4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増加した主な要因は、隔年で行われる被保険者証一斉更新にかかる委託費等である。

（見直し・改善の方向性など）

施策の指標の平成28年度の目標値は実績数値に1ポイント強を加算して設定した。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

2102 国保徴収		支えあい理解して納める保険料					
施策目標							
加入者が制度及び保険料の意義を理解することによって、保険料が自主的に納期限までに納められ、収入率が上昇している。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28目標
① 国民健康保険料収入率(現年分)		85.6%	85.6%	86.0%	85.6%	100.5%	86.1%
② 国民健康保険料収入率(滞納繰越分)		22.9%	23.3%	26.4%	24.0%	110.0%	26.0%
③ 口座振替加入率		39.8%	40.9%	41.4%	41.5%	99.8%	41.9%
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2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24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。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		75,903千円	74,737千円	76,154千円			
人件費		194,038千円	196,358千円	207,408千円			
施策の経費計		269,941千円	271,095千円	283,562千円			
施策の常勤職員		20.6人	21.7人	22.7人			
施策の短時間勤務職員		2.3人	1.7人	1.5人			
区民一人当たりコスト（円）		864	861	890			
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	口座振替加入率の向上	年度	25年度	26年度	27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、転入や社保喪失による国民健康保険加入時の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確保を図った。		事業費	37,646	39,817	39,943		
		人件費	46,263	53,900	53,842		
		総 額	83,909	93,717	93,785		
事業2	差押処分の強化	年度	25年度	26年度	27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	38,256	34,920	35,921		
		人件費	147,730	142,458	153,557		
		総 額	185,986	177,378	189,478		
事業3	多様な納付方法による利便性の向上	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 携帯電話等を使用して自宅からでも保険料の支払ができるモバイルレジ収納を平成27年6月から導入し、区民の利便性の向上を図った結果、337件5,682,352円の収納があった。		事業費	—	—	290		
		人件費	—	—	—		
		総 額	—	—	290		

区の計画との関係

- (1) 10か年計画(2次)
 - 領域Ⅲ-3 エ 安心して必要な医療が受けられる医療保険制度運営
 - 取組み(1) 適正な国民健康保険制度の運営
- (2) 収納率向上対策(平成24年10月改訂)

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ポイント増加し、滞納繰越分においては3.1ポイントと大きく増加した。
 - (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、822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、結果として収入率の向上を図った。
 - (4) 滞納整理支援システムを安定的に稼働させた。
 - (5) 口座振替加入率は前年度比で0.5ポイント増加した。
 - (6) モバイルレジ収納を導入することにより、利便性の向上を図ることができた。
- (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) 今後、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) 滞納整理支援システムの滞納者情報を活用し、中野区の状況の分析や、財産調査の業務フローの再構築などを行うことで、滞納整理業務を効率化し、徴収対策の強化を図る。
 - (4) 区への転入時も含め、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。
 - (5) 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。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

2103 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					
施策目標							
自己負担限度額適用認定証が被保険者に利用されることによって、一時的な医療費の負担が軽減され、安心して医療を受けている。							
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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	（達成度）	28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		4.3%	4.8%	5.0%	4.8%	104.0%	5.0%
② ジェネリック医薬品利用率		22.1%	26.7%	29.5%	28.0%	105.4%	50.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
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で済ませることができ、被保険者の負担が軽減される。限度額適用認定証の周知度を把握するため、指標として交付数／年間平均被保険者数を使用する。							
② ジェネリック医薬品の利用促進の啓発については、国保ガイド等で周知に努めてきた。平成25年度からジェネリック医薬品利用差額通知事業の開始に伴い、周知と合わせて、毎年1%の利用率の向上を目標とした。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		20,800,192千円	20,954,799千円	21,377,604千円			
人件費		137,353千円	135,254千円	136,885千円			
施策の経費計		20,937,545千円	21,090,053千円	21,514,489千円			
施策の常勤職員		15.4人	15.4人	15.4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）		67,042	66,952	67,543			
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	療養給付費等	年度	25年度	26年度	27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した。給付を適正に行うため、レセプト内容について、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	17,937,719	18,064,333	18,336,414		
		人件費	63,325	62,056	55,315		
		総 額	18,001,044	18,126,389	18,391,729		
事業2	療養費等	年度	25年度	26年度	27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	667,872	673,398	656,170		
		人件費	20,514	20,376	20,628		
		総 額	688,386	693,774	676,798		
事業3	高額療養費等	年度	25年度	26年度	27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	2,173,746	2,195,445	2,364,493		
		人件費	36,568	36,126	44,069		
		総 額	2,210,314	2,231,571	2,408,562		
事業4	適正給付等	年度	25年度	26年度	27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2回、主に生活習慣病の方を対象		事業費	20,855	21,622	20,527		
		人件費	16,946	16,670	16,873		
		総 額	37,801	38,292	37,400		

区の計画との関係

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の利用率向上に向け、三師会との意見交換会での協力PRや国保ガイドや医療費通知等を発送する機会を捉えて広報周知した。実績は26.7%から29.5%と確実に上昇した。1%上昇すると1千万円の財政効果があるとの評価がある。

（見直し・改善の方向性など）

(1) ジェネリック利用率の定義変更

厚生労働省からの「後発医薬品のさらなる使用促進のためのロードマップ」で新指標が示され、当区において新指標の算出が可能となったため、平成27年度（旧指標：後発医薬品の数量／全医薬品の数量）から（新指標：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）に変更する。

(2) ジェネリック医薬品の利用率向上に向け、差額通知発送回数を2回から3回にするとともに、国保ガイドや医療費通知等を発送する機会を捉えて、さらなる周知を継続していく。

なお、同医薬品への切り替えは、被保険者自身の理解が必要であるとともに、医療機関等の協力も不可欠である。引き続き被保険者には情報提供を継続し、医師会、歯科医師会、薬剤師会など、関係団体にはジェネリック医薬品の利用の促進について、理解を求めていく。

(3) 協会けんぽ東京支部や健康福祉部と連携し、国民健康保険の被保険者の健康づくりを推進することで生活習慣病を予防し、給付費の抑制を進めていく必要がある。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

2104 国民年金		国民年金事務の正確な処理と適切な相談					
施策目標							
区民が安心して相談や届出ができるようプライバシー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手続きの案内を行うことによって、誰もが満足できる対応ができている。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28目標
① 平均窓口待ち時間（分）（通常期）		3.5	4.4	3.2	4.5	128.9%	4.5
② 平均窓口待ち時間（分）（繁忙期4・7・3月）		4.5	4.2	3.2	5.5	141.8%	5.0
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
① 現状と課題にもある通り、相談等に時間を要するため、区民サービスの向上のため、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							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		2,087千円	2,153千円	1,826千円			
人件費		73,403千円	72,095千円	73,049千円			
施策の経費計		75,490千円	74,248千円	74,875千円			
施策の常勤職員		8.2人	8.2人	8.2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）		242	236	235			
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	国民年金事務	年度	25年度	26年度	27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周知に関する相談を行った。		事業費	2,087	2,153	1,826		
		人件費	73,403	72,095	73,049		
		総額	75,490	74,248	74,875		

区の計画との関係

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（自己評価）

(1)窓口での待ち時間は、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を臨機応変に行うことにより、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。

（見直し・改善の方向性など）

(1)平成28年7月からは、国民年金保険料猶予対象者が「30歳未満」から「50歳未満」に上げられることから、来庁者数の増加が見込まれるため、目標を達成するよう、窓口対応の工夫を検討する。

(2)平成29年4月からは、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、「年金生活者支援給付金制度」が開始されることから、平成28年度中に事前に対象者に申請書を送付される予定となっている。窓口等での問合せに対し、混乱が生じないよう事務取扱要領などを熟読し、丁寧な対応を心掛けるとともに、電話での説明も含め窓口での待ち時間が長くないよう、対応策を検討する。

(3)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。

(4)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。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

2105 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					
施策目標							
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）が後期高齢者医療制度を理解することによって、保険料を納め、適切な医療を受けている。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	（達成度）	28目標
① 後期高齢者医療保険料収入率（現年分）		99.1%	99.1%	99.2%	99.3%	99.9%	99.3%
② 後期高齢者医療保険料収入率（滞納繰越分）		48.7%	40.2%	43.5%	45.0%	96.7%	45.0%
③ 口座振替加入率（後期高齢者医療保険料）		47.7%	49.9%	52.2%	48.0%	108.8%	52.0%
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、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。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		40,920千円	80,471千円	80,388千円			
人件費		110,060千円	90,140千円	91,334千円			
施策の経費計		150,980千円	170,611千円	171,722千円			
施策の常勤職員		12.3人	10.3人	10.3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）		483	542	539			
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	後期高齢者医療保険料	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 ペイ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、電話催告や訪問催告、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（世帯主及び配偶者）を含め財産調査を行うなど、滞納整理を進めた。		事業費	18,086	38,145	37,854		
		人件費	48,163	39,420	39,942		
		総 額	66,249	77,565	77,796		
事業2	広報活動	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 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た結果、自主納付が増加した。		事業費	2,466	5,200	5,214		
		人件費	6,242	5,256	5,326		
		総 額	8,708	10,456	10,540		

区の計画との関係

(1)10か年計画（第2次）

領域Ⅲ－3 エ 安心して必要な医療が受けられる医療保険制度運営
おもな取組み ② 適正な長寿医療（後期高齢者医療）制度の運営

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、年金から保険料を天引きできる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（25年度47.7%→26年度49.9%→27年度52.2%）、100%近い収入率を維持している。滞納繰越分保険料については、地区別担当制による全員体制の随時催告を実施したほか、26年度の倍以上の74件の財産調査を実施した。

(2)介護保険と受付業務を統合した高齢者総合窓口を開設し、区民に利便性の高いワンストップ窓口の運用ができ、職員定数減に対応して効率的にサービス提供できている。

（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も22年度が1位、23年度以降が3位であり、今後も収入率の維持、向上に努めていく。

(2)保険料の納付手段を拡充し、被保険者等の利便に資するために、コンビニエンスストアでも保険料を納めることができるようにする。

(3)窓口業務等の委託業者の習熟に伴い、職員への負担が軽減されることが見込まれるため、28年度は職員数を削減し人件費の圧縮に努める。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

22 介護保険分野（27年度）

介護保険を活用し住み慣れた地域で生活する区民

分野目標

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。

分野の指標

		年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	31目標
主要指標	① 介護保険料普通徴収収納率（現年分）		86.4%	86.9%	87.1%	89.0%	97.9%	89.2%
	参考値 (他自治体等)	23区平均値	84.7%	85.1%	—	—	—	—
	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)		87.9%	90.0%	87.5%	90.0%	97.2%	92.0%
	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）		—	—	45.6%	50.0%	91.2%	55.0%

指標の説明、設定理由、目標値の根拠

- 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。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主要指標とした。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。

分野のコストと人員

		年度	25	26	27
事業費（行政コスト）			18,992,161千円	19,728,886千円	19,856,215千円
人件費			333,352千円	307,564千円	307,677千円
分野の経費計			19,325,513千円	20,036,450千円	20,163,892千円
分野の常勤職員			35.6人	32.7人	32.6人
分野の短時間勤務職員			3.9人	5.5人	4.6人

分野の成果に対する自己評価

【目標達成度】

指標①は、地域事務所の協力を得て口座振替勧奨を行い、収納率の向上を図り、安定した介護保険財政運営に寄与した。

指標②は、毎年度、指導対象となる事業者が異なることから指標は前年度を下回ったが、ほぼ目標通りの改善が図られた。

指標③は、新たな指標であったが、様々な周知の取り組みを行い、目標に近い成果があった。

【事業・取り組みの有効性・適正性】

65歳以上の高齢者の増に伴い、事業の実施規模が前年度を上回っている中で（第1号被保険者数（各年度末）：66,892人→67,779人、要介護認定者数（各年度末）：13,033人→13,216人、在宅サービス利用人数（月平均）：7,766人→7,936人など）、介護保険制度改正に的確に対応した事務処理を進め、介護が必要な区民のサービス利用につなげることができた。

【事業・取組みの効率性】

窓口等業務の委託により、事務の繁閑に応じた職員態勢を取ることで効率性が高まるとともに、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を図った。27年9月から後期高齢者医療担当の業務や高齢者福祉業務の案内機能を併せ持つ高齢者総合窓口の開設を行い、申請様式などの統一化を図った。

保険料については、口座振替勧奨を進めるとともに、滞納整理対象者を拡大し、滞納整理期間を2か月早めて滞納処分に取り組んだ。また、認定申請した時点で保険料滞納がある者は、給付担当と連携して自主納付をすすめ、給付制限（※）予防及び収納につなげた。

平成27年8月から制度改正により一定以上所得者の介護サービス利用者負担割合が1割から2割に見直されたことに伴い、高額介護サービス費支給対象者が増加したことに対して、システムを活用した申請の勧奨により利用者の負担の軽減を図った。

※給付制限…介護保険料に未納がある場合、介護サービスを受ける時の自己負担割合が通常、1割または2割のところ、サービス費用を全額自己負担しなければならないこと（後日、申請によりサービス費用の9割または8割が返戻される）や、自己負担割合が3割に引き上げられることをいう。

【その他】

介護保険制度の周知について、介護サービスの対象世代に介護保険制度を理解していただくため、介護の日に絡めて友愛クラブの活動の場に出向いて介護保険制度説明会を開催した（区内8か所、参加者計176名）。

見直し・改善の方向性

(1)指導検査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改善率を上回るまで指導を継続する。

(2)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を図る。滞納繰越分については、滞納整理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。

(3)迅速な要介護認定に向け、申請時期の確認、審査会資料の督促の強化及び繁閑に合わせた調査書・意見書の内容点検体制の柔軟な運用を行っていく。

(4)制度改正により高額介護サービス費の支給対象者が増加傾向にあり、申請勧奨の取組みを着実に実施するために関係団体に対して制度の周知を図っていく。

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】

介護保険制度改正に対して、顧客に的確に対応し、混乱なく窓口業務を進めることができた。

後期高齢者医療担当と合わせた高齢者総合窓口を開設（フロアマネジャーの配置（経費は保険医療分野）やフロアレイアウトの改善）し、関連する手続きをワンストップで処理できるようになった。

【その他】

【事業費コストの内訳】		（単位:千円）			○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、H27年度の臨時的経費の増加は、3年に1度行われる介護保険制度改正のうち負担割合の8月改正に伴うもの、及びマイナンバー制度への対応によるものである。
	25年度	26年度	27年度		
経常経費	18,987,404	19,709,236	19,810,812		
臨時的経費	4,757	19,650	45,403		
（摘要）	消費税改定に伴うシステム改修委託	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		

2201 介護制度運営		安定して運営する介護保険制度					
施策目標							
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。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28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%	50.0%	91.2%	50.0%
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)	87.9%	90.0%	87.5%	90.0%	97.2%	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）	85.1%	78.9%	83.4%	87.0%	95.9%	85.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
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	訪問調査に基づき事業所に通知した改善すべき事項について、翌年度のフォロー調査の結果、改善が見られた割合とする。施策目標「事業者の適正な運営・管理」に合致しているため指標とした。平成23年度に調査及び指導方法を変更して以降、改善率は年々上昇しており、新しい指導方法の効果が表れている。今後もより丁寧な指導を心がけ、さらに高い改善率を目指す、現状でも高い水準にきていることを鑑みて設定した。						
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。						
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		64,187千円	107,575千円	131,933千円			
人件費		80,271千円	79,423千円	80,964千円			
施策の経費計		144,458千円	186,998千円	212,897千円			
施策の常勤職員		9.0人	8.7人	8.7人			
施策の短時間勤務職員		0.0人	0.8人	0.8人			
区民一人当たりコスト（円）		463	594	668			
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	介護保険推進	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 制度改正について区民への適切な周知と円滑な運営を図った。制度周知の促進については、介護の日イベントの実施や友愛クラブの活動の場に出向いて制度説明会を行った。平成27年9月より、後期高齢者医療担当と合わせて、高齢者総合窓口を設置して窓口のワンストップ化を図った。事業費の増は、制度改正に伴うシステム改修及び、窓口等業務委託が通年度化したことによる(平成26年10月委託開始)。		事業費	49,414	89,086	117,039		
		人件費	27,649	31,937	31,954		
		総 額	77,063	121,023	148,993		
事業2	事業者指導・調査	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 介護サービス事業所を訪問して行う実地調査・指導を40件、同じく訪問して行うフォロー調査を25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。		事業費	630	648	1,296		
		人件費	33,892	33,288	30,178		
		総 額	34,522	33,936	31,474		
事業3	介護サービス事業者育成・支援	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 初任者研修受講費用助成や喀痰吸引研修など新たな取組みを始めとして、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、引き続き研修の体系化に取り組んだ。		事業費	12,462	13,294	13,598		
		人件費	13,379	7,591	8,181		
		総 額	25,841	20,885	21,779		

区の計画との関係

- 1 10か年計画（第2次） 領域Ⅲ－3 オ 豊かで適正なサービス供給の促進
おもな取組み ③介護保険事業に関する指導・監視等
- 2 健康福祉総合推進計画2015 第3章 高齢福祉（第6期中野区介護保険事業計画）

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（自己評価）

(1)介護保険関係機関へ制度周知パンフレットの配布（5,000部）を行うとともに、介護サービスの対象世代に介護保険制度を理解していただくため、介護の日に絡めて友愛クラブの活動の場に出向いて介護保険制度説明会を開催した（区内8か所、参加者計176名）。

(2)窓口等業務の委託により、事務の繁閑に応じた職員態勢を取ることで効率性が高まるとともに、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を図った。27年9月から後期高齢者医療担当の業務や高齢者福祉業務の案内機能を併せ持つ高齢者総合窓口の開設を行い、申請様式などの統一化やワンストップ窓口による利便性の向上を図った。

(3)研修の進め方については、引き続き事業所連絡会や他分野との連携を進めていくことにより、事業所にとって満足度の高いテーマ・内容の研修を実施できた。

(4)事業者の指導検査では、有資格者の同行委託により担当職員の早期のスキルアップが図られるようになり、年間の訪問調査件数を前年度の25件から40件に増やすことができた。また、この同行委託を始めた平成23年度以降は高い改善率を維持していることから、委託の効果は高い。

（見直し・改善の方向性）

(1)介護保険制度説明会については、介護の日に関わらず年間を通じ引き続き友愛クラブの活動の場に出向いて行う。

(2)窓口等業務の委託については、受託事業者の習熟度に合わせて委託業務範囲の拡大を検討していく。

(3)指導検査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改善率を上回るまで指導を継続する。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

2202 保険料・認定		介護保険制度で安心して暮らす高齢者					
施策目標							
介護保険料普通徴収分の収納率が向上し、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、各々の要介護高齢者等にとって適切な介護保険サービスを速やかに利用できている。							
施策の指標							
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28目標
① 介護保険料普通徴収収納率（現年分）		86.4%	86.9%	87.1%	89.0%	97.9%	89.3%
② 新規・区分変更申請期限内認定率		62.8%	66.0%	67.8%	68.0%	99.7%	69.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
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。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期限内に認定を行えた割合を示す。更新申請は認定有効期間が満了する60日前から申請を受け付けており、認定有効期間内であれば、認定処分期限の30日を経過して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、27年度目標として設定した。							
施策のコストと人員							
	年度	25	26	27			
事業費（行政コスト）		192,246千円	191,992千円	196,131千円			
人件費		183,264千円	176,750千円	174,152千円			
施策の経費計		375,510千円	368,742千円	370,283千円			
施策の常勤職員		19.2人	18.5人	18.4人			
施策の短時間勤務職員		3.1人	3.9人	3.0人			
区民一人当たりコスト（円）		1,202	1,171	1,162			
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	保険料賦課・徴収	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 保険料滞納者には電話催告や訪問徴収により、介護保険制度への理解を深め、納付意識を促し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	15,380	17,323	21,525		
		人件費	58,513	68,911	66,570		
		総 額	73,893	86,234	88,095		
事業2	介護認定	年度	25年度	26年度	27年度		
【概要】 介護認定調査員のレベルアップへの支援及び認定審査会事務の効率的運営により、迅速で公正な介護認定を行った。又、認定申請受付時には十分な説明を行い、適正な申請時期の周知を図ると共に、認定結果等の問い合わせにはわかりやすい説明に努め、介護保険制度の理解を図った。		事業費	175,971	174,669	174,606		
		人件費	114,339	106,963	108,469		
		総 額	290,310	281,632	283,075		

区の計画との関係

- 1 10か年計画（第2次） 領域Ⅲ－3 オ 豊かで適正なサービス供給の促進
おもな取組み ③介護保険事業に関する指導・監視等
- 2 健康福祉総合推進計画2015 第3章 高齢福祉（第6期中野区介護保険事業計画）

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（自己評価）

- (1)現年分保険料では、口座振替原則化の徹底やペイジー口座振替受付場所の拡大（地域事務所）により口座振替加入率が上昇させることで、普通徴収の収納確保につなげた。
- (2)滞納繰越分保険料では、滞納整理対象者を拡大し、滞納整理期間を2か月早めて滞納処分に取り組んだ。また、認定申請した時点で滞納がある者は給付担当と連携して自主納付をすすめ、給付制限予防及び収納率を向上させることができた。
- (3)要介護認定では、主治医意見書や調査票の提出状況の進捗管理として、督促状送付に加え、電話で提出を促したほか、繁閑に合わせた調査書・意見書の内容点検体制の柔軟な運用を行うことで、審査会資料の準備期間の短縮に努めた。また、申請事由や申請時期をきめ細かく確認し、適切な時期での申請を促すことや審査会調整班を活用して審査期間の短縮に努めた。さらに審査会合議体の長の会や審査会を活用し、審査会委員へ審査基準を徹底を図り、適切な認定を実現している。

（見直し・改善の方向性）

- (1)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を図る。滞納繰越分については、滞納整理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。
- (2)迅速な要介護認定に向け、申請時期の確認、審査会資料の督促の強化及び繁閑に合わせた調査書・意見書の内容点検体制の柔軟な運用を行っていく。また、公平、公正な判定に向け審査会委員への審査基準の徹底を図っていくとともに、審査判定の基礎となる調査の精度を高めるため調査員研修を活用していく。

【主な事業の実績のグラフスペース他】

2203 保険給付		地域で利用する多様な介護サービス						
施策目標								
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。								
施策の指標								
	年度	25年度	26年度	27年度	27目標	(達成度)	28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		79.1%	82.0%	82.8%	81.0%	102.2%	83.0%	
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		97.6%	98.0%	96.7%	98.0%	98.7%	98.1%	
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
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。27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 年間に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。								
施策のコストと人員								
	年度	25	26	27				
事業費（行政コスト）		18,735,728千円	19,429,319千円	19,528,151千円				
人件費		69,817千円	51,391千円	52,561千円				
施策の経費計		18,805,545千円	19,480,710千円	19,580,712千円				
施策の常勤職員		7.4人	5.5人	5.5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）		60,216	61,843	61,472				
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	介護給付適正化	年度	25年度	26年度	27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組みを進めた。		事業費	985	1,140	639			
		人件費	9,811	6,132	3,550			
		総 額	10,796	7,272	4,189			
事業2	介護サービス費給付（住宅改修費を除く）	年度	25年度	26年度	27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	17,735,652	18,432,221	18,450,611			
		人件費	38,061	27,411	28,080			
		総 額	17,773,713	18,459,632	18,478,691			
事業3	介護サービス費給付（住宅改修費）	年度	25年度	26年度	27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	86,992	75,683	88,038			
		人件費	事業2に含む					
		総 額	86,992	75,683	88,038			
事業4	高額介護サービス費給付	年度	25年度	26年度	27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	362,718	369,994	424,611			
		人件費	事業2に含む					
		総 額	362,718	369,994	424,611			

区の計画との関係

- 1 10か年計画（第2次） 領域Ⅲ－3 オ 豊かで適正なサービス供給の促進
おもな取組み ③介護保険事業に関する指導・監視等
- 2 健康福祉総合推進計画2015 第3章 高齢福祉（第6期中野区介護保険事業計画）

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（自己評価）

- (1)要介護認定者は前年度に比べ延2,576人（1.66％）増の中、介護サービス利用者は前年度に比べ延3,493人（2.74％）増加するなど、必要な介護サービスの利用ができています。
- (2)平成27年8月から制度改正により一定以上所得者の介護サービス利用者負担割合が1割から2割に見直されたことに伴い、高額介護サービス費支給対象者が増加したことに対して、システムを活用した申請の勧奨により利用者の負担の軽減を図ることができた。

（見直し・改善の方向性）

- (1)介護給付費の増加は介護保険料の上昇に繋がるため、介護給付費の適正な管理を行っていく。
- (2)平成27年8月から制度改正により一定以上所得者の介護保険サービス利用者負担割合が1割から2割に見直されたことに伴い、高額介護サービス費の支給対象者が増加傾向にあり、申請勧奨の取組みを着実に実施するために関係団体に対して制度の周知を図っていく。また制度改正に伴う利用者負担割合や介護保険限度額認定の変更にあたっては、適正に要件審査事務を行う。

【主な事業の実績のグラフスペース他】