

5. 区民サービス管理部の評価結果

20 区民サービス分野

21 情報システム分野

22 戸籍住民分野

23 税務分野

24 保険医療分野

25 介護保険分野

5 区民サービス管理部（29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。

重点的に取り組んだ事項の成果

- 「主要3債権の収納率向上」について、住民税では、督促・催告等の早期着手や、特別徴収への移行の更なる推進、新たに設置した滞納整理専門員の活用等により、現年度分収入率は平成28年度と比較して0.4ポイント、滞納繰越分の収入率は5.6ポイント上昇した。
国民健康保険料については、資格の適正化、滞納整理業務の効率化等を図ったものの、現年分収入率は平成28年度と比較して横ばいで、滞納繰越分の収入率は0.3ポイント減少した。
介護保険料（普通徴収）については、口座振替加入者は増加したものの現年分収入率は平成28年度と比較して0.2ポイント減少し、滞納繰越分の収入率は0.7ポイント減少した。
- 「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、特定健康診査の結果や診療報酬明細書（レセプト）等の情報を活用して、平成30年3月にデータヘルス計画を策定した。また、新たに糖尿病性腎症重症化予防事業として、医師会と連携して保健指導を実施した。
- 「介護保険制度の改正を踏まえた第7期介護保険事業計画の策定と総合事業への対応」では、地域包括ケアシステムの充実に向けた介護保険制度の改正内容を踏まえた第7期介護保険事業計画を策定した。また、平成29年度から開始した介護予防・日常生活支援総合事業について、地域包括ケア推進分野と連携し、区民への周知を図った。
- 「マイナンバー対応、情報セキュリティの強化」では、国・他自治体との情報連携を着実に行う一方、第1、第2日曜日や毎週火曜日(延長)に窓口を設けて、マイナンバーカードの交付の推進を図った。また、インターネット接続環境の分離等により情報セキュリティの抜本的な強化を行ったほか、住民情報システムにおける生体認証と操作ログの定期的確認により個人情報不正利用の防止を徹底した。
- 「次期住民情報システムの構築、内部事務管理システムの再構築」では、それぞれRFP（企画提案公募型事業者選定）を実施して事業者と契約を締結し、要件定義等システム構築を進めた。

部の指標及び分野の評価点

指標／実績(27～29)・目標(29,32)		27年度	28年度	29年度	29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)	97.9%	98.1%	98.5%	98.5%	100.0%	98.5%
	(2)国民健康保険料収入率(現年分)	86.0%	85.6%	85.6%	86.5%	99.0%	86.8%
	(3)介護保険料普通徴収収入率(現年分)	87.1%	87.5%	87.3%	89.2%	97.9%	89.8%
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	98.5%	98.6%	—	—	—	—
②	社会保障・税番号制度のシステム対応の進捗率	80.0%	90.0%	100.0%	100%	100.0%	—
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）	23.8%	21.3%	22.5%	24.0%	93.8%	30.0%
	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%	13.9% 10.9%	—	—

指標の説明、設定理由、目標値の根拠（挑戦度合い）

	挑戦度
① 主要3債権の歳入確保の取組みを指標とした。 (1)住民税（現年度分）の調定額に対する収入額の割合。 (2)国民健康保険料（現年分）の調定額に対する収入額の割合。 (3)介護保険料普通徴収（現年分）の調定額に対する収入額の割合。 いずれも、平成27年度改定の「収納率向上対策」において、高い目標値を設定した。	高
② 社会保障・税番号制度は平成27年度にマイナンバーの通知やマイナンバーカードの発行が始まり、平成29年7月に他自治体等との情報連携が開始された。国の定めるスケジュールに沿って遅延なく対応を進めていく必要があることから、最終年度となる平成29年度に進捗率を100%とする目標を設定した。	中
③ 窓口の混雑緩和と区民の利便性を高めるためには、区の窓口に行かずに手続きができる割合を高めることが重要な取組みとし数値指標としてきている。平成28年1月からはマイナンバーカードの交付が開始されたことに伴い、コンビニでの証明書交付が増加することを想定していたが、平成28年度のコンビニでの証明書交付数が前年度より下回っている。平成29年度は改めてコンビニ交付の利用を促進するための周知・啓発を積極的に行うこととし、平成28年度の指標プラス1ポイントの数値とした。	中

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、平成29年度は部内で151件の業務改善(おもてなし実践の取組み、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132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、平成28年度の元臨時職員による個人情報不正利用の事件を踏まえ、執務室内の業務端末がある区域ではメモ用紙の使用を原則禁止とし、執務室内でのスマートフォンの携帯端末使用を禁止したほか、業務端末のアクセスログをチェックすることにより、事件・事故の発生を防いだ。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

当部独自の「プロフェッショナル育成制度」に基づき、16人の育成職員を指定し、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への参加を促し、研修参加費用や書籍購入費の助成を行った。部内研修では、新規採用職員を対象とした接遇研修のほか、新たに部の事業概要や重点施策・課題に関する研修を実施し、いずれも高い満足度を得ることができた。

○部間をまたがる課題や長期的な課題

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した。今後、同計画に基づく保健事業の実施に当たり、他部の関係分野との連携強化が必要である。

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。

リスクマネジメントについては、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、部が直面する課題に重点的かつ戦略的に取り組み、当該課題を解決できるスキルを持つ職員を育成するプロフェッショナル育成制度について、従来の育成類型のほかに、部長が必要と判断した項目を新たに追加し、制度の柔軟な活用を図る。

重点施策・事業については、「主要3債権の収入率向上」に取り組むほか、国保データヘルス計画に基づく保健事業を着実に推進する。マイナンバーカードについては、住民基本台帳カード所持者に対してマイナンバーカードへの切替え勧奨通知を送付し、マイナンバーカードの普及促進に努める。介護保険制度では、介護予防・日常生活支援総合事業の介護報酬見直し等を行うとともに、保険者としての機能強化を図り、交付金確保に努める。

【内部評価結果】

目標達成度	5.0 点	部の指標の平均達成率	5	×	指標の妥当性	1
部の取組みの成果	3.0 点	【部の取組みの成果の判断理由・根拠】				
各分野の平均評価点	8.8 点	重点的に取り組んだ住民税、国民健康保険料、介護保険料の収納率向上については、未納者等に対する多面的な対策や地道な外部への取組みを講じており、一定の成果も上がっている。				
総合評価	8.4 点	また、データヘルス計画を策定し、医療費の抑制、健康維持の向上への取組みを進めたことは評価できる。				

【見直し・改善すべき事項】

専門相談の実績で利用率が低いものがある。PRの方法や定員の見直しも含めた実施内容について検討する必要がある。

情報システム分野の指標④について、指標の説明において「人件費」は開発部署全体の経費であることを示すとともに、根拠も記載するなど工夫する必要がある。また、目標値については、平成29年度に122%を達成していることから、今後、より高い目標値の設定が必要である。

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	60%以上	65%未満	8	8	8	8	8	8	
		採点	8	7	6	5	4	3	2	1							
	イ 指標の妥当性	基準	全てが適切である			半数以上が適切である			過半数が適切でない			1	1	1	1	1	
		指数	1			0.8			0.7								
	ア×イ										8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	
	ウ 目標値の挑戦度	基準	半数以上が挑戦的である				過半数が挑戦的でない				0	0	0	1	0	0	
		採点	1				0										
	エ 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				過半数が上昇傾向(減少目標では減少傾向、維持目標では維持傾向)でない				1	1	1	1	0	0	
		採点	1				0										
	(1) 目標達成度の採点合計										9.0	9.0	9.0	10.0	8.0	8.0	
(1) 目標達成度の評価点(換算後)										4.5	4.5	4.5	5.0	4.0	4.0		
(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実行している。										○	○	○	○	○	○
	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) 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	13	12		
(2) 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	1	0	1	0	0	
総合評価点 (1)+(2)+(3)										8.5	9.5	8.5	10.0	8.0	8.0		

平成29年度	20	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					
分野目標								
<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>								
分野の指標								
指標／実績(27～29)・目標(29,32)		指標の種類	27年度	28年度	29年度	29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%	100.0%	100%	100.0%	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	94.9%	93.6%	95.4%	100%	95.4%	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	99.2%	99.2%	99.1%	100%	99.1%	100%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠（挑戦度合い）								挑戦度
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。							中
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。							中
③	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」の回答のうち「十分得ることができた」「少し得ることができた」の回答者数のアンケート回収数に対する比率）。							中
④	消費生活相談のうち、相談の目的を達成（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。							中
分野のコスト、人員								
年度			27	28	29			
事業費（行政コスト）			70,017千円	51,677千円	50,863千円			
人件費			112,664千円	115,988千円	114,366千円			
分野の経費計			182,681千円	167,665千円	165,229千円			
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	5.3人	5.3人			

分野の成果に対する自己評価

【目標達成度（要因分析）】

（内部要因）

指標①については、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（特定保健指導利用率向上事業や住民基本台帳カードからマイナンバーカードへの切替え勧奨等の経費を計上した。）。

指標②については、戸籍住民分野と連携し、毎月定期的の実施している委託事業者との打合せ等を通じて情報交換を行うこと等により案内事務の効率化を進め、高い達成度を維持できた。

指標③については、専門性の高い問題を解決するための専門相談を着実に実施し、昨年度に引き続き高い達成度となった。

指標④については、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度となった。

（外部要因）

指標②について、総合案内の件数は、平成28年度から35,411件（約6%）減少した。これは、返戻となった個人番号通知カードの受取等の来庁者の増加が一旦終息し、来庁者数が減少したことが主な要因である。

【事業・取組みの有効性・適正性】

部内及び当分野に関わる様々な課題について、部経営会議等の機会を活用し、解決に向けた進行管理を的確に行った。

部内研修として、新たに、部の事業概要や重点施策・課題に関する研修を実施した。これにより、部内職員が部内の業務や重点施策等について理解を深めることができた。

各種相談業務や消費生活センターで行っている講座について、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）

専門相談のうち、法律相談において、弁護士再相談無料券を必要な相談者に対し提供するなどの取組みにより、利用者の満足度が向上した。

■指摘時期等 平成29年度 内部評価

【事業・取組みの効率性】

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。庁内各窓口で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の機会を適宜適切に案内している。また、状況により庁内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、来庁者の利便性の向上に努めている。

自己評価を踏まえた見直し・改善の方向性

○毎月、部の重点施策や事業について進捗状況を確認し、新たな課題等の対策について部経営会議の協議事項として議論し、着実な進行管理を図る。

○部内の適正な人員配置や予算の維持を図るため、毎月、部内各分野の超過勤務の執行状況を確認する。

○部が直面する課題に重点的かつ戦略的に取り組み、当該課題を解決できるスキルを持つ職員を育成するプロフェッショナル育成制度について、従来の育成類型のほかに、部長が必要と判断した項目を新たに追加し、制度の柔軟な活用を図る。

○部で実施する研修について、研修後に実施するアンケートの項目として、役に立った具体的な内容の記載を求め、これを把握・分析して、今後の研修の更なる充実を目指す。

○区民相談の施策では、平成28年度から試行実施（年2回）した休日の法律相談を本格実施する（毎月第3日曜日及び6月・2月の土曜日2回の計14回）。また、専門相談の受付方式について、当日の先着順受付から事前受付方式への変更を図る。

○消費生活の施策では、悪質商法による高齢者の被害を防止するため、今後も啓発や周知を継続していく。また、民生児童委員による高齢者訪問調査に合わせてリーフレットや啓発グッズを配布するなど、高齢者等の見守りや包括的な地域ケア体制の中で、高齢者の悪質商法被害防止のための取組みを進めていく。

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は、英語、中国語、ハンダに堪能な従事者を配置するなど、外国語による案内サービスの質が向上しているほか、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ます。

○部の経営担当として以下のとおり委託化を進め、人員の削減など業務の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

平成30年度 高齢者総合窓口業務委託の業務内容の拡充

【分野目標実現のための統計データ等】

2001		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。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30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%	100.0%	100%	100.0%	100.0%
②	部内の施策指標が向上した割合 (前年度比較)		73.3%	63.8%	70.5%	77.0%	91.6%	—
③	部内研修満足度		93.3%	100%	100.0%	100%	100.0%	100.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
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。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			31,156千円	1,227千円	1,586千円			
人件費			34,439千円	39,448千円	39,684千円			
施策の経費計			65,595千円	40,675千円	41,270千円			
施策の常勤職員			3.9人	4.3人	4.4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）			206	126	126			
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	27年度	28年度	29年度			
【概要】 PDCAサイクルに基づき、予算編成・執行や組織体制に関する調整等を通じて、部全体の事業の見直しを一層進め、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。		事業費	31,156	1,227	1,586			
		人件費	34,439	34,861	34,272			
		総額	65,595	36,088	35,858			
事業2	経営事務	年度	27年度	28年度	29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育成に努めた。また、部の主要課題を解決できるスキルを持ったプロフェッショナル職員を育成した。 ○平成29年度に実施した研修…接遇研修、事業概要研修、重点施策・課題研修、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、当部独自の「プロフェッショナル育成制度」に基づき、16人のプロフェッショナル育成職員を指定し、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、研修参加費用や書籍購入費の助成を行った。部内研修では、新規採用職員を対象とした接遇研修のほか、新たに部の事業概要や重点施策・課題に関する研修を実施し、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平成29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77%には至らなかった。

【見直し・改善の方向性】

プロフェッショナル育成制度については、従来の育成類型のほかに、部長が必要と判断した項目を新たに追加し、制度の柔軟な活用を図る。

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。

【主な事業の実績のグラフ、統計データ他】

【区民サービス管理部プロフェッショナル育成制度について】

○目的

部の主要3課題を中心に、部が直面する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つ職員を育成する。

○育成方針

将来、区のエキスパート職員（人事担当所管）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、プロフェッショナル育成職員を指定する。

○プロフェッショナル育成職員指定者数

平成29年度 合計16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 11人、24時間365日どこでも区役所 3人

2002		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	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30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		94.9%	93.6%	95.4%	100%	95.4%	100%
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（案内先等からの誤りの連絡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「相談しなかったことの手がかりを得られましたか」の回答のうち「十分得ることができた」「少し得ることができた」の回答者数のアンケート回収数に対する比率）。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			37,472千円	47,688千円	47,659千円			
人件費			33,241千円	32,320千円	31,949千円			
施策の経費計			70,713千円	80,008千円	79,608千円			
施策の常勤職員			2.5人	2.3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）			222	247	244			
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	27年度	28年度	29年度			
【概要】		事業費	34,020	44,052	44,052			
総合案内や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案内（外国語での案内を含む）や、戸籍住民フロアの番号札の発券、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575,344件だった。		人件費	12,375	7,339	7,215			
		総額	46,395	51,391	51,267			
事業2	区民相談、各種専門相談	年度	27年度	28年度	29年度			
【概要】		事業費	3,453	3,635	3,607			
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に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1,314件の専門相談を実施した。また、平成28年度から開始した年2回の特別法律相談の試行を継続し、利用者は24件（利用率100%）だった。		人件費	20,875	18,559	18,420			
		総額	24,328	22,194	22,027			

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、前年度と同様の仕様にて実施したが、案内件数は、28年度より35,441件（△約6%）減少した。これは、平成28年1月から開始したマイナンバーカード交付に関し返戻となった個人番号通知カードの受取り等来庁者の増加が一旦終息し、来庁者数が減少したことが主な要因と考えている。また、当該仕様におけるもう一つの柱である戸籍住民フロア案内では、当該カードに関連した転入手続きやコンビニ交付等の手続き案内が追加業務となった。それらの案内に関しても、戸籍住民分野と連携し、委託事業者と打合せ等を通じて十分な情報交換を行い、効率化を進めた。

また、総合案内が貸出し等の管理を行っている通訳タブレットについては、取扱件数が昨年度も増加した。これは、ベトナム、ネパールなど住民登録の増加率が高い国の来庁者による利用率が上昇していることが主な要因であるが、フロアマネージャーは、庁舎内各窓口における外国人来庁者に対する対応が円滑に図られるよう、適切にタブレットの貸出業務を履行したと考えている。

平成28年度から試行的に行っている休日の法律相談（特別法律相談）については、平成29年度も引き続き実施（年2回）したが、平日の相談では利用しにくい若い年代や家族同伴の利用者が多く、休日の法律相談のニーズが大きいことを確認した。そこで、当該休日の法律相談は、平成30年度より、毎月第3日曜日（年12回）実施することとした。また、休日の法律相談の受付方法は、これまでの当日の先着順受付から事前受付方式に変更し行ったところ、非常に好評であったため、今後は平日の法律相談を始め、他の専門相談についても、事前受付方式へ事務改善を図っていくこととしている。また、休日の法律相談の周知を区報等を活用し行ったところ、法律相談だけでなく、専門相談全体に対し、区民からの問合せが増加し、他の専門相談の利用率も上昇するという効果が得られた。

【見直し・改善】

総合案内は、案内サービスの品質向上をさらに図るため、引き続き、事業者が自主的に行う研修を、庁舎内各窓口関係者にも協力依頼し支援していくこととする。

タブレット端末による通訳システムの管理は、平成30年4月から当区民相談担当に所管が移ったが、これまでのフロアマネージャーによる外国語対応の一環として、より円滑で効率的な運用や適正な管理を進めていくこととする。

試行的に実施してきた休日の法律相談については、平成30年度から、毎月第3日曜日に定例的に実施し、休日の法律相談のニーズに的確に応えていくこととする。また、休日の相談機会の充実を図るため、年2回、6月・2月の第1土曜日に法律相談を実施する。

また、特別法律相談をはじめ、専門相談の受付方式を、当日の先着順受付から事前受付方式に変更し、相談利用者の利便性向上をさらに図っていくこととする。

【主な事業の実績のグラフ、統計データ他】

総合案内事業取扱実績(件)

専門相談利用実績(件)

内容	27年度	28年度	29年度	相談日時	27年度	28年度	29年度											
							実施回数	1回あたりの定員	利用者合計	利用率(%)								
総合案内	庁舎案内	75,391	83,227	76,949	法律相談 毎月・水曜日 (月8回限度)	977	983	88	12	1,030	97.5							
	庁外区関係機関	1,279	993	937														
	区以外案内	4,018	3,805	3,529								不動産相談 第1金曜日 第3・4火曜日	136	112	32	6	111	57.8
	電話確認・対応	825	796	741														
	観光案内	705	707	701								税務相談 第1火曜日	54	58	11	6	65	98.5
戸籍住民フロア案内	発券機案内	263,953	293,188	278,000	人権擁護相談 第1火曜日	11	9	11	6	6	9.1							
	フロア案内	181,375	223,413	210,142	暮らしの手続と書類の相談 第3金曜日	28	22	12	6	26	36.1							
通訳システム	案内	45	34	67	行政相談 第4金曜日	2	3	11	4	3	6.8							
	貸出	135	311	330	登記相談 第2火曜日	54	45	11	6	50	75.8							
住民税申告会場案内	4,060	4,311	3,948	社会保険・労務管理相談 第3金曜日	21	20	12	6	23	31.9								
合計	531,786	610,785	575,344	合計	1,283	1,252	1,314											

※行政相談は自宅での相談が基本である。29年度相談件数合計(東京行政評価事務所統計) 31件(にぎわいフェスタでの特設相談を含む。)

相談日時	28年度	29年度			
		実施回数	1回あたりの定員	利用者合計	利用率(%)
特別法律相談(試行実施) 6月・2月 第3日曜日	24	2	12	24	100

2003		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	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30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		99.2%	99.2%	99.1%	100%	99.1%	100.0%
②	くらしの講座受講者の満足度		81.6%	71.8%	78.2%	85.0%	92.0%	100.0%
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		90.3%	89.5%	95.6%	100%	95.6%	100.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
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。巧み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（82.1%）をもとに設定した。							
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図る。受講者全員が理解することを目指し目標値を設定した。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			1,389千円	2,762千円	1,618千円			
人件費			44,984千円	44,220千円	42,734千円			
施策の経費計			46,373千円	46,982千円	44,352千円			
施策の常勤職員			3.6人	3.4人	3.3人			
施策の短時間勤務職員			2.8人	2.9人	2.9人			
区民一人当たりコスト（円）			146	145	136			
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	27年度	28年度	29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	124	120	118			
		人件費	26,767	20,873	20,655			
		総額	26,891	20,993	20,773			
事業2	消費生活講座及び啓発事業	年度	27年度	28年度	29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、若者（学校）、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	1,057	2,450	1,303			
		人件費	7,566	8,668	8,550			
		総額	8,623	11,118	9,853			

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

【自己評価】

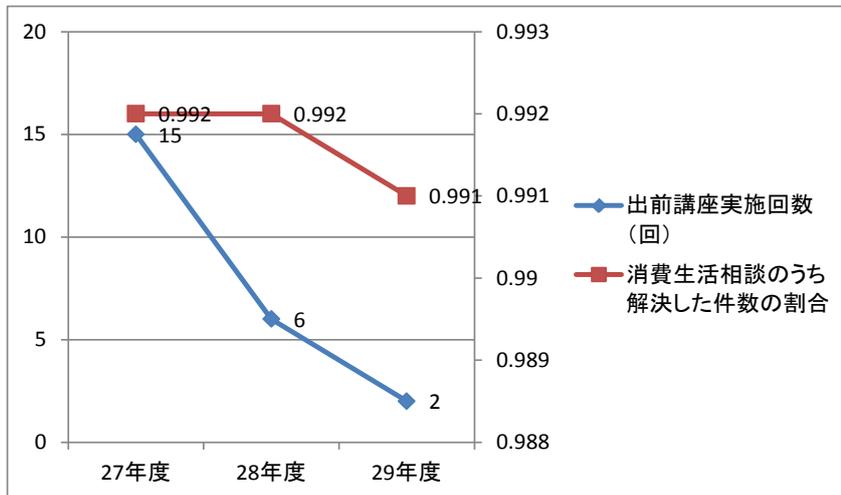
平成29年度も引き続き、東京都消費者行政推進交付金を活用し、高齢者世帯への啓発リーフレット・グッズの配付、若者への啓発リーフレットの配付を行い、被害に遭いやすい年代を中心に啓発を実施した。また、回数は減少しているが、大学や地域に向向いての出前講座を実施した。

悪質商法による高齢者の被害が後を絶たない中、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いる。民生児童委員による高齢者訪問調査時に、啓発リーフレット・グッズを配付いただくことで多数の高齢者世帯に啓発が行えている。

【見直し・改善】

今後も高齢者等の見守りや包括的な地域ケア体制の中で、会議メンバーとして参加するなど、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。また、区民が契約等での困りごとを抱え込まないよう、「消費者相談の現場から」や「情報特急便」、くらしの講座の機会を活用して、さらに、消費生活センターの相談機能の紹介を行っていく。

【主な事業の実績のグラフ、統計データ他】



平成29年度		21	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				
分野目標								
<p>社会保障・税番号制度による情報連携の開始に向け、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を着実に進め、制度改正に適切に対応することにより、事務の効率化と区民サービスの向上につながっている。</p> <p>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を安全かつ安定的に運用するとともに、最新の技術動向を踏まえたICTの利活用を進めることにより、事務の改善や効率化、コスト削減に寄与している。</p>								
分野の指標								
指標／実績(27～29)・目標(29,32)		指標の種類	27年度	28年度	29年度	29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	重点取組	80.0%	90.0%	100.0%	100%	100.0%	—
②	情報セキュリティ事故による個人情報漏洩の発生件数	重点取組	—	—	0件	0件	100%	0件
③	次期住民情報システム構築の進捗率	重点取組	—	—	30.0%	30.0%	100.0%	—
④	住民情報システムの開発・改修による事務効率の向上	分野目標	—	—	6.1倍	5倍	122.0%	—
指標の説明、設定理由、目標値の根拠（挑戦度合い）								挑戦度
①	<p>社会保障・税番号制度は平成27年度にマイナンバーの通知やマイナンバーカードの発行が始まり、平成29年7月に他自治体等との情報連携が開始された。国の定めるスケジュールに沿って遅延なく対応を進めていく必要があることから、最終年度となる平成29年度に進捗率を100%とする目標を設定した。</p>							中
②	<p>標的型攻撃メールやWeb閲覧によるウィルス感染など急増するサイバー攻撃や、職員等による個人情報の不正利用等のセキュリティ事故から、区が保有する個人情報を保護し、十分な安全性を確保する必要があるため、情報システム分野が管理する情報システムに関する情報セキュリティ事故による個人情報漏洩の発生を0件とする目標を設定した。</p>							中
③	<p>次期住民情報システムは平成29年度から構築に着手し、平成32年1月から運用を開始する予定である。構築スケジュールに沿って遅延なくプロジェクトを進めていく必要があることから、最終年度となる平成31年度に進捗率を100%とする目標を設定した。</p>							中
④	<p>住民情報システムの開発・改修は、費用対効果の高いものである必要があるため、開発コスト（開発・改修に要した経費（人件費＋SE委託料））に対する効果（開発・改修を行わなかった場合の作業に対する経費（人件費））を5倍とする目標を設定した。</p>							中
分野のコスト、人員								
年度			27	28	29			
事業費（行政コスト）			808,832千円	1,015,449千円	1,058,030千円			
人件費			234,326千円	258,707千円	259,747千円			
分野の経費計			1,043,158千円	1,274,156千円	1,317,777千円			
分野の常勤職員			26.4人	28.2人	28.8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（要因分析）】

（内部要因）

指標①については、社会保障・税番号制度に基づく他自治体等との情報連携の開始に必要な住民情報連携基盤システムの構築等を国のスケジュールに沿って着実に実施したことから100%の達成度となった。

指標②については、サイバー攻撃に対する情報セキュリティの抜本的な強化（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）を実施したことや、住民情報システムにおける生体認証と操作ログの定期的確認により、個人情報の不正利用等の防止を徹底したことなどから、個人情報漏洩の発生件数は0件となり、100%の達成度となった。

指標③については、大規模プロジェクトの進捗管理を適切に行い、事業者選定からプロジェクト計画書の策定、機能要件や帳票要件等の定義、カスタマイズ要件の整理、機器調達仕様書の作成等、スケジュールに沿って着実に次期住民情報システムの構築を進めたことから100%の達成度となった。

指標④については、住民情報システムの開発・改修の実施を判断する際に、一つひとつの案件ごとに定量的な効果を積算し、費用対効果が得られることを確認した上で実施してきたことから122%の達成度となった。

【事業・取組みの有効性・適正性】

区民サービス管理部と情報システム分野の経営戦略における重点施策（マイナンバー対応、情報セキュリティの強化、次期住民情報システムの構築、内部事務管理システムの再構築）について、課題やスケジュールの管理、関係所管との調整等を綿密に行い、全ての重点施策をスケジュールどおり着実に進めることができた。

（行政評価の指摘等による改善事項）

平成28年度の外部評価において「個人情報の取扱いに関する情報システム面のコントロールについて、各分野・事業所を巻き込んで創意工夫して推進してほしい。また、人事異動制度などからの制約も存在するが、人材育成に引き続き努めてもらいたい」との指摘があった。個人情報を取り扱う情報システムについて、生体認証の導入対象を拡大するとともに、住民情報システムの操作ログ解析ツールの改修を行い、より効率的に定期的確認を行うことができるようにし、個人情報の不正利用の防止を強化した。また、各分野の情報システム担当者の人材育成を目的として、情報システムやネットワークに関する基礎的な知識や技術、情報システムの調達等に関する研修を新たに実施した。

■指摘時期等 平成28年度 外部評価

【事業・取組みの効率性】

内部事務管理システムの再構築に当たり競争性を確保した調達を実施した結果、イニシャルコストで約1億3,000万円、10年間の運用保守を含むライフサイクルコストで約2億1,400万円のコスト削減を実現した。また、次期住民情報システムの構築について、中野区住民情報系システム全体最適化計画ではイニシャルコストで約14億7,500万円、ランニングコストで約3億8,200万円/年を見込んでいたが、企画提案公募型事業者選定において詳細かつ適正な仕様書や評価基準により事業者選定を行った結果、構築事業者の見積ではイニシャルコストが約8億7,100万円、ランニングコストが約2億7,200万円/年で、12年間（構築期間3年、新庁舎移転まで4年、新庁舎移転後5年の計12年間をライフサイクルと設定）のライフサイクルコストで約34億8,500万円となる見込みであり、約15億9,400万円のコスト削減が実現できる。

また、内部事務管理システムの再構築や次期住民情報システムの構築を通じて、関係業務所管分野と協力・連携し、効率的に精度の高い仕様書の作成や機能要件等の定義を行った。

複数の大規模な新規事業に取り組み、業務量が増える中でも、生産性の高い効率的な働き方を徹底したことにより、超過勤務を前年度から約100万円削減した。

【先進性、困難度】

区の業務を支える二大システム（住民情報システムと内部事務管理システム）の調達を同時に進めた。それらの機能や帳票の要件は次期住民情報システムが約2,500件、内部事務管理システムが約1,600件あり、その内容を精査し、競争性の高い公正な調達を行うのは非常に難易度が高いものであるが、コンサルタントの活用や業務所管分野との連携により、着実に実施することができた。

自己評価を踏まえた見直し・改善の方向性

次期住民情報システムの構築によって平成32年1月からパッケージシステムへ移行することにより、業務の効率化や品質の向上、制度改正時のシステム改修に関するリスクの低減、新しい技術への対応等を図っていく。

内部事務管理システムの再構築により、ペーパーレスの更なる推進や、事務効率の向上等の業務改善を図っていく。

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】

次期住民情報システム構築業務と内部事務管理システム構築業務を委託し、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するとともに、優れたパッケージシステムを導入することにより業務効率の向上等を図っていく。

【分野目標実現のための統計データ等】

2101		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								
住民情報システムと住民情報連携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。								
区の情報セキュリティが向上し、個人情報に安全に管理されるとともに、住民情報システムが安定して稼働し、区民サービスが確実に提供されている。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	住民情報システムの制度改正対応開発・改修の達成率		—	—	100.0%	100%	100.0%	100%
②	個人情報の不正利用による事故発生件数		—	—	0件	0件	100%	0件
③	区民に影響を与える住民情報システムの稼働率		99.9%	99.8%	99.9%	100%	99.9%	100%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
①	社会保障・税番号制度の運用に合わせた開発・改修の他、マイナンバーカードや住民票への旧姓併記、国民健康保険広域化に対応するための開発・改修など、大きな制度改正への対応を遅延なく確実に実施する必要があるため目標として設定した。							
②	職員等による個人情報の不正利用から、区が保有する個人情報を保護し、十分な安全性を確保する必要があるため、情報システム分野が管理する情報システムに関して、個人情報の不正利用による事故の発生を0件とする目標を設定した。							
③	区民サービスを継続的に実施するためには、サービスの基盤となるシステムが窓口開庁時間内は停止することなく稼働している必要がある。このため、窓口開庁時間内において区民に影響を与える住民情報システムの停止時間を限りなくゼロにすることが必要であるため、稼働率100%を目標として設定した。窓口開庁時間はおよそ2,900時間。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			450,206千円	352,232千円	249,229千円			
人件費			151,780千円	155,958千円	164,146千円			
施策の経費計			601,986千円	508,190千円	413,375千円			
施策の常勤職員			17.1人	17.0人	18.2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）			1,890	1,570	1,265			
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	27年度	28年度	29年度			
【概要】 住民情報システムの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。 また、操作権限の制御や二要素認証の運用、操作履歴（誰がいつどの端末でどのような内容の処理を行ったか等）の取得、個人情報を記載した帳票の出力制御等により個人情報の保護を徹底した。	事業費		191,751	201,888	149,313			
	人件費		51,481	69,722	70,348			
	総額		243,232	271,610	219,661			
事業2	住民情報システムの開発・改善	年度	27年度	28年度	29年度			
【概要】 社会保障・税番号制度の他、住民記録の旧姓併記や国民健康保険広域化対応などの、制度改正について優先順位を上げて取り組んだ。 開発にあたっては、プログラム等の技術習得のための研修体系を策定し、内部研修の他、民間研修も活用し人材育成を行った。	事業費		133,702	31,914	24,192			
	人件費		89,648	45,870	48,703			
	総額		223,350	77,784	72,895			
事業3	住民情報連携基盤システムの構築、運用	年度	27年度	28年度	29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することで、情報連携を効率的・安定的に行った。	事業費		124,753	118,430	75,725			
	人件費		10,651	31,192	36,978			
	総額		135,404	149,622	112,703			

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29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。
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・税番号制度その他の制度改革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。
- (3)中間サーバを利用した情報登録・照会事務の運用開始までに必要な手続きを完了し、社会保障・税番号制度に基づく国や他自治体との情報連携を着実に開始した。

【今後の取組み】

- (1)住民情報システム
税制改正や元号改正等の法制度改正に着実に対応するとともに、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
中間サーバを利用した情報連携で使用するデータ標準レイアウトの国の仕様変更に着実に対応するとともに、住民情報連携基盤システムの安定稼働に努める。
- (3)個人情報の不正利用防止
住民情報システムの端末利用時の二要素認証と、端末操作ログ分析結果の定期的な確認を徹底し、個人情報の不正利用を防止する。

【主な事業の実績のグラフ、統計データ他】

- (1)オンライン稼働時間項目
平成29年度オンライン業務稼働時間 2,812時間
平成29年度オンライン業務障害発生時間 0.8時間 障害率 $0.8 \div 2,812 \times 100 = 0.03\%$
(DBサーバ閉塞によるオンライン障害：8月3日)
- (2)法改正その他の改修項目
社会保障・税番号制度、地方税法の改正、国民健康保険広域化等の制度改革に伴うシステム改修作業
区民サービスや事務効率の向上のためのシステム改修作業
- (3)住民情報連携基盤システム構築・運用項目
情報登録・照会等のシステム間連携テストの実施
中間サーバへの副本登録と他団体との情報照会事務の実施

2102	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対応等の行政課題に、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ている土台が整備されている。

施策の指標							
-------	--	--	--	--	--	--	--

		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	平成27年度(現行業務分析～構築方針策定)、平成28年度(要件再定義～導入実施計画策定)、平成29年度(RFP事業者選定～契約締結)の達成率		100%	100%	100.0%	100%	100.0%	—
②	次期住民情報システム構築の進捗率		—	—	30.0%	30.0%	100.0%	60.0%

指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
-------------------	--	--	--	--	--	--	--

- | | |
|---|---|
| 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。 |
| ② | 次期住民情報システムの構築を遅延なく進めるため、平成29年度から平成31年度までの作業について、進捗率を目標として設定した。平成29年度作業は「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。 |

施策のコストと人員							
-----------	--	--	--	--	--	--	--

	年度	27	28	29
事業費(行政コスト)		64,476千円	52,920千円	264,400千円
人件費		25,740千円	43,118千円	38,782千円
施策の経費計		90,216千円	96,038千円	303,182千円
施策の常勤職員		2.9人	4.7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)		283	297	928

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	27年度	28年度	29年度
【概要】 住民情報システムで開発・改修を行っている住民記録、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区で構築実績のあるベンダーのパッケージシステムへ移行する。 次期住民情報システムの運用開始は平成32年1月の予定。		事業費	64,476	52,920	264,400
		人件費	25,740	36,696	33,370
		総額	90,216	89,616	297,770

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など							
----------------------	--	--	--	--	--	--	--

- 【自己評価】
- (1)RFP(企画提案公募型事業者選定)を実施し、優先順位第一位の事業者と仕様を調整し、契約を締結した。
 - (2)プロジェクト計画書や構築スケジュールについて協議・決定し、キックオフ会議を実施した。
 - (3)業務・システムごとに要件定義会議を実施し、各パッケージシステムの要件充足度を協議した。
 - (4)データ移行について協議を実施し、データ移行条件書を確定した。
 - (5)次期住民情報システムの環境設定について協議を実施し、機器調達仕様書(案)を作成した。
- 【今後の取組み】
- (1)引き続き要件定義会議を実施し、機能要件等を確定する。
 - (2)カスタマイズ要件について基本設計書のレビューを実施し、仕様を確定する。
 - (3)データ移行仕様書のレビューを実施し、仕様を確定する。
 - (4)データ移行テストを実施する。
 - (5)次期住民情報システムに関する業務主管分野のPIA(特定個人情報保護評価)の実施を支援する。
 - (6)機器調達仕様書(案)に基づきサーバ及び端末等周辺機器の賃貸借契約を締結し、テスト環境を構築する。
 - (7)業務運用設計会議を行い、新システムに基づく業務フローを作成し、運用マニュアルを整備する。

【主な事業の実績のグラフ、統計データ他】

主な事業の実施回数

(1)要件定義会議

戸籍住民分野	住民記録WG	26回	印鑑登録WG	4回	証明WG	2回	文字同定WG	2回
税務分野	課税WG	24回	軽自WG	21回	収納WG	34回	口座WG	6回
保険医療分野	資格賦課WG	22回	給付WG	35回	収納WG	14回	口座WG	1回
	年金WG	19回						
情報システム分野	データ移行WG	7回	データ連携WG	5回	区民一般WG	4回	システム共通WG	12回
	機器環境WG	16回						
複数分野合同	税料共通WG	6回	宛名WG	5回	収納合同WG	1回		

(2)プロジェクト管理

キックオフ会議 1回 キックオフ各分野説明会 4回
プロジェクト調整会議 30回 プロジェクト進捗会議 5回 構築監理報告会議 6回

(3)カスタマイズ調整会議（副参事級のための調整会議） 1回

2103	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

庁内情報システムの安定的な稼働により、区の内部事務が円滑かつ効率的に執行されているとともに、ICTを活用した業務効率の向上やペーパーレス化の更なる推進など、内部事務の改善が進んでいる。

区の業務システムが仮想化技術の活用により、効率的かつ安定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	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
① 庁内情報システムに対するユーザ満足度		66.9%	60.0%	55.0%	75.0%	73.3%	75.0%
② 情報安全研修（情報セキュリティ理解度チェック）の正答率		—	—	85.3%	100%	85.3%	100.0%
③ 情報セキュリティインシデント発生時における適切な対応の実施率		—	—	100%	100%	100.0%	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、職員の業務効率の向上に大きく影響する。職員アンケートによるユーザ満足度を調査することで、システムの機能やサポート等が十分なものであるか把握することができるため指標とした。
- ② 情報セキュリティを高めていくためには、各職員の情報安全に関するリテラシーの向上が必須である。そのため情報セキュリティに関する職員の理解度を指標として設定した。
- ③ 標的型攻撃メールやWeb閲覧によるウイルス感染などのインシデントが発生した際に、速やかにLANケーブルを抜線するなど、職員がその手順を理解して適切に対応する割合を指標とした。

施策のコストと人員

	年度	27	28	29
事業費（行政コスト）		294,150千円	610,297千円	544,401千円
人件費		56,806千円	59,631千円	56,820千円
施策の経費計		350,956千円	669,928千円	601,221千円
施策の常勤職員		6.4人	6.5人	6.3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）		1,102	2,070	1,840

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	庁内情報システムの運用及び再構築	年度	27年度	28年度	29年度
【概要】 庁内情報システム（内部事務管理システム（文書管理・財務会計・庶務事務システム）及びグループウェア）について、安定した稼働を実施した。また、ペーパーレス化の推進、業務効率の向上等、内部業務の改善を図るため、平成29年度より、内部事務管理システムのリプレースを開始した（平成30年度完了予定）。	事業費		120,703	115,763	307,050
	人件費		16,420	12,844	16,234
	総額		137,123	128,607	323,284
事業2	自治体情報セキュリティクラウドへの接続	年度	27年度	28年度	29年度
【概要】 インターネットとの接続口を都道府県ごとに集約化して高水準な運用監視や高度なセキュリティ機器を共同で利用する「自治体情報セキュリティクラウド」に接続し、情報セキュリティ対策を強化した。	事業費		—	—	9,024
	人件費		—	—	9,921
	総額		—	—	18,945
事業3	統合ネットワークの運用	年度	27年度	28年度	29年度
【概要】 平成28年度に構築した統合ネットワークについて、安定的かつ効率的な運用を行った。	事業費		78,683	283,400	79,901
	人件費		10,207	15,596	10,823
	総額		88,890	298,996	90,724
事業4	統合仮想サーバの運用	年度	27年度	28年度	29年度
【概要】 統合仮想サーバ及び平成28年度にリソース増強のため導入したクラウドサービスを活用し、個別システム用物理サーバの統合を進めることにより、導入・維持管理コスト等の一層の縮減を図った。	事業費		58,434	65,595	99,767
	人件費		9,764	6,422	9,019
	総額		68,198	72,017	108,786

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55%となり昨年度より5.0ポイント下降した。満足度が低下した要因は、総務省が全国の自治体に要請した情報セキュリティ対策の抜本的強化の一環として、インターネットとLGWAN系のネットワークを分離したことにより、インターネットからの情報取得に関する作業手順が増えたことによる。

(2)情報セキュリティ理解度チェックの正答率は85.3%と高水準であった。また、インターネットとLGWAN系のネットワークを分離したこともあり、セキュリティインシデントは発生しなかった。

【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30年度に内部事務管理システム（文書管理・財務会計・庶務事務）及びグループウェアの更改を実施する。これらのシステムの更改に伴い職員の事務処理の手順等も変更となるため、更改に当たっては、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実施していく。

(2)平成29年3月にインターネットとLGWAN系を分離したことや、平成29年5月に「都区市町村情報セキュリティクラウド」に接続したことにより、外部からの攻撃や情報漏えいのリスクは大幅に低減したが、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ものである。情報セキュリティ理解度チェックの正答率は高水準であったが、平成30年度は情報セキュリティ理解度チェックの出題内容の見直し等により、職員の情報安全に関する意識や知識のより一層の向上を図る。

平成29年度		22	戸籍住民分野	戸籍・住民情報の適正な管理と提供					
分野目標									
<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>									
分野の指標									
指標／実績(27～29)・目標(29,32)			指標の種類	27年度	28年度	29年度	29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	76.8%	77.5%	78.7%	81.0%	97.2%	90.0%
②	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	23.8%	21.3%	22.5%	24.0%	93.8%	30.0%
	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%	13.9% 10.9%	—	—	—
③	窓口における待ち時間（受付までの平均）		重点取組	9.4分	9.3分	8.9分	9.2分	103.3%	8分
指標の説明、設定理由、目標値の根拠（挑戦度合い）									
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32年度の目標値を90%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29年度の指標目標値は、これまでの結果をふまえ81%とした。							挑戦度	中
②	窓口の混雑緩和と区民の利便性を高めるためには、区の窓口に行かずに手続きができる割合を高めることが重要な取組みとし数値指標としてきている。平成28年1月からは、マイナンバーカードの交付が開始されたことに伴い、コンビニでの証明書交付が増加することを想定していたが、平成28年度のコンビニでの証明書交付数が前年度よりは下回っている。平成29年度は、改めてコンビニ交付の利用を促進するための周知・啓発を積極的に行い、平成28年度の指標プラス1ポイントの数値とした。							挑戦度	中
③	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。これまでの実績から29年度の指標目標を9.2分とした。平成28年度12月から開始した窓口利用状況案内システムでは、これまでは把握できなかった異動届出や印鑑登録に関する受付から交付までの所要時間のデータが取れるようになったため、平成29年度の実績値の確認により、新たな指標設定を検討する。							挑戦度	中
分野のコスト、人員									
年度				27	28	29			
事業費（行政コスト）				346,437千円	354,190千円	292,796千円			
人件費				774,138千円	897,710千円	891,969千円			
分野の経費計				1,120,575千円	1,251,900千円	1,184,765千円			
分野の常勤職員				83.0人	95.0人	96.0人			
分野の短時間勤務職員				8.0人	5.6人	5.6人			

分野の成果に対する自己評価

【目標達成度（要因分析）】

（内部要因）

指標①ワンストップ窓口業務により区民の利便性を図った。研修による職員のスキルアップやフロアマネージャーとの連携により適切な手続き案内を行うなど、窓口利用者の満足度が逡増した。

指標②マイナンバーカードの交付数が増え、コンビニでの証明書交付数が前年度より伸びたが、郵送申請が伸びていないなど平成29年度の目標値に達しなかった。

指標③各種証明書等の窓口受付、入出力及び電話対応等業務の委託化や繁忙期における転出届の専用窓口を設けたことにより、待ち時間の短縮が図られた。

（外部要因）

外国人住民の転入増、DV関連事務の増加等により、窓口受付事務に時間を要するなど区民満足度は目標に達しなかった。

【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、各種証明書等の窓口受付、入出力及び電話対応等業務の委託化や繁忙期における転出届や印鑑登録の専用窓口を設けたことにより、窓口利用者の満足度の逡増及び待ち時間の短縮が図られた。

（行政評価の指摘等による改善事項）

○窓口アンケート調査の結果、不満足の原因として「待ち時間が長い」「専門用語を使い、手続きの説明が分かりにくい」などの声が寄せられた。繁忙期等に臨時窓口を増設したほか、職務の業務スキルの向上について、プロフェッショナル育成職員制度によるワンストップ窓口業務及び業務プロセス改善業務の育成支援に努めた。また、従来から行っている分野内担当業務研修に加え、区内の接遇研修、ワンストップ関連業務を含め、OJTによる研修などを充実させることにより職員のスキルアップを図った。

また、アンケート調査に、窓口利用状況案内サービスの項目を追加した。

■指摘時期等 平成29年度 部間相互評価

【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ので、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ることにより、窓口での事務処理を効率化し、待ち時間の縮減を図った。

○住民記録担当や証明担当では、毎週火曜日に午後8時まで夜間延長窓口を、毎週日曜日には休日窓口を開設し、異動届の受付や証明書の発行を行うことで、区民サービスの向上に努めている。また、マイナンバーカード交付については、第1、第2日曜日や毎週火曜日(延長)に窓口を設けて、交付の逡進を図った。

【先進性、困難度】

○窓口サービスについて、平成28年12月から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い、窓口での待ち時間の有効活用対策として区民の利便性の向上を図った。なお、当該システムは、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。

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逡進していくには、マイナンバーカードの普及逡進を図る必要がある。平成30年度は、住民基本台帳カード所持者に対してマイナンバーカードへの切替え勧奨逡知を送付し、マイナンバーカードの普及逡進に努める。

○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逡進を行うとともに、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逡知していく。

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、十分な連携をとっている。

○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となっている。

【分野目標実現のための統計データ等】

2201		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ます。								
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。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	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・不満の4項目のうち満足の割合）		80.6%	80.7%	80.7%	85.0%	94.9%	85.0%
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、85%に設定する。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			18,380千円	20,283千円	28,292千円			
人件費			147,534千円	157,793千円	155,127千円			
施策の経費計			165,914千円	178,076千円	183,419千円			
施策の常勤職員			16.2人	17.2人	17.2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）			521	550	561			
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	27年度	28年度	29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	18,380	20,283	28,292			
		人件費	147,534	153,206	150,617			
		総額	165,914	173,489	178,909			
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。 ○「戸籍情報総合システム」のリプレイス後も安定に稼働し、「戸籍副本システム」「附票連携システム」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。 ○「民刑システム」が導入され、犯歴事務について効率化が図られた。 ○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、受付に時間を要することになり区民満足度は目標に達しなかった。								
（見直し・改善） ○今後、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。 ○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。								

2202	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、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	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	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・不満の4項目のうち満足の割合）		81.1%	80.6%	84.4%	82.5%	102.3%	85.0%
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%	19.6%	21.6%	20.0%	108.0%	25.0%

指標の説明、設定理由、目標値の根拠

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て82.5%に設定する。
②	マイナンバーカードは、平成28年1月からカード交付を開始した。本人確認書類の他、公的個人認証制度も利用できる。e-Taxやコンビニエンスストアでの証明書交付手続き、また、平成29年7月からはマイナポータルの活用ができる。そのため区民サービスの向上を図る観点からその普及率を指標とする。平成29年度の目標値は、これまでの実績により20%とした。

施策のコストと人員

	年度	27	28	29
事業費（行政コスト）		221,250千円	211,817千円	170,019千円
人件費		268,440千円	372,535千円	375,318千円
施策の経費計		489,690千円	584,352千円	545,337千円
施策の常勤職員		29.4人	40.2人	41.2人
施策の短時間勤務職員		1.6人	0.8人	0.8人
区民一人当たりコスト（円）		1,537	1,805	1,669

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	27年度	28年度	29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		42,249	42,214	37,585
	人件費		201,258	229,853	223,300
	総額		243,507	272,067	260,885
事業2	住基ネット運用、個人番号通知・カードの交付	年度	27年度	28年度	29年度
【概要】 住民基本台帳ネットワーク運用管理 個人番号通知、マイナンバーカードの交付等 マイナンバー利用事務に係る本人確認情報の提供 広域交付住民票の受付、作成及び交付	事業費		175,642	166,022	130,083
	人件費		53,724	122,014	131,677
	総額		229,366	288,036	261,760
事業3	住居表示事務	年度	27年度	28年度	29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		3,358	3,581	2,352
	人件費		13,458	13,329	13,125
	総額		16,816	16,910	15,477

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

(自己評価)

○業務の体制、運用を常に見直し、関係分野とも常に調整を行い、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、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が、平成29年度はその障害もなく、システムは安定稼働し、円滑なカード交付ができるようになった。また、職員は業務経験を積んで効率的な窓口交付を行うことができた。

(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考え、関係分野との更なる連携強化を図る。業務改善を積極的に図りつつ、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。

○平成30年度は、住基カード所持者に対し、マイナンバーカードへの切り替え勧奨通知を発送し、マイナンバーカードの普及促進を図る。

2203		証明	利用しやすい証明サービス					
施策目標								
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。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	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・不満の4項目のうち満足の割合）		73.1%	79.1%	73.7%	80.0%	92.1%	80.0%
②	コンビニでの証明書の交付率		9.4%	8.0%	9.3%	12.0%	77.5%	12.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
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ている。							
②	「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%とする。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			93,699千円	105,646千円	82,742千円			
人件費			134,915千円	121,097千円	122,786千円			
施策の経費計			228,614千円	226,743千円	205,528千円			
施策の常勤職員			15.2人	13.2人	13.2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）			718	700	629			
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	27年度	28年度	29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		事業費	64,023	68,029	66,702			
住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び手数料の徴収		人件費	123,376	104,584	106,552			
		総額	187,399	172,613	173,254			
事業2	証明書自動交付システム運用管理	年度	27年度	28年度	29年度			
【概要】 証明書自動交付システム運用管理		事業費	29,676	37,617	16,040			
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		人件費	11,539	11,926	11,725			
		総額	41,215	49,543	27,765			

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、委託事業者および職員の三者が連携して、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が、窓口利用者満足度向上に繋がらなかった。
- 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。

○区報やホームページ、区の掲示板へのポスターを貼る等でコンビニでの証明書交付サービスの周知に努めた結果、前年度に比べて交付率は上がったが、目標には達しなかった。

(見直し・改善)

- 窓口利用者満足度を向上させるために、窓口での待ち時間短縮をより一層図っていく。中でも発券から交付までの所要時間のうち、審査から交付までの所要時間を短くできるよう意識して取り組んでいく。
- 今後も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が平成31年3月31日で終了することから、利用期限の周知を進めるとともに、住基カード利用者に対しマイナンバーカードへの切替勧奨をカード交付担当と連携して行っていく。

2204	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。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30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・どちらかという満足・どちらかという不満・不満の4項目のうち満足の割合）		87.4%	87.8%	86.0%	89.0%	96.6%	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する。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			12,772千円	15,542千円	11,209千円			
人件費			179,756千円	204,015千円	197,124千円			
施策の経費計			192,528千円	219,557千円	208,333千円			
施策の常勤職員			17.3人	20.2人	20.2人			
施策の短時間勤務職員			5.6人	4.0人	3.2人			
区民一人当たりコスト（円）			604	678	637			
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	27年度	28年度	29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	12,772	15,542	11,209			
		人件費	179,756	188,419	181,792			
		総額	192,528	203,961	193,001			
施策の自己評価、見直し・改善の方向性など								
(自己評価)								
○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。								
○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掛けていることから、利用者満足度も高い値を維持している。								
○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。 (見直し・改善)								
○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。								

2205 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	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	窓口誘導・表示に関するアンケート調査（満足・どちらかという満足・どちらかという不満・不満の4項目のうち満足の割合）		82.9%	81.7%	84.4%	85.0%	99.3%	85.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
①	平成24年度以降、フロアマネージャー導入やカウンター整備等を行い、満足度が上がってきていたが、平成28年1月から開始したマイナンバーカード交付のための窓口整備や案内表示等の準備が遅れ、平成28年度は下降してきている。案内表示の充実と利用しやすい窓口環境のための取組みを改めて実施し満足度の回復をさせるとして平成28年度と同様に85%に設定する。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			336千円	901千円	534千円			
人件費			43,492千円	42,271千円	41,615千円			
施策の経費計			43,828千円	43,172千円	42,149千円			
施策の常勤職員			4.9人	4.2人	4.2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）			138	133	129			
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	戸籍住民サービスの調整・改善		年度	27年度	28年度	29年度		
【概要】 利用しやすい窓口環境の整備・改善 分野内運営支援・調整 地域事務所の運営支援			事業費	336	901	534		
			人件費	43,492	40,436	37,105		
			総額	43,828	41,337	37,639		
施策の自己評価、見直し・改善の方向性など								
<p>（自己評価）</p> <p>○窓口サービスについて窓口利用状況案内システムにより、発券機情報を中野区ホームページから確認できるようにしている。ホームページからインターネット上の配信サイトにアクセスすることで、待ち人数や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など、区民満足度向上を図った。</p> <p>○1階フロアにある待合イスの安全点検に努め、不具合がある場合は安全なイスに交換するなど、常に区民サービスの向上を図った。</p> <p>（見直し・改善）</p> <p>○1階フロアの総合案内業者と連携を密に行い、利用しやすく快適な窓口サービスを実現していく。</p>								

平成29年度		23	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(27～29)・目標(29,32)			指標の種類	27年度	28年度	29年度	29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	50.6%	52.4%	55.1%	53.0%	104.0%	58.0%
	ベンチマーク	国税（所得税申告）におけるe-Tax利用率		52.1%	54.0%	—	—	—	—
②	住民税収入率（現年度及び滞納繰越分）		重点取組	93.2%	94.1%	95.3%	95.4%	99.9%	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）		95.2%	96.0%	—	—	—	—
③	住民税収入率（現年度分）		重点取組 10か年計画	97.9%	98.1%	98.5%	98.5%	100.0%	98.5%
	ベンチマーク	23区平均の住民税収入率（現年度分）		98.5%	98.6%	—	—	—	—
④	住民税収入率（滞納繰越分）		重点取組	31.5%	31.9%	37.5%	40.0%	93.8%	40.0%
	ベンチマーク	23区平均の住民税収入率（滞納繰越分）		34.5%	36.9%	—	—	—	—
指標の説明、設定理由、目標値の根拠（挑戦度合い）									
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。								中
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。平成27年度改定の「収納率向上対策」において、平成29年度に23区中10位以内を目指すとして、高い目標値を設定した。								高
③	住民税（現年度分）の調定額に対する収入額の割合。平成27年度改定の「収納率向上対策」において、平成29年度に23区中10位以内を目指すとして、高い目標値を設定した。								高
④	住民税（滞納繰越分）の調定額に対する収入額の割合。平成27年度改定の「収納率向上対策」において、平成29年度に23区中10位以内を目指すとして、高い目標値を設定した。								高
分野のコスト、人員									
年度				27	28	29			
事業費（行政コスト）				383,821千円	371,857千円	361,196千円			
人件費				604,998千円	625,254千円	633,307千円			
分野の経費計				988,819千円	997,111千円	994,503千円			
分野の常勤職員				65.7人	66.0人	67.0人			
分野の短時間勤務職員				4.8人	4.5人	3.8人			

分野の成果に対する自己評価

【目標達成度（要因分析）】

（内部要因）

課税事務においては、申告者や給与支払者に対する広報・啓発活動に加え、国税連携システムの活用強化や地方税ポータルシステム（eTAX）の利用促進により、電子申告率の向上を図ることができた。また、平成29年度課税から原則全ての事業者に対する特別徴収義務者の指定を実施したことで、納め忘れや滞納の可能性を含む普通徴収から収入率がほぼ100%である特別徴収へ移行が進み、収入率の向上に寄与することができた。

徴収事務では、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、早期の段階から民間委託による電話催告及び催告書の訪問送達を実施した。また、催告書同封チラシや色付き封筒の表示変更など工夫を凝らした催告や、平成29年8月から設置した滞納整理専門員の活用により滞納処分を徹底して進め、滞納案件の圧縮に努めた。これらの取組みにより現年度分収入率は着実に向上し、滞納繰越分収入率は飛躍的に高まった。

（外部要因）

電子申告率の向上については、給与支払報告書の電子送信が地方税法の規定による義務化から年数を経て給与支払者に定着してきたこと、e-TAX（国税電子申告システム）による確定申告者が増加していることが、電子申告率の向上を後押ししている。

収入率の向上については、23区のいずれの区においても収入率が向上していることから、各区の徴収努力以外の外的要因として、緩やかな景気回復基調が継続していることが挙げられる。

【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、「収納率向上対策」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）

マイナンバーを活用した効率的な課税処理の推進やマイナポータルによる電子納付、効果的な財産調査等を推進すべき指摘があった。これに関し課税事務においては、課税資料の突合に利用するだけでなく、情報提供ネットワークシステムを利用して扶養・被扶養者調査を実施し、マイナンバー運用開始初年度からその制度活用を図った。

■指摘時期等 平成29年度 部間相互評価

【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も対応しながらも、効率的な事務執行を行い、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、業務委託や非常勤職員を活用し、徴税コストを押さえながら滞納整理を進めた。

【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、平成以降の最高収納率を更新している。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切に運用しながら、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、滞納整理専門員を活用し職員では調査困難な案件の財産調査を行うことにより滞納処分の徹底を図る。また、平成30年度に収納率向上対策の改定と、新たな取組みとして他自治体の取組み状況を把握・分析し、区の収納率向上と未納者の発生抑制につなげていくとともに、区外滞納者対策として未納のまま転出を防ぐ効果的な取組みを検討する。

収納管理事務では、次期住民情報システムにあわせクレジットカード・ペイジー収納の導入に向け、先行自治体からの情報収集やシステムベンダー、各関係機関、関連分野と連携を図りながら導入準備を進める。

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】

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29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年度から開始し、平成29年度においても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。

【分野目標実現のための統計データ等】

2301		課税	公平で正確な住民税					
施策目標								
各種システムの安定的な運用により事務運営が円滑に進むとともに、eLTAXやe-Taxの普及拡大並びに住民税申告のICT活用によって、電子申告環境が整っている。								
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	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30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）		50.6%	52.4%	55.1%	53.0%	104.0%	56.0%
②	申告期限内に未申告であった者が減少した率		44.0%	43.9%	46.5%	52.5%	88.6%	45.0%
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・税番号制度の拡充など、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29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組みを踏まえ設定した。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			120,473千円	122,884千円	122,510千円			
人件費			260,259千円	268,869千円	264,384千円			
施策の経費計			380,732千円	391,753千円	386,894千円			
施策の常勤職員			28.9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）			1,195	1,210	1,184			
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	27年度	28年度	29年度			
【概要】 平成26年度に策定しオール東京で進めてきた「個人住民税特別徴収推進プラン」に基づき、2年間の周知活動や協力要請行動を経て、平成29年度課税から原則全ての事業者に対する特別徴収義務者の指定を実施した。 また、平成29年度から本格稼働した「税額計算システム」について、区民の利用促進に向けて、様々な機会を捉えて周知活動を行った。		事業費	120,473	122,884	122,510			
		人件費	260,259	263,364	258,973			
		総額	380,732	386,248	381,483			
事業2	課税（未申告者の調査）	年度	27年度	28年度	29年度			
【概要】 未申告者対策として、9月に申告書を再度送付し、職員が戸別訪問を行い申告書の提出を促した。また、給与支払報告書未提出の会社への報告漏れ調査や法定調書課税を強化し、未申告者の減少に取り組んだ。 さらに、マイナンバーを利用し被扶養者の所得調査を実施することにより、適正な課税を進めることができた。		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)

全ての事業者を対象に特別徴収の推進を図ったことで、納め忘れや滞納の可能性を含む普通徴収から収入率がほぼ100%である特別徴収へ移行が進み、収入率の向上に寄与した。また、「住民税額シミュレーションシステム」について、平成29年度1年間のアクセス数が3,000件を超えるなど納税者の認知度が向上し、電子申告の推進と正確な課税事務につながった。

未申告者に対する調査課税については、合理的な手法で効果的に成果を出すということを念頭におき実施した。具体的には、マイナンバーを利用した扶養・被扶養者調査、特徴義務者への調査・法定調書の調査を中心に実施し28年度を上回る1億4千万円余りを課税した。

事務執行の効率性では、課税支援システムの安定的な運用、委託事業者と連携した計画的な当初課税の実施、及び研修の強化や当初課税業務マニュアルの見直しを進めたことにより、超過勤務実績を28年度と比較して13%超削減することができた。

(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のためには電子申告の推進が重要である。特にeTAXを利用した給与支払報告書の提出については、機会を捉え事業者に協力を求めていくとともに、住民税申告については、税額計算シミュレーションシステムの利用を促進するための方策を進める。

また、未申告者の減少率については、40%台を超えることができていないが、決算期の未申告率を見ると27年度3.56%、28年度3.18%、29年度2.55%と減少しており、効果が表れているので引き続き取組みを継続する。

2302		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。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	現年度分納期限内納付率（普通徴収分）		64.2%	66.2%	66.5%	67.0%	99.3%	68.0%
②	住民税収入率（現年度分）		97.9%	98.1%	98.5%	98.5%	100.0%	98.5%
③	住民税収入率（滞納繰越分）		31.5%	31.9%	37.5%	40.0%	93.8%	40.0%
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。29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。滞納対策への取組み成果を図るうえで重要な指標となる。29年度数値は、収納率向上対策に基づき目標値を設定した。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			191,217千円	189,070千円	179,945千円			
人件費			279,056千円	281,159千円	294,967千円			
施策の経費計			470,273千円	470,229千円	474,912千円			
施策の常勤職員			29.4人	28.9人	29.9人			
施策の短時間勤務職員			4.0人	3.7人	3.0人			
区民一人当たりコスト（円）			1,476	1,453	1,453			
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	27年度	28年度	29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55,000件の電話催告及び約41,000件の催告書の訪問送達を実施した。また、催告書同封チラシ・色付き封筒の表示変更など、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、新たに設置した滞納整理専門員を活用した効果的な財産調査及び給与差押えを中心とした差押えなどの滞納処分を徹底して進め、滞納案件の圧縮に努めた。			事業費	45,612	52,801	53,392		
			人件費	198,092	199,510	215,600		
			総額	243,704	252,311	268,992		
事業2	収納管理		年度	27年度	28年度	29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、加入勧奨を行った。口座振替依頼書の様式を変更し押印欄を1か所にすることで、記入・押印漏れによる書類不備件数が減少し、振替開始遅延の防止と事務処理の効率化を図ることができた。また、「モバイルレジ収納」の普及促進のために、納税通知書に同封のしおりや区報・ホームページ、町会回覧チラシに案内文を掲載し、周知を図った。			事業費	145,604	136,269	126,553		
			人件費	80,964	74,309	72,152		
			総額	226,568	210,578	198,705		

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

(自己評価)

現年度の収入率については、平成28年度と比較して0.4ポイント、滞納繰越分の収入率は5.6ポイントの上昇であった。これは督促状の発付時期を全期で繰り上げ、委託による電話催告・訪問送達の着手時期を早めたこと、高度な専門知識を有する5人の滞納整理専門員を活用した専門的な財産調査や職員による効率的・効果的な財産調査により2,212件の差押を実施（前年度比650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)

滞納整理専門員を活用して、職員では調査が困難な案件の財産調査を行うことにより滞納処分の徹底を図る。また、区外滞納者対策として未納のまま転出を防ぐ効果的な取組みを検討する。

収納管理事務では、平成31年10月に、eLTAX電子納税を基盤とした「地方税共通納税システム」の稼働が予定されており、実施主体である地方税電子化協議会から情報収集を行うとともに、現行・次期双方のシステムでの導入準備を進める。また、次期住民情報システムでのクレジットカード収納やペイジー収納の導入に向け、システムベンダ、各関係機関、関連分野と連携を図りながら導入準備を進める。

2303		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、コンビニ収納やモバイルレジ収納の普及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。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	軽自動車税収入率（現年度・滞納繰越分）		86.2%	88.5%	90.9%	87.2%	104.2%	90.4%
②	軽自動車税の納期内納付率（6月末）		84.9%	82.8%	83.9%	85.0%	98.7%	85.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
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。現年度分、滞納繰越分のそれぞれ前年度実績収入率を0.2%引き上げて、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	27	28	29			
事業費（行政コスト）			20,511千円	22,041千円	22,128千円			
人件費			27,516千円	28,439千円	27,959千円			
施策の経費計			48,027千円	50,480千円	50,087千円			
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）			151	156	153			
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	27年度	28年度	29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、督促状の早期発付と納付確認ハガキの発送、手書き封筒による催告の実施など、様々な対策を行った。さらに、滞納対策の強化として、滞納者の勤務先に給与照会のうち給与差押を実施した。特別区たばこ税については、平成28年4月から続く旧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	4,975	5,499	5,768		
			人件費	23,965	22,935	22,548		
			総額	28,940	28,434	28,316		
事業2	原動機付自転車等の登録・廃車		年度	27年度	28年度	29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、確実な収入確保に繋がった。			事業費	15,537	16,542	16,360		
			人件費	3,550	2,752	2,976		
			総額	19,087	19,294	19,336		

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、納期までに納付がなかった者に対する督促状発付時期を早め、督促状の確実な開封を促す納付確認ハガキを送付するなど、納期限到来後の早期から働きかける取組みを行ったことにより、前年度の収入率を大きく上回ることができた。滞納繰越分についても、新たに給与照会を実施したことで自主納付が促進し、さらに給与差押も実施し滞納対策を前進させた。

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、これまで住民税だけであった「納税案内センター」を拡充し、未納者に対する電話催告と訪問送達を実施することで、さらなる収入率の向上を目指す。また、滞納対策については、昨年度実施した給与照会から差押えまでの流れを経常事務に組み込み、効果的な滞納処分を行う。

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、平成30年10月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。

2304		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	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30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		90.5%	91.4%	93.3%	91.5%	102.0%	94.1%
②	税制度に関する広報活動の件数		151件	153件	151件	145件	104.1%	153件
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	27	28	29			
事業費（行政コスト）			51,620千円	37,862千円	36,613千円			
人件費			38,167千円	46,787千円	45,997千円			
施策の経費計			89,787千円	84,649千円	82,610千円			
施策の常勤職員			4.3人	5.1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）			282	262	253			
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	27年度	28年度	29年度	
【概要】 効率的な徴収事務を進めるため、滞納整理支援システムの運用管理を適切に実施するとともに、次期住民情報システム構築と歩調を合わせてのシステム・リプレイス計画をまとめた。また、税務事務におけるマイナンバー制度の安定的な運用を図るとともに、次期住民情報システムの構築作業を進めた。				事業費	48,322	34,263	33,400	
				人件費	12,426	12,844	12,627	
				総額	60,748	47,107	46,027	
事業2	税制度管理・広報活動			年度	27年度	28年度	29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、申告特集号の区報への掲載、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	3,298	3,598	3,214	
				人件費	25,740	31,192	30,665	
				総額	29,038	34,790	33,879	
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運用などに対する確かな対応を図った。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、「税を考える週間」や「滞納整理強化月間」など集中期間を捉えた広報も展開した。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。								

平成29年度		24	保険医療分野	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(27～29)・目標(29,32)			指標の種類	27年度	28年度	29年度	29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	86.0%	85.6%	85.6%	86.5%	99.0%	86.8%
	ベンチマーク	特別区平均保険料収入率（現年分）		85.7%	85.9%	—	—	—	—
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	99.2%	99.1%	99.2%	99.3%	99.9%	99.4%
	ベンチマーク	特別区平均保険料収入率（現年分）		98.6%	98.9%	—	—	—	—
③	国保特定健診の受診率		分野目標 10か年計画	35.8%	34.6%	36.2%	50.0%	72.4%	70.0%
	ベンチマーク	特別区の国保特定健診受診率（年度途中の国保加入者・喪失者は含まず。）		42.9%	42.5%	—	—	—	—
④	ジェネリック医薬品使用率		重点取組	54.2%	59.3%	—	62.0%	—	74.0%
	ベンチマーク	特別区のジェネリック医薬品使用率		57.5%	62.4%	—	—	—	—
指標の説明、設定期理、目標値の根拠（挑戦度合い）									
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。平成27年度改定の「収納率向上対策」において、平成29年度に23区中8位以内を目指すとして、高い目標値を設定した。								高
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。								中
③	「高齢者の医療の確保に関する法律」により、医療保険者として40歳～75歳未満の中野区国民健康保険の加入者に国保特定健診を実施している。受診率が向上することは、健康状態の自己確認、生活習慣病の早期発見・治療につながる。								中
④	「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。国からジェネリック医薬品の普及促進を求められており、国保ガイド等で周知に努めてきた。今後も、健全な国保財政運営のために、さらに医療費適正化を図る必要がある。伸び率等を考慮した平成32年度の74%の使用率を目指し、段階的に引き上げていく。								中
分野のコスト、人員									
年度				27	28	29			
事業費（行政コスト）				21,692,971千円	20,735,099千円	20,667,571千円			
人件費				642,792千円	648,432千円	672,751千円			
分野の経費計				22,335,763千円	21,383,531千円	21,340,322千円			
分野の常勤職員				71.7人	70.0人	73.9人			
分野の短時間勤務職員				1.5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）】

（内部要因）

国民健康保険料収入率は、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は、100%近くの高率を維持し、目標値に近い数値を達成した。また、国保特定健診の受診率は、専門事業者の知見を活用し、効果的な勧奨物の送付を行ったことで受診率が上がった。

（外部要因）

若年層及び外国人のみ世帯が滞納者に占める割合が増大している。また、社会保険制度改正に伴い社会保険に加入しているにもかかわらず、国民健康保険の資格喪失の手続きをしていないため、二重加入による滞納者も多く、収入率向上の目標を達成できなかった。

【事業・取組みの有効性・適正性】

(1)口座振替加入率は41.1%で前年度と比較して0.4ポイントの減、また、差押件数は854件で54件の減となった。（国保）

(2)後期高齢者医療制度では、収納方法の拡充のため保険料のコンビニ収納を開始した。さらに特別徴収対象者の減少が進む中、地域事務所におけるペイジー口座振替受付サービスを開始し、口座振替加入率を向上させた。（後期高齢）

（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、電算システムの改修の予算措置を行い、延滞金を含めた催告、徴収を行った。

■指摘時期等 平成29年度部間相互評価時

【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図ることができた。（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た。（後期高齢）

【先進性、困難度】

国保加入者のうち外国人が15%を占めるなど、急激に増加したことで、手続き事務の困難さが増している。また、75歳以上の高齢者も毎年増加し続け、高齢者総合窓口は繁忙を極めている。そのような状況でも国保及び高齢者総合窓口では、正確かつ迅速な手続きを行いながら、収納率の向上を図るため、積極的に保険料の口座振替勧奨を行った。

また、来庁する区民等のニーズを的確に把握し、他分野への案内も積極的に行った。

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を行う。

(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、クレジット収納開始へ向け平成30年度は実現に向けた取組みを行う。

(3)高額滞納者等への催告方法の見直しを行い、収納率の向上を図る。また保険証の一斉更新等を控え、業務委託事業者とともに被保険者に丁寧でわかりやすい周知や案内に努めていく。（後期高齢）

(4)平成29年度策定したデータヘルス計画に基づき、特定健診受診率向上や特定保健指導利用率向上事業、新規事業である生活習慣病ハイリスク者に対する医療機関への受診勧奨事業等に、三師会や関連分野と連携して取り組む。（保健事業）

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)昨年度から国保窓口業務等委託を再プロポーザルし、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えた。（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）

(3)東京都国保連合会から提供されるデータでは、他自治体との比較ができないため、今回の行政評価から厚生労働省の公表数値を用いることとしたが、同省による公表時期は、8月下旬のため数値は未定である。

【分野目標実現のための統計データ等】

2401		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。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30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		35.6%	38.3%	46.3%	38.5%	120.3%	46.5%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
①	国民健康保険の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。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			156,999千円	123,426千円	160,442千円			
人件費			134,116千円	146,784千円	144,304千円			
施策の経費計			291,115千円	270,210千円	304,746千円			
施策の常勤職員			15.1人	16.0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）			914	835	932			
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	27年度	28年度	29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	1,963	1,965	1,892			
		人件費	3,604	5,504	7,215			
		総額	5,567	7,469	9,107			
事業2	資格管理	年度	27年度	28年度	29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民健康保険の喪失を勧奨し、適正な資格管理を行った。		事業費	41,303	15,483	44,601			
		人件費	46,706	44,035	37,880			
		総額	88,009	59,518	82,481			
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、継続的に国保制度の仕組みを周知した。継続して各施策共通のホームページ担当者会を開催し、内容の改善や新たな掲載項目の検討等に取り組み、正確かつ迅速に対応した。								
(2)被保険者証一斉更新業務を的確に実施した。								
(3)制度改正等に伴う、資格関係マニュアルの改訂整備をすすめた。								
(4)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8.0ポイントと大幅に上回り、目標を達成することができた。								
(5)資格管理事業費が前年度より増加した要因は、隔年で行われる被保険者証一斉更新があったため、その委託費等が増加したものである。								
(見直し・改善の方向性など)								
施策の指標の平成30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。								

2402		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。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	国民健康保険料収入率(現年分)		86.0%	85.6%	85.6%	86.5%	99.0%	86.5%
②	国民健康保険料収入率(滞納繰越分)		26.4%	24.6%	24.3%	26.5%	91.7%	26.5%
③	口座振替加入率		41.4%	41.5%	41.1%	42.3%	97.2%	42.3%
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「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。							
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。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			76,154千円	79,703千円	76,025千円			
人件費			207,408千円	208,080千円	204,665千円			
施策の経費計			283,562千円	287,783千円	280,690千円			
施策の常勤職員			22.7人	22.0人	22.0人			
施策の短時間勤務職員			1.5人	1.5人	1.5人			
区民一人当たりコスト（円）			890	889	859			
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	27年度	28年度	29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、国民健康保険加入時や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	39,943	42,239	39,799	
				人件費	53,842	52,292	51,408	
				総額	93,785	94,531	91,207	
事業2	差押処分の強化			年度	27年度	28年度	29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	35,921	37,464	36,227	
				人件費	153,557	151,201	148,747	
				総額	189,478	188,665	184,974	

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と同数値、滞納繰越分においては0.3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、854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0.4ポイント減少した。

(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。
- (5) 催告書の封筒の色を変更し、2回目(9月)発送時に納付確認ハガキ(後追いハガキ)を発送する。

2403		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）差額通知等の実施によって、医療費の適正化が進んでいる。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30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		5.0%	5.2%	6.2%	5.4%	114.8%	7.2%
②	ジェネリック医薬品使用率		54.2%	59.3%	—	62.0%	—	66.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
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。国からジェネリック医薬品の普及促進を求められており、国保ガイド等で周知に努めてきた。今後も、健全な国保財政運営のために、さらに医療費適正化を図る必要がある。伸び率等を考慮した平成32年度の74%の使用率を目指し、段階的に引き上げていく。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			21,377,604千円	20,438,175千円	20,018,084千円			
人件費			136,885千円	137,610千円	135,285千円			
施策の経費計			21,514,489千円	20,575,785千円	20,153,369千円			
施策の常勤職員			15.4人	15.0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）			67,543	63,567	61,661			
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	年度	27年度	28年度	29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。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	18,336,414	17,479,044	17,180,381			
		人件費	55,315	62,383	53,212			
		総額	18,391,729	17,541,427	17,233,593			
事業2	療養費等	年度	27年度	28年度	29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	656,170	632,623	532,448			
		人件費	20,628	20,183	19,842			
		総額	676,798	652,806	552,290			
事業3	高額療養費等	年度	27年度	28年度	29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	2,364,493	2,304,642	2,282,239			
		人件費	44,069	33,026	36,978			
		総額	2,408,562	2,337,668	2,319,217			
事業4	適正給付等	年度	27年度	28年度	29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		事業費	20,527	21,866	23,570			
		人件費	16,873	19,265	18,940			
		総額	37,400	41,131	42,510			

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

(自己評価)

限度額適用認定証については、受診世帯の負担軽減のため利用の勧奨に努めた結果、交付割合を大きく伸ばすことができた。

(見直し・改善の方向性など)

(1)30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。

(3)医療費通知を医療費控除の申告の際の添付書類として使用することが可能な様式に改めることによって、受診世帯の利便性の向上を図る。

2404		保健事業	生活習慣病の予防対策				
施策目標							
国民健康保険被保険者は定期的に特定健診を受診することによって、健診結果に基づく自らの健康状態を認識し、生活習慣の改善や健康の維持向上など、健康的な生活の自己管理に努めている。また、糖尿病重症化や生活習慣病発症のリスクが高い者は、保健指導など効果的な予防のための取組みに自主的に参加している。							
施策の指標							
	年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	国保特定健診の受診率	35.8%	34.6%	36.2%	50.0%	72.4%	60.0%
②	糖尿病性腎症重症化予防のための保健指導終了者の割合	—	—	90.3%	75.0%	120.4%	90.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠							
①	「高齢者の医療の確保に関する法律」により、医療保険者として40歳～75歳未満の中野区国民健康保険の加入者に国保特定健診を実施している。受診率が向上することは、健康状態の自己確認、生活習慣病の早期発見・治療につながる。						
②	6か月間に亘る保健指導の全課程を終了するには、参加者個人の状況やニーズに沿った支援計画の作成と適切で丁寧なフォローアップ、かかりつけ医との十分な連携が欠かせない。終了者が多いほど、検査数値の改善に結びつく可能性が高くなる。						
施策のコストと人員							
	年度	27	28	29			
	事業費（行政コスト）	—	—	326,787千円			
	人件費	—	—	35,174千円			
	施策の経費計	—	—	361,961千円			
	施策の常勤職員	—	—	3.9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）	—	—	1,107			
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	特定健診・保健指導	年度	27年度	28年度	29年度		
【概要】		事業費	—	—	312,114		
40歳～75歳未満の国民健康保険加入者を対象に、メタボリックシンドロームの予防・改善に重点をおいた国保特定健診を年1回実施した。また、区報・ホームページ・ポスター・チラシなどによる受診勧奨の他、数年受診していないなどの未受診者に対しハガキによる受診勧奨を実施した。		人件費	—	—	20,744		
特定健診の結果数値等により生活習慣の改善が必要と判定された者に対し、生活習慣を改善する自主的な取組みを継続的に行うことができるように保健指導を行った。		総額	—	—	332,858		
事業2	糖尿病予防対策	年度	27年度	28年度	29年度		
【概要】		事業費	—	—	14,673		
「中野区国保データヘルス計画」を策定するとともに、データヘルス事業（健康医療情報を活用した保健事業）の一環として、国民健康保険被保険者のうち糖尿病が重症化するリスクの高い者に対して、食事、運動、服薬指導などの個別指導を行い、高額な医療費がかかる透析療法への移行の防止を図った。		人件費	—	—	12,627		
		総額	—	—	27,300		
施策の自己評価、見直し・改善の方向性など							
（自己評価）							
(1)特定健康診査の結果や診療報酬明細書（レセプト）等の健康や医療に関する情報（データ）を活用して、計画期間平成30年度(2018年度)から平成35年度(2023年度)までの「中野区国民健康保険保健事業実施計画一データヘルス計画一」と、中野区第三期特定健康診査等実施計画を合わせて策定した。							
(2)データヘルス計画に基づき、平成30年度に取り組む主な事業として、特定健診受診率向上事業、特定保健指導利用率向上事業、生活習慣病ハイリスク者に対する医療機関への受診勧奨事業を計画した。							
(3)糖尿病性腎症重症化予防事業は、医師会や委託事業者と連携し適切に対象者を抽出し保健指導を実施したことにより、施策の指標を15.3ポイント上回り、着実に取り組むことができた。							
（見直し・改善の方向性など）							
平成30年度に取り組む主な事業として、特定健診受診率、特定保健指導利用率を向上させる。							
関連分野へ健診結果・レセプトから抽出した分析情報を提供し、区民の健康づくりや、介護予防・日常生活支援総合事業に活かすなどの、地域包括ケアシステム構築への取組みを推進する。							

2405	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。

施策の指標

		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	平均窓口待ち時間（分）（通常期）		3.2	3.3	3.4	4.5	124.4%	4.5
②	平均窓口待ち時間（分）（繁忙期4・7・3月）		3.2	3.5	3.5	5.0	130.0%	5.0

指標の説明、設定理由、目標値の根拠

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）

施策のコストと人員

	年度	27	28	29
事業費（行政コスト）		1,826千円	1,917千円	2,377千円
人件費		73,049千円	73,392千円	72,152千円
施策の経費計		74,875千円	75,309千円	74,529千円
施策の常勤職員		8.2人	8.0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）		235	233	228

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	27年度	28年度	29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	1,826	1,917	2,377
		人件費	73,049	73,392	72,152
		総額	74,875	75,309	74,529

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（自己評価）
 (1)年金受給資格期間の短縮や届書類等へのマイナンバー使用開始に伴う日本年金機構様式の大規模な変更に伴い、問合わせや記載相談が多く窓口が混乱した時期もあったが、年金事務所や他区との情報共有を行い記載例の作成や窓口案内ルールを徹底することにより、大幅な待ち時間の増加もなく対応することが出来た。
 (2)日常的な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)短時間労働者への厚生年金適用拡大等により、短期間で国民年金加入・喪失手続きを要する被保険者が増加しているため、重複した案内を行わないよう、案内方法を工夫して的確でわかりやすい説明や案内を行っていく。
 (2)平成31年4月から実施予定である「産前産後保険料免除」、同年10月から予定されている「年金生活者支援給付金」の実施に向けて、手続きに遺漏ないよう年金事務所との情報共有も含めて対応の準備を行う。

【主な事業の実績のグラフ、統計データ他】

窓口来庁者数推移（平成27年度から平成29年度）			
（単位：人）			
	27年度	28年度	29年度
来庁者数	14,859	15,824	16,226
増減数		965	402

2406		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。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	後期高齢者医療保険料収入率（現年分）		99.2%	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）		43.5%	40.5%	28.1%	45.0%	62.4%	45.0%
③	口座振替加入率		52.6%	53.8%	54.9%	54.0%	101.7%	55.5%
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	27	28	29			
事業費（行政コスト）			80,388千円	91,878千円	83,856千円			
人件費			91,334千円	82,566千円	81,171千円			
施策の経費計			171,722千円	174,444千円	165,027千円			
施策の常勤職員			10.3人	9.0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）			539	539	505			
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の徴収	年度	27年度	28年度	29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。		事業費	37,854	43,457	39,383			
		人件費	39,942	36,696	32,468			
		総額	77,796	80,153	71,851			
事業2	広報活動	年度	27年度	28年度	29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、自主納付へとつなげた。		事業費	5,214	5,988	5,447			
		人件費	5,326	4,587	5,411			
		総額	10,540	10,575	10,858			

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、口座振替加入率を高めるため、地域事務所におけるペイジーによる口座振替受付サービスの開始や、コンビニエンスストアでの収納業務委託の開始など、多様な機会をとらえた収納方法の拡充により100%近い収入率を維持している。
- (2)現年分保険料の収納率を高めるため、延滞金の徴収を含めた現年分滞納者への催告を重点的に行ったことにより、滞納繰越分の収納率が落ちている。
- (3)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)現年分及び滞納繰越分における高額滞納者等への催告方法の見直し等を行い、滞納整理業務の再構築を実施する。
- (2)保険料の改定や保険証の一斉更新、自己負担限度額の制度変更等を控え、被保険者に丁寧で分かりやすい周知や案内に努めていく。

【主な事業の実績のグラフ、統計データ他】

被保険者数の推移					単位:人
各年3月31日現在					
年	3割負担	1割負担			合計
		一般	低所得者Ⅱ	低所得者Ⅰ	
平成28年	5,703	14,303	6,147	6,388	32,541
平成29年	5,920	14,680	6,323	6,363	33,286
平成30年	6,026	15,012	6,477	6,352	33,867

平成29年度		25	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					
分野目標									
介護保険事業者への指導や支援を行うことで、適切な介護サービスの提供が行われ、高齢者は安心して介護サービスを利用して生活している。									
介護保険制度への適切な対応及び収納対策を行うとともに、区民に対する効果的な情報提供により、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。									
分野の指標									
指標／実績(27～29)・目標(29,32)			指標の種類	27年度	28年度	29年度	29目標	達成度	32目標
①	介護保険料普通徴収収入率（現年分）		重点取組	87.1%	87.5%	87.3%	89.2%	97.9%	89.8%
	ベンチマーク	23区平均値		85.3%	85.6%	86.1%	—	—	—
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		重点取組	87.5%	89.0%	86.7%	92.0%	94.2%	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%	46.2%	53.0%	87.2%	60.0%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠（挑戦度合い）									
①	現年分の普通徴収収入済額（還付未済を含む）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る。 平成27年度改定の「収納率向上対策」において、平成29年度内に23区中4位以内を目指すとして、高い目標値を設定した。								
②	前年度に行った各介護保険事業者への指導検査の結果、改善を指導した内容について、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た改善率の平均とする。分野目標である「適切な介護サービスの提供、安心して介護サービスを利用できる」に合致した指標である。 目標値は、近年の傾向を踏まえ、より確実な改善が図られている状態を加味して設定した。								
③	健康福祉に関する意識調査項目で、「介護保険制度を利用できている。または、利用の仕方を知っている、だいたい知っている。」と回答した後期高齢者の割合とする。分野目標である「介護保険制度に関する区民の一層の理解」に合致した指標である。 目標値は、後期高齢者のサービス利用実績に、今後必要な時にサービスを利用する区民の割合を加味して設定した。								
分野のコスト、人員									
年度				27	28	29			
事業費（行政コスト）				19,856,215千円	20,031,977千円	20,628,961千円			
人件費				307,677千円	320,062千円	346,122千円			
分野の経費計				20,163,892千円	20,352,039千円	20,975,083千円			
分野の常勤職員				32.6人	32.6人	36.0人			
分野の短時間勤務職員				4.6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（要因分析）】 （内部要因） 指標①は、口座振替加入率は、加入促進の取組みにより増加したものの、納付書払いを含めた普通徴収は微減となった。 指標②は、指導検査において、改善に時間を要する課題が複数あった。 指標③は、制度改正に関する周知を図るため、パンフレットの配布、団体活動の場に出向いての説明会の開催などの取組みを強化したが、指標は若干下がった。 （外部要因） 指標③は、利用者負担上限額の改定や総合事業の開始（予防訪問介護・予防通所介護からの移行や、新たな緩和基準サービス等の創設、要支援認定をせずにサービスを利用できる仕組み等）、平成30年度からの利用者負担割合の改定、介護療養型医療施設から介護医療院への転換など大幅な制度改正があり、各々について周知に努めたが指標は若干下がった。									

【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）：68,289人→68,581人、在宅サービス利用人数（月平均）：9,754人→9,863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）

制度周知をさらに強化していく必要があるとの指摘があり、団体活動の場に出向いての制度説明会の参加人数を増やした。（区内5か所、参加者計155名、前年度比56名増）

■指摘時期等 平成29年度 部間相互評価

【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。高齢者総合窓口において、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おり、給付費等の事業費の増加傾向は避けられない。この中で、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、高齢者総合窓口を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るためにも、口座振替の加入率向上の取組みを一層進めていく。
- 制度周知については、友愛クラブへの出張説明など、より多くの団体活動の場に出向き制度理解に努めるとともに、介護の日イベントのコンテンツを拡充し、介護を身近に感じてもらえる機会を増やす。
- 指導検査1年後の改善率が低かった事業所に対しては、再調査の実施など、改善率向上のための指導を継続して行う。また、事業者への制度周知など、指導検査における指摘を未然に減らす取組みを行う。

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。

【分野目標実現のための統計データ等】

【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、臨時的経費の増減は、マイナンバーや介護保険法改正、システム統合に伴うシステム改修、及び第7期介護保険事業計画策定支援委託の影響である。
	27年度	28年度	29年度		
経常経費	19,810,812	20,022,550	20,504,164		
臨時的経費	45,403	9,427	124,797		
(摘要)	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	マイナンバー制度対応、介護保険法改正、システム統合に伴うシステム改修委託、第7期事業計画作成委託		

2501	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	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30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%	46.2%	53.0%	87.2%	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		87.5%	89.0%	86.7%	92.0%	94.2%	93.0%
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）		83.4%	80.7%	84.9%	86.0%	98.7%	87.0%

指標の説明、設定理由、目標値の根拠

①	健康福祉に関する意識調査項目で、「介護保険制度を利用できている。または、利用の仕方を知っている、だいたい知っている。」と回答した後期高齢者の割合とする。分野目標である「介護保険制度に関する区民の一層の理解」に合致した指標である。目標値は、後期高齢者のサービス利用実績に、今後必要な時にサービスを利用する区民の割合を加味して設定した。
②	前年度に行った各介護保険事業者への指導検査の結果、改善を指導した内容について、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た改善率の平均とする。分野目標である「適切な介護サービスの提供、安心して介護サービスを利用できる」に合致した指標である。目標値は、近年の傾向を踏まえ、より確実な改善が図られている状態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、27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	27	28	29
事業費（行政コスト）		131,933千円	92,141千円	217,885千円
人件費		80,964千円	100,067千円	104,748千円
施策の経費計		212,897千円	192,208千円	322,633千円
施策の常勤職員		8.7人	10.5人	11.2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）		668	594	987

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	27年度	28年度	29年度
【概要】 第6期計画に沿って着実な運営を行った。また総合事業や、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。 また、地域包括ケアシステムの充実に向けて制度改正された内容を踏まえた第7期介護保険事業計画（平成30～32年度）を策定した。また制度改正等への対応及びシステム統合のため業務システムの改修を行った。	事業費	117,039	78,531	199,159	
	人件費	31,954	31,659	37,445	
	総額	148,993	110,190	236,604	
事業2	事業者指導・調査	年度	27年度	28年度	29年度
【概要】 介護サービス事業者への訪問調査及び指導を行い、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ついて調査を行い、制度の説明や公正・中立的な立場で当事者間の調整を図った。	事業費	1,296	1,296	1,296	
	人件費	30,178	30,274	29,763	
	総額	31,474	31,570	31,059	
事業3	介護サービス事業者育成・支援	年度	27年度	28年度	29年度
【概要】 介護従事者確保や定着支援をめざす事業を実施した。訪問型緩和サービスの担い手研修を委託により実施し、介護人材の裾野を広げた。 また介護サービスの質の向上を図るため、介護サービス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同連絡会の意見を取り入れながら、引き続き研修の拡充に取り組んだ。	事業費	13,598	12,295	17,402	
	人件費	8,181	7,860	7,778	
	総額	21,779	20,155	25,180	

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、団体活動の場に出向き制度説明会を開催（区内5か所、参加者計155名）し、介護に関する情報の周知に努めた。
- 介護保険事業者への指導を計画的に実施し、運営上の課題の改善に努めた。
- 介護に関する研修は、介護サービス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り組んでいく。
- 介護人材の養成・雇用への取組みを継続しつつ、緩和サービス利用に向けた制度周知をより進めていく必要がある。

【主な事業の実績のグラフ、統計データ他】

【事業費コストの内訳】		(単位:千円)		
	27年度	28年度	29年度	
経常経費	19,810,812	20,022,550	20,504,164	○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、マイナンバーや介護保険法改正、システム統合に伴うシステム改修、及び第7期介護保険事業計画策定支援委託の影響である。
臨時的経費	45,403	9,427	124,797	
(摘要)	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	マイナンバー制度対応、介護保険法改正、システム統合に伴うシステム改修委託、第7期事業計画作成委託	

2502	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。

施策の指標

	年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
① 介護保険料普通徴収収入率（現年分）		87.1%	87.5%	87.3%	89.2%	97.9%	89.4%
② 新規・区分変更申請期限内認定率		67.8%	68.4%	68.1%	69.0%	98.7%	70.0%

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（還付未済を含む）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る。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。
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医療機関の状況や対象者の事情による認定の遅延を考慮し、29年度の目標値として設定した。

施策のコストと人員

	年度	27	28	29
事業費（行政コスト）		196,131千円	189,787千円	191,102千円
人件費		174,152千円	162,199千円	176,437千円
施策の経費計		370,283千円	351,986千円	367,539千円
施策の常勤職員		18.4人	15.8人	17.6人
施策の短時間勤務職員		3.0人	4.4人	4.4人
区民一人当たりコスト（円）		1,162	1,087	1,125

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	27年度	28年度	29年度
【概要】 普通徴収対象者には、口座振替による介護保険料の納付をすすめた。また、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を行ったうえ差押の手続きを行った。		事業費	21,525	19,368	19,632
		人件費	66,570	54,127	60,427
		総額	88,095	73,495	80,059
事業2	介護認定	年度	27年度	28年度	29年度
【概要】 介護認定調査員のレベルアップへの取組み、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行った。総合事業の利用にあたり、地域包括支援センターへの制度の周知を徹底し、迅速な利用を促した。		事業費	174,606	170,419	171,470
		人件費	108,469	97,981	105,187
		総額	283,075	268,400	276,657

施策の自己評価、見直し・改善の方向性など

（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：44.4% 対前年度比1.4ポイント増）
 ○滞納繰越分では、早期着手とともに財産調査を行い、差押え・換価を実施した。
 ○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、電話で提出を促し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、審査会調整班を活用して審査期間の短縮に努めた。審査会議長会を活用し、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。
 ○迅速な要介護認定に向け、主治医意見書の督促等の強化を図る。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るとともに、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実施する。

2503		保険給付	地域で利用する多様な介護サービス					
施策目標								
要介護認定者等は、状態に見合ったケアプランに基づく良質な介護サービスを利用しているとともに、介護保険事業者は適正な請求を行っている。								
利用者負担額の軽減対象者に高額介護サービス費等の制度が活用され、適正な利用者負担により介護サービスが利用されている。								
施策の指標								
		年度	27年度	28年度	29年度	29目標	(達成度)	30目標
①	要介護認定者等に対する介護保険サービス利用者の割合		82.8%	83.7%	83.9%	84.0%	99.9%	84.8%
②	高額介護サービス費支給者に対する支給申請者の割合		96.7%	97.3%	98.1%	98.2%	99.9%	98.3%
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
①	要介護（総合事業対象者・要支援を含む）認定を受けている人のうち、実際に介護サービス（総合事業の現行相当・緩和基準サービスを含む）を利用している人の割合を示す。施策の目標である「良質な介護サービスの利用」に合致したものである。目標値はこれまでの推移をもとに認定者及び利用者の伸び数を加味して設定した。							
②	年間の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を示している。割合が高くなれば利用者の負担軽減が図られ、施策の目標である「適正な利用者負担による介護サービスの利用」に合致したものである。目標値はこれまでの推移をもとに認定者及び利用者の伸び数を加味して設定した。							
施策のコストと人員								
		年度	27	28	29			
事業費（行政コスト）			19,528,151千円	19,750,049千円	20,219,974千円			
人件費			52,561千円	57,796千円	64,937千円			
施策の経費計			19,580,712千円	19,807,845千円	20,284,911千円			
施策の常勤職員			5.5人	6.3人	7.2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）			61,472	61,194	62,064			
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	介護保険給付等	年度	27年度	28年度	29年度			
【概要】 要介護認定者等の介護サービス利用（介護給付及び総合事業の現行相当・緩和基準サービス）に伴い、適切な保険給付を行った。		事業費	19,102,901	19,235,200	19,701,611			
		人件費	49,011	50,457	52,310			
		総額	19,151,912	19,285,657	19,753,921			
事業2	給付適正化	年度	27年度	28年度	29年度			
【概要】 ケアプラン質の向上検討会の開催や住宅改修の実地調査の実施、介護給付費通知等、介護給付適正化の取組みを進めた。		事業費	639	788	728			
		人件費	3,550	3,670	9,921			
		総額	4,189	4,458	10,649			
事業3	利用者負担の軽減	年度	27年度	28年度	29年度			
【概要】 介護保険のサービスを利用した際に、世帯の収入区分ごとの利用者負担上限額を超えた場合に、高額介護サービス費を支給する。そのため、高額介護サービス費の支給該当者に対して、支給申請の勧奨を行い、適正な利用者負担額となる取組みを進めた。		事業費	424,611	514,061	517,635			
		人件費	事業1に含む					
		総額	424,611	514,061	517,635			

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いるとともに、総合事業を含む介護保険サービス全般について相談窓口や手続き方法が周知され、利用者の身体状況等に見合った適正なサービス利用が進んでいる。
○利用者負担2割の創設で、高額介護サービス費支給対象者は増加し支給割合も高くなっている。また、平成29年8月から一般課税世帯の利用者負担上限額が見直されるなど、毎年実施される制度改正に適切に対応し、対象者への確実な周知及び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った。

(見直し・改善の方向性)

○28年度から開始したケアプラン検討会の内容が、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。また、30年度から設置した介護給付適正化推進員（非常勤職員）を有効活用し、介護給付適正化を進めていく。
○利用者負担割合3割の新設及び年間高額介護サービス費の支給などの制度改正について、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とともに、確実な事業執行に取り組む。