

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（30年度）

部がめざすまちの将来像

○マイナンバー制度における住民情報の利活用が進み、転出や転入などライフイベントにかかる手続のワンストップ化や場所、時間に制約されずに証明書の交付を可能とする電子手続化のシステム環境の整備などにより区民の利便性が向上している。

○納税者の状況に応じた多様な納付手段を提供するとともに、実効性の高い滞納整理を推進することにより、高い水準で収収が確保されている。

○医療保険制度や介護保険制度が区民に正しく理解され、保険料の収納率向上の取組みとデータヘルスによる生活習慣病の重症化予防、ケアプランの質の向上による給付費の適正化等により、安定的に運営されている。

重点的に取り組んだ事項の成果

○住民基本台帳カードからの切替勧奨通知や区報等により、マイナンバーカードの普及促進に努め、証明書コンビニ交付サービスや電子申請の利用拡大を図った。これにより、マイナンバーカードの交付数及びコンビニ交付の割合は増加したが、指標②の目標達成には至らなかった。

○住民情報システムは、処理集中による障害が発生したことから、アクセス解析の仕組みを構築した。住民情報連携基盤システムについては、障害等の発生はなかった。また、次期住民情報システムについては、プロジェクト計画に基づき、構築を進めた。

○住民税については、滞納者の転出手続の際の税務分野窓口への引継ぎ強化や、滞納整理専門員の活用、搜索等による滞納繰越額の圧縮を行ったが、収入率の向上には至らなかった。

国民健康保険料については、口座振替加入の勧奨や資格の適正化に取り組んだ。しかし、若年層や外国人世帯の占める割合の増や、国保資格喪失の手続をしていない者の増などもあり、収入率の向上には至らなかった。

介護保険料（普通徴収）については、口座振替加入の勧奨に取り組む、現年分収入率は平成29年度と比較して1.0ポイント上昇した。

○ジェネリック医薬品の使用を促進するため、はがきの送付や国民健康保険ガイド等により周知を図った。また、国保特定健診について、健診受診歴等のデータを分析し、勧奨対象者の拡大や勧奨対象者を分類して効果的な内容の勧奨通知を送付することにより、受診率が向上した。これらの取組みにより、医療費適正化を図った。

○適切な介護サービスの提供が行われるよう、より改善指導を要する介護事業者に対し重点的に指導を行った。また、介護事業者に対する研修や研修受講費用助成の充実を図ることで、介護事業者の育成に努め、介護サービスの質の向上に資した。

部の指標

指標／実績(28～30)・目標(30,令和2)		28年度	29年度	30年度	30目標	令和2目標
①	(1)住民税収入率（現年度分）	98.1%	98.5%	98.4%	98.5%	98.7%
	主要3債権の収入率 (2)国民健康保険料収入率（現年分）	85.6%	85.6%	85.3%	86.5%	87.3%
	(3)介護保険料普通徴収収入率（現年分）	87.5%	87.3%	88.3%	89.4%	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	98.6%	98.8%	—		
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）	21.3%	22.5%	21.3%	24.0%	30.0%
③	国保特定健診の受診率	34.6%	36.2%	38.1%	60.0%	62.0%
	ベンチマーク 23区平均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。）	42.5%	42.8%	—		

指標の説明、設定理由、目標値の根拠

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)決算時における現年分国民健康保険料調定額に対し、収納できた額の割合。 (3)現年分の介護保険料普通徴収収入済額を調定額で除したもの。
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年度のコンビニ交付数及び郵送申請が前年度よりも割合として下回っている。平成30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29年度の指標と同じ数値とした。
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、医療費適正化につながる。

見直し・改善の方向性

- 引き続き、マイナンバーカードの普及を推進するとともに、これを活用したサービスの拡充を検討するなどして、区の窓口に行かずに手続きができる割合を高めていく。
- 情報システムについて、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。
- 住民税、軽自動車税、国民健康保険料について、モバイルクレジット収納及びペイジー収納を導入し、区民の利便性を高めるとともに、納期内納付を促進する。また、住民税では、新たに委託による区外滞納者の現地調査を実施し、滞納額を圧縮する。国民健康保険料では、外国人に対する制度周知を徹底する。介護保険料では、口座振替の加入率向上の取組みを一層進める。
- 国民健康保険の柔道整復施術療養費、海外療養費の申請内容に関する点検の強化等を行う。国保特定健診について、引き続き勧奨を行うとともに、診療情報の収集対象の拡大等を行い、受診率向上を図る。これらにより、医療費適正化に取り組む。
- 介護事業所の指定・変更申請件数が大きく伸びてきており、介護事業者の指定事務と指導事務のあり方について見直す。

平成30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						
○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。						
○来庁した区民が適切な窓口案内され、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。						
分野の指標						
指標／実績(28～30)・目標(30,令和2)			28年度	29年度	30年度	30目標 令和2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%	88.9%	100% —
②	適切な窓口案内ができた割合		99.9%	99.9%	99.9%	100% 100%
③	各種専門相談利用者の満足度		93.6%	95.4%	98.5%	100% 100%
④	消費生活相談のうち相談の目的が達成された割合		99.2%	99.1%	99.1%	100% 100%
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、当該事業の実現に向け予算への反映や人員配置等の条件整備ができた割合。部経営担当として、課題の進行管理や予算及び人員配置等の調整を行うことが、部内各分野の事業改善につながるため。目標値は実績をもとに設定した。					
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。					
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「困りごと、トラブルの解決への手がかりを得られましたか」の答「十分得ることができた」「少し得ることができた」の回答者数／アンケート回収数）。					
④	○消費生活相談のうち、相談の目的が達成（あつせん、助言等）した割合を示す。区民が安全・安心な消費生活を送るためには、消費生活に係る相談体制を確保し、当該相談目的を達成させることが必要であり、これを指標化した。					
分野指標の要因分析						
（内部要因）						
指標①については、9件の事業について提案し、予算化に向け準備・調整を進めてきたが、結果として、そのうち1件は翌年度予算への反映に至らなかった。						
指標②については、来庁者への案内サービスの向上を目指し、戸籍住民分野と毎月定期的に実施している打合会のほかに、戸籍住民窓口委託事業者との打合会を実施し、引き続き高い達成度を維持できた。						
指標③については、日曜日の法律相談を本格実施し、相談利用者の満足度を大きく向上させることができた。						
指標④については、消費生活センターの根幹をなす業務であり、目標に迫る数値を維持している。						
（外部要因）						
指標③について、専門相談のうち法律相談の利用者については、引き続き弁護士会から提供されている再相談無料券交付の取組を行うことにより、利用者の満足度向上が図られている。						
指標④について、特殊詐欺は減少することなく新たな手口が発生するなど、消費生活相談に対する期待は増している認識している。						
見直し・改善の方向性						
○引き続き、部内各課の調整に努め、部や部内各課の課題解決及び目標達成の実現を図る。また、部内研修や部のプロフェッショナル育成制度については、組織改正を踏まえ、その内容を見直した上で実施する。						
○総合案内は、2020年度の新契約に当たり、より充実した案内サービスを提供できるよう、事業者選定手続における仕様内容の充実を図っていく。						
○専門相談は、利用者の利便性の向上を目指し、受付方法について、当日受付方式から事前受付方式に改善する。						
○消費生活相談の広報を強化し、若年層の相談需要を喚起する。						

2001	部経営	区民サービス管理部門の経営				
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）						
○窓口のワンストップ化や税、保険料の徴収強化による歳入確保など部の主要課題に加え、部内各分野が新たな課題に適切に対応できるようにするため、財源配分や人員配置等の調整を行う必要がある。 ○部内各分野の課題解決に積極的に取り組むことのできる職務能力や高度な知識を備えた職員の育成が求められている。						
施策目標						
○部内各分野に財源や人員等の経営資源が適切に配分され、十分な調整の下で効率的に事業が行われることにより、区民満足度の高いサービスが提供されている。						
○部の人材育成計画に基づき、部の主要課題や多様化・高度化する課題に重点的かつ戦略的に取り組み、解決できるスキルを持った職員が育成されている。						
施策の指標						
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標 31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%	88.9%	100% —
②	部内研修満足度		100%	100%	100%	100% —
③	部のプロフェッショナル育成制度における支援メニュー利用率		10.0%	31.3%	61.1%	50.0% 65.0%
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、当該事業の実現に向け予算への反映や人員配置等の条件整備ができた割合。部経営担当として、課題の進行管理や予算及び人員配置等の調整を行うことが、部内各分野の事業改善につながるため。目標値は実績をもとに設定した。					
②	○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、研修がいかに職員のスキルアップに寄与しているか把握できるため。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。					
③	○部のプロフェッショナル育成制度の対象者に推薦された職員のうち、支援メニュー（民間派遣研修受講料、書籍購入費及び他自治体の視察に要する旅費等の助成）を利用した職員の割合を示す。スキルアップに必要な環境整備や支援を行うことが部経営担当の役割であり、人材育成への取組み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。					
施策のコストと人員						
年度		28	29	30		
事業費（行政コスト）		1,227千円	1,586千円	1,134千円		
人件費		39,448千円	39,684千円	37,646千円		
施策の経費計		40,675千円	41,270千円	38,780千円		
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(0千円)	(0千円)	(0千円)		
		説明：				
施策の常勤職員		4.3人	4.4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）		126	126	118		

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	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	1,227	1,586	1,134
① 部経営会議の開催回数		44回	39回	41回				
② 部内の施策指標が向上した割合		63.8%	70.5%	67.3%	人件費	34,861	34,272	32,513
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
定期的及び必要に応じて部経営会議を開催し、部の重点施策等の着実な進行管理を図るとともに、新たな課題等への対策の方針を協議、決定した。また、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、効果的、効率的な部門経営を行った。これらにより、部や部内各分野の課題解決及び目標達成に寄与できたと認識している。					総 額	36,088	35,858	33,647
事業 2		経営事務			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	事業1に含む		
① （上段） 部内研修の実施件数 （下段） 部内研修の受講者数		1件 25人	3件 79人	3件 78人				
② （上段） 部のプロフェッショナル育成対象職員として指定を受けた職員数 （下段） 部のプロフェッショナル育成制度に係る実績額（研修受講費及び書籍購入費）		20人 35千円	16人 57千円	18人 101千円	人件費			
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
部の人材育成計画を継続して見直し、当該年度ごとにテーマを適切に設定して部内研修を実施し、部内研修満足度100%を達成した。また、部のプロフェッショナル育成制度の利用を促し、支援メニュー利用率及び実績額のいずれも上昇した。これらの取組みは、部内職員のスキルアップに必要な不可欠な機会となっている。 ○平成30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					総 額			

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	○部経営会議の開催や、予算編成・執行及び組織体制に関する調整等を通じ、部や部内各分野の課題解決及び目標達成に結びつけた。また、部内研修や部のプロフェッショナル育成制度により、部内職員のスキルアップに寄与した。 ○引き続き、部内各課の調整に努め、部や部内各課の課題解決及び目標達成を図る。また部内研修や部のプロフェッショナル育成制度は、組織改正を踏まえ、その内容を見直した上で実施する。

2002	区民相談	困った時の相談窓口				
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）						
○手続きや各種相談に来庁する区民から、区の窓口サービスについて、より一層の顧客満足度と効率性の向上が求められており、総合案内フロアマネージャーにより、適切な案内サービスを提供する必要がある。また、日常生活の中でトラブルや困りごとを抱えている区民が増えており、解決に向けた手続きや相談先の案内、及び法律相談など専門相談につなげていくことが必要である。						
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						
指標／実績(28～30)・目標(30,31)		28年度	29年度	30年度	30目標	31目標
①	適切な窓口案内ができた割合	99.9%	99.9%	99.9%	100%	100%
②	各種専門相談利用者の満足度	93.6%	95.4%	98.5%	100%	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「困りごと、トラブルの解決への手がかりを得られましたか」の答「十分得ることができた」「少し得ることができた」の回答者数／アンケート回収数）。					
施策のコストと人員						
年度		28	29	30		
事業費（行政コスト）		47,688千円	47,659千円	49,749千円		
人件費		32,320千円	31,949千円	30,983千円		
施策の経費計		80,008千円	79,608千円	80,732千円		
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(0千円)	(0千円)	(0千円)		
		説明：				
施策の常勤職員		2.3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）		247	244	245		
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	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	44,052 44,052 46,142
① 総合案内事業取扱実績（件数）		610,785	575,344	566,660		
② 通訳システム利用実績（利用時間数：分）（※ 28、29年度の所管は、企画分野）		4,972	5,051	5,363	人件費	7,339 7,215 6,845
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉						
○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や、戸籍住民フロアの番号札の発券、申請書等の作成案内を行った。平成27年7月より追加した、火曜延長・日曜窓口の戸籍住民フロア案内、通訳システムの活用支援、住民税申告会場案内を引き続き実施し、区役所利用者の満足度の向上に寄与した。						
○タブレット端末による通訳システムの管理を企画分野から引き継ぎ、総合案内での外国語対応の一環として効率的な運用を行った。増加する外国人来庁者の窓口対応について、円滑化が図られている。						
総額				51,391	51,267	52,987

事業2	区民相談、各種専門相談			年度	28年度	29年度	30年度			
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等				28年度	29年度	30年度	事業費	3,635	3,607	3,607
① 専門相談利用実績				1,252	1,314	1,298				
②							人件費	18,559	18,420	18,149
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉										
○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・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部門の専門相談を実施しており、区民生活に必要な相談事業であると認識している。 ○平成28・29年度の2年間、試行実施した休日の法律相談について、平成30年度より毎月第3日曜日（年12回）に本格実施し、平日の相談を利用しにくい若い世代や家族同伴の利用者が増加した。年代にかかわらず、区民の法律相談ニーズに応じることができ、大変有効な事業となった。				総 額	22,194	22,027	21,756			

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	○平成22年度より業務委託により実施している総合案内は、庁内関係部署と日々、協議、調整を行い、また、事業者が自主的に行う研修を支援するなどして、案内サービスの向上を図り、区役所利用者の満足度向上に寄与した。今後も引き続き、増加している外国人来庁者への多言語対応等をはじめ、顧客満足度と効率性のさらなる向上を目指し、「区役所の顔」としての高品質の案内サービスを提供していく。 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した。休日の法律相談を本格実施し、これまで利用しにくかった若い世代や家族同伴の利用者が増加した。 ○総合案内は、現事業者の契約が2019年度末で終了し、2020年度より新契約となるため、さらなる充実を目指して、庁内関係部署と協議し、仕様内容の改善を図る。 当日先着方式で行っていた各種専門相談の受付は、利用者の利便性の向上を図るため、事前受付方式に改め、また、これに伴い、区報やHP等によるPRも強化し、専門相談の周知度及び利用満足度の向上も図っていく。

2003	消費生活	確かな目をもち自立した消費者							
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）									
○高齢者を対象とした悪質商法により、高齢者世帯の消費者被害が後を絶たない現状に対し、関係機関との連携、また地域支えあいネットワークによる被害の早期発見や拡大防止につなげる取組みを一層進める必要がある。IT機器やインターネットの普及に伴うトラブルも増え、若者などを対象にした出前講座等による消費者教育も進める必要がある。									
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、安全・安心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									
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標	31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%	99.1%	99.1%	100%	100%		
②	くらしの講座受講者の満足度		71.8%	78.2%	77.8%	100%	85%		
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		89.5%	95.6%	82.2%	100%	90%		
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。区民が安全・安心な消費生活を送るためには、消費生活に係る相談体制を確保し、当該相談目的を達成させることが必要であり、これを指標化した。								
②	○くらしの講座受講者の満足度アンケート結果。当該講座は、消費生活に関心を持てるテーマ設定としているが、参加者の理解を深めながら意識啓発につなげていく必要があり、これを指標化した。								
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。消費者被害を未然に防止していくためには、当該対策ポイントの理解促進が不可欠であり、受講者全員の理解を目指し目標値を設定した。								
施策のコストと人員									
年度		28	29		30				
事業費（行政コスト）		2,762千円	1,618千円		1,858千円				
人件費		44,220千円	42,734千円		41,257千円				
施策の経費計		46,982千円	44,352千円		43,115千円				
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(0千円)	(0千円)		(0千円)				
		説明：							
施策の常勤職員		3.4人	3.3人		3.3人				
施策の短時間勤務職員		2.9人	2.9人		2.9人				
区民一人当たりコスト（円）		145	136		131				
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	28年度	29年度	30年度		
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費	120	118	80
① 29歳以下の消費生活相談受付件数の割合			10.4%	9.9%	7.8%				
② 60歳以上の消費生活相談受付件数の割合			27.2%	30.2%	38.9%				
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉						人件費	20,873	20,655	20,189
○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ており、当該相談は、必要不可欠な事業である。しかし、高齢者の相談が増えている一方、若年者の相談が減っている。今後は、若年者に気軽に相談してもらえるような相談体制の変更も検討していく。						総額	20,993	20,773	20,269

事業2	消費生活講座及び啓発事業			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	2,450	1,303	1,529
① 出前講座の学生・生徒の参加人数		48人	50人	271人				
② 出前講座の一般・高齢者の参加人数		148人	22人	65人	人件費	8,668	8,550	8,234
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
○消費生活に必要な情報を区民に提供する「くらしの講座」の満足度や、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実施する「出前講座」のわかったと感じる割合は、ともにポイントが下がったが、不満足やわからなかったというポイントはどちらも2%に満たない数値で、全体としては参加者に理解はしていただいていることから当該事業は有効である。 ○消費生活センター及び消費生活相談の認知度を上げる工夫、特に成人年齢の引下げに向け、若年層の対策を検討していく。					総 額	11,118	9,853	9,763

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	○平成30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、中学校・大学や地域に出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、介護保険事業所など関係機関との協力のもと、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は、啓発リーフレットやグッズを配付いただくことで多数の高齢者世帯に対し、消費者被害防止に向けた啓発に取り組んでいる。 ○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などを活用して、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。 若者の消費生活相談を喚起する方法について検討・実施する。

平成30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						
○住民情報システムと住民情報連携基盤システムを安定的に運用するとともに、各種制度改正への対応や住民情報システムのパッケージシステムへの移行により、事務の効率化と区民サービスの向上につながっている。						
○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。						
分野の指標						
指標／実績(28～30)・目標(30,令和2)			28年度	29年度	30年度	30目標 令和2目標
①	次期住民情報システム構築の進捗率		—	30.0%	60.0%	60% —
②	住民情報システムの開発・改修による事務効率の向上		—	6.1倍	23倍	5倍 —
③	情報セキュリティ事故による個人情報漏洩の発生件数		—	0件	0件	0件 0件
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は平成29年度から構築に着手し、令和2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。					
②	○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。					
③	○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。					
分野指標の要因分析						
（内部要因）						
指標①については、引き続き大規模プロジェクトの進捗管理を適切に行い、要件定義、カスタマイズ要件調整、データ移行設計調整、移行テスト結果レビュー、文字同定結果確認、先行端末やサーバ機器調達、端末稼働テスト等について実施した。一部作業は実施時期を変更したが、その都度プロジェクト調整会議で調整を行い、プロジェクト計画書の改定を行った。計画書で決定した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②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23倍(460%)となった。						
指標③については、e-ラーニング、集合研修、理解度チェックなどの取組みにより職員のセキュリティ意識の向上を図ることで、事故の発生件数を0件にすることができた。						
（外部要因）						
指標③について、インターネットからのサイバー攻撃は増加の傾向にあるが、区の内部ネットワークとインターネットを分離していることにより、攻撃による情報漏洩を防ぐことができた。						
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令和2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。						

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						
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）								
○法制度改正に対応するために職員により住民情報システムの開発・改修を実施しているため、主管分野との連携により、新制度や事務手続の在り方について十分理解し、把握した上で、プロジェクトを進める必要がある。また、個人情報の適正な管理を徹底する必要がある。								
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、個人情報が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								
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標	31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%	100%	100%	100%	100%	
②	個人情報の不正利用による事故発生件数		—	0件	0件	0件	0件	
③	区民に影響を与える住民情報システムの稼働率		99.8%	99.9%	99.9%	100%	100%	
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
①	○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。平成28年度途中から操作ログの定期的確認や二要素認証の運用を開始したため平成29年度から目標を新設した。							
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		28	29	30				
事業費（行政コスト）		352,232千円	249,229千円	189,369千円				
人件費		155,958千円	164,146千円	131,762千円				
施策の経費計		508,190千円	413,375千円	321,131千円				
		(0千円)	(0千円)	(0千円)				
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		説明：						
施策の常勤職員		17.0人	18.2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）		1,570	1,265	974				
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	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	201,888	149,313	132,055
① 平成30年度オンライン年間稼働時間		2,812時間	2,812時間	2,737時間				
② 平成30年度オンライン業務障害発生時間		5時間	0.8時間	1.6時間				
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	69,722	70,348	59,892
区の窓口サービスを支える基盤システムとして、円滑な運用を行った。					総額	271,610	219,661	191,947

事業2	住民情報システムの開発・改善			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	31,914	24,192	1,903
① 開発・改修の対応数		119	83	49				
②					人件費	45,870	48,703	40,213
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
社会保障・税番号制度、地方税法の改正、国民健康保険の制度改正、元号変更に伴うシステム改修作業と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を遅延なく行った。その結果、主管の業務運用が支障なく迅速に実施されている。					総 額	77,784	72,895	42,116
事業3	住民情報連携基盤システム			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	118,430	75,725	55,411
① 変更が必要となった副本登録の作業完了率		—	100%	100%				
② 庁内連携を開始したシステム数		—	5	10	人件費	31,192	36,978	23,957
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
中間サーバ標準レイアウト変更に伴うシステム改修と同変更に伴う副本削除・登録作業や、他団体との情報照会事務の実施を行った。その結果、主管の業務運用が滞りなく実施されている。					総 額	149,622	112,703	79,368

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	パッケージシステムへの切替えまでの間、安定した運用が必要であるため。

2102	次期住民情報	住民情報システムの刷新						
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）								
○現在の住民情報システムはOSの制約により令和2年1月以降使用できない。また、職員により開発・改修を行っているため、ICTの急激な進歩による新技術への対応や、度重なる制度改正により複雑化するシステムを維持する職員の育成が困難である。住民情報について、継続して安定的に利用できる環境構築が必要であるため、システムの刷新を行う。								
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								
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標	31目標	
①	次期住民情報システム構築の進捗率		—	30.0%	60.0%	60%	100%	
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30年度は「要件定義」「カスタマイズ要件調整」「データ移行設計調整・移行テスト結果レビュー」「文字同定結果確認」「機器等調達」「端末稼働テスト」「運用テスト計画作成」等を実施する。							
施策のコストと人員								
	年度	28	29	30				
事業費（行政コスト）		52,920千円	264,400千円	480,044千円				
人件費		43,118千円	38,782千円	51,336千円				
施策の経費計		96,038千円	303,182千円	531,380千円				
		(52,920千円)	(264,400千円)	(458,523千円)				
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		説明：住民情報システムのパッケージ切替えのための費用であるため						
施策の常勤職員		4.7人	4.3人	6.0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）		297	928	1,612				
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	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	52,920	264,400	480,044
① 計画に対する遅延の発生割合		—	0	0				
②					人件費	36,696	33,370	51,336
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
パッケージの要件定義について、丁寧に打合せを行い、パッケージへの変更の要件確認と業務設計を行った。平成31年度運用テストに向けたテストシナリオも検討し、稼働に向けた作業を進めた。これにより、次年度の新しいシステムへの切替え後、窓口事務等が滞りなく実施できる体制に繋がる。					総額	89,616	297,770	531,380
【自己評価結果】								
今後の施策の方向性		評価理由						
B 維持		システム切替のための構築作業が令和2年3月31日まで継続する。						

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				
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）						
○統合ネットワークや仮想サーバなどの仮想化基盤について、安全かつ安定的に運用する必要がある。また、庁内情報システムを次期システムへ円滑に移行し、業務改革を進めるとともに、区役所新庁舎移転を見据えた情報基盤の整備について具体的な検討を進める必要がある。						
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						
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標 31目標
①	庁内情報システムに対するユーザー満足度		60.0%	55.0%	50.9%	75.0% 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%	84.2%	100% 100%
③	庁内情報システムの稼働率		100.0%	100.0%	100.0%	100% 100%
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	○内部事務の基盤となる庁内情報システムは業務時間内に停止することなく稼働している必要がある。このため、業務に影響を与える庁内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。年間業務時間はおよそ8,700時間（サーバの稼働時間24H×365日から停電による停止時間を除く）。					
施策のコストと人員						
年度		28	29	30		
事業費（行政コスト）		610,297千円	544,401千円	575,967千円		
人件費		59,631千円	56,820千円	53,048千円		
施策の経費計		669,928千円	601,221千円	629,015千円		
		(199,772千円)	(193,632千円)	(177,273千円)		
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		説明：28年度：ネットワーク統合、29年度：内部事務管理システム入替え、30年度：内部事務管理システム入替え、グループウェア入替え				
施策の常勤職員		6.5人	6.3人	6.2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）		2,070	1,840	1,909		
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	28年度	29年度 30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	115,763 307,050 276,258
①						
②						
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	12,844 16,234 16,257
平成29年度のインターネット接続の分離及び平成30年度の内部事務管理システムとグループウェアの入替え等のシステム変更が連続したことにより、ユーザ満足度が低下している。今後はファイルサーバの活用など利便性の向上等を図り、満足度の向上に努める。					総額	128,607 323,284 292,515

事業2	ネットワーク基盤の運用			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉 補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	283,400	79,901	53,904
① ネットワーク基盤の稼働率		100%	100%	100%				
②					人件費	15,596	10,823	7,701
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
現行のネットワーク基盤は安定して稼働している。					総 額	298,996	90,724	61,605
事業3	統合仮想サーバの運用			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉 補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	65,595	99,767	145,422
① 統合仮想サーバ内のシステム数		18	28	39				
②					人件費	6,422	9,019	10,268
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
区で使用しているシステム用サーバの、統合仮想サーバへの集約は概ね完了した。今後は運用コストの最適化や、新区役所に向けたデータセンター利用の在り方などについて検討を行う。					総 額	72,017	108,786	155,690

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
A 拡充	現状の情報基盤の管理・更新を継続するとともに、業務効率化に資する情報基盤の整備に取り組む。

平成30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								
○ライフイベントに伴う手続きがワンストップで完結できるとともに、証明書の交付や郵送申請など多様な方法で行政サービスが受けられることで、区民の利便性が向上し、サービスへの満足度が高まっている。								
○マイナンバーカードの取得、普及が進み、個人情報の保護と適正な管理のもと、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。								
分野の指標								
指標／実績(28～30)・目標(30,令和2)				28年度	29年度	30年度	30目標	令和2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・不満の4項目のうちの満足の割合）			77.5%	78.7%	79.5%	82.0%	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）			21.3%	22.5%	21.3%	24.0%	30.0%
③	窓口における待ち時間（受付までの平均）			9.3分	8.9分	8.5分	8.8分	8分
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）策定以降、窓口利用者の満足度を指標とし、令和2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30年度の指標目標値は、これまでの結果をふまえ82%とした。							
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年度のコンビニ交付数及び郵送申請が前年度よりも割合として下回っている。平成30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・啓発を積極的行い、平成29年度の指標と同じ数値とした。							
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30年度の指標目標は8.8分とした。平成28年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が、集計ツールがないため、発券から受付までの時間を指標とする。							
分野指標の要因分析								
（内部要因） 指標①については、研修による職員のスキルアップや窓口・入力委託業者及びフロアマネージャーとの連携により効率的な事務処理を行うなど窓口利用者の利便性の向上を図った。 指標②については、マイナンバーカードの交付数及びコンビニ交付の割合は増加したが、郵送申請の手続きが伸びていないため目標は達成できなかった。 指標③については、混雑予測カレンダー・混雑状況配信サービスにより来庁者の平準化が図られたほか、繁忙期に臨時窓口を設けるなど待ち時間の短縮が図られた。								
（外部要因） 指標①について、外国人住民及びDV関連事務、戸籍届出における涉外事件の増加により、窓口受付事務に時間を要するなどの事情もあり、区民満足度は向上したが、目標達成には至らなかった。								
見直し・改善の方向性								
○引き続きマイナンバーカードの普及促進を図り、コンビニ交付や電子申請の利用拡大を促すとともに、コンビニ交付対象証明書の拡大を図り、区の窓口に行かずに手続きができる割合を増やすことなどにより区民の利便性向上及び区民満足度の向上を図る。 ○電子マネー決済の導入や戸籍住民関連業務委託の一本化により、より効率的な事務処理を実現し、更なる待ち時間の短縮を図る。								

2201	戸籍	戸籍事務の適正な処理と正確な戸籍簿整理				
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）						
○複数の用件による来庁者に対し、ワンストップで対応するサービスを一層充実させ、戸籍事務の安定した運営が行えるよう取り組んでいくことが求められている。民法や戸籍に関する法令等の改正に的確に対応でき、戸籍実務に関する知識や経験を伝承し、業務内で循環できる組織力の育成に継続して取り組む必要がある。						
施策目標						
○戸籍の届出が正確かつ迅速に処理され、速やかに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をワンストップで提供でき、窓口サービスの充実と利便性の向上が図られている。						
○大震災に備え、国が構築した「戸籍副本システム」及び「戸籍情報総合システム」が安定して稼働・運用され、戸籍データの保全が図られている。						
施策の指標						
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標 31目標
①	利用者満足度（アンケート調査）（満足・どちらかということ満足・どちらかということ不満・不満の4項目のうち満足の割合）		80.7%	80.7%	83.8%	85.0% 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り、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、目標値については昨年度と同様の85%に設定する。					
施策のコストと人員						
年度		28	29		30	
事業費（行政コスト）		20,283千円	28,292千円		16,643千円	
人件費		157,793千円	155,127千円		147,163千円	
施策の経費計		178,076千円	183,419千円		163,806千円	
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(0千円)	(12,161千円)		(0千円)	
		説明：29年度：戸籍情報総合システム機器更改				
施策の常勤職員		17.2人	17.2人		17.2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）		550	561		497	
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	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費 20,283 28,292 16,643
① 戸籍に係る届出、通知件数			66,929	65,069	65,342	
②						人件費 153,206 150,617 142,885
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉						
○事業費が縮小するなか、今年度は地域事務所における火葬許可証発行システムを導入するなど戸籍届出を正確、迅速に処理をする施策目標は確実に達成されている。			総額	173,489	178,909	159,528

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	○出生・婚姻等に伴う手続きがワンストップで提供できているほか、戸籍情報総合システム等が安定して稼働運用されている。

2202	住民記録	住民情報の正確な記録と保護						
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）								
○区民の利便性の向上のために行うワンストップによる窓口サービスを充実するために、事務処理を検証し、効率的な窓口運営を構築する必要がある。 マイナンバーカード等を利用した届出や公的個人認証など区民の利便性向上のための業務を適切に行う必要がある。								
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。また、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								
指標／実績(28～30)・目標(30,31)		28年度	29年度	30年度	30目標	31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%	84.4%	82.5%	85.0%	86.0%		
②	マイナンバーカード（住民基本台帳カード含む）普及率	19.6%	21.6%	23.0%	25.0%	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85.0%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11月からはマイナポータルが開始された。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30年度の目標値は、これまでの実績により25%とした。							
施策のコストと人員								
年度		28	29	30				
事業費（行政コスト）		211,817千円	170,019千円	162,566千円				
人件費		372,535千円	375,318千円	338,143千円				
施策の経費計		584,352千円	545,337千円	500,709千円				
		(0千円)	(0千円)	(12,794千円)				
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		説明：30年度：各種システム改修及び住基ネットシステム機器更改構築						
施策の常勤職員		40.2人	41.2人	38.2人				
施策の短時間勤務職員		0.8人	0.8人	2.4人				
区民一人当たりコスト（円）		1,805	1,669	1,519				
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	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	42,214	37,585	37,292
① 住民異動届、印鑑登録件数、通知等		171,820	168,288	173,599				
②								
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	229,853	223,300	199,104
○外国人住民が増加するなど届出件数が増加するなか、多岐に渡るワンストップ窓口業務について、関係分野やフロアマネージャー・窓口・入力委託事業者との連携を強化することにより、施策の目標である区民の利便性の向上が図られている。					総額	272,067	260,885	236,396

事業2		住基ネット運用、個人番号通知・カードの交付			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	166,022	130,083	124,613
① マイナンバーカード交付数		31,559	12,854	12,290				
②					人件費	122,014	131,677	120,985
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
○ホームページ等による広報及び住基カードからマイナンバーカードへの切替勧奨通知などを行った結果、マイナンバーカードの交付数は横ばい傾向にある。次年度も、マイナンバーカード利便性のPRを強化し、更なる普及促進を図る必要がある。					総 額	288,036	261,760	245,598
事業3		住居表示事務			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	3,581	2,352	661
① 住居表示付定件数、補助番号申請件数		943	964	928				
②					人件費	13,329	13,125	11,209
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
○ホームページ等による広報など新築届について周知することにより、遺漏なく届出がなされており、施策目標である適切で正確な住居表示事務が実施されている。					総 額	16,910	15,477	11,870

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	○住民異動、住居表示事務が適切に実施され、住民基本台帳が正確に整備されている。 ○住民異動に伴う手続きがワンストップで提供できている。

2203	証明	利用しやすい証明サービス							
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）									
○住民基本台帳法及び戸籍法に基づく本人確認にあたっては、個人情報の保護に留意し、適正な窓口対応に努めていく必要がある。夜間・休日の証明書窓口やマイナンバーカード等を利用したコンビニエンスストアでの証明書交付の普及など、様々な証明サービス利用について周知・啓発する必要がある。									
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引き、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									
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標	31目標		
①	利用者満足度（アンケート調査）（満足・どちらかというと満足・どちらかというと不満・不満の4項目のうち満足の割合）		79.1%	73.7%	75.8%	80.0%	80.0%		
②	コンビニでの証明書の交付率		8.0%	9.3%	10.0%	12.0%	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		28	29	30					
事業費（行政コスト）		105,646千円	82,742千円	107,033千円					
人件費		121,097千円	122,786千円	121,495千円					
施策の経費計		226,743千円	205,528千円	228,528千円					
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(25,716千円)	(0千円)	(23,765千円)					
		説明：28年度：コンビニ交付システム機器更改 30年度：コンビニ交付システム改修等							
施策の常勤職員		13.2人	13.2人	14.2人					
施策の短時間勤務職員		0.0人	0.8人	0.0人					
区民一人当たりコスト（円）		700	629	693					
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	28年度	29年度	30年度		
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費	68,029	66,702	67,046
① 諸証明、閲覧等申請件数			473,848	464,936	469,156				
②						人件費	104,584	106,552	107,806
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉									
○毎年、多数の証明書発行が行われるなかで、的確な本人確認と虚偽申請の防止に留意し個人情報の保護が徹底されている。				総額	172,613	173,254	174,852		

事業2	証明書自動交付システム運用管理			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	37,617	16,040	39,988
① 証明書自動交付システム交付件数		22,601	25,288	28,288				
②					人件費	11,926	11,725	9,412
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
○区報、ホームページ等の広報により、コンビニでの証明書交付サービスの周知に努めた結果、コンビニによる証明書交付サービスは増加傾向にある。今後も普及促進に努める必要がある。					総 額	49,543	27,765	49,400

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	○マイナンバーカードによるコンビニ交付や電子申請の普及等により、証明書交付サービスの利便性が向上するとともに、窓口での事務処理が効率化されている。

2204	地域事務所	地域での窓口サービス							
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）									
○地域での総合的な窓口サービスを行っている地域事務所では、多様な行政サービスをワンストップで提供するとともに、行政サービス等の総合案内窓口として関連部署等との緊密な連携を行っていく必要がある。									
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									
指標／実績(28～30)・目標(30,31)				28年度	29年度	30年度	30目標	31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）			87.8%	86.0%	86.8%	89.0%	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		28		29		30			
事業費（行政コスト）		15,542千円		11,209千円		15,412千円			
人件費		204,015千円		197,124千円		187,903千円			
施策の経費計		219,557千円		208,333千円		203,315千円			
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(3,546千円)		(0千円)		(3,499千円)			
		説明：28年度：南中野地域事務所移転経費 30年度：収納金収集・運搬業務委託：会計室から所管替							
施策の常勤職員		20.2人		20.2人		20.2人			
施策の短時間勤務職員		4.0人		3.2人		3.2人			
区民一人当たりコスト（円）		678		637		617			
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	28年度	29年度	30年度		
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費	15,542	11,209	15,412
① 主な異動届等、諸証明件数			139,080	133,182	132,063				
②						人件費	188,419	181,792	173,358
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉									
○少人数の職員体制の下、戸籍住民分野内の応援体制により、地域に密着した区役所窓口として、懇切丁寧な区民対応を心掛け、利用者満足度も高い値が維持されているなど、施策目標である区民の求めに応じた適切なサービスが提供されている。						総額	203,961	193,001	188,770

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	○地域での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、引き続き懇切丁寧な区民対応を心掛け、高い値の利用者満足度を維持していく。

2205	戸籍住民管理運営	戸籍住民管理運営						
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）								
○区民等が来所目的にあった窓口案内され、必要なサービスをその場で受けることができるように分かりやすい案内表示と誘導が行われるとともに混雑・繁忙期には、待合席の増設、記載台の配置の工夫など適切な環境整備を図っていく必要がある。								
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ている。								
施策の指標								
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標	31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）		81.7%	84.4%	86.2%	85.0%	87.0%	
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
①	○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を行うためには、各窓口への円滑な誘導や適切な案内表示が重要であることから、指標として設定している。目標値は、これまでの実績を踏まえて設定した。							
施策のコストと人員								
年度		28	29		30			
事業費（行政コスト）		901千円	534千円		787千円			
人件費		42,271千円	41,615千円		48,259千円			
施策の経費計		43,172千円	42,149千円		49,046千円			
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(0千円)	(0千円)		(0千円)			
		説明：						
施策の常勤職員		4.2人	4.2人		5.2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）		133	129		149			
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	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	901	534	787
①	フロアマネージャー・窓口入力委託業者との打合せ回数	24回	24回	26回				
②					人件費	40,436	37,105	43,981
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
○案内表示を創意工夫により改善したほか、フロアマネージャー・窓口入力委託業者・区の三者による打合せを実施するなど、連携強化が図られ効率的でわかりやすい窓口業務が行われている。					総額	41,337	37,639	44,768

【自己評価結果】	
今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	○引き続き案内表示、待合空間の環境整備を図り、利用しやすい窓口環境のもとで、区民は安心してサービスを受けることができている。 ○電子マネー決済の導入や戸籍住民関連委託事業者の一本化など更なる事務改善、効率的な事務の運営により区民満足度の向上を図る。

平成30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(28～30)・目標(30,令和2)			28年度	29年度	30年度	30目標 令和2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）		52.4%	55.1%	56.2%	56.0%
	ベンチマーク	国税（所得税申告）におけるe-Tax利用率	53.5%	54.5%	—	
②	住民税収入率（現年分及び滞納繰越分）		94.1%	95.3%	95.9%	96.0%
	ベンチマーク	23区平均の住民税収入率（現年分及び滞納繰越分）	96.0%	96.7%	—	
③	住民税収入率（現年度分）		98.1%	98.5%	98.4%	98.5%
	ベンチマーク	23区平均の住民税収入率（現年度分）	98.6%	98.8%	—	
④	住民税収入率（滞納繰越分）		31.9%	37.5%	37.1%	40.0%
	ベンチマーク	23区平均の住民税収入率（滞納繰越分）	36.9%	39.5%	—	
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。マイナンバー制度の進展など、課税事務を取り巻く環境は今後更にシステム化していくため、行政サービスの効率化と利便性の向上を目指すうえで設定した。					
②	○住民税（現年分及び滞納繰越分）の調定額に対する収入額の割合。区の財政運営の根幹となるべき数値であることから設定した。各年度の数値は、現年分及び滞納繰越分の目標が達成された場合に見込まれる数値。					
③	○住民税（現年度分）の調定額に対する収入額の割合。年度内納付や滞納繰越を防止するための取組み成果を測るうえで重要な指標となることから設定した。					
④	○住民税（滞納繰越分）の調定額に対する収入額の割合。滞納対策への取組み成果を測るうえで重要な指標となることから設定した。					
分野指標の要因分析						
（内部要因）						
課税事務においては、地方税ポータルシステム（eLTAX）の利用促進による電子申告率の向上や特別徴収の徹底により普通徴収から給与特別徴収への移行が進み、行政サービスの効率化と利便性の向上に寄与した。 徴収事務では、電話催告・訪問送達の早期着手、滞納者の転出手続きの際の税務課窓口への引継ぎ強化、滞納整理専門員の活用による長期困難案件及び高額案件の財産調査・滞納処分、搜索を実施し滞納案件の圧縮に努めた。						
（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の義務化の定着と、国税電子申告システム（e-Tax）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。						
見直し・改善の方向性						
課税事務については、電子申告の推進とマイナンバー制度を適正に運用しながら、公平で適正な課税事務を進めていく。また、安定した財源の確保と納税者の利便性向上を図るため、給与特別徴収の徹底を図っていく。 収入率向上対策については、滞納整理専門員を活用した長期困難案件の財産調査を進め、滞納処分の徹底を図る。また、新たな取組みとして、区外滞納者に対し委託事業者による訪問・面談、居住確認等と職員による財産調査を進め滞納額の圧縮に取り組む。 納税しやすい環境の整備として、令和元年10月から地方税共通納税システム、令和2年1月にモバイルクレジット収納及びページー収納を導入し納期内納付を促進させる。						

2301		課税		公平で正確な住民税					
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）									
○電子申告の推進やマイナンバー制度の拡充に対応し、システム運用や事務運営の見直しを図りながら、適切かつ効率的に課税事務を行う必要がある。また、未申告者に対する法定調書の調査や、給与支払報告書未提出の会社への報告漏れ調査など、未申告者減少に向けて取り組む必要がある。									
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。									
○未申告者対策として法定調書の調査や、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									
指標／実績(28～30)・目標(30,31)				28年度	29年度	30年度	30目標	31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）			52.4%	55.1%	56.2%	56.0%	57.0%	
②	申告期限内に未申告であった者が減少した率			43.9%	46.5%	40.2%	45.0%	45.5%	
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。マイナンバー制度の拡充など、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30年度の目標値は、これまでの実績に加え調査課税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		28		29		30			
事業費（行政コスト）		122,884千円		122,510千円		121,036千円			
人件費		268,869千円		264,384千円		266,437千円			
施策の経費計		391,753千円		386,894千円		387,473千円			
		(0千円)		(0千円)		(0千円)			
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）									
施策の常勤職員		28.9人		28.9人		30.7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）		1,210		1,184		1,176			
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	28年度	29年度	30年度		
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費	122,884	122,510	121,036
①	電子申告件数（給与支払報告書、公的年金支払報告書）		198,806	216,372	227,405				
②	電子申告件数（申告書）		28,333	29,109	30,659				
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉						人件費	263,364	258,973	254,459
特別徴収税額決定通知書の電子交付を実施し、eLTAXの利便性の向上を図ること で給与支払報告書の電子申告の増加につながった。引き続き電子申請の普及に 努めるとともに、次期住民情報システムの構築を機に特別徴収税額決定通知書の 正本化を進め、電子交付の拡充を行うことでさらなる電子申請の増加が期待でき る。						総 額	386,248	381,483	375,495

事業2	課税（未申告者の調査）			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	事業1に含む	
① 課税額未決定者（課税年度当初）		18,249	15,510	13,883			
② 課税額未決定者（課税年度末）		10,243	8,291	8,302			
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費		
未申告者に対し8月に申告書を送付して申告書の提出を促すことに加え、法定調書により未申告者へ調査課税を行い、更に給与支払報告書が未提出の会社への報告漏れ調査を行うことによって、課税年度当初の課税未決定者を減らすことができた。					総 額		

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	課税事務の効率化や申告者の利便性向上のためには、電子申告の推進が重要であるため、eLTAXを利用した給与支払報告書の提出について、機会を捉え事業者に協力を求めていく。また、住民税申告については、税額シミュレーションシステムを活用し電子申告の環境整備に取り組んでいく。 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、少しずつ効果が表れてきているので、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				
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）						
○区の歳入確保と負担の公平性の観点から住民税未納対策は重要な課題であり、差押えなど滞納整理の徹底を図る必要がある。現年度分については、委託事業者による納付勧奨や早期差押えなどの対策を講じながら、滞納繰越への移行を防止して収入率を向上させる。						
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						
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標 31目標
①	現年度分納期内納付率（普通徴収分）		66.2%	66.5%	66.7%	68.0% 68.1%
②	住民税収入率（現年度分）		98.1%	98.5%	98.4%	98.5% 98.6%
③	住民税収入率（滞納繰越分）		31.9%	37.5%	37.1%	40.0% 36.2%
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。30年度数値は、10か年計画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。30年度数値は、これまでの実績を踏まえ目標値を設定した。					
施策のコストと人員						
年度		28	29	30		
事業費（行政コスト）		189,070千円	179,945千円	226,324千円		
人件費		281,159千円	294,967千円	287,996千円		
施策の経費計		470,229千円	474,912千円	514,320千円		
		(0千円)	(0千円)	(0千円)		
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）						
施策の常勤職員		28.9人	29.9人	29.9人		
施策の短時間勤務職員		3.7人	3.0人	6.5人		
区民一人当たりコスト（円）		1,453	1,453	1,561		
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	滞納整理			年度	28年度	29年度 30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	52,801 53,392 53,383
①	納税案内センターの納税勧奨による納付約束件数	11,019	10,719	11,911		
②	差押え等滞納処分件数	1,562	2,212	2,420	人件費	199,510 215,600 212,703
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉						
納税案内センターによる納税勧奨の対象者を、現年度のみから現年度及び少額の滞納繰越に拡大するとともに、滞納整理専門員の活用による高度で専門的な調査に基づく差押え等滞納整理を進めた。事業費、人件費のコストは下がっているが、現年分の収入額は増加し、滞納繰越分は調定額が前年度比78%と縮減する中、収入率は37%台を維持した。					総額	252,311 268,992 266,086

事業2	収納管理	年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	
① 電子納付（モバイルレジ）による納付件数（会計年度単位）	970	1,364	2,406	事業費	136,269 126,553 172,941
② 当初通知発付件数に占める口座振替件数の割合	25.0%	26.3%	24.9%	人件費	74,309 72,152 68,448
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					
納期内納付に有効な口座振替推進のため、当初通知に口座振替依頼書を同封するとともに、民間委託による訪問送達時や街頭キャンペーンで配布し、加入勧奨を行った。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。		総 額	210,578	198,705	241,389

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
A 拡充	滞納整理専門員を活用した長期困難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、区外滞納者に対し委託事業者による訪問・面談、居住確認等と職員による財産調査を進め、滞納額の圧縮に取り組む。 納税しやすい環境の整備としては、令和元年10月から地方税共通納税システムが稼働し、令和2年1月にモバイルクレジット収納及びペイジー収納を導入するため、関係機関や関係課などと連携し事前準備を進め円滑かつ確実な運用に取り組む。

2303		諸税		適正に管理する軽自動車税・たばこ税						
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）										
○軽自動車税の収入率は、平成28年度の税制改正に伴う税率上昇の影響を受け、28年度は減少したものの督促告の工夫などにより上昇に転じた。さらなる歳入確保を図るため、軽自動車税対象車両に係る車両登録状況の適正化を推進するとともに、モバイルレジ収納の普及促進や住民税と一体的な滞納処分の徹底などの収納対策をより強化していく必要がある。										
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										
指標／実績(28～30)・目標(30,31)				28年度	29年度	30年度	30目標	31目標		
①	軽自動車税収入率（現年分・滞納繰越分）			88.5%	90.9%	91.9%	90.4%	91.9%		
②	軽自動車税の納期内納付率（6月末）			82.8%	83.9%	85.5%	85.0%	85.5%		
指標の説明、設定理由、目標値の根拠										
①	○軽自動車税（現年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。税制改正による影響や過去実績を踏まえ、目標値とした。									
②	○軽自動車税の当該年度における6月末現在の調定額に対する収入額の割合。納期内納付率を向上させることにより、その後の督促状、催告書等を減少させ、滞納防止に直結することから目標値とした。									
施策のコストと人員										
年度		28		29		30				
事業費（行政コスト）		22,041千円		22,128千円		21,810千円				
人件費		28,439千円		27,959千円		26,524千円				
施策の経費計		50,480千円		50,087千円		48,334千円				
		(0千円)		(0千円)		(0千円)				
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）										
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）		156		153		147				
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	28年度	29年度	30年度			
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等				28年度	29年度	30年度	事業費	5,499	5,768	5,379
① モバイルレジ件数				21件	115件	171件				
②										
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉				人件費	22,935	22,548	21,390			
年4回の通知等一斉発送時に同封するチラシで電子納付（モバイルレジ）のPRを継続しており、納付件数全体に占める割合は小さいものの、件数は着実に増加している。今後も一斉発送時のみならず個別催告時等においても案内文に文言を加える等、周知を継続する必要がある。				総額	28,434	28,316	26,769			

事業2	原動機付自転車等の登録・廃車			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	16,542	16,360	16,432
① 登録・廃車申告時の窓口での納付勧奨件数		131件	166件	151件				
②					人件費	2,752	2,976	2,567
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
登録・廃車申告のために窓口に来庁した未納者に対する納付勧奨や最新居所の聞き取り等を行っており、着実な納付と廃車手続きに繋げている。今後も、窓口来庁時を対面での働き掛けのための貴重な機会として生かしていく。					総 額	19,294	19,336	18,999

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	軽自動車税については、納付書等発送時や区報・ホームページでの電子納付周知を継続する。また、収入率向上対策として、電話催告や財産調査・給与照会などを進め、滞納処分の徹底を図る。 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、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。今後も継続する。

2304	税務管理	効率的でわかりやすい税制度の運用							
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）									
○国が税務事務の電子化を積極的に推進する中で、制度改正に対応したシステムの改修や事務の見直しを的確に実施していく必要がある。また、毎年行われる大きな税制改正の内容を、区民に分かりやすく説明し、理解してもらう必要がある。									
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									
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標	31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		91.4%	93.3%	89.5%	94.1%	95.0%		
②	税制度に関する広報活動の件数		153件	151件	153件	153件	155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		28	29		30				
事業費（行政コスト）		37,862千円	36,613千円		46,654千円				
人件費		46,787千円	45,997千円		43,636千円				
施策の経費計		84,649千円	82,610千円		90,290千円				
		(0千円)	(0千円)		(9,981千円)				
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		説明：30年度 システムリプレイス業務委託経費							
施策の常勤職員		5.1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）		262	253		274				
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	28年度	29年度	30年度		
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費	34,263	33,400	43,578
① 事務改善に対応したシステム改善率			85.7%	83.3%	75.0%				
②									
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉				人件費	12,844	12,627	11,978		
法改正対応など様々なシステム要求をして、事務改善や事務の効率化にも寄与できた。また、業務の見直し、分析を進め、令和2年1月の次期住民情報システムの稼働に合わせ機能向上、滞納支援業務の効率化を進めることにつなげた。				総 額	47,107	46,027	55,556		

事業2	税制度管理・広報活動			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	3,598	3,214	3,076
① 税に関するホームページ公開件数		109	106	107				
②					人件費	31,192	30,665	29,090
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
区報、ホームページなど様々な広報媒体を活用し、時期を逃さず税に関するお知らせをし、「税のお知らせ」の巻末に索引をつけたことにより、より使いやすい広報誌を作成し効果的な納税の促進を図ることができた。					総 額	34,790	33,879	32,166

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	電算システムの運用・改善は、今後の税制改正に対応しつつ、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。 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タイムリーな情報の発信に努めていく。

平成30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								
○国保データヘルス計画に基づき医療費適正化に向けた取組みが効果的に行われることで、被保険者が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(28～30)・目標(30,令和2)				28年度	29年度	30年度	30目標	令和2目標
①	国民健康保険料収入率(現年分)			85.6%	85.6%	85.3%	86.5%	87.3%
	ベンチマーク	23区平均の保険料収納率（現年分）		85.9%	86.3%	86.3%		
②	後期高齢者医療保険料収入率（現年分）			99.1%	99.2%	99.2%	99.3%	99.4%
	ベンチマーク	23区平均の保険料収納率（現年分）		98.6%	98.7%	—		
③	国保特定健診の受診率			34.6%	36.2%	38.1%	60.0%	62.0%
	ベンチマーク	23区平均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。）		42.5%	42.8%	—		
④	ジェネリック医薬品使用率			59.3%	64.2%	—	66.0%	74.0%
	ベンチマーク	23区平均のジェネリック医薬品使用率		62.4%	66.7%	—		
指標の説明、設定理由、目標値の根拠								
①	○決算時における現年分保険料調定額に対し、収納できた額の割合を示す。保険料収入率は、国民健康保険制度の安定的な運営に欠かせないため指標と設定した。目標値は「新しい中野をつくる10か年計画（第3次）」に掲げた数値をもとに国保広域化を視野に入れて設定した。							
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	○「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、医療費適正化につながる。							
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令和2年度の74%の使用率を目指し、段階的に引き上げていく。							
分野指標の要因分析								
（内部要因）								
○国民健康保険料収入率は、口座振替加入率が昨年度より上昇し、滞納整理業務の早期着手、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、平成30年度より開始した特定健康診査受診率向上事業により勧奨対象者の拡大・勧奨通知を改善したことや診療情報収集事業を開始したことで受診率が向上している。								
（外部要因）								
○国民健康保険料収入率の低い若年層及び外国人世帯の滞納者に占める割合が増大し、収入率の高い65歳以上の世帯の割合が減少している。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ことによる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。								
○ジェネリック医薬品使用率について、厚生労働省の公表データによるため、平成30年度の値は、8月末頃に確定予定である。								
見直し・改善の方向性								
○国保加入時の適切な広報や窓口での制度のしくみや意義の説明等を行ったうえ、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行う。								
○年齢階層ごとの収納状況を分析して効果的な対策を検討していく。令和2年1月のモバイルクレジット収納等開始へ向けた着実な準備を行う。								
○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）								
○特定健康診査受診率向上事業業務委託により引き続き勧奨を行い、また、診療情報収集事業を拡充し、特定健診の受診率向上を図る。（保健事業）								

2401	国保運営	わかりやすい国民健康保険制度の運営						
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）								
○平成30年度の国民健康保険の広域化に伴い、国保特別会計における赤字の解消・削減に向けた取組みを進めるとともに、都内転居者の被保険者資格情報を国の国保集約システムを活用して的確に引き継ぐ必要がある。また、国保証等の変更に対応するための電算システムの改修等を速やかに行う必要がある。								
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								
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標	31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		38.3%	46.3%	52.1%	46.5%	54.1%	
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	28	29	30				
事業費（行政コスト）		123,426千円	160,442千円	137,725千円				
人件費		146,784千円	144,304千円	145,452千円				
施策の経費計		270,210千円	304,746千円	283,177千円				
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(0千円)	(0千円)	(0千円)				
		説明：						
施策の常勤職員		16.0人	16.0人	17.0人				
施策の短時間勤務職員		0.0人	0.0人	0.0人				
区民一人当たりコスト（円）		835	932	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	広報活動			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	1,965	1,892	1,732
①	国民健康保険被保険者数	86,694	84,258	82,194				
②	（再掲）外国籍の国民健康保険被保険者数	12,919	12,792	12,496	人件費	5,504	7,215	6,845
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
○国保ガイドや国保だより及びホームページでは、制度改正の内容を周知し、被保険者の一定の理解が図られた。また、増加する外国籍の者が窓口発券機に表示された漢字が読めず、立ち往生する場面を改善するため、英語、中国語、韓国語、ベトナム語で翻訳表示し、円滑な案内が図られた。					総額	7,469	9,107	8,577

事業2	資格管理			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	15,483	44,601	15,460
① 社保加入による資格喪失件数		9,993件	9,948件	9,375件				
②					人件費	44,035	37,880	42,780
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
○国民年金の1号・3号被保険者資格喪失者情報を活用し、社会保険加入者の国民健康保険の資格喪失届を勧奨し、適正な資格管理を図った。					総 額	59,518	82,481	58,240

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
A 拡充	○国保加入時に適切な窓口での制度のしくみや意義の説明等を行ったうえで国民年金の1号、3号被保険者資格喪失者の情報をもとに、社会保険加入者の国保資格喪失の届出を勧奨するなど、あらゆる機会を活用して資格の適正化を図っているが、今後さらに徹底するため、年金リストを活用した喪失勧奨の強化及び社会保険加入状況調査の委託化を検討する。

2402	国保徴収	支えあい理解して納める保険料						
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）								
○文書・電話等での催告を中心とした取組みだけでは、滞納者の意識を変えることは難しいため、差押処分を中心とした滞納整理事務や口座振替の促進等を進めてきた。今後も、効率的かつ効果的な財産調査の実施や進捗管理を徹底し、収入率の向上に努めていく。								
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								
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標	31目標	
①	国民健康保険料収入率(現年分)		85.6%	85.6%	85.3%	86.5%	86.9%	
②	国民健康保険料収入率(滞納繰越分)		24.6%	24.3%	22.7%	26.5%	26.6%	
③	口座振替加入率		41.5%	41.1%	41.6%	42.3%	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「新しい中野をつくる10か年計画（第3次）」に掲げた数値をもとに設定した。							
②	○決算時における滞納繰越分保険料調定額に対し、収納できた額の割合を示す。保険料収入率は、国民健康保険制度の安定的な運営に欠かせないため指標と設定した。目標値は「収納率向上対策（平成27年10月改定）」に掲げた数値をもとに設定した。							
③	○国民健康保険料の納付方法を口座振替としている世帯の割合を示す。保険料収入率の向上には特に現年分の滞納を防ぐことが効果的であり、口座振替はそのための有力な手段であることから指標と設定した。目標値は過去数値の増加推移状況をもとに設定した。							
施策のコストと人員								
年度		28	29	30				
事業費（行政コスト）		79,703千円	76,025千円	75,371千円				
人件費		208,080千円	204,665千円	189,724千円				
施策の経費計		287,783千円	280,690千円	265,095千円				
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(0千円)	(0千円)	(0千円)				
		説明：						
施策の常勤職員		22.0人	22.0人	21.0人				
施策の短時間勤務職員		1.5人	1.5人	2.3人				
区民一人当たりコスト（円）		889	859	804				
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	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	42,239	39,799	39,731
① ペイジー口座振替申込み受付件数		2,614	2,866	2,570				
②					人件費	52,292	51,408	51,336
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
国民健康保険料の口座振替申込みでは、被保険者がキャッシュカードを持参するだけで金融機関への手続が完了するペイジー受付件数の増加が、口座振替加入率の向上へと結びつく。新規加入者に対してペイジーを活用して口座振替勧奨を進めていく。					総額	94,531	91,207	91,067

事業2	差押処分の強化			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	37,464	36,227	35,640
① 滞納処分件数（交付要求含む）		970	930	831				
②					人件費	151,201	148,747	136,881
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
滞納者に占める25歳未満の若年層や外国人被保険者の割合が高まっており、低所得者が多いため滞納処分が可能となる財産を発見することが困難となってきたため、早期着手を通じて収入率向上を図っていく。					総 額	188,665	184,974	172,521

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
A 拡充	○納付環境の向上を図るため、令和2年1月から金融機関が共同で構築、運営しているマルチペイメントネットワークを利用するペイジー収納及び指定代理納付制度の規定に基づく立替払い方式によってクレジット会社を通じて納付するモバイルクレジット収納を開始する準備を行っている。 ○現年分未納者を中心に財産調査及び滞納処分を行った。今後も財産調査及び滞納処分の強化を図っていく。

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				
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）						
○医療費が高額となった場合でも、自己負担が一定額までとなる制度を広く周知していくことにより、誰もが安心して医療を受けることのできる環境を整える必要がある。また、生活習慣病の増加や医療技術の高度化等により給付費が増え続けていることから、医療費の適正化についても取り組んでいかなければならない。						
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						
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標 31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		5.2%	6.2%	6.5%	7.2% 7.2%
②	ジェネリック医薬品使用率		59.3%	64.2%	—	66.0% 70.0%
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令和2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	28	29	30		
事業費（行政コスト）		20,438,175千円	20,018,084千円	19,511,766千円		
人件費		137,610千円	135,285千円	136,896千円		
施策の経費計		20,575,785千円	20,153,369千円	19,648,662千円		
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(0千円)	(0千円)	(0千円)		
		説明：				
施策の常勤職員		15.0人	15.0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）		63,567	61,661	59,618		
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	28年度	29年度 30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費
①	被保険者一人あたりの年間保険者負担額（一般分）		193,884円	197,651円	197,510円	
②	レセプト点検における被保険者一人あたりの財政効果額		571円	847円	1,397円	人件費
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉						
被保険者数が年々減少しているにも関わらず、一人あたりの年間の保険給付費は増加している。医療技術の高度化等による影響は避けがたいが、医科、歯科、調剤に係るレセプトをきめ細かく点検することで、保険給付費の適正な給付を推進し、医療費の抑制を図る。						総額
						17,541,427 17,233,593 16,746,741

事業2		療養費等			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	632,623	532,448	516,949
① 柔道整復療養費給付件数		50,974件	42,466件	44,517件				
② 柔道整復療養費1件あたりの給付額		6,375円	6,126円	5,928円				
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	20,183	19,842	22,246
右の事業費の約5割を占める柔道整復療養費について、請求の一部に多部位、頻回、長期のものがあるが、件数や審査項目が多いため、より丁寧な審査が必要である。このため、31年度から点検業務を委託し、一層の適正化を図る。					総 額	652,806	552,290	539,195
事業3		高額療養費等			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	2,304,642	2,282,239	2,277,202
① 高額療養費の支給総件数に占める現物給付件数の割合		56.9%	53.1%	50.5%				
②								
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	33,026	36,978	36,791
高額療養費の支給には現物給付（限度額適用認定証を病院等の窓口で提示）と現金給付（受診の3～4か月後に区へ申請）の方法がある。現物給付であれば、窓口での支払が限度額までとなり、高額療養費発生の都度の申請が不要なため、安心して確実に医療を受けられる。					総 額	2,337,668	2,319,217	2,313,993
事業4		適正給付等			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	21,866	23,570	23,908
① ジェネリック医薬品切替えによる医療費削減額（保険者負担分）		10,531千円	26,814千円	—				
②								
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	19,265	18,940	20,534
平成30年度のジェネリック医薬品使用率及び補助指標の額は、8月末頃に厚生労働省より公表される。平成29年度実績は目標の62%を上回った。なお、平成29年度に新たな後発薬が複数発売されたため、医療費削減額が前年度に比べ非常に大きくなっている。補助指標のとおりジェネリック医薬品への切替えの推進は医療費適正化の効果が非常に大きい。					総 額	41,131	42,510	44,442

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
A 拡充	療養給付費（現物給付）は平成30年度にレセプトの点検方法を見直し、一人あたりの財政効果額を大きく伸ばすことができた。次年度以降は、療養費等（現金給付）において点検委託を開始し、さらなる医療費の適正化をめざす。 ジェネリック医薬品切替えによる医療費削減効果は非常に大きく、医療費の適正化に大きく寄与している。利用率は継続的に上がっているが、より利用率を上げるために、勧奨対象者や通知の様式等変更を検討する。

2404	保健事業	生活習慣病の予防対策				
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）						
○高齢化や生活習慣病の増加等に伴う医療費の増加が進む中で、中野区国民健康保険に関する健康・医療情報の分析や健康課題が十分に明確化されていない。また、これまで実施してきた特定健診の受診率や特定保健事業は実施率が低迷している。このため、健診結果やレセプトのデータを分析し、より効果的・効率的に保健事業を推進していく必要がある。						
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						
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標 31目標
①	国保特定健診の受診率		34.6%	36.2%	38.1%	60.0% 61.0%
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%	83.3%	90.0% 85.0%
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	28	29	30		
事業費（行政コスト）		—	326,787千円	332,069千円		
人件費		—	35,174千円	29,090千円		
施策の経費計		—	361,961千円	361,159千円		
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		—	(0千円)	(0千円)		
		説明：				
施策の常勤職員		—	3.9人	3.4人		
施策の短時間勤務職員		—	0.0人	0.0人		
区民一人当たりコスト（円）		—	1,107	1,096		
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	28年度	29年度 30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費
① 国保特定健診の受診者数			20,401人	20,447人	20,668人	
②						人件費
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉						
平成28年度より受診者数は微増しており、受診率も向上している。データヘルス計画に基づき、平成30年度より特定健康診査受診率向上事業や診療情報収集事業を行った結果、全年齢帯で受診率が上がり、全体でも1.9ポイント受診率が向上した。特定健診により自身の健康状態を把握することができ、目標達成に向けた有効性がある事業である。			総額			— 332,858 339,482

事業2	糖尿病予防対策			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	—	14,673	8,843
① 保健指導参加者数		—	37人	39人				
②					人件費	—	12,627	12,834
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
視覚的に訴えるパンフレットの作成に注力したことから定員30名を超える参加申込みがあった。多くの区民が保健指導を受けることで、糖尿病重症化等を予防するための効果的な取組みが行うことが出来る。					総 額	—	27,300	21,677

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	多くの区民が健診を受診・保健指導を利用しており、施策目標の達成に寄与している。 ○平成30年度より実施している特定健康診査受診率向上事業業務委託や診療情報収集事業の成果があり、受診率が向上している。引き続き勤奨を行い、また、診療情報収集事業を拡充し、受診率向上を図る。 ○平成29年度より保健指導終了率が下がっているため、原因を分析して、対象者のニーズに合った手法を検討していく。

2405	国民年金	国民年金事務の正確な処理と適切な相談							
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）									
○国民年金事務は国の直接執行事務であり、区では法定受託事務（第1号被保険者の資格取得等の届出等）のほか、協力・連携事務（制度周知及び納付督促等）を行っている。正確で迅速な各種届出の受理、相談等のためには、個人情報の取扱いに配慮しながら、関連部署や日本年金機構との緊密な連携が必要である。									
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									
指標／実績(28～30)・目標(30,31)				28年度	29年度	30年度	30目標	31目標	
①	平均窓口待ち時間（分）（通常期）			3.3	3.4	3.7	4.5	4.5	
②	平均窓口待ち時間（分）（繁忙期4・7・3月）			3.5	3.5	5.3	5.0	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		28		29		30			
事業費（行政コスト）		1,917千円		2,377千円		2,353千円			
人件費		73,392千円		72,152千円		68,448千円			
施策の経費計		75,309千円		74,529千円		70,801千円			
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(0千円)		(0千円)		(0千円)			
		説明：							
施策の常勤職員		8.0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）		233		228		215			
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	28年度	29年度	30年度		
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費	1,917	2,377	2,353
① 国民年金被保険者数			71,785	70,312	70,491				
② 各種届出件数			32,094	33,426	34,867	人件費	73,392	72,152	68,448
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉									
通常期において、年金事務所との情報共有や、窓口案内のルール化を徹底し効果推進を図った。繁忙期においても窓口接遇の質を低下させることなく、適切な窓口対応を図った。				総額	75,309	74,529	70,801		

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	2019年4月から産前産後保険料免除が、また10月から年金生活者支援給付金の支給が実施され、来客数の増加が見込まれる。これに対し、案内方法の工夫や効率化を図り、迅速で的確な案内を行なうことを目標に窓口対応を行う。

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				
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）						
○医療給付費等の増加や保険料特例軽減の縮小により、低所得者層を中心に保険料の上昇が予測され、特別徴収率の漸減傾向も相まって保険料の収入率の低下が懸念される。今後は、システム改修により開始した延滞金の徴収等により保険料負担の公平性を担保しつつ、さらなる口座振替の推進等による保険料の確保と滞納整理に取り組んでいく必要がある。						
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						
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標 31目標
①	後期高齢者医療保険料収入率（現年分）		99.1%	99.2%	99.2%	99.3% 99.3%
②	後期高齢者医療保険料収入率（滞納繰越分）		40.5%	28.1%	42.4%	45.0% 45.0%
③	口座振替加入率		53.8%	54.9%	55.0%	55.5% 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		28	29	30		
事業費（行政コスト）		91,878千円	83,856千円	119,361千円		
人件費		82,566千円	81,171千円	77,004千円		
施策の経費計		174,444千円	165,027千円	196,365千円		
		(0千円)	(0千円)	(32,000千円)		
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		説明：後期高齢者医療管理システムリプレースのため				
施策の常勤職員		9.0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	505	596		
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	28年度	29年度 30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費 43,457 39,383 41,033
① ペイジー口座振替申込み受付件数			383	452	548	
②						
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉				人件費	36,696	32,468 30,802
キャッシュカードを区窓口に持参するだけで金融機関への手続が完了するペイジーによる口座振替申込みを勧奨した。これにより、口座振替加入者を増やすことで保険料収入の確保に寄与するとともに、書面での手続による口座振替申込みの場合に生じる郵便発送に係る事務量を削減することができた。				総額	80,153	71,851 71,835

事業2	広報活動			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	5,988	5,447	5,675
① 後期高齢者医療被保険者数		33,286	33,867	34,493				
②					人件費	4,587	5,411	2,567
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
区独自のパンフレットによる年齢到達や保険料決定通知送付時の口座振替納付の周知により口座振替加入率が伸びている。					総 額	10,575	10,858	8,242

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	年金収入の減少により特別徴収による納付者が年々減っている中、目標収入率には達しなかったものの、納付勧奨の推進等により保険料収入率は前年度を上回った。今後も安定的な保険料確保のため、口座振替を中心とした納付周知に努めていく。

平成30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(28～30)・目標(30,令和2)				28年度	29年度	30年度	30目標	令和2目標
①	介護保険料普通徴収収入率（現年分）			87.5%	87.3%	88.3%	89.4%	89.8%
	ベンチマーク	23区平均の保険料普通徴収収入率（現年分）		85.6%	86.1%	87.1%		
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			89.0%	86.7%	78.6%	93.0%	78.2%
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）			50.7%	46.2%	50.3%	53.0%	60.0%
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。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	○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。							
分野指標の要因分析								
（内部要因）								
指標①は、口座振替の推進等を図り、現年度内収納に努めたことが収入率向上に寄与したものとする。 指標②は、確認対象を、指導検査を受けた全事業所から、指摘事項が多いまたは重要事項の指摘を受けた事業者に変更して重点的に改善を指導する体制とした。数値上の改善率は低下した。 指標③は、介護の日イベントのコンテンツを拡充するなど、継続的な制度周知の成果が上がったものと考えられる。								
（外部要因）								
指標③について、平成30年度は介護保険制度の改正が比較的少なかったため、利用者にとっては仕組みを理解したうえでサービスを利用できたものとする。								
見直し・改善の方向性								
保険料収納については、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。 事業者指導については、より改善指導を要する事業者継続的に実地指導を行うことにより実質的に改善が進んでいる。高齢者が安心して介護サービスを利用し適切な介護サービスの提供が行われるためには、介護事業者への現地調査や改善指導は今後も必要である。ただし、介護事業所の指定・変更申請件数が大きく伸びてきているので、介護事業者の指定事務と指導事務のあり方について工夫が必要である。 制度周知の方策としては、これまでの取組みを継続的に行うほか、介護の魅力を伝える講演会を一般区民向けに行うなど介護に興味や関心を持ってもらう機会を設ける。								

2501	介護制度運営	安定して運営する介護保険制度				
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）						
○第7期介護保険事業計画に沿った制度改正への適切な対応と、区民への制度周知への取組みが引き続き必要である。介護人材の確保と介護サービスの質の向上に向け、介護従事者の育成・定着支援、研修の充実を図る必要がある。 ○介護サービス事業者に対する利用者からの苦情は、適切なサービス提供が行われているかをチェックすることのできる重要な情報であることから、適正なサービス提供とその質の向上に努めるよう、事業者に対する丁寧な指導・助言、指導事項の着実な改善を図る必要がある。						
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、良質な介護サービスを提供できる事業所が増えて、適正な水準で管理・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						
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標 31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）		50.7%	46.2%	50.3%	53.0% 53.5%
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		89.0%	86.7%	78.6%	93.0% 78.1%
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）		80.7%	84.9%	89.0%	87.0% 86.5%
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。分野目標の「介護保険制度に関する区民の一層の理解」に合致している。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。分野目標の「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」に合致している。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。施策目標の「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、前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		28	29	30		
事業費（行政コスト）		92,141千円	217,885千円	131,463千円		
人件費		100,067千円	104,748千円	97,884千円		
施策の経費計		192,208千円	322,633千円	229,347千円		
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(9,427千円)	(124,797千円)	(19,638千円)	説明：介護保険制度改正及びマイナンバーに対応するための介護システム改修委託を要したため（29年度は、その他介護システム統合委託、介護保険事業計画策定委託あり）	
施策の常勤職員		10.5人	11.2人	11.0人		
施策の短時間勤務職員		0.8人	0.8人	0.8人		
区民一人当たりコスト（円）		594	987	696		

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	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	78,531	199,159
① 出張介護保険制度説明会の延べ参加者数		99人	138人	110人			
② 区報における介護保険関連記事の掲載回数		11回	17回	18回			
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	31,659	37,445
システム改修経費が大きく事業費の大部分を占めているが、制度改正等に適切に対応するために不可避な経費である。町会ごとの活動の場に出張して行う制度説明会は、将来、介護サービスの利用が見込まれる高齢者に直接、制度を周知でき、費用対効果は大きい、より多くの実績を上げる工夫が必要である。					総 額	110,190	236,604
							141,597
事業2	事業者指導・調査			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	1,296	1,296
① 介護事業所の指定（新規・更新）・変更処理件数		366件	866件	977件			
② 介護事業所実地調査の件数（フォロー調査除く）		44件	41件	46件			
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	30,274	29,763
介護事業者が適切に介護サービスを提供するため、指定申請時等の書類審査、定期的な現地調査による改善指導、改善状況確認のためのフォロー調査について、対象を指摘事項が多いまたは重要事項の指摘を受けた事業者に変更し、重点的に改善を指導する体制とした。今後も効率的な指導方法への改善が必要である。					総 額	31,570	31,059
							42,157
事業3	介護サービス事業者育成・支援			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	12,295	17,402
① 介護サービス事業所研修の開催回数		15回	15回	15回			
② 初任者研修・実務者研修受講費用助成人数		26人	39人	56人			
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	7,860	7,778
事業所研修の満足度も上がっており、サービスの質の向上に資している。またキャリアアップを支援する各種研修受講費用助成は、助成額を増やしたことなども影響して利用実績は増えており、目標達成に向け有効である。					総 額	20,155	25,180
							22,492

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
A 拡充	介護保険制度周知のために、説明会などの機会を増やす必要がある。 また、適切な介護サービスの提供が行われるために介護事業者への現地調査や改善指導は今後も必要である。ただし、介護事業所の指定・変更申請件数が大きく伸びてきているので、介護事業者の指定事務と指導事務のあり方について工夫が必要である。 さらに、介護人材の確保・育成・定着は喫緊の課題であり、団塊の世代がすべて後期高齢者となる令和7（2025）年に向け、着実に人材を増やしていく必要がある。

2502	保険料・認定	介護保険制度で安心して暮らす高齢者							
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）									
○介護保険の安定した運営や利用者の適切な介護サービス利用のため、保険料の徴収対策を講じて収入率の向上を図る必要がある。									
○適切ですみやかな介護サービスの利用のため、正確な要介護認定調査と迅速かつ公正な介護認定を行う必要がある。									
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									
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標	31目標		
①	介護保険料普通徴収収入率（現年分）		87.5%	87.3%	88.3%	89.4%	89.6%		
②	新規・区分変更申請期限内認定率		68.4%	68.1%	65.3%	70.0%	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。目標値は、行政評価結果、近隣自治体の調査結果を踏まえて設定した。								
②	○新規・区分変更認定者のうち認定処分期限の30日以内に認定を行えた割合を示す。更新認定者は、認定処分期限経過後も有効な認定があるため、介護サービスの利用に際して緊急性の高い新規・区分変更申請の期限内認定率を目標とした。事務改善では達成できない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、設定した。								
施策のコストと人員									
年度		28	29		30				
事業費（行政コスト）		189,787千円	191,102千円		166,305千円				
人件費		162,199千円	176,437千円		168,619千円				
施策の経費計		351,986千円	367,539千円		334,924千円				
		(0千円)	(0千円)		(3,207千円)				
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		説明：介護保険事業計画の改定（3年毎）にあたり、介護保険料の見直し等の制度周知を全被保険者に行ったため、4月分郵便料金が前年比3,207千円の増額となった。（保険料）							
施策の常勤職員		15.8人	17.6人		17.6人				
施策の短時間勤務職員		4.4人	4.4人		4.4人				
区民一人当たりコスト（円）		1,087	1,125		1,016				
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	28年度	29年度	30年度		
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等			28年度	29年度	30年度	事業費	19,368	19,632	22,145
① 口座振替加入率			24.4%	25.1%	23.8%				
② 口座振替新規加入者数			1,739人	1,657人	1,848人				
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	54,127	60,427	65,881	
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申込みの推進により、新規の口座振替加入者数を伸ばすことが出来た。母数となる普通徴収者が増えたことにより加入率は下がったが、収納対策の大きな柱である口座振替を今後も強化する。					総額	73,495	80,059	88,026	

事業2	介護認定			年度	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	170,419	171,470	144,160
①	要介護等申請数（新規、更新、区分変更、転入）	13,907件	13,949件	11,477件				
②	要介護等認定数（非該当、要支援、要介護）	13,450人	13,175人	10,731人	人件費	97,981	105,187	90,760
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
総取扱数が谷にあたる年のためコストが下がった。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、認定審査事務の繁閑を踏まえた事務改善により迅速で公正な介護認定を行った。非該当の方には新総合事業の利用を地域包括支援センターを通じて迅速に促した。					総 額	268,400	276,657	234,920

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	保険料収納では、介護保険の安定した運営や利用者の適切な介護サービス利用のため、適正な資格管理及び保険料の収入率の向上を継続して実施する。 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。

2503	保険給付	地域で利用する多様な介護サービス						
現状と課題（行政評価結果等を踏まえて）								
○ケアプラン等の適正化を図る取組みにより、要介護認定者等が真に必要な介護サービスを適切に利用している必要がある。また、高額介護サービス費や低所得者に対する利用者負担減額制度など、負担軽減制度の活用により、適切な負担による介護サービスの利用を進めていく必要がある。								
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								
指標／実績(28～30)・目標(30,31)			28年度	29年度	30年度	30目標	31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		83.7%	83.9%	84.8%	84.8%	84.9%	
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		97.3%	98.1%	98.2%	98.3%	98.4%	
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	28	29	30				
事業費（行政コスト）		19,750,049千円	20,219,974千円	20,743,468千円				
人件費		57,796千円	64,937千円	64,040千円				
施策の経費計		19,807,845千円	20,284,911千円	20,807,508千円				
施策の経費のうち、臨時的経費（臨時的経費が発生した理由）		(0千円)	(0千円)	(0千円)				
		説明：						
施策の常勤職員		6.3人	7.2人	7.2人				
施策の短時間勤務職員		0.0人	0.0人	0.7人				
区民一人当たりコスト（円）		61,194	62,064	63,134				
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	28年度	29年度	30年度	
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	19,235,200	19,701,611	20,162,268
① 在宅介護サービス費給付件数		387,461件	345,056件	355,060件				
②								
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉					人件費	50,457	52,310	49,625
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。					総額	19,285,657	19,753,921	20,211,893

事業2		給付適正化			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	788	728	654
① ケアプラン点検の実施件数		13件	11件	30件				
②					人件費	3,670	9,921	11,849
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
ケアプランの点検は給付の適正化に係る主要5事業のひとつであり、非常勤職員の配置により実施件数を増やすことで、ケアマネジャーの意識向上につながった。					総 額	4,458	10,649	12,503
事業3		利用者負担の軽減			年度	28年度	29年度	30年度
〈事業実績〉補助指標及び補助データ等		28年度	29年度	30年度	事業費	514,061	517,635	580,546
① 高額介護サービス費の給付件数		44,816件	44,174件	45,311件				
②					人件費	事業1に含む		2,567
〈事業実績及びコストにより費用対効果を含めた成果分析、目標達成に向けた有効性〉								
介護保険サービスの利用額が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ため、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。					総 額	514,061	517,635	583,113

【自己評価結果】

今後の施策の方向性	評価理由
B 維持	要介護認定者数及び介護保険サービスの利用者数ともに毎年増加している。介護サービスの利用者の割合も増加している。また、平成30年8月より費用の利用支給実績が増加した。このことは利用者負担の軽減に繋がった。 今後も良質な介護サービスの利用と適正な利用者負担を進めていく必要がある。