

令和元年度（令和2年度実施）事務事業評価表【C表】

事業整理番号 0402 - 01

事務事業名	地域区民ひろば自主運営推進事業	担当組織	区民部	地域区民ひろば課
-------	-----------------	------	-----	----------

事業特性											
	事業開始年度	26年度以前	事業終了年度		計画／一般	計画事業	計画事業No.	1 -	2 -	2 -	4
	単独／補助	国・都補助 + 区上乗せ事業	運営形態	一部業務委託	公民連携	該当	前年度事業整理番号	0402		-	01
事業を構成する 予算事業	①	地域区民ひろば自主運営推進事業経費			②						
	③				④						
	⑤				⑥						

政策体系（現基本計画）										
地域づくりの方向	あらゆる主体が参画しながらまちづくりを実現していくまち				施策の目標	地域区民ひろばの自主運営を推進し、区民相互の交流・連携を促進するなかで、区民活動の活性化と区民参画を推進します。				
政策	参画と協働の推進									
施策	区民参画の推進			施策番号	1-1-1	関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標 様々な地域と共生・交流を図り、豊かな生活を実現できるまち				

1. 事業の概要・目標と現状の把握										
事業の目標 （どのような状態にしたいか）	地域住民の自己管理・自己責任による区民ひろばの自主運営を推進することにより、真の住民自治を実現する。									
事業の対象 （対象となる人・物）	地域区民ひろば運営協議会									
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	地域区民ひろばの自主運営を推進するため、地域活動団体や区民ひろばの利用者で構成する「運営協議会」のNPO法人化を支援する。NPO法人に移行した運営協議会との業務委託契約により、区民ひろばの自主運営を実施する。									
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	区民ひろば 施設数:22地区26施設（NPO法人委託8地区10施設、直営14地区16施設） 年間利用者数:767,546人									
事業の取組実績	元年度の取組内容 （元年度に実施した具体的な業務内容）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・8地区の区民ひろば（清和、池袋本町、西池袋、南池袋、富士見台、千早、高松、さくら）の自主運営を業務委託で実施した。</li> <li>・令和2年4月の区民ひろば上池袋の自主運営化に向けてNPO法人設立支援等を行った。</li> <li>・運営協議会を対象とした自主運営勉強会および先行実施法人との交流会を7地区の区民ひろば（南大塚、朝日、西巣鴨、池袋、椎名町、駒込、上池袋）で、計14回実施した。</li> <li>・NPO法人相互の情報交換等を目的に、NPO法人を対象とした運営会議を7月29日に開催した。</li> <li>・センタースクエアを活用したNPO法人・運営協議会の交流イベント「つなが・つながる・ひろばのWA2018」を10月5日に開催した。</li> <li>・NPO法人の収益事業の可能性については、引き続き検討、整理を行う。</li> </ul>								
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	29年度（実績）	30年度（実績）	元年度目標（計画）	元年度（実績）	2年度（計画値）	
	①	NPO法人設立セミナー実施回数	→	回	1	1	1	0	1	
	②	区民ひろば運営協議会の自主運営勉強会実施回数	↗	回	4	7	7	14	14	
③										
指標の説明	①NPO法人の設立および運営の支援として実施するセミナーの実施回数。 ②14地区の直管区民ひろばにおいて実施する自主運営勉強会の実施回数。									
事業目標の達成状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	29年度（実績）	30年度（実績）	元年度目標（計画）	元年度（実績）	2年度（計画値）	
	①	自主運営実施地区数	↗	地区	7	8	8	8	10	
	②									
	③									
指標の説明	・8地区の区民ひろば（清和、池袋本町、西池袋、南池袋、富士見台、千早、高松、さくら）の自主運営を業務委託で実施した。									

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		29年度	30年度	令和元年度		令和2年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (R1決算比)	
事業費	A	188,514	222,406	226,735	226,729	287,661	60,932	
人件費	【正規(人数)】	(3.20)	(2.65)	—	(3.17)	(5.20)	—	
	【非常勤(人数)】	(0.51)	(0.00)	—	(0.12)	(0.12)	—	
	人件費 B	B	29,036	22,525	—	27,377	44,632	17,255
事業費(人件費含む)	C=A+B	217,550	244,931	—	254,106	332,293	78,187	
財源内訳	国、都支出金		25,760	30,448	30,448	31,184	35,082	3,898
	使用料・手数料	D						0
	地方債・その他							0
	一般財源	E=C-D	191,790	214,483	—	222,922	297,211	74,289

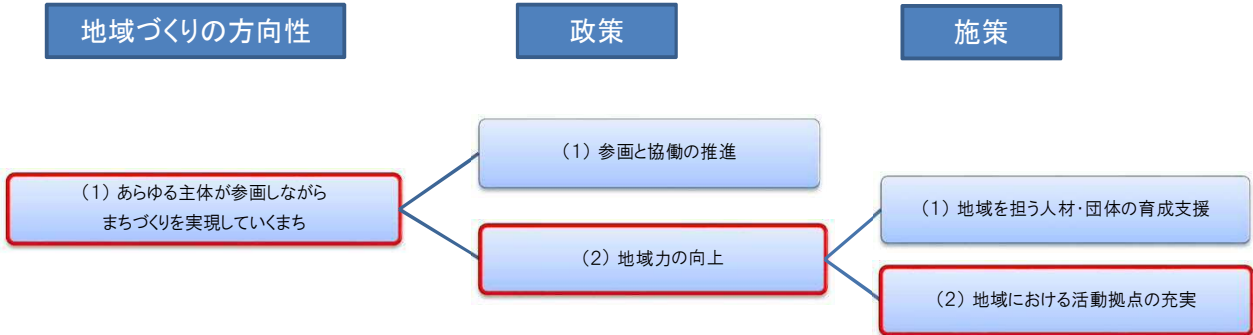
3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	A:現状維持	直近の詳細評価対象事業年度	30年度
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策(直近の評価表から転記)	・運営協議会のNPO法人移行およびNPO法人の安定した運営継続を支援するため、弁護士等による専門相談体制を整備する。		
上記対応、改善策の進捗状況	・区民ひろば上池袋のNPO法人化にあたり、としまNPO推進協議会の設立支援を受けた。 ・NPO法人の自立、安定した運営を支援するため、会計・労務に関する相談窓口の設置について、としまNPO推進協議会と協議を行った		

4. 現状の評価		
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。	a:減少していない
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。	a:ない
評価の理由	地域住民の自主的な活動を推進するため自主運営化は必要である。令和2年4月より1地区が自主運営に移行し、2地区が自主運営にむけてNPO法人化の準備を進めている。	
有効性	【成果】 活動結果(活動指標等)に対し、事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか。	a:上がっている
	評価の理由	平成30年度までに22地区すべての区民ひろばに運営協議会が設置され、また、8地区の区民ひろばでNPO法人による自主運営を実施しており、住民主体の自主的な活度の促進につながっている。
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。	a:更なる改善の余地はない
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。	b:更なる改善の余地はある
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。	b:更なる改善の余地はある
	評価の理由	NPO法人への業務委託による運営により、一定の効率化は図られている。今後は、安定した運営の持続性、運営上の困難課題の対応などNPO法人の自立を促す支援を実施するとともに、収益事業の可能性について引き続き検討・整理していく。
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規を理解し、適正に事業を行っているか。	a:適正に行っている
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。	a:適正に行っている
	評価の理由	業務委託の履行については、毎月完了検査を実施している。また、必要に応じて情報交換を実施している。法令順守については、委託契約に定めており、これまで問題は生じていない。
事業の施策貢献度		★★★

5. 総合評価				
成果指標の達成状況(①)	A:達成	根拠	元年度の計画値では新規自主運営開始の施設は0であった。2年度当初から区民ひろば上池袋で自主運営が開始された。	
実施方法(②) (昨年度の課題を踏まえた改善状況を含む)	A:先進的(前年度から改善なし)	根拠	先進的取り組みである自主運営推進のための勉強会、情報交流会、交流イベント等を実施する。	
区が実施する優先度(③)	S:最優先	根拠	区民ひろばの自主運営の推進は地域コミュニティの活性化にも寄与し、優先度は高い。	
総合評価(④=①+②+③)	ランク1			
予算要望(⑤)	増額	根拠	更なる自主運営化の推進のため、NPO法人を対象とした研修の実施などの人材育成の強化、事務処理負担軽減策を拡充していく。	
今後の事業の方向性(④+⑤) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	S:拡充	Dの場合	→	終了の理由
《上記判断を踏まえた所管課の認識》				
・新型コロナウイルス感染対策やSDGS未来都市への対応など新たな社会課題への対応など、地域コミュニティの拠点である区民ひろばの役割も重層化している。新たな課題とともに、区民活動の活性化と区民参画を更に推進していくことが重要である。				
《上記の判断に基づいた今後の具体的な対応・改善策》				
【新規・拡充事項】 ・区民ひろばの新たな構想の策定と自主運営化を加速するための負担軽減策を実施する。				

地域区民ひろば管理運営経費

1. 事業の位置付け【基本計画(2016-2025)における位置付け】



2. 事業の概要

事業概要	単独・補助	区単独事業	事業開始年度	平成18年度
	運営形態	一部業務委託	他区の状況	他区実施なし
これまでの経緯	平成17年4月 モデル実施4地区(南大塚・西巢鴨・南池袋・高松) 平成17年7月 モデル実施2地区(朝日・さくら) 平成18年4月 本格実施8地区(南大塚・西巢鴨・南池袋・高松・朝日・さくら・高南・富士見台) 平成19年2月 本格実施1地区(朋有) 平成19年4月 本格実施6地区(駒込・清和・池袋本町・西池袋・池袋・千早) 平成20年4月 本格実施3地区(上池袋・長崎・椎名町) 平成21年4月 清和第二区民ひろば移行 平成24年6月 要町地区分室設置 平成25年11月 仰高新設 平成27年4月 要(条例設置) 平成27年5月 豊成新設 平成27年7月 目白新設をもって全22小学校区に設置完了 平成28年7月～平成30年7月 全22地区において全日曜開館実施(3年計画)			

3. 公会計情報

①貸借対照表

(千円)

勘定科目	30年度	元年度	増減	勘定科目	30年度	元年度	増減
資産	5,813,848	5,685,383	△ 128,465	負債	613,929	518,933	△ 94,996
土地	4,151,354	4,151,354	0	地方債	613,929	518,933	△ 94,996
建物	4,633,942	4,633,942	0	その他負債	0	0	0
減価償却累計額	△ 2,973,070	△ 3,101,424	△ 128,354	純資産	5,199,919	5,166,450	△ 33,469
その他資産	1,622	1,511	△ 111	純資産	5,199,919	5,166,450	△ 33,469

資産科目の詳細

【土地】区民ひろばの土地価格  
 【建物】区民ひろば建設時の建物価格  
 【減価償却累計額】区民ひろば建物価格のうち既に償却した価格  
 【その他資産】区民ひろばに設置された工作物の残存価格

負債科目の詳細

【地方債】区民ひろば建設時に充当した起債の残高

②行政コスト計算書

(千円)

勘定科目	30年度	元年度	増減	勘定科目	30年度	元年度	増減
コスト	743,476	846,270	102,794	収入	82,855	86,339	3,484
人にかかるコスト	403,599	483,352	79,753	国・都支出金	64,268	67,774	3,506
業務にかかるコスト	203,801	230,094	26,293	使用料・手数料	5,322	4,652	△ 670
給付にかかるコスト	3,726	4,358	632	その他収入	13,265	13,913	648
減価償却費	132,350	128,466	△ 3,884	純行政コスト	660,621	759,931	99,310

コストの詳細

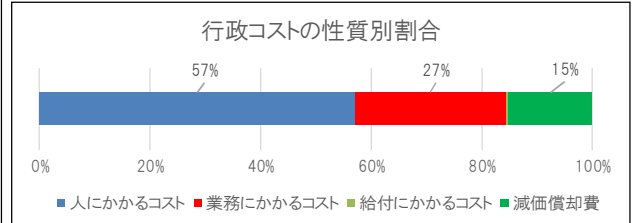
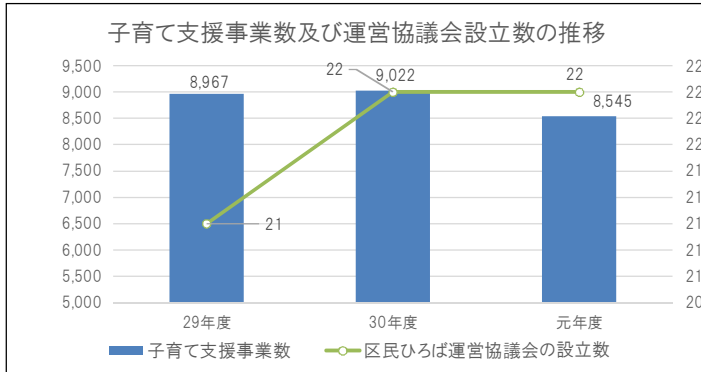
【人にかかるコスト】本事業に携わる職員の給料、手当、引当金等  
 【業務にかかるコスト】清掃など施設の維持管理に係る委託料等  
 【給付にかかるコスト】運営協議会への補助金等  
 【減価償却費】区民ひろば建物価格のうち当年度1年間で償却した価格

収入の詳細

【国・都支出金】子ども・子育て支援交付金  
 【使用料・手数料】区民ひろば集会所使用料等  
 【その他収入】非常勤職員の社会保険料納付金等

4. 行政サービスの実績とコスト分析

取組実績	指標	単位	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (実績)	元年度 (目標値)	元年度 (実績)	2年度 (計画値)
	子育て支援事業数	回	6,499	8,967	9,022	9,050	8,545	6,000
	区民ひろばの全日曜開館実施地区数	地区数	5	13	22	22	22	22
	区民ひろば運営協議会の設立数	地区数	21	21	22	22	22	22
	セーフコミュニティプロモーション事業実施数	回	1,997	1,999	2,306	2,500	2,149	1,500



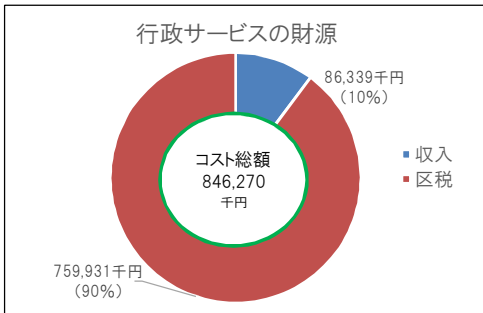
事業に携わる職員数

	29年度	30年度	元年度
正規職員	19.1人	17.3人	19.3人
再任用職員	11.7人	8.2人	6.2人
非常勤職員	26.1人	29.7人	29.7人
再雇用職員	3.6人	0.7人	0.7人
臨時職員	87.3人	81.0人	81.0人
人材派遣	0人	0.8人	0.8人

資産(土地・建物)の分析

資産の概要		
地域区民ひろば 22地区 26施設		
資産老朽化比率		(千円)
取得価格(A)	建物取得時に支払った額	4,633,942
減価償却累計額(B)	これまでの利用で償却した建物価格	3,101,424
現存価格(A-B)	現時点で残存する建物価格	1,532,518
資産老朽化比率(B/A)	当建物の老朽化の進み具合	66.9%

5. 行政サービスの財源と単位当たりコスト



指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト
利用者数	人	29年度	831,284	820
		30年度	877,338	749
		元年度	767,546	990
* 区民ひろば施設数	施設	29年度	26	26,223,269
		30年度	26	25,265,542
		元年度	26	29,228,131

\* 自主運営施設(8地区10施設)の業務委託経費(人件費、事業経費)は含まず。

他自治体のコスト情報

他自治体で参照可能な情報はなし。

※施設の運営に地域住民による運営協議会が係わる豊島区独自の施設であり、また他自治体のコミュニティ施設、児童館、高齢者施設等の単独施設とは異なるため。

6. 公会計情報から見える課題と今後の取組について

平成28年度より3年計画で実施している全日曜開館の効果もあり、利用者数は年々増加傾向にある。一方で、平日の事業内容を見直すとともに従事職員に非常勤職員を配置するなど、職員のスキルアップを図りながらも最小限のコスト増で事業規模の拡大に対応している。

単位当たりコストでは、新型コロナウイルスの影響により利用者数が減少したこと及び事業コストが増加したことに伴い、いずれの指標も前年度比で増加している。事業コストが増加した主な要因は、清掃業務委託の見直しにより委託経費が増加したためである。

また、区民ひろば全体の資産老朽化比率は60%を超える状況であり、施設の老朽化への対応が大きな課題となっている。修繕料及び維持補修費は増加傾向にあるため、今後は改築、大規模改修に対しても計画的な予算措置を行っていく必要がある。

なお、直営施設の自主運営化については、大きな財政上の効果は期待できないが、住民主体の自主的な活動による広がりのある地域コミュニティの活性化に寄与するものであるため、今後もこの取り組みを推進していく。

令和元年度（令和2年度実施）事務事業評価表【C表】

事業整理番号 0403 - 01

事務事業名	住民基本台帳事務経費	担当組織	区民部	総合窓口課
-------	------------	------	-----	-------

事業特性										
	事業開始年度	26年度以前		事業終了年度		計画／一般	一般事業	計画事業No.		
	単独／補助	国・都補助＋区上乗せ事業		運営形態	一部業務委託	公民連携		前年度事業整理番号	0403	- 01
事業を構成する 予算事業	①	住民基本台帳事務経費				②	印鑑登録事務経費			
	③	総合窓口業務事務委託経費				④				
	⑤					⑥				
	⑥									

政策体系（現基本計画）			
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営		施策の目標
政策			
施策	施策番号		関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標

1. 事業の概要・目標と現状の把握									
事業の目標 （どのような状態にしたいか）	窓口来庁者に対し、待ち時間短縮など利便性の高い行政サービスを実施する。年末年始日とシステムメンテナンス日を除き毎週土日に窓口を開設し、来庁者の平準化、利便性の向上を図る。								
事業の対象 （対象となる人・物）	窓口来庁者								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	庁舎移転後より戸籍届出、住民異動（印鑑登録）、戸籍・住民票証明類発行の業務に加え、住所異動に伴う他課業務の一部・発行証明の種類を拡大するなど取り扱い業務を増やし、1か所で届出等が完了する総合窓口を開設している。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	総合窓口課窓口の来庁者数…平成27年度234,649人、平成28年度252,015人、平成29年度247,337人、平成30年度253,052人、平成31年度256,765人 転入21,680件、転居5,881件、転出21,099件（31年度）、住民数290,246人、外国人住民29,672人（令和2年1月1日時点）								
事業の取組実績	元年度の取組内容 （元年度に実施した具体的な業務内容）	毎週土日（年末年始とシステムメンテナンス日を除く）を含め、345日窓口開設							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	29年度（実績）	30年度（実績）	元年度目標（計画）	元年度（実績）	2年度（計画値）
	①	土日窓口開設	→	日	99	96	95	89	96
	②								
③									
指標の説明	①土日に窓口を開設した総日数								
事業目標の達成状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	29年度（実績）	30年度（実績）	元年度目標（計画）	元年度（実績）	2年度（計画値）
	①	休日窓口来庁者数	↗	人	36,779	40,853	41,000	39,590	41,000
	②	窓口の平均待ち時間	↘	分	11.20	5.57	5.30	4.12	4.00
	③	来庁者の平準化	→	人	0.427	0.474	0.500	0.493	0.500
指標の説明	①土日の窓口に来庁した総住民数 ②発券から受付までに要する平均時間（各年度4月平日） ③休日平均来庁者数を平日平均来庁者数で除した値								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		29年度	30年度	令和元年度		令和2年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 （R1決算比）	
事業費	A	609,595	594,970	663,973	647,289	1,032,544	385,255	
人件費	【正規（人数）】	(24.00)	(23.00)	—	(25.60)	(27.00)	—	
	【非常勤（人数）】	(4.60)	(5.60)	—	(4.00)	(2.30)	—	
	人件費 B	B	220,560	215,660	—	232,000	237,780	5,780
事業費（人件費含む）	C=A+B	830,155	810,630	—	879,289	1,270,324	391,035	
財源内訳	国、都支出金		9,559	12,133	7,892	12,607	12,499	-108
	使用料・手数料	D	106,304	104,480	2,617	7,168	167,425	160,257
	地方債・その他							0
一般財源	E=C-D	714,292	694,017	—	859,514	1,090,400	230,886	



3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	A':改善・継続	直近の詳細評価対象事業年度	30年度
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策(直近の評価表から転記)	業務委託と直営部分の適切な見直し、職員研修の充実		
上記対応、改善策の進捗状況	業務委託と直営部分の見直しを実施し、委託業務の一部を直営業務に切り替えた。また、これらを踏まえ次期委託事業者を選定した。前年度には実施しなかった成年後見制度など他制度の研修や委託業務である「システム入力」など職員のスキルアップ研修を開催した。		

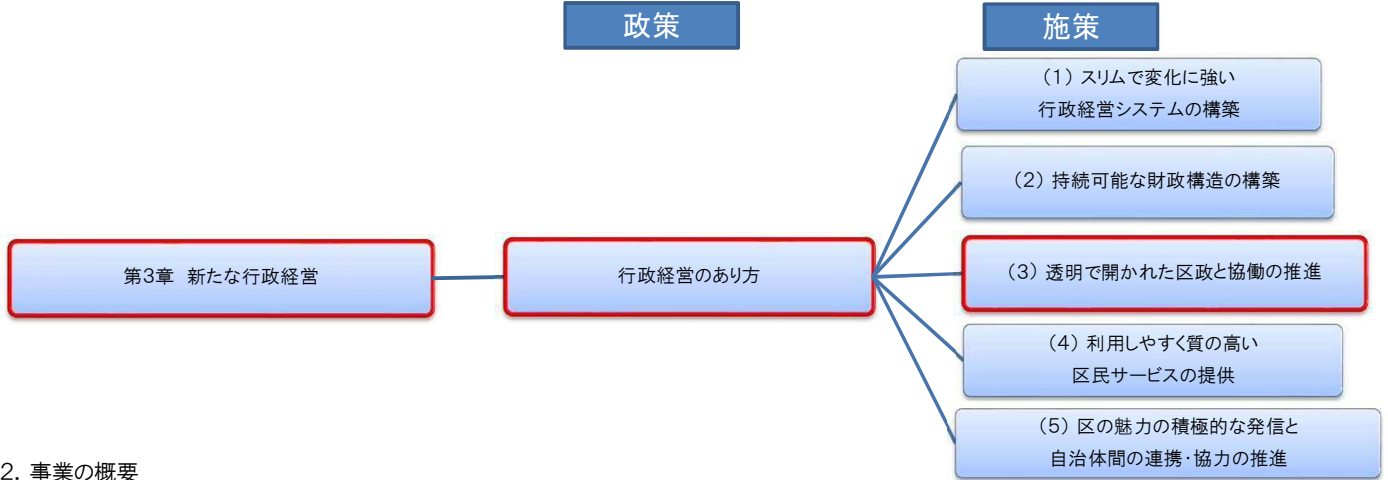
4. 現状の評価			
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。	a:減少していない	
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。	a:ない	
評価の理由	住民基本台帳事務は、住民の居住関係の公証、選挙人名簿の登録その他の住民に関する事務処理の基礎であり、事業需要の減少や他自治体への移管や民間事業者によるサービスへの置き換えができる性質の事務ではない。		
有効性	【成果】 活動結果(活動指標等)に対し、事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか。	b:徐々に上がっている	
	評価の理由	土日以外、来庁が難しい区民に対して、きめ細かい充実した区民サービスを提供しているといえる。	
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。	b:更なる改善の余地はある	
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。	b:更なる改善の余地はある	
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。	b:更なる改善の余地はある	
評価の理由	窓口受付、入力業務などのほか、委託できる業務内容をさらに精査し可能なものについては今後も委託化を検討していく。職員の実務経験が不足しないよう、運用に工夫しつつ事務に対する深い理解、全体を統括できる人材を育成し、頻繁な制度改正に的確に対応していく。		
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規を理解し、適正に事業を行っているか。	a:適正に行っている	
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。	a:適正に行っている	
評価の理由	偽装請負の指摘を受けそれまでの業務内容を見直した結果、委託業務の一部を直営業務に切り替えた。また、これらを踏まえ次期委託事業者を選定した。委託業者との定期的なミーティングにより、業務内容の報告を受け、履行確認を行っている。		
事業の施策貢献度		★★★	

5. 総合評価			
成果指標の達成状況(①)	B:相当程度達成	根拠	ここ数年人口の漸増に伴って増加する業務量に対して、業務改善や来庁者の平準化により待ち時間の短縮を図っている。
実施方法(②) (昨年度の課題を踏まえた改善状況を含む)	B:標準的(前年度から改善あり)	根拠	業務委託と直営部分の見直しを実施。前年度には実施しなかった成年後見制度など他制度の研修や委託業務である「システム入力」など職員のスキルアップ研修を開催。
区が実施する優先度(③)	S:最優先	根拠	住民に関する記録を適正に管理することで、住民の利便の増進及び行政の合理化に資する区政の根幹をなす業務である。
総合評価(④=①+②+③)	ランク1		
予算要望(⑤)	現状維持	根拠	総合窓口のあり方を検討し、R4年度に要望予定。
今後の事業の方向性(④+⑤) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	A:現状維持	Dの場合	→ 終了の理由
《上記判断を踏まえた所管課の認識》			
<p>今後は、国が進める行政手続きのデジタル化を見据えてそれに対応できるサービスと組織作りが求められる。また、現行の手続きのもとで、窓口来庁者(郵送請求者を含む)に対し、待ち時間短縮などの利便性の高い、効率的な行政サービスも求められている。本区は、平成30年度に偽装請負の指摘を受けたことにより業務の見直しを実施し、R2年11月から開始する次期窓口業務委託の選定においても、新たな業務仕様での選定を実施した。このように、コンプライアンスにしっかりと留意しながら、区民満足度の高い「総合窓口」を検討していく必要がある。</p>			
《上記の判断に基づいた今後の具体的な対応・改善策》			
<p>【新規・拡充事項】 ・現在「証明書等郵送業務」は、直営(人材派遣)に切り替えて行っているが、再委託化に向けて区と事業者の業務の明確化と、費用対効果の検証を行い、導入について検討する。</p>			

総合窓口業務

本事業を構成する予算事業：総合窓口業務委託経費、住民基本台帳事務経費、印鑑登録事務経費

1. 事業の位置付け【基本計画(2016-2025)における位置付け】



2. 事業の概要

事業概要	単独・補助	区単独事業	事業開始年度	27年度
	運営形態	一部業務委託	他区の状況	23区中実施区なし
これまでの経緯	平成27年4月 事業開始			

3. 公会計情報

①貸借対照表

(千円)

勘定科目	30年度	元年度	増減	勘定科目	30年度	元年度	増減
資産	67,877	12,726	△ 55,151	負債	0	0	0
土地	0	0	0	地方債	0	0	0
建物	0	0	0	其他負債	0	0	0
減価償却累計額	0	0	0	純資産	67,877	12,726	△ 55,151
其他資産	67,877	12,726	△ 55,151	純資産	67,877	12,726	△ 55,151

資産科目の詳細	負債科目の詳細
【其他資産】住民記録システム資産価格の残高	負債計上なし

②行政コスト計算書

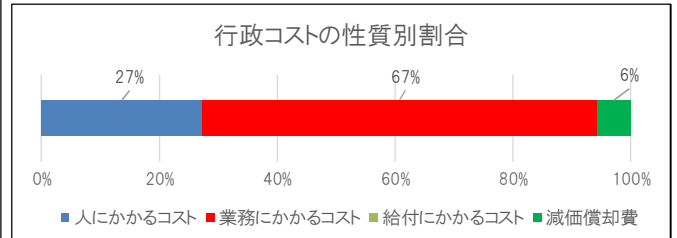
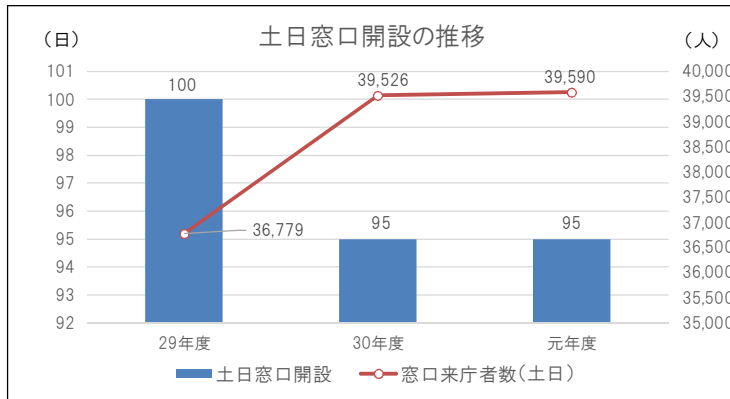
(千円)

勘定科目	30年度	元年度	増減	勘定科目	30年度	元年度	増減
コスト	917,412	965,607	48,194	収入	116,612	19,776	△ 96,836
人にかかるコスト	222,141	263,167	41,025	国・都支出金	12,133	12,607	474
業務にかかるコスト	594,970	647,289	52,319	使用料・手数料	104,479	7,169	△ 97,310
給付にかかるコスト	0	0	0	其他収入	0	0	0
減価償却費	100,301	55,151	△ 45,150	純行政コスト	800,800	945,831	145,030

コストの詳細	収入の詳細
【人にかかるコスト】本事業に携わる職員の給料、手当、引当金等 【業務にかかるコスト】窓口業務委託料、住民記録システムの保守委託料等 【減価償却費】住民記録システムの資産価格で当年度1年間に償却した価格	【国・都支出金】国・都からの委託金収入 【使用料・手数料】証明書交付等に伴う事務手数料

4. 行政サービスの実績とコスト分析

取組事業の実績	指標	単位	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (実績)	元年度 (計画値)	元年度 (実績)	2年度 (計画値)
	土日窓口開設	日	99	100	95	95	89	96
窓口来庁者数	人	252,015	247,337	253,052	253,000	256,765	257,000	
窓口来庁者数(土日)	人	38,031	36,779	39,526	41,000	39,590	40,000	



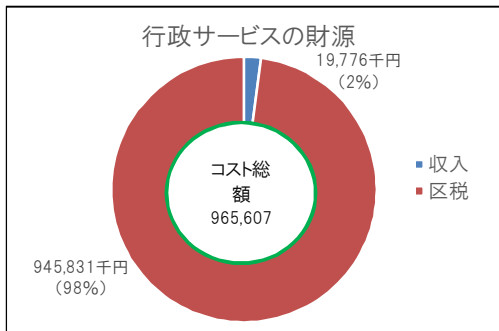
事業に携わる職員数

	29年度	30年度	元年度
正規職員	27.0人	23.6人	25.6人
再任用職員	1.4人	2.5人	1.5人
再雇用職員	0.9人	0人	0.0人
臨時職員	0.5人	3.5人	4.5人
人材派遣	4.0人	5.5人	5.5人

資産(土地・建物)の分析

資産の概要		
資産計上なし		
資産老朽化比率		(千円)
取得価格(A)	建物取得時に支払った額	—
減価償却累計額(B)	これまでの利用で償却した建物価格	—
現存価格(A-B)	現時点で残存する建物価格	—
資産老朽化比率(B/A)	当建物の老朽化の進み具合	—

5. 行政サービスの財源と単位当たりコスト



指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト (千円)
開庁日1日あたり費用	日	29年度	345	2,503,838
		30年度	340	2,381,443
		元年度	339	2,790,061
来庁者1人あたり費用 (郵便件数含む)	人	29年度	299,597	2,883
		30年度	310,993	2,604
		元年度	281,781	3,357

他自治体のコスト情報

他自治体で参照可能な情報は無し。

※住民基本台帳関係事務及び諸証明交付事務は実施しているが、①総合窓口②345日開庁(土日開庁)③受付窓口、入力業務、交付業務、フロア案内の大規模民間委託を実施している自治体は見当たらない。

6. 公会計情報から見える課題と今後の取組について

他自治体で例のない345日開庁について、区民からは概ね評価が高い。345日開庁を実現するため窓口業務委託を導入しており、その結果業務にかかるコストが約6割を占めている。この業務委託に係るコストの大半は人件費であり、今後賃金が上昇すると本コストも上昇することが想定される。一方収入の大部分は、証明書類の発行手数料であるので、収入増は期待できず今後も現状の水準で推移していくものと考えられる。

貸借対照表では住民記録システムが資産として計上されているが、現行では概ね5年でシステムの更新を行う必要があり、毎年度一定の金額が減価償却費としてコスト計上されている。今後は、クラウド(サービス利用形態)のシステムの導入も視野に入れながらシステム更新の計画を作成し、将来のシステム更新需要に対し適切に予算措置をしていくことが必要となっている。

併せて、コストと区民サービスの質とのバランスを考慮しつつ、345日開庁や外国人対応を含めた総合窓口のあり方の検討を進める必要がある。



令和元年度（令和2年度実施）事務事業評価表【C表】

事業整理番号 O404 - 04

事務事業名	滞納処分事務経費	担当組織	区民部	税務課
-------	----------	------	-----	-----

事業特性							
	事業開始年度	26年度以前	事業終了年度		計画／一般	一般事業	計画事業No.
	単独／補助	区単独事業	運営形態	直営	公民連携		前年度事業整理番号
事業を構成する 予算事業	①	滞納処分事務経費			②		
	③				④		
	⑤				⑥		

政策体系（現基本計画）			
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営		施策の目標
政策			
施策	施策番号		関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標 様々な地域と共生・交流を図り、豊かな生活を実現できるまち

1. 事業の概要・目標と現状の把握									
事業の目標 （どのような状態にしたいか）	区税の適正かつ公平な賦課・徴収を実現するため、申告の適正化と課税の公平化の向上を図るとともに、納期内納税の推進、滞納処分の早期着手など各種収納対策の充実を図る。さらに、適正かつ効率的な税務行政を遂行するため、職員の専門知識習得など人材育成に取り組み、常に業務の運営方法を見直し、業務改善に努める。								
事業の対象 （対象となる人・物）	特別区民税・都民税の滞納者								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	期限内納税の推進、督促・催告・滞納処分の早期着手により現年度分の徴収を徹底するとともに、滞納繰越額の圧縮に計画的に取り組むなど、収納対策の充実を図る。 ※滞納繰越…前年度以前に課税し、未徴収のため現年度に繰り越した税金（例：H30年度の滞納繰越分…H29年度以前に課税された住民税）								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	R1.5.31現在滞納者数13,250人、H31年度滞納繰越調定額950,478千円、不能欠損10,612件（198,241千円）								
事業の取組実績	元年度の取組内容 （元年度に実施した具体的な業務内容）	差押2,336件（203,821千円）、財産調査6,544件、SMS催告34,089件、分納取消通知1,729件、一斉催告（7月4,468件、9月3,694件（現年のみ）、11月6,685件、3月4,129件（現年のみ）、執行停止1,998件（35,206千円）、不能欠損10,612件（198,241千円）、法律事務所催告（文書催告9,435件、SMS催告8,218件）							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	29年度（実績）	30年度（実績）	元年度目標（計画）	元年度（実績）	2年度（計画値）
	① 差押件数	↗	件	2,769	2,442	2,400	2,336	2,400	
	② 分納誓約件数	↗	件	4,618	4,831	4,500	4,552	4,500	
③ 財産調査件数	↗	件	4,586	3,388	5,000	6,544	5,000		
指標の説明	①差押件数…差押の起案件数（預金、給与、生命保険等）②分納誓約件数…分割納付を約束した件数③財産調査件数…財産調査の起案件数（預金調査、給与調査、生命保険料調査等）								
事業目標の達成状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	29年度（実績）	30年度（実績）	元年度目標（計画）	元年度（実績）	2年度（計画値）
	① 特別区民税・都民税の滞納者数	↘	人	12,602	13,250	12,200	14,014	13,000	
	② 特別区民税・都民税滞納繰越分収納率	↗	%	45.11	42.26	42.40	40.57	41.90	
	③ 特別区民税・都民税収入未済額	↘	千円	954,465	948,569	900,000	872,275	850,000	
指標の説明	①各年度5月末時点の滞納者数（住民税は6月に税額が決定するため、5月末時点の滞納者数が滞納繰越の算定基礎となる） ②各年度の5月末時点における滞納繰越分の徴収額を滞納繰越調定額で除したもの （例 令和元年度5月末時点の滞納繰越分の収納額（385,639千円）÷令和元年度滞納繰越調定額950,478千円＝40.57%）								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		29年度	30年度	令和元年度		令和2年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減（R1決算比）
事業費	A	15,542	31,228	29,640	25,084	26,896	1,812
人件費	【正規（人数）】	(5.00)	(6.00)	—	(6.00)	(6.00)	—
	【非常勤（人数）】	(3.00)	(4.00)	—	(5.00)	(5.00)	—
	人件費 B	B	53,300	65,400	—	69,000	69,000
事業費（人件費含む）	C=A+B	68,842	96,628	—	94,084	95,896	1,812
財源内訳	国、都支出金		24,232	29,638	25,084	26,894	1,810
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他		15,542	6,996	2		2
	一般財源	E=C-D	53,300	65,400	—	69,000	69,000

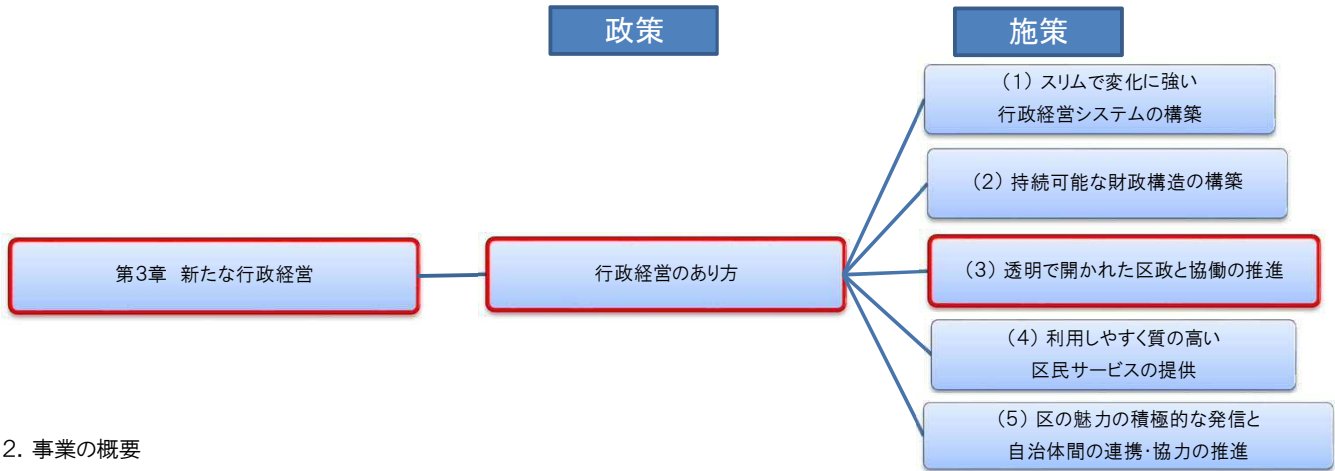
3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	A: 現状維持	直近の詳細評価対象事業年度	30年度
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策(直近の評価表から転記)	令和元年度は、特に財産調査に力を入れ、回収困難債権について執行停止および不能欠損処分を行い、債権のスリム化を図るとともに、処分可能債権については積極的に差押えを実施していくことで収納率の向上を図っていく。		
上記対応、改善策の進捗状況	令和元年度は財産調査を6,544件実施した。不能欠損9,371件(142,001千円)から10,612件(198,241千円)に増加し、翌年度への滞納繰越調定額の減少が図られた。差押件数は2442件から2336件に減少。コロナウィルス感染症拡大による緊急事態宣言発出を受け、年度末の差押えを見合わせたことにより差押件数が減少した。		

4. 現状の評価		
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。	a: 減少していない
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。	a: ない
評価の理由	住民税の徴収は徴税吏員である正規職員のみにも与えられた権限であるため。	
有効性	【成果】 活動結果(活動指標等)に対し、事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか。	b: 徐々に上がっている
	評価の理由	財産調査件数は飛躍的に増加し、それにより適切な不能欠損を実施することができた。
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。	a: 更なる改善の余地はない
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。	a: 更なる改善の余地はない
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。	b: 更なる改善の余地はある
	評価の理由	財産調査や差押えなど事務作業にかかる時間を、RPA導入などによりオート化し短縮できる可能性がある。
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規を理解し、適正に事業を行っているか。	a: 適正に行っている
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。	-: 委託は実施していない
	評価の理由	法令順守については、庁内外の研修等を通じて理解を深めた上で事業を行っている。 委託事業者への委託については、税の徴収が正規職員である徴税吏員のみが行えるもののため、滞納整理事業は委託していない。
事業の施策貢献度		

5. 総合評価				
成果指標の達成状況(①)	B: 相当程度達成	根拠	活動指標(差押件数、分納誓約数、財産調査数)は概ね達成したが、成果指標において目標に届かない項目があった。	
実施方法(②) (昨年度の課題を踏まえた改善状況を含む)	B: 標準的(前年度から改善あり)	根拠	滞納収納率は減少したが、財産調査数は大幅に増加し、不能欠損額も堅調に増加しており、債権のスリム化を図っている。	
区が実施する優先度(③)	A: 高	根拠	滞納の長期化、不良債権の増加は、税全体の収納率に影響を及ぼすため。	
総合評価(④=①+②+③)	ランク3			
予算要望(⑤)	現状維持	根拠	限られた人員体制のなかで最大限の効果を得るために現状の予算は必要である。	
今後の事業の方向性(④+⑤) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	A': 改善・継続	Dの場合	→	終了の理由
《上記判断を踏まえた所管課の認識》				
財源を確保するためには、適正課税、適正納税が欠かせない。滞納者を放置することは区財政を圧迫するとともに、納期内納税に関するモラルの低下を招く。徴税の公平性を保つため、滞納整理業務を引き続き行っていく。				
《上記の判断に基づいた今後の具体的な対応・改善策》				
令和2年度は新型コロナウイルスの影響による外出自粛や休業要請に伴い、収入が著しく減少することに加え、特別定額給付金や持続化給付金が差押禁止財産であることから、銀行預金の払戻債権の差押は、慎重に行わなければならない。そのため、安定した収入源となる給与債権の差押の強化を図る。				

滞納処分事務経費

1. 事業の位置付け【基本計画(2016-2025)における位置付け】



2. 事業の概要

事業概要	単独・補助	区単独事業	事業開始年度	区施行当初から
	運営形態		直営	他区の状況
これまでの経緯	事業開始年度不明 H13.3 収納対策本部設置 H13.7 日曜納付相談実施(強化月間のみ) H18.4 日曜窓口常設 H25.4 英・中・韓国語による督促・催告実施 H29.7 ベトナム・ネパール・ミャンマー語も督促・催告に加える H29.7 SMS催告開始 H30.4 催告・納付相談業務の法律事務所委託開始			

3. 公会計情報

①貸借対照表

(千円)

勘定科目	30年度	元年度	増減	勘定科目	30年度	元年度	増減
資産	10,495	8,388	△ 2,107	負債	0	0	0
土地			0	地方債	0	0	0
建物			0	その他負債	0	0	0
減価償却累計額			0	純資産	10,495	8,388	△ 2,107
その他資産	10,495	8,388	△ 2,107	純資産	10,495	8,388	△ 2,107

資産科目の詳細

【その他資産】業務で使用するPC用ソフトウェア

負債科目の詳細

負債計上なし

②行政コスト計算書

(千円)

勘定科目	30年度	元年度	増減	勘定科目	30年度	元年度	増減
コスト	72,758	91,472	18,715	収入	31,228	25,084	△ 6,144
人にかかるコスト	54,841	67,237	12,397	国・都支出金	24,232	25,084	852
業務にかかるコスト	17,875	22,128	4,253	使用料・手数料	0	0	0
給付にかかるコスト	0	0	0	その他収入	6,996	0	△ 6,996
減価償却費	42	2,107	2,065	純行政コスト	41,530	66,388	24,859

コストの詳細

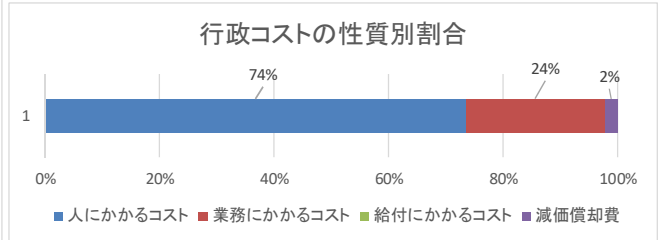
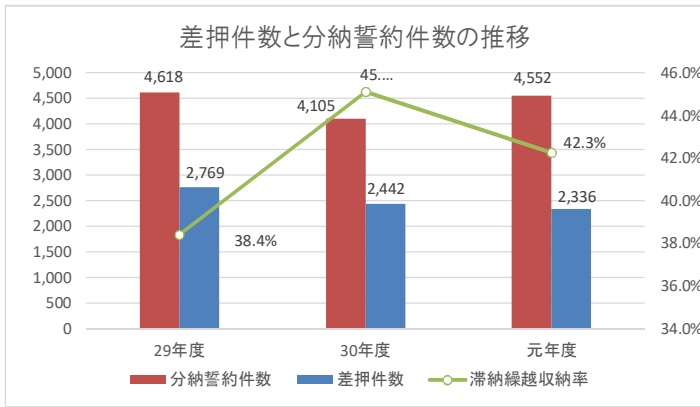
【人にかかるコスト】本事業に携わる職員の給料、手当、引当金等  
 【業務にかかるコスト】催告書等の発送に係る郵送料等  
 【減価償却費】システムの資産価格で当年度1年間で償却した価格

収入の詳細

【国・都支出金】都からの徴税費委託金  
 【その他収入】税滞納に係る延滞金収入

4. 行政サービスの実績とコスト分析

取組実績の	指標	単位	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (実績)	元年度 (目標値)	元年度 (実績)	2年度 (計画値)
	差押件数	件	2,484	2,769	2,442	2,400	2,336	2,400
	分納誓約件数	件	4,112	4,618	4,105	4,500	4,552	4,500
	滞納繰越収納率	%	38.41%	45.11%	42.26%	42.40%	40.57%	41.90%



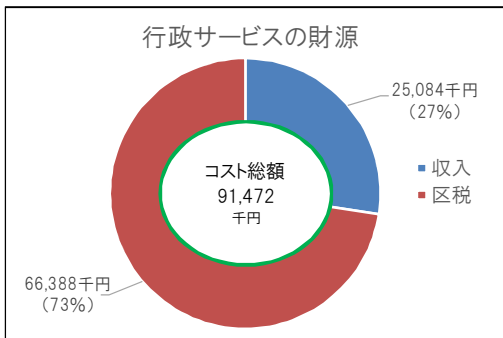
事業に携わる職員数

	29年度	30年度	元年度
正規職員	5.0人	6.0人	6.0人
再任用職員	0人	0人	0人
非常勤職員	0人	0人	0人
臨時職員	2.0人	4.0人	5.0人
人材派遣	1.0人	0人	0人

資産(土地・建物)の分析

資産の概要		
資産計上なし		
資産老朽化比率		(千円)
取得価格(A)	建物取得時に支払った額	—
減価償却累計額(B)	これまでの利用で償却した建物価格	—
現存価格(A-B)	現時点で残存する建物価格	—
資産老朽化比率(B/A)	当建物の老朽化の進み具合	—

5. 行政サービスの財源と単位当たりコスト



指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト
滞納繰越収納額 10,000円あたりの コスト	円	29年度	456,103,000	1,358
		30年度	408,971,000	1,779
		元年度	385,639,000	2,372
				—
				—
				—

※本事業の単位あたりコストは純行政コストではなく総コストを基に算出。

他自治体のコスト情報

【町田市】滞納整理事業  
 総事業費／滞納繰越収納額(10,000円あたり) → 232,199千円(行政コスト)／285,705,596円(滞納繰越収納額)×10000 = 8,127円

※ 町田市HP掲載「事業別行政評価シート」より

6. 公会計情報から見える課題と今後の取組について

滞納繰越額10,000円を回収するためのコストが1,779円から2,372円とコストが上がっているが、滞納繰越収納額については、前年度の現年収納未済額や、繰り越す債権の回収困難性が大きく影響するため一概に評価できない。現年と滞納繰越を合わせた合計収納額および収納率は過去最高を更新している。町田市の滞納繰越収納額は、前年比1.4億円減少しており、単位当たりコストも1,380円増加している。

収納率については、H30年度の42.26%からH31年度は40.57%と下降したが、過去数年の滞納整理により、滞納繰越額の圧縮や比較的徴収しやすい債権が減ってきたことにより、差押件数が減少したことが要因としてあげられる。

今後も引き続き、徴収の強化や適切な不能欠損の強化を通じて滞納額の圧縮を図り、人員を現年度分の収納対策に移行していくことでコストの削減を図りつつ、徴収の公平性確保に努めていく。