

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 O401 - 01

事務事業名	区政推進活動事業	担当組織	区民部	区民活動推進課
-------	----------	------	-----	---------

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	1	1
	単独／補助	区単独事業	運営形態	直営	公民連携		30年度事業整理番号	0401	-	05
事業を構成する 予算事業	①	区政推進活動事業経費			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	区民の主体的な活動を支援するとともに、地域活動団体の充実・強化を図り、地域活動の担い手の育成を推進します。				
政策	地域力の向上									
施策	地域を担う人材・団体の育成支援			施策番号	1-2-1	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	町会・自治会が行う区政推進活動への支援を通して、町会活動の充実・強化を図る。								
事業の対象 (対象となる人・物)	町会								
事業の概要 事業の活動内容・進め方	「豊島区町会活動の活性化の推進に関する条例」及び「豊島区区政推進活動実施要綱」に基づき、町会が行う区政推進活動（区政情報の周知活動、リサイクル・清掃活動、防災活動、地域コミュニティの活性化事業等）に対し、交付金を交付する。								
基礎データ 事業のための資産・利用者等の情報	交付対象(区内町会数)・・・129町会 交付金額(総額)・・・(28年度)16,910,100円 (29年度)17,242,400円 (30年度)29,748,600円								
事業の取組実績	30年度の取組内容 30年度に実施した具体的な業務内容	区内全町会(129町会)に対し、区政推進活動費(交付金)を交付した。 なお、平成30年4月1日施行の「豊島区町会活動の活性化の推進に関する条例」において、これまでの区政協力活動が「区政推進活動」として位置付けられた。また、防災活動についても区政推進活動に位置付けられ、地域防災組織運営助成金についても区政推進活動費として交付されることになった。							
	活動指標 事業の実施状況	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	交付金交付団体数	→	団体	129	129	129	129	129
	②								
③									
指標の説明	交付金は区内全町会に対し交付している。								
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	町会・自治会活動、地域貢献活動への参加が広がっていると回答した区民の割合	↗	%	20	18	20	19	20
	②								
	③								
指標の説明	指標は区民意識調査結果によるもの								

2. 事業費の推移							
単位		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
金額の項目:千円				予算	決算	予算	増減
人数の項目:人		決算	決算				(30決算比)
事業費	A	16,910	17,242	29,750	29,749	29,750	1
人件費	【正規(人数)】	(0.20)	(0.20)	—	(0.14)	(0.06)	—
	【非常勤(人数)】			—			—
	人件費B	B	1,700	1,700	—	1,190	510
事業費(人件費含む)	C=A+B	18,610	18,942	—	30,939	30,260	-679
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他						0
一般財源	E=C-D	18,610	18,942	—	30,939	30,260	-679

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	29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)	本事業は、町会活動の支援として有効であるとともに、条例においても支援が規定されたことから、引き続き、事業を継続していく。		
上記対応、改善策の進捗状況	条例に基づく区政推進活動として位置付けられるとともに、地域防災組織運営助成金についても区政推進活動費として交付した。		

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。	b: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。	b:ある
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。	c:上がっていない
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0401 - 02

事務事業名	区政連絡会運営事業	担当組織	区民部	区民活動推進課
-------	-----------	------	-----	---------

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	1	1	2
	単独／補助	区単独事業	運営形態	直営	公民連携		30年度事業整理番号	0401	-	05	
事業を構成する予算事業	①	区政連絡会運営経費			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	地域課題の解決に向け、施策・事業の企画・実施、評価等の各段階への区民の参画を推進します。				
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				

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	区政に関する区民の理解を深めるとともに、地域情報を共有し、地域の要望を区政に反映させる。									
事業の対象 (対象となる人・物)	町会及び区民									
事業の概要 事業の活動内容・進め方	区内12地区で月1回、町会代表の区政連絡会委員及び常任相談役（区議会議員）で構成される連絡会を開催する。 （※区民活動推進課は12地区のうち5地区を担当し、東部区民事務所が3地区、西部区民事務所が4地区を担当）									
基礎データ 事業のための資産・利用者等の情報	構成員…各地区内の町会代表の区政連絡会委員及び常任相談役（区議会議員）									
事業の取組実績	30年度の取組内容 30年度に実施した具体的な業務内容	区内12地区で月1回（8月と1月は休会）、区政連絡会を開催した。 （※区民活動推進課は12地区のうち5地区を担当し、東部区民事務所が3地区、西部区民事務所が4地区を担当）								
	活動指標 事業の実施状況	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）	
		① 区政連絡会開催回数	→	回	50	50	50	50	50	
		② 区からの情報発信数	→	件	119	118	118	116	118	
指標の説明	①区政連絡会開催回数内訳：5地区（中央地区）×10月（8月及び1月は休会） ②区からの情報発信数は、案件の年間合計数									
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）	
		① 区政に関心があると回答した区民の割合	↗	%	77	75	77	74	77	
		② 区の施策に区民の意見が反映されていると回答した区民の割合	↗	%	45.8	47.0	43.0	48.5	44.0	
	指標の説明	①、②は、いずれも区民意識調査結果								

2. 事業費の推移							
単位 金額の項目：千円 人数の項目：人	28年度	29年度	30年度		令和元年度		増減 (30決算比)
	決算	決算	予算	決算	予算		
事業費	A	11,808	11,832	12,435	11,769	12,514	745
人件費	【正規(人数)】	(0.86)	(0.86)	—	(0.86)	(0.63)	—
	【非常勤(人数)】			—			—
	人件費 B	B	7,310	7,310	—	7,310	5,355
事業費(人件費含む)	C=A+B	19,118	19,142	—	19,079	17,869	-1,210
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他						0
	一般財源	E=C-D	19,118	19,142	—	19,079	17,869

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	29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）	区政連絡会は、現状においても、区政の様々な情報を提供し、区政への理解や協力を求める場であるとともに、意見交換の場として重要な役割を果たしているため、今後も引き続き、地域の意見や要望について、地区連絡担当とともに担当所管課へ確実に繋げ、区民参加の一層の充実を図っていく。		
上記対応、改善策の進捗状況	区政連絡会における委員からの意見、要望等については、担当所管課へ確実に繋げ、委員に対し対応状況を回答するとともに、区政連絡会担当者間でも情報共有することとした。		

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。	b: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
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
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0401 - 03

事務事業名	町会活動活性化支援事業	担当組織	区民部	区民活動推進課
-------	-------------	------	-----	---------

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 - 1 - 1 - 3	
	単独／補助	区単独事業	運営形態	直営	公民連携		30年度事業整理番号	0401 - 04	
事業を構成する予算事業	①	町会活動活性化支援事業経費			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	区民の主体的な活動を支援するとともに、地域活動団体の充実・強化を図り、地域活動の担い手の育成を推進します。				
政策	地域力の向上									
施策	地域を担う人材・団体の育成支援			施策番号	1-2-1	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	町会・自治会が行う加入促進事業や広報活動等の支援を通して、町会活動の充実・強化を図る。									
事業の対象 (対象となる人・物)	町会									
事業の概要 事業の活動内容・進め方	町会所有掲示板の設置や改築等の助成、町会用印刷機の設置、町会加入促進リーフレットの作成等、町会・自治会が行う加入促進や広報の取り組みを支援する。また、町会の課題解決に向けた検討を行うため、町会長等により構成される検討会を設置する。									
基礎データ 事業のための資産・利用者等の情報	町会数…129町会 町会所有掲示板数…約1,400基 町会用印刷機…1台									
事業の取組実績	30年度の取組内容 30年度に実施した具体的な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 町会所有掲示板の設置や改築等の助成 町会の課題解決に向けた検討会及び部会の開催 町会用印刷機の活用 町会加入促進リーフレットの増刷 								
	活動指標 事業の実施状況	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)	
	①	町会掲示板助成件数	→	件	47	52	75	46	48	
	②	検討会及び部会の開催件数	→	回	12	10	10	6	6	
③										
指標の説明	①掲示板助成の内容及び内訳:新設8件、改築24件、修繕10件、移設2件、撤去2件 ②開催件数の内訳:検討会2回、部会4回									
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)	
	①	町会加入率	↗	%	49	48	52	47	49	
	②	中高層集合住宅協議による町会加入合意率	↗	%	72.4	62.1	70.0	62.9	70.0	
	③									
指標の説明	①町会加入率については、住民基本台帳に基づく世帯数及び各町会からの報告に基づく町会加入世帯数により算出 ②中高層集合住宅建築物の建築に関する条例第21条に基づいて協議された件数のうち、町会加入の合意を得た件数の割合									

2. 事業費の推移

単位	金額の項目:千円 人数の項目:人	28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減(30決算比)
事業費	A	4,109	3,135	6,287	5,401	8,326	2,925
人件費	【正規(人数)】	(0.13)	(1.00)	—	(1.00)	(1.14)	—
	【非常勤(人数)】			—			—
人件費B	B	1,105	8,500	—	8,500	9,690	1,190
事業費(人件費含む)	C=A+B	5,214	11,635	—	13,901	18,016	4,115
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料						0
	地方債・その他			2,500	2,650	5,000	2,350
一般財源	E=C-D	5,214	11,635	—	11,251	13,016	1,765

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	29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）	町会加入促進パンフレットの作成・配布や町会掲示板の設置・改修等の助成は、町会活動の支援として有効な手法であり、引き続き、事業を継続していく。 また、町会活動に関する条例の制定に伴い、新たな町会支援策を行うなど、更に支援を充実させていく。		
上記対応、改善策の進捗状況	これまでの支援内容を継続実施するとともに、不動産関係団体との町会加入促進に関する協定の締結に向けた取り組みを行った。		

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。	b: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。	b:ある
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。	c:上がっていない
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 O401 - 04

事務事業名	協働推進プロジェクト事業	担当組織	区民部	区民活動推進課
-------	--------------	------	-----	---------

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 -	1 -	2 -	1
	単独／補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	公民連携	該当	30年度事業整理番号	0401		- 02	
事業を構成する 予算事業	①	協働推進プロジェクト事業経費			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	区と民間との協働や地域・団体同士の相互連携を促進することで、地域の課題を解決していきます。				
政策	参画と協働の推進									
施策	多様な主体による連携・協働の促進【重点】		施策番号	1-1-2	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	区内での地域貢献活動への参加意向のある個人、団体に対し、講座やイベント実施等による支援を行うことにより、活動団体の組織強化や団体間の連携が進み、地域における地域課題の解決能力が向上する。								
事業の対象 (対象となる人・物)	区内での地域活動団体および同活動へ参加意向のある個人								
事業の概要 事業の活動内容・進め方	区民活動支援講座や地域活動団体間の連携を目的としたイベント等を通じて、区民活動の活性化を図る。								
基礎データ 事業のための資産・利用者等の情報	【NPO法人数】 区内に主たる事務所を有する認証NPO法人数(H31.3.31現在):341法人								
事業の取組実績	30年度の取組内容 30年度に実施した具体的な業務内容	1 区民活動支援講座開催 「地域活動ステップアップセミナー(3回)」、「NPO法人設立準備セミナー」、「NPO法人会計セミナー」、 2 センターニュース(「ちかこだより」)発行(2回) 3 イベント協賛「社会貢献活動団体見本市」							
	活動指標 事業の実施状況	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	区民活動支援講座開催回数	→	回	5	5	6	5	6
	②	センターニュースの発行回数	↗	回	-	-	-	2	4
指標の説明	①新たな活動(団体)の設立や既存団体の組織強化に資する講座 ②センター登録団体の活動紹介など、地域活動に関する情報紙「ちかこだより」の発行回数								
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	区との協働事業数	↗	事業	170	201	186	218	220
	②	区民活動支援講座参加人数	→	人	137	105	150	80	150
	③								
指標の説明	①各課を対象に毎年実施している協働事業に関する調査結果で、各種団体が区と協働して実施した事業数 ②各年度の講座参加者の総数								

2. 事業費の推移							
単位 金額の項目:千円 人数の項目:人	28年度	29年度	30年度		令和元年度		
	決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	363	632	900	557	900	343
人件費	【正規(人数)】	(0.68)	(0.60)	—	(0.60)	(1.05)	—
	【非常勤(人数)】	(0.00)	(0.00)	—	(0.00)	(0.00)	—
	人件費 B	B	5,780	5,100	—	5,100	8,925
事業費(人件費含む)	C=A+B	6,143	5,732	—	5,657	9,825	4,168
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他						0
	一般財源	E=C-D	6,143	5,732	—	5,657	9,825

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	C:縮小	直近の詳細評価対象事業年度	29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)	地域活動交流センター登録団体が構成する同センター運営協議会の組織及び活動の強化により、地域活動の一層の促進を図る。		
上記対応、改善策の進捗状況	平成30年度の地域活動交流センター運営協議会では、組織強化に向けた方向性の検討が進められた。職員も毎回出席し、課題の共有とともに、区の役割について確認を行っている。また、運営協議会との共同制作で、団体の活動・交流などを紹介する「ちかこだより」を新たに発行した。		

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。	b: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
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
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0401 - 06

事務事業名	区民活動支援事業補助金審査委員会運営	担当組織	区民部	区民活動推進課
-------	--------------------	------	-----	---------

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		30年度事業整理番号	0401	-	11
事業を構成する 予算事業	①	区民活動支援事業補助金審査委員会運営経費			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	区民の主体的な活動を支援するとともに、地域活動団体の充実・強化を図り、地域活動の担い手の育成を推進します。				
政策	地域力の向上									
施策	地域を担う人材・団体の育成支援			施策番号	1-2-1	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	区民の自主的な地域貢献活動が促進、強化され、区内で多様な活動の担い手が育成される。								
事業の対象 (対象となる人・物)	区内地域活動団体								
事業の概要 事業の活動内容・進め方	附属機関である区民活動支援事業補助金審査委員会の事務を行う。委員会において、募集内容や申請事業の評価を決定することで、補助金運営の公正化および地域貢献度の高い事業の拡大・充実を図る。								
基礎データ 事業のための資産・利用者等の情報	審査委員:5人(学識経験者3、公募2)								
事業の取組実績	30年度の取組内容 30年度に実施した具体的な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・審査委員会を8回開催 ・補助金交付申請のあった63事業を審査 							
	活動指標 事業の実施状況	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	新規補助金申請事業数	↗	事業	5	11	10	3	10
	②	補助金審査委員会開催数	→	回	8	8	8	8	8
指標の説明	①新たに本補助金の申請がなされた事業数 ②審査委員会の開催回数								
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	新規補助金交付決定件数	↗	事業	5	8	7	2	7
	②								
	③								
指標の説明	①新たに本補助金の申請がなされた事業のうち、審査を経て交付決定となった事業数								

2. 事業費の推移									
単位	金額の項目:千円	28年度	29年度	30年度		令和元年度			
	人数の項目:人	決算	決算	予算	決算	予算	増減(30決算比)		
事業費	A	800	786	892	791	892	101		
人件費	【正規(人数)】	(0.65)	(0.68)	—	(0.70)	(0.83)	—		
	【非常勤(人数)】	(0.00)	(0.00)	—	(0.00)	(0.00)	—		
	人件費 B	B	5,525	5,780	—	5,950	7,055	1,105	
事業費(人件費含む)	C=A+B	6,325	6,566	—	6,741	7,947	1,206		
財源内訳	国、都支出金						0		
	使用料・手数料	D					0		
	地方債・その他						0		
	一般財源	E=C-D	6,325	6,566	—	6,741	7,947	1,206	

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	28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）	※記載なし		
上記対応、改善策の進捗状況			

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。	b: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
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
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。	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
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0401 - 07

事務事業名	区民活動支援事業補助金	担当組織	区民部	区民活動推進課
-------	-------------	------	-----	---------

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		30年度事業整理番号	0401	-	07
事業を構成する予算事業	①	区民活動支援事業補助金			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	区民の主体的な活動を支援するとともに、地域活動団体の充実・強化を図り、地域活動の担い手の育成を推進します。				
政策	地域力の向上									
施策	地域を担う人材・団体の育成支援			施策番号	1-2-1	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	地域活動団体の充実・強化を図り、地域活動の担い手の育成を推進することにより、地域の活性化を図る。								
事業の対象 (対象となる人・物)	地域活動団体								
事業の概要 事業の活動内容・進め方	地域活性化のため、区民の社会生活の諸分野に寄与し、自主的に活動している区民活動団体の活動に対し補助金の交付を行う。								
基礎データ 事業のための資産・利用者等の情報	補助対象地域団体数…2団体(第41回サンシャインシティ納涼盆踊り大会実行委員会、長崎獅子行列実行委員会) 交付金額…(サンシャインシティ納涼盆踊り大会実行委員会)850,000円、(長崎獅子行列実行委員会)330,000円								
事業の取組実績	30年度の取組内容 30年度に実施した具体的な業務内容	地域活性化のため、自主的に活動している区民活動団体の活動(サンシャイン納涼盆踊り大会、長崎獅子行列)に対し、補助金の交付を行った。							
	活動指標 事業の実施状況	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	補助金交付団体数	→	件	2	2	3	2	2
	②								
③									
指標の説明	30年度交付団体…サンシャイン納涼盆踊り大会実行委員会、長崎獅子行列実行委員会								
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	さまざまな地域活動団体やNPO、企業、大学、行政等の連携によるまちづくりが進んでいると回答した区民の割合	↗	%	20	27	28	28	30
	②								
	③								
指標の説明	区民意識調査結果によるもの								

2. 事業費の推移							
単位	金額の項目:千円	28年度	29年度	30年度		令和元年度	
	人数の項目:人	決算	決算	予算	決算	予算	増減(30決算比)
事業費	A	1,025	1,025	1,493	1,180	1,163	-17
人件費	【正規(人数)】	(0.05)	(0.14)	—	(0.16)	(0.12)	—
	【非常勤(人数)】			—			—
	人件費 B	B	425	1,190	—	1,360	1,020
事業費(人件費含む)	C=A+B	1,450	2,215	—	2,540	2,183	-357
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他						0
	一般財源	E=C-D	1,450	2,215	—	2,540	2,183

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	一: 前年度「今後の事業の方向性」の評価対象外	直近の詳細評価対象事業年度	一
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)			
上記対応、改善策の進捗状況			

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。	b: 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
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。	c: 上がっていない
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。	a: 更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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。	一: 委託は実施していない
事業の施策貢献度	★	

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0401 - 09

事務事業名	区民集会室管理運営事業	担当組織	区民部	区民活動推進課
-------	-------------	------	-----	---------

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 - 2		
	単独／補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0401	- 08	
事業を構成する 予算事業	①	区民集会室管理運営経費			②	上池袋コミュニティセンター管理運営経費				
	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	NPOと町会・自治会や地域の様々な団体との交流・連携の拠点を整備し、地域団体活動の支援を充実します。				
政策	地域力の向上									
施策	地域における活動拠点の充実【重点】			施策番号	1-2-2	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	地域における活動拠点を充実させることにより、地域団体の活動を支援する。								
事業の対象 (対象となる人・物)	町会、地域活動団体								
事業の概要 事業の活動内容・進め方	区民の地域活動及び文化活動の拠点となる区民集会室を管理し、運営する。								
基礎データ 事業のための資産・利用者等の情報	<ul style="list-style-type: none"> 登録団体要件:概ね5名以上で構成され、構成員の半数以上が豊島区民である団体 区民集会室施設数:30施設(うち、区民活動推進課所管…12施設) 会議室内訳…(定員20名以下:5室、21名以上30名以下:11室、31名以上40名以下:6室、41名以上50名以下:12室、51名以上:9室) 								
事業の取組実績	30年度の取組内容 30年度に実施した具体的な業務内容	区民集会室(区民活動推進課所管:12施設)の管理・運営を行った。(※管理運営業務については、シルバー人材センター等へ委託)							
	活動指標 事業の実施状況	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	利用者数	↗	件	162,875	155,754	159,000	157,923	159,000
	②	利用率	↗	%	53.8	48.5	50.0	49.7	50.0
③									
指標の説明	利用件数及び利用率は、いずれも区民活動推進課所管分								
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	地域活動のための施設やスペースがあり、子供から高齢者までの多様な世代が交流していると回答した区民の割合	↗	%	20.5	24.3	28.0	26.2	28.0
	②								
	③								
指標の説明	指標は区民意識調査結果によるもの								

2. 事業費の推移								
単位 金額の項目:千円 人数の項目:人		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減(30決算比)	
事業費	A	125,091	107,596	195,761	159,911	107,796	-52,115	
人件費	【正規(人数)】	(1.10)	(0.49)	—	(0.49)	(0.66)	—	
	【非常勤(人数)】			—			—	
	人件費 B	B	9,350	4,165	—	4,165	5,610	1,445
事業費(人件費含む)	C=A+B	134,441	111,761	—	164,076	113,406	-50,670	
財源内訳	国、都支出金						0	
	使用料・手数料	D	9,385	9,173	9,300	8,819	9,300	481
	地方債・その他		11,015	11,015	116,559	10,597	10,267	-330
	一般財源	E=C-D	114,041	91,573	—	144,660	93,839	-50,821

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	29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)	区民集会室が施策にどの程度貢献しているか、アンケート調査等により改めて検証し、改善点等について検討する。		
上記対応、改善策の進捗状況	区民集会室利用団体を対象に、アンケート調査を実施した。(※令和元年度中に集計予定)		

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。	b: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。	b:ある
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。	b:徐々に上がっている
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。	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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 O401 - 11

事務事業名	南池袋斎場管理運営経費	担当組織	区民部	区民活動推進課
-------	-------------	------	-----	---------

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		30年度事業整理番号	0401	-	11
事業を構成する 予算事業	①	南池袋斎場管理運営経費			②					
	③				④					
	⑤				⑥					

政策体系（現基本計画）			
地域づくりの方向		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	区民が葬儀に際し、南池袋斎場を利用する。									
事業の対象 (対象となる人・物)	区民及び区民の葬儀を主宰する者									
事業の概要 事業の活動内容・進め方	区立南池袋斎場の管理・運営									
基礎データ 事業のための資産・利用者等の情報	事業の対象は区民及び区民の葬儀を主宰する者。平成30年度の区民の死亡者数は 2,502名。									
事業の取組実績	30年度の取組内容 30年度に実施した具体的な業務内容	斎場の管理運営 ・利用希望者の申請受付、使用料の受領、使用許可 ・施設の維持管理、建物付帯機器の保守点検、安全点検 ・非常勤職員の勤怠管理、退職非常勤職員の補充、人材育成、職員研修 ・敷地外案内板の点検修理 ・行政財産目的外使用の適切な運用								
	活動指標 事業の実施状況	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)	
	指標の説明	① 稼働延日数(1日あたり2件)に対する利用件数 ② 通夜・告別式一式で1件とカウント ③ 年度内に斎場を利用された死亡者数(区民に限る)								
	成果指標 事業目標の達成度	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)	
事業目標の達成状況	指標の説明	① 年度内に死亡した区民の人数に対し南池袋斎場を利用して葬儀を行った人数の割合								

2. 事業費の推移								
単位		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
金額の項目:千円		決算	決算	予算	決算	予算	増減(30決算比)	
人数の項目:人								
事業費	A	19,980	19,030	20,298	19,640	21,149	1,509	
人件費	【正規(人数)】	(0.40)	(0.14)	—	(0.48)	(0.48)	—	
	【非常勤(人数)】	(0.00)	(0.00)	—	(0.00)	(0.00)	—	
	人件費 B	B	3,400	1,169	—	4,038	4,038	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	23,380	20,199	—	23,678	25,187	1,509	
財源内訳	国、都支出金						0	
	使用料・手数料	D	18,377	18,046	18,525	16,261	18,909	2,648
	地方債・その他		885	762	876	788	939	151
	一般財源	E=C-D	4,118	1,391	—	6,629	5,339	-1,290

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	B:改善・見直し	直近の詳細評価対象事業年度	29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)	引き続き利用者サービスの向上に努め、利用率の向上を目指す。現在の使用料については適正化が図られているが、消費税率の改定時など適宜見直していく。		
上記対応、改善策の進捗状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ノロウイルス対策備品の購入・勉強会開催により安全性の向上を図った。 ・令和元年7月1日より第一式場貸出時間の弾力的運用により、稼働率の向上を図る。 ・令和元年7月1日より受動喫煙防止法等に基づき敷地内全面禁煙を実施。 ・消防計画の改訂及びそれに基づく防災訓練を実施する。 ・使用料の改定について使用料PTに提案し、全庁的な改定と足並みを揃えて条例改正する予定。 		

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。	b: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。	b:ある
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。	c:上がっていない
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
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度	—	

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0402 - 02

事務事業名	地域区民ひろばの推進	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 -	3
	単独／補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	公民連携	該当	30年度事業整理番号	0402		-	02
事業を構成する 予算事業	①	地域区民ひろば管理運営経費			②	地域区民ひろば運営協議会はばたき支援事業経費					
	③	地域区民ひろば運営協議会自立支援事業経費			④	敬老の集い経費					
	⑤	地域区民ひろばセーフコミュニティステーション普及啓発事業経費			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	地域区民ひろばや区民活動センターを区民に最も身近な地域活動拠点と位置づけ、その機能の充実により、地域力の向上を図ります。				
政策	地域力の向上									
施策	地域における活動拠点の充実【重点】			施策番号	1-2-2	関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標 高齢になっても元気で住み続けられるまち				

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）	区民ひろばの様々な事業やイベントを通じ、地域のつながりを広げる。さらに地域活動のきっかけを提供することで、地域活動の担い手を育成する。								
事業の対象 （対象となる人・物）	地域住民								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	小学校の通学区を基礎単位として、ことぶきの家や児童館、区民集会所などの地域施設を再編した地域区民ひろばは、乳幼児から高齢者までの世代を超えた交流の場として、地域の特性を活かしたさまざまな事業やイベントを企画、実施していく。また、自主的な管理運営を目指し、地域社会の多様な主体による「運営協議会」を支援する。さらにセーフコミュニティの拠点及び地域防災計画に基づく防災時の補助救援センターとしての機能も住民主体により取組みを進めていく。平成30年度を以て全日曜開館実施が完了したため、より一層、子育て世代や多世代間の交流を推進する。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	<ul style="list-style-type: none"> ・地域区民ひろば施設数 小学校区22地区に26施設 ・利用者数 28年度:789,103人 29年度:831,284人 30年度:877,338人 ・登録者数 28年度:23,612人 29年度:24,722人 30年度:26,073人 ・ひろば主催事業数 28年度:17,129件 29年度:20,830件 30年度:20,111件 ・28年度より、3年計画で実施した全日曜開館は、30年7月より新たに9地区で開始となり、全22地区での実施完了となった。 ・全日曜開館の実施により、子育て支援の充実とさらなる世代間交流を図り、地域活動へ参加を促進した。 ・自主運営を目指す区民ひろばにおいて、運営協議会が未設置であった1地区（区民ひろば目白）で準備会・勉強会開催等の支援を進め、30年6月に設立、全地域での設置が完了した。 ・運営協議会及びNPO法人に対し「東アジア文化都市2019豊島」について周知し、「ひらめきコンペティション事業56事業」「パートナーシップ事業2事業」など地域に身近な施設として多くの事業を企画、実施（予定含む）した。 								
事業の取組実績 （30年度に実施した具体的な業務内容）	30年度の取組内容								
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	指標の説明	①平成28年度より3年計画で実施した全日曜開館の実施地区数 ②運営協議会の設置地区数 ③住民主体による補助救援センター開設等訓練及び利用者保護訓練実施地区数							
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	指標の説明	①利用者数は着実に増加している。 ②全日曜開館により、子育て世代を含む年齢層の登録率も順調に推移している。 ③事業参加者の参加意欲は高い水準となっている。							

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)
事業費	A	387,058	431,715	458,209	419,467	463,776	44,309
人件費	【正規(人数)】	(14.10)	(15.20)	—	(13.35)	(16.14)	—
	【非常勤(人数)】	(17.40)	(14.79)	—	(10.50)	(8.88)	—
人件費 B	B	182,490	182,444	—	151,275	169,158	17,883
事業費(人件費含む)	C=A+B	569,548	614,159	—	570,742	632,934	62,192
財源内訳	国、都支出金	65,897	66,607	62,896	64,442	64,412	-30
	使用料・手数料	5,770	5,498	4,933	5,321	5,175	-146
	地方債・その他	10,100	11,933	12,645	13,265	12,664	-601
一般財源	E=C-D	487,781	530,121	—	487,714	550,683	62,969

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	29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)	全日曜開館の実施により、平日利用ができなかった層の利用増加につながった。3年計画による全日曜開館について着実に実施するとともに、既に日曜開館を実施している区民ひろばの状況を分析し、地域コミュニティの拠点として有効な事業を展開していく。施設の改築や大規模改修については、老朽化の状況を把握し、地域の要望を聞きながら施設改修計画に基づき実施していく。		
上記対応、改善策の進捗状況	<ul style="list-style-type: none"> 全日曜開館の実施開始年度別に「全日曜開館に伴う事業運営連絡会」を5回(㊸1回㊹1回㊺3回)及び全体会を1回、計6回実施し、検証した。(平成30年度第一回定例会にて報告済み) 移転改築となる区民ひろば椎名町を始め、複数の施設の改修改築では地域の要望を受け丁寧に対応した。椎名町は地域懇談会を計6回開催し、移転先地域説明会(令和元年6月)も実施している。 		

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。	b: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
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
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0403 - 02

事務事業名	外国人住民に係る通訳等業務経費	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	区単独事業	運営形態	直営	公民連携		30年度事業整理番号	0403	-	03
事業を構成する 予算事業	①	外国人住民に係る通訳等業務経費			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			

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）	転入等の手続きに来庁された日本語での会話が困難な外国人住民の手続きを円滑に進める。								
事業の対象 （対象となる人・物）	窓口に来庁された外国人住民								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	外国人住民事務に伴う英語、中国語の通訳ならびに事務補助業務								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	平成31年1月1日現在の外国人住民登録者数は、30,233人。国籍別では、①中国14,250人②ベトナム3,609人③ネパール3,439人④韓国・朝鮮2,661人⑤ミャンマー2,232人⑥フィリピン531人⑦米国428人⑧フランス295人⑨タイ286人⑩バングラデシュ267人が上位10か国である。								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	転入等の手続きに来庁された日本語での会話が困難な外国人住民に対して、英語、中国語の通訳のほか、外国人向けの周知資料等の翻訳業務を行った。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	外国人住民窓口手続き来庁者数	↗	人	15,591	23,751	24,000	24,097	24,000
	②	※28年度は、1月～12月							
③									
指標の説明	①通訳が対応する可能性のある最大数								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	窓口における通訳派遣件数	↗	件		694	700	740	800
	②	外国語翻訳件数	↗	件		90	100	92	110
	③								
指標の説明	①通訳対応件数（他課事業含む） ②翻訳対応件数（他課事業含む）								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）	28年度	29年度	30年度		令和元年度		
	決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	5,492	5,353	5,402	5,310	5,353	43
人件費	【正規（人数）】	(0.30)	(0.30)	—	(0.30)	(0.30)	—
	【非常勤（人数）】			—			—
	人件費 B	B	2,550	2,550	—	2,550	2,550
事業費（人件費含む）	C=A+B	8,042	7,903	—	7,860	7,903	43
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他			16			0
	一般財源	E=C-D	8,042	7,903	—	7,860	7,903

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	B:改善・見直し	直近の詳細評価対象事業年度	29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）	記載なし		
上記対応、改善策の進捗状況	外国人の来庁者は増加しており、使用言語も多用化している。今後も、この傾向は続くものと思われることから、外国人に対する効果的な対応方法について、特別区住民基本台帳事務研究会外国人研究部会を中心に検討している。		

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。	b: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。	b:ある
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。	b:徐々に上がっている
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。	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
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0403 - 03

事務事業名	発券・呼出システム保守経費	担当組織	区民部	総合窓口課
-------	---------------	------	-----	-------

事業特性							
	事業開始年度	27年度	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	一部業務委託	公民連携	該当	30年度事業整理番号
事業を構成する 予算事業	①	発券・呼出システム保守経費			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

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）	窓口来庁者が一度の発券で、その同一番号、発券時間で3階4階各課をまわることが可能になる。								
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3階4階フロアの窓口発券・呼出システムの統合管理及び関連機器の保守委託を実施する。								
基礎データ （事業のための資産利用者等の情報）	年間来庁者数 28年度:252,015人(20,085人) 29年度:247,337人(22,484人) 30年度:253,052人(21,250人) ※()内人数は、総合窓口課から他課へ案内した人数 委託事業者:日本ソフトウェアマネジメント株式会社 初期費用: 約7,000万円								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	1 定期保守点検実施 4回 （リプレースに向けて、点検時の機器の種別台数点検実施） 2 定期報告会 4回 3 総合窓口連絡調整担当者会議							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	総合窓口課の開設日(平成27年5月7日より)	→	日	342	345	340	335	346
	②								
③									
指標の説明	①1年間の総合窓口課の開庁日数(土日開庁含む)								
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	平均処理時間(発券から交付完了までの平均所要時間(全業務・平日・待ち時間含む))	→	分	48	35	35	31	30
	②	発券システムトラブル回数	→	回	0	1	0	0	0
	③								
指標の説明	①総合窓口課の来庁者が発券・呼出システムで発見した時間から、交付(処理)終了までの所要時間の平均時間の推移 ②発券・呼出システムの年間トラブル発生件数								

2. 事業費の推移						
単位 （金額の項目:千円 人数の項目:人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度
		決算	決算	予算	決算	予算 増減(30決算比)
事業費	A	2,366	3,235	3,641	3,119	17,483 14,364
人件費	【正規(人数)】	(2.00)	(1.30)	—	(1.30)	(2.30) —
	【非常勤(人数)】			—		—
	人件費 B	B	17,000	11,050	—	11,050
事業費(人件費含む)	C=A+B	19,366	14,285	—	14,169	37,033 22,864
財源内訳	国、都支出金					0
	使用料・手数料	D				0
	地方債・その他					0
	一般財源	E=C-D	19,366	14,285	—	14,169

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	29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)	平日は約1,000人の来庁者がある中で、来庁者の待ち時間や負担感軽減に大きく寄与しているシステムであり、確実な保守の実施により、3・4階のフロアの窓口の混乱を防止していく必要がある。		
上記対応、改善策の進捗状況	発券システムの機器の利用年数は、平成27年度より5年目になり、さまざまな不具合が頻発している。令和元年末から2年1月にかけてリプレースを実施する予定。機器のリース期間を短くし、不具合が生じる前にリプレースを行い、混乱防止に努めたい。		

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。	b: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。	b:ある	
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	
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。	a:更なる改善の余地はない	
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について理解したうえで、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	
事業の施策貢献度	—		

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0403 - 04

事務事業名	番号制度対応事務及び新住民記録系システム整備関係経費	担当組織	区民部	総合窓口課
-------	----------------------------	------	-----	-------

事業特性										
	事業開始年度	27年度		事業終了年度		計画／一般	一般事業	計画事業No.		
	単独／補助			運営形態		公民連携		30年度事業整理番号	0403	- 04
事業を構成する 予算事業	①	番号制度対応事務及び新住民記録系システム整備関係経費			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		

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）	本事業実施により、個人番号カードの申請、交付予約から交付までを円滑かつ安全、効率的に実施する。また、制度改正に応じたシステム改修により業務の適正化を図るとともに、マイナンバーカード取得促進キャンペーンによる区民への直接的な普及啓発により、マイナンバーカード交付率向上を図る。								
事業の対象 （対象となる人・物）	豊島区民								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番頭の利用等に関する法律」（平成25年法律第27号）の施行に伴い、全国民に対し個人番号の付番、通知カードの送付が平成27年10月より開始され、平成28年1月からは、個人番号カードの交付が開始された。これらの業務を円滑に行うため、システム改修や、問い合わせに対応するためのマイナンバー専用コールセンターの設置、個人番号カード交付申請に関する仕組みづくり、マイナンバーカード取得促進キャンペーン等を実施。								
基礎データ （事業のための資産利用等者の情報）	<ul style="list-style-type: none"> 平成31年4月1日現在の住民登録者数289,573人 平成30年度末交付率20.66%（平成31年3月31日交付数（概数）、平成31年4月1日人口により算出） マイナンバーコールセンター稼働状況 （平成30年度：日曜、祝日、年末年始を除く8:30～17:00 応答件数10,142件。平成31年度：祝日、年末年始を除く9:00～17:00） 								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカード交付等業務 マイナンバーカード取得促進キャンペーン実施及び広報の充実 マイナンバーコールセンター業務委託による交付予約、問い合わせ対応 マイナンバーカード交付通知、受領関連業務委託 旧氏併記対応等に伴うシステム改修 マイナンバーカード交付事務等に係る臨時職員の活用による業務効率化 等 							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	マイナンバーカード交付促進キャンペーン実施による申請件数増	↗	人	0	2,382		5,693	5,763
	②								
③									
指標の説明	マイナンバーカードの普及を促進するための活動についての指標								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	マイナンバーカード申請件数（累計）	↗	件	50,013	64,723	90,000	81,852	87,130
	②	マイナンバーカード交付件数（累計）	↗	件	33,017	45,357	65,000	59,840	63,692
	③								
指標の説明	マイナンバーカードの普及促進を測る指標 上記①、②はマイナンバーカードの申請受付システムに登録された平成31年3月31日締の申請数、交付数の見込み（概数）。								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	164,037	112,909	171,917	93,321	111,118	17,797	
人件費	【正規（人数）】			—			—	
	【非常勤（人数）】			—			—	
	人件費 B	B	0	0	—	0	0	
事業費（人件費含む）	C=A+B	164,037	112,909	—	93,321	111,118	17,797	
財源内訳	国、都支出金		67,961	50,915	131,087	48,573	73,043	24,470
	使用料・手数料	D						0
	地方債・その他		52					0
一般財源	E=C-D	96,024	61,994	—	44,748	38,075	-6,673	

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(経過観察)	直近の詳細評価対象事業年度	28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)	カードの交付に伴い、区民の利便性向上と併せて業務の省力化が期待できるが、28年度の個人番号カードの交付枚数は目標値の60%程度である。事業は現状維持とするが、指標の推移を注視し、今後の目標値の達成状況によっては対応を検討する必要がある。 ※平成29年度はB表のため、改善策等の記載なし。		
上記対応、改善策の進捗状況	マイナンバーカード取得推進キャンペーンの実施など、普及拡大に向けた施策を実施。		

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。	b: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
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
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。	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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度	★★	

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0403 - 05

事務事業名	コンビニ交付事業経費	担当組織	区民部	総合窓口課
-------	------------	------	-----	-------

事業特性										
	事業開始年度	27年度	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	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0403	-	05
事業を構成する 予算事業	①	コンビニ交付事業経費			②					
	③				④					
	⑤				⑥					

政策体系（現基本計画）				
地域づくりの方向	【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）	より身近なコンビニエンスストアで住民票の写し等の発行を可能にすることにより、利便性の向上、マイナンバー個人番号カードの普及促進を図っていく。								
事業の対象 （対象となる人・物）	住民票の写し等の交付を受ける区民								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	平成28年4月1日より大手4社のコンビニエンスストアで、平成29年3月1日から6社のコンビニエンスストアで住民票の写し、印鑑証明書、税証明書の交付をするための経費。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	コンビニエンスストアでの証明発行手数料：1通300円 区より事業者に支払う証明発行手数料：1通115円 マイナンバーカードの交付数：60,226件(平成30年度末時点)								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	元号対応作業及び税証明書種別コード変更作業							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	コンビニエンスストアでの証明書発行率	↗	%	2.0	5.0	8.0	8.5	11.5
	②								
指標の説明	証明発行のコンビニエンスストアでの発行割合								
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	コンビニエンスストアでの証明書発行枚数	↗	枚	6,945	16,659	30,000	27,678	60,000
	②								
	③								
指標の説明	証明発行のコンビニエンスストアでの発行数								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)
事業費	A	15,223	15,777	24,014	22,479	29,664	7,185
人件費	【正規(人数)】	(2.00)	(1.00)	—	(1.00)	(1.00)	—
	【非常勤(人数)】	(0.00)	(0.50)	—	(0.50)	(0.50)	—
	人件費 B	B	17,000	10,300	—	10,300	10,300
事業費(人件費含む)	C=A+B	32,223	26,077	—	32,779	39,964	7,185
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D	2,083	4,456		7,482	35
	地方債・その他						0
	一般財源	E=C-D	30,140	21,621	—	25,297	32,447

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	29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)	(平成30年12月末に自動交付機が稼働終了になることから、ニーズは確実に高まっていく。)コンビニ交付と併せて、4平成31年1月4日から区民サービスの向上の一環として、車いすに対応し、視覚障がい者向けに音声ガイダンス機能を備えたマイナンバーカード利用の証明書交付端末を区役所本庁舎と東部区民事務所及び西部区民事務所に設置した。		
上記対応、改善策の進捗状況	証明書交付端末の利用については、区役所本庁舎と東部区民事務所及び西部区民事務所合計で毎月約400件の利用がある。 マイナンバーカードの普及に伴い、コンビニ交付とともに利用数を上昇させる。		

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。	b: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
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
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 O404 - 01

事務事業名	区民税賦課事務経費	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	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0404	-	01
事業を構成する 予算事業	①	普通徴収事務経費			②					
	③	特別徴収事務経費			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		

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）	区民税の適正かつ公平な賦課・徴収を実現することにより税収の増を図る。								
事業の対象 （対象となる人・物）	納税義務者（個人）、特別徴収義務者（事業者）								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	給与支払報告書・住民税申告書及び確定申告書等の課税資料に基づき当初課税処理を行う。また、随時未申告者に対する申告勧奨や、被扶養者の所得状況調査を行い適正かつ公平な賦課・徴収を実施する。また、平成28年度より課税業務一部委託化、平成29年度より当初課税業務を一部委託化することにより事務の効率化を図っている。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	納税義務者数167,334人、課税額29,471,598,156円、一人あたりの税額176,124円								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	給与支払報告書・住民税申告書及び確定申告書等の課税資料に基づき当初課税処理を行った。随時未申告者に対する申告勧奨や、被扶養者の所得状況調査を行い適正かつ公平な賦課・徴収を実施。当初課税委託業務範囲を一部拡大し業務の効率化を図った。また、当初課税増加する外国人納税者への情報提供のため、課税制度に関する多言語資料を作成し周知を図った。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	当初課税時の課税資料取込件数	↗	件	380,827	393,213	415,000	415,444	420,000
	②	委託事業者による当初課税時の課税資料件数	↗	件	200,182	197,543	200,000	183,803	200,000
指標の説明	①給与支払報告書・公的年金報告書・区民税申告書・確定申告書等の課税資料をデータ化した件数 ②上記①のうち、委託事業者が課税資料をデータ化するために処理をした件数								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	特別区民税現年課税分調定額	↗	百万円	27,734	28,506	28,093	29,304	29,702
	②	特別徴収・当初税額通知書作成件数	↗	件	36,192	39,699	40,744	40,744	50,000
	③	普通徴収・当初税額通知書作成件数	↗	件	65,129	62,350	62,501	63,060	63,000
指標の説明	①調定額とは、法令に基づき発生した債権について、徴収するべき金額を決定した金額 ②特別徴収とは、事業主（給与支払者＝特別徴収義務者）が従業員（納税義務者）に代わり毎月従業員の給与から住民税を徴収して納入する制度 ③普通徴収とは、納付書により本人が金融機関等に直接納付する制度で、納期は通常年4回								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	180,041	190,470	221,200	194,387	254,458	60,071	
人件費	【正規(人数)】	(38.00)	(37.00)	—	(37.00)	(36.00)	—	
	【非常勤(人数)】		(1.00)	—	(1.00)	(1.00)	—	
	人件費 B	B	323,000	318,100	—	318,100	309,600	-8,500
事業費(人件費含む)	C=A+B	503,041	508,570	—	512,487	564,058	51,571	
財源内訳	国、都支出金		142,671	149,843	192,647	164,277	228,429	64,152
	使用料・手数料	D	18,963	19,449	19,819	17,929	17,622	-307
	地方債・その他		18,407	21,178	13,359	12,179	8,089	-4,090
	一般財源	E=C-D	323,000	318,100	—	318,102	309,918	-8,184

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	S:拡充	直近の詳細評価対象事業年度	29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）	賦課業務を検証し、委託化の拡充を図る。		
上記対応、改善策の進捗状況	業務内容の拡大実施。		

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。	b: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
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
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
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 O404 - 02

事務事業名	特別区税調査員関係経費	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		30年度事業整理番号
事業を構成する 予算事業	①	特別区税調査員関係経費			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）	生活困窮者の滞納整理と生活再建を両立させる。								
事業の対象 （対象となる人・物）	特別区民税・都民税の高額滞納者ならびに回収困難滞納者かつ生活困窮者								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	長年にわたり、税理士資格を持った税務署OBに非常勤職員として知識やノウハウの伝授をしていただいた方が、任期満了のため退任したため、事業の見直しを図った。H30年度より、生活再建型滞納整理の推進の一環として、ファイナンシャルプランナーの資格を持った司法書士を非常勤として迎え入れ、生活困難者の滞納整理と生活再建の両立を図る。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	ファイナンシャルプランナー相談日：週2日、10万円以下の低額滞納者数：8265人								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	<ul style="list-style-type: none"> ・所得税還付金の案内 ・生活状況上申立書のチェック、アドバイス ・くらし・仕事相談支援センターへの連携 ・法律事務所との連携（支払が困難な方についてはFPに引き継ぎ） ・課内研修（主に還付金が出るケースについて） 							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	ファイナンシャルプランナー研修	→	回			1	1	1
	②	生活相談件数（窓口）	→	件			50	22	50
③	生活相談件数（架電）	→	件			100	142	100	
指標の説明									
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	くらし・しごと相談支援センターへ連携	↗	件			5	6	10
	②								
	③								
指標の説明									

2. 事業費の推移						
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）	28年度	29年度	30年度		令和元年度	
	決算	決算	予算	決算	予算	増減 （30決算比）
事業費	A	2,859	41	0	12	12
人件費	【正規（人数）】		—			—
	【非常勤（人数）】	(1.00)	—	(1.00)	(1.00)	—
人件費 B	B	3,600	0	3,600	3,600	0
事業費（人件費含む）	C=A+B	6,459	0	3,600	3,612	12
財源内訳	国、都支出金					0
	使用料・手数料	D				0
	地方債・その他		2,859			0
一般財源	E=C-D	3,600	0	3,600	3,612	12

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	28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)	専門知識が豊富で、新人職員の研修の実施や、困難事案の処理方針の決定に欠かせない存在であるが、国税の人事制度改革によりOBによる紹介制度が無くなったため、今後の人材確保に課題がある。		
上記対応、改善策の進捗状況	職員を主税局へ派遣させる等で専門知識を学んだ職員が一定程度いる状況にあり、また人材確保に課題があることから、方針を転換し、現在はファイナンシャルプランナーの非常勤職員を雇用し、生活再建型の滞納整理の手法を用い、滞納者の生活改善を図りつつ、職員へのノウハウを継承させる。		

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。	b: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。	b:ある
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。	b:徐々に上がっている
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。	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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0404 - 03

事務事業名	区税収入・納税普及事務経費	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	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0404		
事業を構成する 予算事業	①	区税収入・納税普及事務経費			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				

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）	○区税収入の安定的確保と納税知識の普及啓発を図る。								
事業の対象 （対象となる人・物）	特別区民税・都民税（普通徴収 ※1・特別徴収 ※2）対象者 ※1 地方公共団体が納税通知書を当該納税者に交付することによって地方税を徴収すること。（地方税法第1条第1項第7号）								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	○特別区民税・都民税（普通徴収・特別徴収）において期限内納付のない者に対して督促状を交付し納付を促進する。 ○口座振替制度の適切な運営及び納税キャンペーン等による納税の普及啓発を実施する。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	特別区民税・都民税調定額件数(普通徴収) 214,316件 特別区民税・都民税調定額件数(特別徴収) 438,822件								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	○督促状の交付（普通徴収 年5回、特別徴収 年12回） ○口座振替依頼書を納税通知書に同封するなどの利用奨励を実施するとともに、豊島税務署、豊島都税事務所、豊島区税務課、豊島納税貯蓄組合連合会による合同の納税キャンペーンを実施した。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	① 督促状の交付（普通徴収）	↓	件	61,003	58,735	57,000	57,986	57,000	
	② 督促状の交付（特別徴収）	↓	件	8,276	10,640	11,000	10,752	11,000	
③ 口座振替の利用奨励（口座収納率）	↑	%	34	32	33	33			
指標の説明	①、②期限内に納付のない者に対して納付を促す指標 ③口座振替の利用を奨励する指標								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	① 現年度収納率	↑	%	98.2	98.2	98.3	98.3	98.4	
	②								
	③								
指標の説明	①現年課税分の収納を測る指標								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	9,908	9,691	10,048	9,902	10,568	666	
人件費	【正規(人数)】	(8.30)	(8.30)	—	(8.30)	(8.30)	—	
	【非常勤(人数)】	(3.00)	(2.00)	—	(2.00)	(2.00)	—	
	人件費 B	B	81,350	77,750	—	77,750	77,750	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	91,258	87,441	—	87,652	88,318	666	
財源内訳	国、都支出金						0	
	使用料・手数料	D					0	
	地方債・その他		9,908	9,691	10,048	9,902	10,568	666
	一般財源	E=C-D	81,350	77,750	—	77,750	77,750	0

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	29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)	納付書、督促状、還付通知とも確実に遅滞なく処理することが求められており、処理件数そのものを恣意的に制御することはできないが、電算処理の高度化を図ることで事務処理を効率化することは可能と考える。今後、住民税基幹システムのリリース等を行うタイミングで業務の効率化を検討したい。		
上記対応、改善策の進捗状況	○督促状(特別徴収)の事務作業については、一部委託により事務処理を効率化している。 ○督促状(普通徴収)及び還付事務については、業務の効率化に向けて調査・検討を実施する。		

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。	b: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
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
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
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 O404 - 05

事務事業名	催告業務委託経費	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	全部業務委託	公民連携	該当	30年度事業整理番号			
事業を構成する 予算事業	①	催告業務委託経費			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）	主に現年滞納者および特別徴収義務者への架電、SMS、訪問催告等の手法により収納率の向上を図る								
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）	電話ならびに訪問による住民税の催告業務								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	主な催告対象者（督促状発付者）：1期(12,657件)、2期(13,841件)、3期(15,659件)、4期(15,340件)								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	専用スペースでの架電による催告と、訪問催告員による戸別訪問による催告。主に、現年度分の滞納者を中心にリストを作成し、それに基づいた催告業務を実施している							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	① 電話催告件数	→	件数	36,376	40,409	38,000	41,482	40,000	
	② 訪問催告件数（区内）	→	件数	12,608	13,134	12,000	13,170	13,000	
③ 訪問催告件数（区外）	→	件数	1,923	2,386	2,000	2,092	1,500		
指標の説明	①委託業者のオペレーターによる電話の催告件数 ②委託業者の訪問員による豊島区内の訪問催告件数 ③委託業者の訪問員による豊島区を除く23区内への訪問催告件数								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	① 収納効果額（電話催告）	↗	千円	658,821	788,958	461,880	727,195	500,000	
	② 収納効果額（区内訪問催告）	↗	千円	209,904	215,721	122,541	220,852	150,000	
	③ 収納効果額（区外訪問催告）	↗	千円	23,940	21,116	9,814	27,661	10,000	
指標の説明	①架電時未納額に対する収納効果額 ②区内訪問時未納額に対する収納効果額 ③区外訪問時未納額に対する収納効果額								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	29,413	29,878	31,445	30,351	30,990	639	
人件費	【正規(人数)】	(0.25)	(0.25)	—	(0.25)	(0.25)	—	
	【非常勤(人数)】			—			—	
	人件費 B	B	2,125	2,125	—	2,125	2,125	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	31,538	32,003	—	32,476	33,115	639	
財源内訳	国、都支出金		20,765	21,445	25,335	21,971	-3,364	
	使用料・手数料	D					0	
	地方債・その他		29,413	9,113	10,000	5,016	9,019	4,003
	一般財源	E=C-D	2,125	2,125	—	2,125	2,125	0

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(経過観察)	直近の詳細評価対象事業年度	29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)	試験実施したSMSによる催告の効果を検証し、費用対効果を分析する必要がある。債権回収の専門機関との連携は、滞納者情報という高いレベルの個人情報の取り扱い点、また、法令等に照らしての妥当性を慎重に検討していく必要がある。		
上記対応、改善策の進捗状況	SMSについては、一度に多くの対象者に配信が可能であることから、一件あたりの処理コストの低減が図れた。また、債権回収専門機関との連携については、法律事務所へ催告納付相談業務委託を開始する。		

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。	b: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
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
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 O404 - 06

事務事業名	外国語対応相談員による納付案内経費	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		30年度事業整理番号
事業を構成する 予算事業	①	外国語対応相談員による納付案内経費			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）	期限内納税の推進、滞納処分の早期着手により外国人滞納者を減らす。								
事業の対象 （対象となる人・物）	特別区民税・都民税の外国人課税者および滞納者								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	年々増加する外国人滞納者（主にベトナム人と中国人）に対して、存在しない住民税（区民税・都民税）について適正に説明することで、期限内納税の推進、滞納処分の早期着手、処分後のコミュニケーションなどに活かす。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	中国人：課税者3,888人→滞納者509人 ベトナム人：課税者2,216人→滞納者1,959人 ※平成30年度課税分のみ・概算値								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	急増するベトナム滞納者対策として、平成30年10月よりベトナム語対応相談員を配置し、電話による納付勧奨及び窓口における税に関する相談を開始した。また、中国語対応相談員が講師となり、庁内の職員を対象とした中国語会話の自主勉強会を実施した（毎週2回）。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	架電件数(中国人)		件数	5,000	3,422	4,000	3,366	4,000
	②	架電件数(ベトナム人) ※平成30年10月より						1,832	4,000
③									
指標の説明	①②ともに延べ架電総数で、未通話も含む。								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	収納効果額(中国人)		千円	57,916	49,810	50,000	62,186	50,000
	②	収納効果額(ベトナム人) ※平成30年10月より		千円				16,129	35,000
	③								
指標の説明	①②ともに架電時未納額にたいする収納効果額								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	3,659	3,663	3,665	5,112	6,600	1,488	
人件費	【正規(人数)】			—			—	
	【非常勤(人数)】	(0.50)	(0.50)	—	(0.50)	(0.50)	—	
	人件費 B	B	1,800	1,800	—	1,800	1,800	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	5,459	5,463	—	6,912	8,400	1,488	
財源内訳	国、都支出金		3,225	3,228	4,510	5,839	1,329	
	使用料・手数料	D					0	
	地方債・その他		3,659	438	437	602	761	159
	一般財源	E=C-D	1,800	1,800	—	1,800	1,800	0

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	B:改善・見直し	直近の詳細評価対象事業年度	
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)	滞納者に対する対応を円滑で確実に実施するためにも必要な事業である。中国人の課税者の増加に応じて、滞納者も一定数増加することはあると思われるが、収納効果額は前年度と比較すると減少している。架電件数も前年度から大きく減少していることから、原因を分析して効果的・効率的な対応を検討していく。また、中国人以外の外国籍の人に対する対応についても分析し、対応方法を検討していく必要がある。		
上記対応、改善策の進捗状況	急増するベトナム人滞納者対策として、ベトナム語対応相談員を新たに設置し、外国人滞納者のうちで滞納者数・滞納額ともにワースト1位のベトナム人に対する納付勧奨および窓口における税制度の相談を開始した。また、中国人滞納者対策については、架電数は目標値に達しなかったが、収納率は前年実績、目標値を大きく上回る結果となり、今後も継続する事業と考える。		

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。	b: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	
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	
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。	a:更なる改善の余地はない	
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について理解したうえで、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	
事業の施策貢献度		★★★	

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0404 - 07

事務事業名	国税連携及び電子申告業務委託経費	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		30年度事業整理番号	0404	-	07
事業を構成する 予算事業	①	国税連携及び電子申告業務委託経費			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

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）	確定申告書・給与支払報告書等を電子データで受信することにより適正な課税及び事務の効率化を図る。								
	事業の対象 （対象となる人・物）	納税義務者、事業者（給与支払者）							
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	国税連携のASP（アプリケーション・サービス・プロバイダ）業者への業務委託及び電子申告のASP（アプリケーション・サービス・プロバイダ）業者へ業務委託する。また、区ホームページ・電算総括表送付時や年末調整説明会などで電子申告の呼びかけを引き続き行う。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	eLTAX（地方税ポータルシステムを利用して、事業者が給与支払報告書等を電子データで自治体に送信する）取込数198,164件 国税連携（国税庁が確定申告書のデータを自治体に送信する）でのデータ受信数116,704件 データ送信分以外は、紙の給与支払報告書をデータ化するための手作業を行う必要がある。								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	国税連携のASP（アプリケーション・サービス・プロバイダ）業者への業務委託及び電子申告のASP（アプリケーション・サービス・プロバイダ）業者へ業務委託する。また、区ホームページ・電算総括表送付時や年末調整説明会などで電子申告の呼びかけを引き続き行った。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
		① 国税連携及び電子申告のASP業者への業務委託	→	件	1	1	1	1	1
		②							
③									
指標の説明	契約事業者数 国税連携及び電子申告のデータをASP事業者が保有するシステムを経由して区が受信するため、委託事業者との契約が必要								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
		① 国税連携でのデータ受信数	↗	件	131,211	115,334	130,000	116,704	120,000
		② 電子申告でのデータ受信数	↗	件	100,861	114,301	115,000	198,164	199,000
	③								
指標の説明	①国税連携は、国税庁から地方自治体へ所得税確定申告書や法定調書をデータ送信されること。職員が税務署に確定申告書のコピーを取りに行く必要がなくなり、事務が大幅に効率化されている。②電子申告は、給与支払者から提出される給与支払報告書を紙ではなく電子で送信する方法。データを直接取り込み可能なため、データ化するための作業が不要で業務が効率化されている。								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 （30決算比）
事業費	A	8,487	8,487	8,487	8,487	8,644	157
人件費	【正規（人数）】	(2.00)	(2.00)	—	(2.00)	(2.00)	—
	【非常勤（人数）】			—			—
	人件費 B	B	17,000	17,000	—	17,000	17,000
事業費（人件費含む）	C=A+B	25,487	25,487	—	25,487	25,644	157
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他		8,487	8,487	8,487	8,487	157
	一般財源	E=C-D	17,000	17,000	—	17,000	17,000

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	29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)	税情報という高度な個人情報を取り扱うため、区が主体的に行うべきである。国税連携については、確定申告書のほぼ全件の電子データを受信しており、電子申告で送信される給与支払報告書については、今後特別徴収の推進事業により増加が見込まれる。電子データを税務基幹システムに取り込むことで、パンチ委託費用削減に有効である。入力内容に不備がある場合はエラー処理が必要であり、職員の確認作業が増加している。		
上記対応、改善策の進捗状況	各データ受信数は増加傾向にあり、適正に運用管理されている。		

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。	b: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
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
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0404 - 08

事務事業名	区税コンビニ収納事務経費	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	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0404		
事業を構成する 予算事業	①	区税コンビニ収納事務経費			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					

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）	○コンビニエンスストアでの収納率向上を図ることにより、特別区民税・都民税（普通徴収）・軽自動車税収納率の維持向上を図る。								
事業の対象 （対象となる人・物）	特別区民税・都民税（普通徴収）及び軽自動車税対象者								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	○特別区民税・都民税（普通徴収）及び軽自動車税をコンビニエンスストアで収納する。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	納税義務者数（普通徴収） 69,546人、軽自動車税件数 18,553件 特別区民税・都民税調定額（普通徴収） 9,635,521千円、軽自動車税調定額 91,830千円 収納手数料（税込） 64.8円								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	○委託事業者による収納代行 ○コンビニ収納情報を取得し、基幹システムに反映した。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	コンビニ収納件数（普通徴収）	↗	件	130,058	127,130	128,000	129,057	130,000
	②	コンビニ収納件数（軽自動車税）	↗	件	11,319	8,498	8,600	11,521	12,000
③									
指標の説明	コンビニエンスストアで収納された件数								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	コンビニ収納率（普通徴収）	↗	%	38.5	39.2	39.0	39.5	40.0
	②	コンビニ収納率（軽自動車税）	↗	%	53.2	40.7	50.0	54.6	55.0
	③								
指標の説明	コンビニエンスストアの収納を測る指標								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 （30決算比）	
事業費	A	9,034	8,994	9,785	8,980	10,007	1,027	
人件費	【正規（人数）】	(0.20)	(0.25)	—	(0.25)	(0.25)	—	
	【非常勤（人数）】	(0.00)	(0.00)	—	(0.00)	(0.00)	—	
	人件費 B	B	1,700	2,125	—	2,125	2,125	0
事業費（人件費含む）	C=A+B	10,734	11,119	—	11,105	12,132	1,027	
財源内訳	国、都支出金						0	
	使用料・手数料	D					0	
	地方債・その他		9,034	8,994	9,785	8,980	10,007	1,027
	一般財源	E=C-D	1,700	2,125	—	2,125	2,125	0

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	28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）	コンビニで納付いただいた税データの反映には一定の時間が必要になるため、データ反映に至るまでの期間において、納付者との連絡が行き違いになってしまう事例が少なからず発生している。データ反映にはデータ通信社、指定金融機関での作業がそれぞれ介在しているため、早急な改善は困難であるが、要請など必要な改善を図っていききたい。		
上記対応、改善策の進捗状況	○収納情報を的確に基幹システムに反映し、適正に収納を確保している。		

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。	b: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
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
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
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0404 - 09

事務事業名	クレジット収納事務経費	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		30年度事業整理番号
事業を構成する 予算事業	①	クレジット収納事務経費			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）	区民の納税方法を多角化させることで、納税の利便性を上げ、もって収納率の向上を図る									
事業の対象 （対象となる人・物）	特別区民税・都民税滞納者									
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	納税者は、PCまたは携帯電話を用いてクレジット収納専用ページにアクセスし、納付書情報およびクレジットカード情報を入力して納付手続きをする。									
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	H30年度より区ホームページから電子申請が可能となった。									
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	電話、来庁、電子申請に基づき適切にクレジット登録を行った。広報においてもPRを行った。								
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）	
		①	クレジット登録件数	↗	件	724	1,072	1,100	1,473	1,500
		②								
③										
指標の説明										
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）	
		①	クレジット収納金額	↗	千円	85,784	126,309	130,000	158,614	160,000
		②								
	③									
指標の説明										

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）	28年度	29年度	30年度		令和元年度		
	決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	54	80	123	88	-35	
人件費	【正規(人数)】	(0.25)	(0.50)	—	(0.50)	—	
	【非常勤(人数)】			—		—	
人件費B	B	2,125	4,250	—	4,250	0	
事業費(人件費含む)	C=A+B	2,179	4,330	—	4,373	4,338	-35
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他		54	80	123	88	-35
一般財源	E=C-D	2,125	4,250	—	4,250	4,250	0

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	29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)	現状のクレジット収納の実施方法として、周知や納付手続きにおいて改善の余地がある。収納チャネルの多様化は、納税者の利便性の観点からも重要であることから、納税者にとって利用しやすい仕組みの構築を検討していく必要がある。		
上記対応、改善策の進捗状況	収納チャネルの多様化については引き続き検討している。またクレジット払いを行う際は、電話や来庁が必須となっていたが、区ホームページからの電子申請でも受け付けるようにした。		

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。	b: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
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
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
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 O404 - 10

事務事業名	モバイルレジ収納事務経費	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	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号			
事業を構成する 予算事業	①	モバイルレジ収納事務経費			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	

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）	モバイルレジ収納率の向上を図ることにより、特別区民税・都民税（普通徴収）・軽自動車税収納率の維持向上を図る。								
事業の対象 （対象となる人・物）	特別区民税・都民税（普通徴収）及び軽自動車税対象者								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	特別区民税・都民税（普通徴収）及び軽自動車税をモバイルレジで収納する。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	納税義務者数（普通徴収） 69,546人、軽自動車税件数 18,553件 特別区民税・都民税調定額（普通徴収） 9,635,521千円、軽自動車税調定額 91,830千円 収納手数料（税込） 64.8円								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	○委託業者による収納代行 ○金融機関から収納情報を取得し、基幹システムに反映した。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	モバイルレジ収納件数（普通徴収）	↗	件	468	523	550	679	700
	②	モバイルレジ収納件数（軽自動車税）	↗	件	70	88	90	117	130
③									
指標の説明	モバイルレジで収納された件数								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	モバイルレジ収納率（普通徴収）	↗	%	0.23	0.26	0.30	0.35	0.40
	②	モバイルレジ収納率（軽自動車税）	↗	%	0.36	0.47	0.50	0.54	0.60
	③								
指標の説明	モバイルレジの収納を測る指標								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	294	298	337	310	341	31	
人件費	【正規(人数)】	(0.25)	(0.25)	—	(0.25)	(0.25)	—	
	【非常勤(人数)】	(0.00)	(0.00)	—	(0.00)	(0.00)	—	
	人件費 B	B	2,125	2,125	—	2,125	2,125	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	2,419	2,423	—	2,435	2,466	31	
財源内訳	国、都支出金						0	
	使用料・手数料	D					0	
	地方債・その他		294	298	337	310	341	31
	一般財源	E=C-D	2,125	2,125	—	2,125	2,125	0

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	29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)			
上記対応、改善策の進捗状況			

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。	b: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
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
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
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 O404 - 11

事務事業名	テレビ電話による多言語通訳サービス委託事業経費	担当組織	区民部	税務課
-------	-------------------------	------	-----	-----

事業特性										
	事業開始年度	30年度		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		30年度事業整理番号	0404	
事業を構成する 予算事業	①	区税賦課事務経費				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					
政策					施策の目標					
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 取組 実績	事業の目標 （どのような状態にしたいか）	外国人に対しても、正確で、適切な税情報を提供することによって、税の公平・公正性をこれまで以上に確保していく。							
	事業の対象 （対象となる人・物）	外国人住民							
	事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	外国人住民に対して税の申告の説明や税証明の発行、納付相談等を適切に行うため、多言語自動翻訳システム(タブレット端末)を使ったテレビ電話による通訳サービスを活用し、税に対する理解を深める。							
	基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	多言語自動翻訳システム(タブレット)対応言語(利用頻度順) 中国語・ネパール語・英語・ベトナム語・ヒンディー語・韓国語・タガログ語・スペイン語・ポルトガル語・タイ語							
事業の 取組 実績	30年度の 取組内容 （30年度に 実施した 具体的な 業務内容）	多言語自動翻訳システム(タブレット)を税務課・国民健康保険課・子育て支援課に合計3台設置し、税の申告の説明や税証明の発行、納付相談だけでなく国保・子育ての相談に対応するなど、外国人区民に対して広く活用した。							
	活動指標 （事業の 実施状況）	指標	目指す 方向性	単位	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 目標(計)	30年度 (実績)	元年度 (計画値)
	①	多言語自動翻訳システム(タブレット)利用時間	↗	分			6,000	4,660	5,000
	②								
③									
指標の説明	①システムの年間総利用時間数(内訳:税務課:2766分、国民健康保険課:991分、子育て支援課:190分、その他:713分(保育課・高齢者医療年金課・健康推進課・保育課・総合窓口課等))								
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	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 目標(計)	30年度 (実績)	元年度 (計画値)
	①	外国人納税義務者	↗	人	8,830	11,809		12,631	13,000
	②	外国人滞納者	↘	人	2,621	4,074		4,891	4,550
	③	外国人滞納者率	↘	%	30	34		39	35
指標の説明	①外国人納税義務者は5年で2倍になっており今後も増加の見込み。国籍順位は中国・ベトナム・ネパール・ミャンマー・韓国の順。 ②外国人滞納者の国籍順位はベトナム・ネパール・ミャンマーの順になっており、3国で外国人滞納者の77%を占めている。 ③外国人滞納者率の順位はベトナム88%、ネパール64%、ミャンマー47%となっている。								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目:千円 人数の項目:人）	28年度	29年度	30年度		令和元年度		
	決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A		2,800	2,758	2,908	150	
人件費	【正規(人数)】		—	(0.00)	(0.00)	—	
	【非常勤(人数)】		—	(0.00)	(0.00)	—	
人件費B	B	0	0	—	0	0	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	0	0	—	2,758	2,908	150
財源内訳	国、都支出金			0	0	0	0
	使用料・手数料			0	0	0	0
	地方債・その他			0	0	2,908	2,908
一般財源	E=C-D	0	0	—	2,758	0	-2,758

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	一: 前年度「今後の事業の方向性」の評価対象外	直近の詳細評価対象事業年度	—
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）			
上記対応、改善策の進捗状況			

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。		b: 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
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
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。		a: 更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		—	

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0405 - 01

事務事業名	国保料収納事務	担当組織	区民部	国民健康保険課
-------	---------	------	-----	---------

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・都補助事業		運営形態	一部業務委託	公民連携	該当	30年度事業整理番号	0405	- 01
事業を構成する 予算事業	①	収納事務経費				②	国民健康保険料のコンビニ収納事業経費			
	③	納付案内センター事業経費				④				
	⑤					⑥				
	⑥									

政策体系（現基本計画）			
地域づくりの方向		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）	口座振替加入率及びコンビニ収納の割合を増加させることにより、現年分保険料の納期限内納付を推進する。また、訪問催告を実施することにより、電話で接触のできない被保険者が保険料の滞納状況を理解し、納付や相談を行えるようにするとともに、非居住の実態を把握し住民登録の実態調査依頼につなげ調定額の適正化を図る。								
事業の対象 （対象となる人・物）	国民健康保険被保険者								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	国民健康保険運営における保険料収納業務。現年分保険料の収納率向上に資する口座振替加入率を増加させるため、特典付口座振替加入キャンペーンを実施した。また、納付義務者の利便性を考慮し、コンビニ、モバイルレジ、クレジットでの納付も選択できるよう継続してPRした。平成27年7月から訪問催告を開始し、4課（税務課、国民健康保険課、高齢者医療年金課、介護保険課）合同の納付案内センターの機能を強化することにより、特に現年分の収納率の向上を推進していく。								
基礎データ （事業の活動内容・進め方）	<ul style="list-style-type: none"> 30年度末人口：289,573人（前年度比+1,950）、国保被保険者：77,253人（前年度比△3,476）、国保加入世帯数：60,322世帯（前年度比△1,883） 収納チャネルごとの収納状況：H30年度収入件数合計534,554件（構成割合内訳：OCR13.29%、口座振替32.82%、コンビニ53.05%、モバイル0.15%、クレジット0.68%） 納付案内センターの機能（税務課でまとめて契約）：電話及び訪問による催告業務 ※窓口機能はない 								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	29年度以前は抽選方式や後日景品郵送方式であったところ、30年度から申込みした時点で景品のクオカード500円分を渡す方式で口座振替新規申込キャンペーンを実施した。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	口座振替加入率	↗	%	33.62	32.77	35.00	34.23	35.00
	②	コンビニ収納の占める割合	↗	%	34.83	35.49	36.20	35.64	35.80
③	訪問催告件数	→	件	11,177	9,394	10,000	11,334	10,000	
指標の説明									
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	保険料収納率（現年分）	↗	%	83.67	82.92	84.70	82.88	84.00
	②	コンビニ収納額	↗	百万円	2,920	2,996	3,120	3,032	3,068
	③	納付案内センター収納率	↗	%	24.5	24.7	25.0	11.3	11.5
指標の説明	①現年度賦課分の収納率 ②口座振替・コンビニ・モバイルレジ・クレジット・特別徴収・銀行納付等の収納チャネル別収納額のうち、コンビニでの納付金額。 ③納付案内センターにおける電話・訪問催告による収納率（架電後2か月後までの収納額合計／架電時未納額合計） ※30年度より他課と同様の算定式に変更したため、前年度数値と比較し大きな差が生じている。								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	42,479	44,156	48,523	43,889	46,192	2,303	
人件費	【正規(人数)】	(2.00)	(2.00)	—	(1.90)	(1.90)	—	
	【非常勤(人数)】	(0.00)	(0.00)	—	—	—	—	
	人件費 B	B	17,000	17,000	—	16,150	16,150	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	59,479	61,156	—	60,039	62,342	2,303	
財源内訳	国、都支出金		42,479	44,156	13,965	36,071	12,821	-23,250
	使用料・手数料	D						0
	地方債・その他							0
	一般財源	E=C-D	17,000	17,000	—	23,968	49,521	25,553

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	27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）	現年度分の収納率向上を目指し、確実な収納が期待できる口座振替の加入促進への取り組みを引き続き推進していく。さらに、納付案内センターを引き続き活用した電話催告、訪問催告の取り組みにより、滞納発生の未然抑制、滞納処分 of 早期着手につなげていく。		
上記対応、改善策の進捗状況	・口座振替キャンペーンの景品贈呈方式を、29年度以前と異なり申込み時点で渡す方法に変更した結果、手続きが簡単なペイジー口座振替受付サービスの利用が増え、口座加入率が大きく増加した。		

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。	b: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	
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	
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	
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について理解したうえで、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	
事業の施策貢献度	—		

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0405 - 02

事務事業名	国保滞納整理事務	担当組織	区民部	国民健康保険課
-------	----------	------	-----	---------

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・都補助事業	運営形態	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0405	-	02
事業を構成する予算事業	①	滞納整理事務経費			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・ひととしと創生総合戦略」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）	納期限内納付の推進、滞納繰越の圧縮など収納対策全般の強化により、収納率向上に努める。									
事業の対象 （対象となる人・物）	国民健康保険被保険者（保険料滞納者）									
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	滞納整理事務は、法律に基づく滞納者への段階的な対応・処分により、納期限内納付をしている被保険者との公平性の担保と、財源の確保による国民健康保険制度の安定的な運営の実現を目指して実施するものである。 【滞納整理手順】①督促状発送 ②催告書発送 ③納付相談（随時） ④分割納付等による猶予 ⑤短期被保険者証交付 ⑥保険証返還請求及び被保険者資格証明書の交付 ⑦行政処分（差押等）執行 ⑧執行停止（処分停止）等									
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	【収納率の推移】H26（現年：84.05% 滞繰：30.36% 合計：71.90%）、H27（現年：83.05% 滞繰：30.36% 合計：71.90%）、H28（現年：83.67% 滞繰：28.01% 合計：71.22%）、H29（現年：82.92% 滞繰：28.68% 合計：69.98%）、H30（現年：82.88% 滞繰：27.04% 合計：68.83%） 【H30年度末国保被保険者数（内訳）】合計：77,253人（前年度比△3,476人）、うち外国人20,607人（前年度比△265人） 【H30年度末国保世帯数・滞納世帯数】国保世帯：62,205世帯、滞納世帯：22,922世帯、滞納世帯割合：27.27% 【H30年度末収入未済額】現年分：1,541,197千円、滞納繰越分：1,548,378千円									
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	【H30年度に行った新たな取組】 ・「豊島区国民健康保険料にかかる滞納処分の執行停止等に関する基準」の策定による不良債権処理の合理化 ・「被用者保険加入による国民健康保険資格の適正化事務処理要領」の策定による調定適正化の推進 ・実態調査用居所不明疑義者リストの作成による住民記録適正化の準備 ・納付書のコンビニ使用期限改善による分納時業務負担の軽減 ・短期証交付の取扱い変更に伴う窓口繁忙の緩和による収納業務の充実 ・ベトナム語通訳スタッフの配置による留学生対応の強化 ・SMS導入の試行実施による周知ツール多様化の推進 ・多言語行政情報動画の作成による外国人向け周知コンテンツの拡充								
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）	
	指標の説明	①納付相談は主要な事業のひとつであるため指標としたが、単純に相談件数に比例して滞納整理に繋がるわけではないため目指す方向は現状維持としている。今後は真に相談が必要な滞納者に対し滞納整理に繋がる効果的な納付相談を行えるよう、その他の事務の効率化を並行して行う必要がある。 ②差押は滞納処分の代表的な手法であるため指標としたが、件数ありきではなく、効率的かつ効果的な滞納処分のひとつになるよう執行時の見極めが必要である。 ③31年度から「徴収方針」を年度当初に掲げ、最優先・優先に処分すべき案件を整理し、グループ全体で組織的に取り組む仕組みを構築した。今後はこの仕組みを活用し、適宜優先的に処分すべき案件を抽出しながら、組織的かつ効率的な滞納整理に取り組んでいく。								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）	
	指標の説明	①国民健康保険料収納率（現年度分） ②国民健康保険料収納率（滞納繰越分）								

2. 事業費の推移

単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 （30決算比）	
事業費	A	43,788	50,255	57,036	46,342	70,311	23,969	
人件費	【正規（人数）】	(13.50)	(13.50)	—	(11.60)	(11.60)	—	
	【非常勤（人数）】	(0.00)	(0.00)	—	(1.00)	(1.00)	—	
	人件費 B	B	114,750	114,750	—	102,200	102,200	0
事業費（人件費含む）	C=A+B	158,538	165,005	—	148,542	172,511	23,969	
財源内訳	国、都支出金		43,610	49,867	11,029	40,243	11,817	-28,426
	使用料・手数料	D						0
	地方債・その他		178	388	783	729	781	52
	一般財源	E=C-D	114,750	114,750	—	107,570	159,913	52,343

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	27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）	高額滞納者の財産調査を計画的に行うなど、関係規定に基づき適切に実施していく。また、悪質滞納者への搜索など、新たな方策について検討する。		
上記対応、改善策の進捗状況	高額滞納案件については、各担当が計画的に財産調査等を行い、適切に処分を執行している。なお、平成30年度に策定した「豊島区国民健康保険料にかかる滞納処分の執行停止等に関する基準」に基づき、調査の結果徴収困難な案件について適切に滞納処分の執行を停止している。今後は滞納処分の執行停止について新たな基準を追加することを検討するなど、不良債権のさらなる適切な処分に取り組んでいるところである。		

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。	b: 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
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。	c: 上がっていない
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
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度	—	

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0405 - 03

事務事業名	国保資格検査事務	担当組織	区民部	国民健康保険課
-------	----------	------	-----	---------

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	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0405	-	03
事業を構成する 予算事業	①	資格検査事務経費			② 賦課事務経費					
	③				④					
	⑤				⑥					

政策体系（現基本計画）			
地域づくりの方向		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）	資格及び賦課の適正化により、収納率向上を図り、適正な国民健康保険事業運営を実現する。								
事業の対象 （対象となる人・物）	被保険者								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	社会保険との二重加入疑義者及び居所不明者の抽出、資格喪失届出勧奨及び住民登録の実態調査依頼を行うことにより、将来回収不能となる可能性のある調定額を削減することにより、収納率向上に寄与する。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	30年度末人口：289,573人（前年度比+1,950）、国保被保険者：77,253人（前年度比△3,476）、国保加入世帯数：60,322世帯（前年度比△1,883） ・収納チャネルごとの収納状況：H30年度収入件数合計534,554件（構成割合内訳：OCR13.29%、口座振替32.82%、コンビニ53.05%、モバレジ0.15%、クレジット0.68%）								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	従来行っていた、年二回の年金資格喪失者に対する国保資格喪失届出勧奨通知発送について、職権喪失処理要領を作成し、年金2号資格取得情報及び勤務先照会による職権喪失を開始した。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	指標の説明	① 居所不明調査件数	↗	件	467	345	400	349	600
		② 社保二重加入調査	↗	件	1,034	1,284	1,300	1,617	1,700
③									
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	指標の説明	① 居所調査回答数	↗	件	184	272	300	118	300
		② 社保二重加入者調査による資格喪失件数	↗	件	405	454	650	1,045	1,200
		③ 適正化割合（①②合計）	↗	%	39	45	56	59	65
①総合窓口課・区民事務所による調査結果又は被保険者自身による転居・転出等の届出によって実際に調査が終了した件数。 ②勧奨の結果、本人による届出又は調査により職権で資格喪失した件数。									

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)
事業費	A	34,235	50,232	39,728	30,813	65,950	35,137
人件費	【正規(人数)】	(10.00)	(10.00)	—	(10.00)	(10.00)	—
	【非常勤(人数)】			—			—
人件費 B	B	85,000	85,000	—	85,000	85,000	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	119,235	135,232	—	115,813	150,950	35,137
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他						0
一般財源	E=C-D	119,235	135,232	—	115,813	150,950	35,137

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	28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)	29年度以前は本人届出による国民健康保険資格喪失のみであったため、30年度は要領を策定し、年金情報及び勤務先への照会に基づく職権による喪失処理を行った。居所不明者の実態調査依頼は例年と同様に行った。		
上記対応、改善策の進捗状況	29年度実績を大幅に上回る成果を挙げることができた。しかし、総合窓口課・区民事務所による居所不明者実態調査については、期待する成果が得られなかった。令和元年度より、委託契約内容について督促状を含む返戻管理及び実態調査依頼事務を委託する変更を行った。		

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。	b: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	
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	
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	
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について理解したうえで、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	
事業の施策貢献度	—		

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0405 - 04

事務事業名	国保課窓口委託	担当組織	区民部	国民健康保険課
-------	---------	------	-----	---------

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	全部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0405	-	04
事業を構成する 予算事業	①	国民健康保険課窓口業務委託			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			

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）	国民健康保険課の窓口業務を委託することで、より効率的な事務処理を推進し、区民サービスの向上を図る。								
事業の対象 （対象となる人・物）	豊島区民(国民健康保険被保険者)								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	国民健康保険事業における国民健康保険課窓口業務委託に関わる事務経費								
基礎データ （事業のための資産利用者等の情報）	30年度末 人口289,573人(前年度比+1,905人)、うち外国人29,455人(+663人) 国保加入者数77,253人(△3,476人)、うち外国人20,607人(△265人) 30年度窓口対応人数(発券機データ)65,830人 ※30年度は証更新がなかったため、前年度比△4,841件 窓口開設日数:256日(うち日曜日12回) 1日平均257人								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	【平均的な日の業務】 30年7月6日(金・天気曇)の従事者配置人数:12人 発券機受付件数:合計256件(資格139件、給付36件、収納81件) ピーク時間:14時から16時(資格は午後前半、納付相談は午後後半) 年間のピーク:資格は3月下旬から4月上旬(転入転出・留学生入国)、証更新時は9月中旬から10月中旬、給付は7から8月(限度額証更新)、納付相談は6月(賦課額決定後の納付相談)							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
		① 窓口取扱い件数(資格検査)	→	件	31,886	36,441	34,000	34,144	37,000
		② 窓口取扱い件数(給付)	→	件	9,312	9,243	9,300	9,302	9,300
	③ 窓口取扱い件数(収納)	→	件	22,740	24,987	22,000	22,384	22,000	
	指標の説明	今回より取扱件数を「発券機の発券数」に変更した ⇒従来の指標数字を算出できないため、過去にさかのぼり変更した							
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
		① 窓口取扱い件数(合計)	→	件	63,938	70,671	65,300	65,830	68,300
		② 来庁者アンケートによる満足度調査	↘	不満と答えた%	1.6	0.0	2.0	1.8	2.0
		③							
	指標の説明	①今回より取扱件数を「発券機の発券数」に変更した⇒従来の指標数字を算出できないため、過去にさかのぼり変更した ②事業者が実施した来庁者アンケートによる満足度調査で、「大いに不満」「不満」と回答した割合。28年7月、30年2月、30年10月実施。							

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目:千円 人数の項目:人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減(30決算比)
事業費	A	51,570	53,802	53,154	53,154	59,318	6,164
人件費	【正規(人数)】	(0.20)	(0.20)	—	(0.20)	(0.20)	—
	【非常勤(人数)】			—			—
	人件費B	B	1,700	1,700	—	1,700	1,700
事業費(人件費含む)	C=A+B	53,270	55,502	—	54,854	61,018	6,164
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他						0
	一般財源	E=C-D	53,270	55,502	—	54,854	61,018

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(経過観察)	直近の詳細評価対象事業年度	29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)	異動等により従事者が変わった際に業務に支障が出ないように、事業者に対して研修や体制の強化を求めるとともに、研修等の実施状況を把握するなどの確認をすることで、実効性を高めていく必要がある。		
上記対応、改善策の進捗状況	異動者の発生が少なく抑えられており、研修をじっくりできる環境にある。 異動が少ないことにより業務精通者が増え、1人で複数窓口を担当できる人が増え、窓口の繁閑に迅速柔軟に対応できている。		

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。	b: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
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
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度	—	

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0405 - 05

事務事業名	国保給付事務	担当組織	区民部	国民健康保険課
-------	--------	------	-----	---------

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・都補助事業	運営形態	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0405	-	05
事業を構成する 予算事業	①	給付事務経費			②	レセプト事業経費				
	③	審査支払手数料			④	医療費通知関係経費				
	⑤				⑥					
	⑥				⑦					

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					施策番号	—			
施策					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）	ジェネリック医薬品利用率の向上やレセプト点検による医療給付の適正化等を図り、一人当たり医療費の削減を目指す。								
事業の対象 （対象となる人・物）	国民健康保険被保険者								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	レセプト点検の強化、医療費通知やジェネリック医薬品差額通知の発送等により、医療保険制度への正しい理解を図り、医療費の適正化を推進する。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	年度平均被保険者数 H28年度:85,892人（前年度比△1,517人） H29年度:82,990人（△2,902人） H30年度:80,393人（△2,597人）								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	年2回（7、2月）ジェネリック医薬品差額通知を発送した。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	ジェネリック医薬品差額通知発送件数（年2回通知）	↗	件	11,828	11,702	13,000	10,281	13,000
	②	レセプト点検効果額（被保険者一人当たり）	↗	円	758	756	850	1,000	1,000
③									
指標の説明	①対象月に処方された薬剤をジェネリック医薬品に切り替える事で100円以上の差額が見込まれる国保被保険者への通知件数 ②レセプト点検により発見された過誤調整額を平均被保険者数で除した数値								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	被保険者（一般）一人当たり医療費	↘	円	254,268	255,688	255,000	253,942	256,800
	②	ジェネリック医薬品利用率（数量シェア 各年度9月の数値）	↗	%	53.6	56.0	60.0	62.3	65.0
	③								
指標の説明									

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 （30決算比）	
事業費	A	43,056	42,652	46,730	41,737	46,364	4,627	
人件費	【正規（人数）】	(4.15)	(4.15)	—	(4.00)	(4.00)	—	
	【非常勤（人数）】			—			—	
	人件費 B	B	35,275	35,275	—	34,000	34,000	0
事業費（人件費含む）	C=A+B	78,331	77,927	—	75,737	80,364	4,627	
財源内訳	国、都支出金		9,672	9,984	5,169	4,545	5,142	597
	使用料・手数料	D						0
	地方債・その他		1,984	1,985	2,009	1,984	2,005	21
	一般財源	E=C-D	66,675	65,958	—	69,208	73,217	4,009

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(経過観察)	直近の詳細評価対象事業年度	28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)	ジェネリック医薬品差額通知については通知対象とする医薬品の見直し、検討等を行い通知数拡大を目指す。レセプト点検は、東京都のアドバイスを受け点検方法や対象者の拡大を検討し、効果額について目標達成を目指す。		
上記対応、改善策の進捗状況	ジェネリック医薬品差額通知については、被保険者数減少の影響もあり通知数増とはならなかった。レセプト点検は、30年度途中から点検方法の見直しを行い、効果額増が図れている。		

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。	b: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	
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	
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。	a:更なる改善の余地はない	
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について理解したうえで、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	
事業の施策貢献度	—		

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0405 - 06

事務事業名	国保事業の趣旨普及等	担当組織	区民部	国民健康保険課
-------	------------	------	-----	---------

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・都補助事業	運営形態	直営	公民連携	該当	30年度事業整理番号	0405	-	06
事業を構成する 予算事業	①	趣旨普及関係費			② 保健事業関係経費					
	③	健康展関係経費			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）	国保加入者へ制度の趣旨普及及び保健事業を提供することで、国保事業への理解を広げる								
事業の対象 （対象となる人・物）	豊島区民(国民健康保険被保険者)								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	①国民健康保険加入者に制度等を周知するために「国保だより」「国保のしおり」等を発行。 ②被保険者の健康増進のための保養施設(日帰り温浴施設)の割引券を発行。 ③年1回開催する「健康展」開催経費。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	30年度末 人口289,573人(前年度比+1,905人)、うち外国人29,455人(+663人) 国保加入者数77,253人(△3,476人)、うち外国人20,607人(△265人)								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	①国保のしおり(小冊子64p)を年1回【4月】、6か国語で作成(日、英、韓、中、ネ、ベ)。 国保だより(見開きA4)を、当初納通発送時【6月】に作成 ③健康展の開催日30年12月2日(日)。会場センタースクエア。福祉まつりの一環として開催。血圧や骨密度、体脂肪量や筋肉量など、健康に関する数値を気軽に測定できる機会を提供し、自身の健康づくりに関心を持ってもらうことを主眼に実施している。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	指標の説明	①国保のしおり(外国語版含む) → 発行部数 33,150 42,150 30,000 40,200 40,000 ②国保だより(納通発送時に作成) → 発行部数 69,000 69,000 69,000 69,000 69,000 ③日帰り温浴施設数 ↗ 施設 3 3 3 3 3							
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	指標の説明	①日帰り温浴施設利用者人数 ↗ 人 1,634 1,691 2,000 1,525 2,000 ②健康展来場者数 ↗ 人 577 310 600 415 600 ③							
	①東京染井温泉 Sakura、としまえん庭の湯、タイムズ スパ・レスタを契約料金で利用した延べ人数。 ②年1回開催している健康展の来場者数(豊島区薬剤師会と共同開催。スタッフ職員7名、薬剤師会80名程度、保健師2名、栄養士2名。)								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減(30決算比)
事業費	A	4,297	4,287	5,507	3,660	5,245	1,585
人件費	【正規(人数)】	(0.30)	(0.30)	—	(0.30)	(0.60)	—
	【非常勤(人数)】			—			—
人件費 B	B	2,550	2,550	—	2,550	5,100	2,550
事業費(人件費含む)	C=A+B	6,847	6,837	—	6,210	10,345	4,135
財源内訳	国、都支出金	300	300	0	300	0	-300
	使用料・手数料						0
	地方債・その他						0
一般財源	E=C-D	6,547	6,537	—	5,910	10,345	4,435

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	B:改善・見直し	直近の詳細評価対象事業年度	29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）	健康展については、障害福祉課との連携など開催方法・周知方法について最も効率的な方法を検討するとともに、国民健康保険課で実施していく必要性についても見直していく。また、紙媒体による普及啓発については、その効果がどれくらいあるのかについてみた上で、費用対効果の高い方法を検討していく。		
上記対応、改善策の進捗状況	健康展については、区民センター改築により毎年時期や会場が変更になっており、障害福祉課をはじめ関連部署・団体との円滑な連携を行って実施したい。「健康寿命の延伸」については「医療費削減」を目指しており、自身の健康により関心を持ってもらえるよう、測定結果の説明と健康づくりのアドバイスを今年度の重点実施事項として充実させたい。紙による説明は、QRコードを付記しネットに誘導し詳しく説明するなど、多言語による啓発を強化したい。		

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。	b: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
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
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度	—	

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0406 - 01

事務事業名	保険料徴収業務	担当組織	区民部	高齢者医療年金課
-------	---------	------	-----	----------

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	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0406	-	01
事業を構成する 予算事業	①	保険料徴収経費			②	後期高齢者医療保険料のコンビニ収納業務経費				
	③				④					
	⑤				⑥					
	⑥				⑦					

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）	後期高齢者医療保険料収納率の向上により、負担の公平性を確保することとした保険財政を安定的に運営することができる。									
事業の対象 （対象となる人・物）	後期高齢者医療被保険者									
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	①口座振替の加入の促進 ②納付案内センター及び職員による電話催告の強化 ③納付案内センター及び職員による訪問催告の強化 ④納付書等保険料関係書の発送									
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	H31.3.31現在の後期高齢者医療被保険者数27,968人。 このうち、特別徴収者割合41.88%、普通徴収者割合58.12%。 普通徴収の支払いチャンネル別件数内訳は、口座振替78.40%、コンビニ10.98%、金融機関10.62%。									
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	<ul style="list-style-type: none"> 普通徴収者への納付書等保険料関係書14,603件発送。 年4回納付書発送時に口座振替依頼書を同封し、口座振替を勧奨。 翌年4月に、特別徴収から普通徴収に徴収方法が変更となる被保険者等にペイジー口座振替勧奨293件。 督促状発送4,919件、催告書発送570件。 納付案内センターによる電話催告（月2日、12月）5,714件、訪問催告（月2日、12月）358件。 職員による夜間も含めた電話催告1,995件、訪問催告57件。 納付相談 延人数1,580名、実人数809名。 差押18件（預金9件、年金・給与8件、不動産1件）。 								
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）	
	指標の説明	①	口座振替加入率（被保険者全体の割合）	↗	%	43.00	42.79	46.00	43.09	46.00
		②	納付案内センター及び職員による電話催告件数	↗	件	6,526	7,539	6,500	7,709	6,500
③		訪問催告件数（30年度から委託業者分含む）	↗	件	140	91	460	415	460	
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）	
指標の説明	①	後期高齢者医療保険料収納率（現年度分）	↗	%	99.38	99.53	99.35	99.55	99.20	
	②	後期高齢者医療保険料収納率（滞納繰越分）	↗	%	61.55	62.06	50.00	70.95	50.00	
	③	後期高齢者医療保険料収納率（総合）	↗	%	99.07	99.23	98.90	99.36	99.00	
①後期高齢者医療保険料収納率（現年度分）は、30年度に賦課された特別徴収保険料及び現年度分普通徴収保険料合計の収納率 ②後期高齢者医療保険料収納率（滞納繰越分）は、前年度以前に賦課された普通徴収保険料の収納率 ③後期高齢者医療保険料収納率（総合）は、現年度分及び滞納繰越分合計の収納率										

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 （30決算比）
事業費	A	14,299	16,157	18,722	16,445	18,688	2,243
人件費	【正規（人数）】	(5.10)	(4.51)	—	(5.65)	(7.03)	—
	【非常勤（人数）】	(1.00)	(1.00)	—	(0.00)	(0.00)	—
	人件費 B	B	46,950	41,935	—	48,025	59,755
事業費（人件費含む）	C=A+B	61,249	58,092	—	64,470	78,443	13,973
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他						0
	一般財源	E=C-D	61,249	58,092	—	64,470	78,443

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	29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)	2025年に団塊の世代が後期高齢者となり、また、2040年には高齢者人口がピークを迎えることになる。被保険者数がこれまで以上に増加し、一人当たり医療費もプラスの伸びとなることが確実な状況下で、現役世代の支援金だけでは制度を支えきれなくなることが確実である。そのため、後期高齢者の保険料徴収業務が一層重要な事業となる。本区の滞納率は低水準であるが、現状と同水準を維持した場合でも、絶対数は増加することになる。年金等限られた収入で生活している被保険者の中でも、特に、年齢到達者は制度切替の時期でもあり、短期間の滞納であっても、状況を放置しただけで長期化・困難化となることから、2～3年後には委託業務も含め拡充が必要である。		
上記対応、改善策の進捗状況	平成27年度より納付案内センターに電話催告を委託し、さらに、30年度より訪問催告の委託を開始した。新たに被保険者となった方で、電話番号が不明などの理由により接触ができない者を対象にしており、初期末納のうちに対応することで滞納額の累積を防ぐとともに、職員が高額・長期未納者の対応を集中的に取り組めるような体制となっており、収納業務の効率化を図っている。		

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。	b: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
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
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0408 - 02

事務事業名	区民集会室管理運営事業	担当組織	区民部	西部区民事務所
-------	-------------	------	-----	---------

事業特性										
	事業開始年度	26年度以前	事業終了年度	令和2年度	計画／一般	計画事業	計画事業No.	1	2	2
	単独／補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号			
事業を構成する 予算事業	①	区民集会室維持管理経費			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	NPOと町会・自治会や地域の様々な団体との交流・連携の拠点を整備し、地域団体活動の支援を充実します。				
政策	地域力の向上									
施策	地域における活動拠点の充実【重点】			施策番号	1-2-2	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）	区民集会室利用により区民の自主活動や地域事業を活性化させる。								
事業の対象 （対象となる人・物）	区民及び区内各種団体								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	区民集会室の維持管理及び貸出								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	貸室：会議室1（2階洋室33.96㎡）利用率22.1％・利用件数238件・利用者数1995人 会議室2（1階洋室111.09㎡）利用率 16.3％・利用件数176件・利用者数2399人 和室（2階80.99㎡）利用率18.4％・利用件数198件・利用者数3239人								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	通常の鍵の開閉など貸し出しはシルバー人材センターに委託し、抽選日以外の貸出による使用料受付は西部区民事務所で行っている。これまで維持管理や貸し出しにおいてシルバー人材センターからの登録職員と連携を取りながら業務を進めていたが、30年度中に偽装請負の疑念がないよう仕様書の内容を再検討し、31年度に向け改めた。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	南長崎第四区民集会室利用率	↗	%	21	21	25	19	25
	②	南長崎第四区民集会室利用件数	↗	件	686	693	700	612	700
③									
指標の説明	①は区民集会室3室の利用可能回数に対する利用された回数の割合。②は区民集会室3室の利用延べ件数。								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	地域活動のための施設やスペースがあり、子どもから高齢者までの多様な世代が交流している	↗	%	21	24	25	26	27
	②								
	③								
指標の説明	①区民活動意識調査において、地域活動のための施設やスペースがあり、子どもから高齢者までの多様な世代が交流しているかを聞いたところ、「どちらかとういうとそう思う」の割合。								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 （30決算比）
事業費	A	2,418	2,580	2,621	1,796	2,589	793
人件費	【正規（人数）】		(0.20)	—	(0.25)	(0.25)	—
	【非常勤（人数）】		(0.25)	—	(0.19)		—
人件費 B	B	2,600	2,600	—	2,809	2,125	-684
事業費（人件費含む）	C=A+B	5,018	5,180	—	4,605	4,714	109
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他						0
	一般財源	E=C-D	5,018	5,180	—	4,605	4,714

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	B:改善・見直し	直近の詳細評価対象事業年度	29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)	今後は、老朽化への対応や更なる区有地施設の有効活用のため、複合施設として改築する方向で検討する。		
上記対応、改善策の進捗状況	地域区民ひろば課が行う区民ひろば椎名町との複合施設化工事が令和2年6月の解体工事から始まることが打診されているため、日常使用の応急修繕のみ対応し、維持管理にあたる。		

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。	b: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。	b:ある
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。	c:上がっていない
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
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0408 - 03

事務事業名	西部区民事務所管理運営事業	担当組織	区民部	西部区民事務所
-------	---------------	------	-----	---------

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	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号
事業を構成する 予算事業	①	区民事務所維持管理経費			② 入力等業務委託経費		
	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

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）	区民サービスの地域の拠点として、区民にとって利用しやすい質の高いサービスを提供する。								
事業の対象 （対象となる人・物）	区民								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	住民基本台帳事務、印鑑登録事務、国民健康保険関係事務、後期高齢者医療関係事務、介護保険関係事務、各種届出の受付等に関する事務、徴収金の収納に関する事務、マイナンバーカード交付に関する事務 他								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	<ul style="list-style-type: none"> 住民登録数：290,733人（令和元年6月1日現在） 来所者数：平成30年度33,667名 平成29年度：28,210名 								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	窓口接遇アンケートを実施することで職員の不適切な点を抽出し、その結果を基に職員研修を実施してさらなる区民サービス向上を図った。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	① 転入職員に対する職場内研修	↗	回	3	3	3	3	3	
	② 窓口接遇アンケートの実施回数	↗	回	3	2	2	1	2	
③ 職員研修実施回数	↗	回	4	4	4	4	4		
指標の説明	<ul style="list-style-type: none"> 転入職員に対する実務研修および、接遇研修を実施。 来所者にアンケートを実施し、職員の言葉使い・待ち時間等を評価。 								
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	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	① 窓口接遇の来庁者による満足度指数	↗	点	78	84	90	87	90	
	②								
③									
指標の説明	アンケート結果の、挨拶・説明・所要時間・窓口整理整頓等10項目の評価点を合計したもの。								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）	28年度	29年度	30年度		令和元年度			
	決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)		
事業費	A	46,026	47,621	49,544	47,949	49,947	1,998	
人件費	【正規(人数)】	(4.95)	(4.95)	—	(4.95)	(4.95)	—	
	【非常勤(人数)】	(2.05)	(2.05)	—	(2.05)	(2.05)	—	
	人件費 B	B	49,455	49,455	—	49,455	49,455	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	95,481	97,076	—	97,404	99,402	1,998	
財源内訳	国、都支出金						0	
	使用料・手数料	D	1	259	276	289	276	-13
	地方債・その他						0	
一般財源	E=C-D	95,480	96,817	—	97,115	99,126	2,011	

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	29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)	<p>区民から区民事務所における取り扱い業務の拡充が求められることもあるが、総合窓口課と同様な委託業者による窓口体制(区民事務所は職員が窓口対応している)をはじめとする委託業務の拡充を行わなければ、これ以上の業務の拡大、また人件費の削減にも結びつかない。</p> <p>また、区民事務所は窓口職員が立ち、積極的に対応することにより、マニュアル通りでは解決できない事例についても臨機応変に顧客本位な対応が可能な場合もある。これからも少人数の常勤職員職場ではあるが、来所者への接遇向上、職員の知識の習得、技術の継承に向けて、OJTや外部研修、所管課研修への参加により一人ひとりの職員の質の向上、人材育成に力を注いでいく。</p>		
上記対応、改善策の進捗状況	<p>来所者である顧客の満足度を高めるべく、接客レベルを上げるためのOJTの実施、事務処理ミスゼロを目指し複数チェックなどリスクマネジメントに力点をおいて職員個々の職務能力向上を図っている。</p>		

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。	b: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
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
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。	a:更なる改善の余地はない
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について理解したうえで、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
事業の施策貢献度		★★