

平成30年度（令和元年度実施）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	30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:877,338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"> 平成30年4月より新たに区民ひろば南池袋が自主運営のモデル実施を開始。これにより、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）の運営を業務委託で実施した。 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4地区の区民ひろば（上池袋、池袋、朋有、駒込）で、計7回実施した。 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24日に開催した。 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「つながる・つながる・ひろばのWA2018」を12月22日に開催した。 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。 							
	活動指標 （事業の実施状況）		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	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地区の直営区民ひろばにおいて実施する自主勉強会の実施回数。							
事業目標の達成状況	成果指標 （事業目標の達成度）		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30年4月の区民ひろば南池袋の自主運営のモデル実施により、22地区の区民ひろばのうち8地区の区民ひろばが自主運営に移行した。							

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	155,525	188,514	223,455	222,406	226,735	4,329
人件費	【正規(人数)】	(3.00)	(3.20)	—	(2.65)	(3.16)	—
	【非常勤(人数)】	(0.20)	(0.51)	—	(0.00)	(0.12)	—
人件費 B	B	26,220	29,036	—	22,525	27,292	4,767
事業費(人件費含む)	C=A+B	181,745	217,550	—	244,931	254,027	9,096
財源内訳	国、都支出金	18,108	25,760	29,376	30,448	30,448	0
	使用料・手数料						0
	地方債・その他						0
一般財源	E=C-D	163,637	191,790	—	214,483	223,579	9,096

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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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実施 ・NPO法人相互情報交換会(NPO対象の運営会議開催 7月24日) ・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開催(12月22日) ・法人化のメリットとなる収益事業の可能性について整理する。 		
上記対応、改善策の進捗状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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計7回実施した。 ・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24日に開催した。 ・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を12月22日に開催した。 ・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。 		

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	
	評価の理由	地域住民の自主的な活動を推進するために、自主運営化は必要である。平成30年度末に直営区民ひろばの運営協議会に対して実施した「自主運営に関する意向調査」では、「自主運営化の見通しが立った(1地区)」「少しずつ検討している(2地区)」の回答があった。	
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年度には22地区すべての区民ひろばに運営協議会が設置され、またこれまで8地区の区民ひろばがNPO法人による自主運営に移行しており、住民主体の自主的な活動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。	a:更なる改善の余地はない	
	評価の理由	NPO法人へ業務委託による運営形態により、一定の効率化は図られているが、NPOの収益事業の可否等を検討し、委託経費の効率化が期待できる。	
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	
	評価の理由	業務委託の履行については、毎月検査を実施している。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			
今後の事業の方向性 (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	S:拡充 A:現状維持 A':改善・継続 B:改善・見直し C:縮小 D:終了		A:現状維持
		Dの場合	→ 終了の理由
《上記判断の説明》			
<p>NPO法人が自主運営する区民ひろばは22地区のうち8地区となった。今後は、NPO法人が行う収益事業の検討など安定した運営の継続を支援するとともに、自主運営勉強会や先行実施法人との交流会などを実施し、自主運営化に向けた支援を丁寧に行っていく。</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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 			

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. 会計情報

①貸借対照表

(千円)

勘定科目	29年度	30年度	増減	勘定科目	29年度	30年度	増減
資産	6,000,763	5,813,848	△ 186,915	負債	777,908	613,929	△ 163,979
土地	4,151,354	4,151,354	0	地方債	777,908	613,929	△ 163,979
建物	4,781,368	4,633,942	△ 147,426	其他負債	0	0	0
減価償却累計額	△ 2,933,692	△ 2,973,070	△ 39,378	純資産	5,222,855	5,199,919	△ 22,936
其他資産	1,733	1,622	△ 111	純資産	5,222,855	5,199,919	△ 22,936

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
 【其他資産】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	29年度	30年度	増減	勘定科目	29年度	30年度	増減
コスト	765,651	739,759	△ 25,892	収入	83,846	82,855	△ 991
人にかかるコスト	415,649	403,599	△ 12,050	国・都支出金	66,414	64,268	△ 2,146
業務にかかるコスト	213,398	203,801	△ 9,597	使用料・手数料	5,499	5,322	△ 177
給付にかかるコスト	4,254	3,726	△ 528	其他収入	11,933	13,265	1,332
減価償却費	132,350	128,633	△ 3,717	純行政コスト	681,805	656,904	△ 24,901

コストの詳細

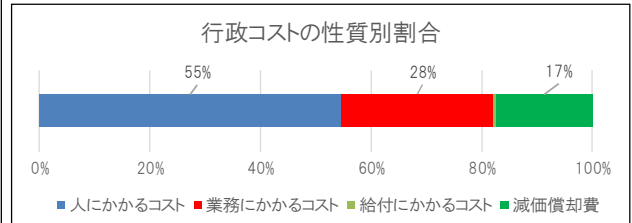
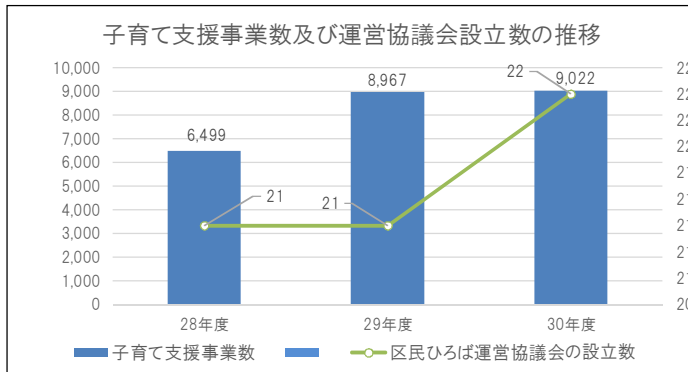
【人にかかるコスト】本事業に携わる職員の給料、手当、引当金等
 【業務にかかるコスト】清掃など施設の維持管理に係る委託料等
 【給付にかかるコスト】運営協議会への補助金等
 【減価償却費】区民ひろば建物価格のうち当年度1年間で償却した価格

収入の詳細

【使用料・手数料】区民ひろば集会所使用料等
 【其他収入】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

取組の実績	指標	単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (目標値)	30年度 (実績)	元年度 (計画値)
	子育て支援事業数	回	5,374	6,499	8,967	9,000	9,022	9,050
区民ひろばの全日曜開館実施地区数	地区数	0	5	13	22	22	22	
区民ひろば運営協議会の設立数	地区数	20	21	21	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	1,601	1,997	1,999	2,000	2,306	2,500	



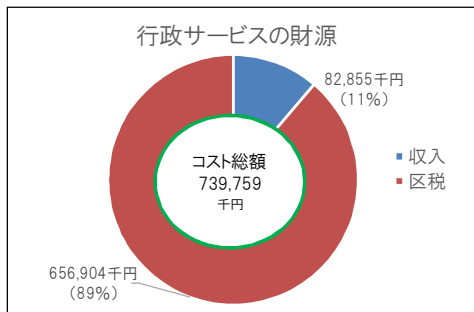
事業に携わる職員数

	28年度	29年度	30年度
正規職員	—	19.1人	17.3人
再任用職員	—	11.7人	8.2人
非常勤職員	—	26.1人	29.7人
再雇用職員	—	3.6人	0.7人
臨時職員	—	87.3人	81.0人
人材派遣	—	0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	2,973,070
現存価格(A-B)	現時点で残存する建物価格	1,660,872
資産老朽化比率(B/A)	当建物の老朽化の進み具合	64.2%

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	28年度	789,103	—
		29年度	831,284	820
		30年度	877,338	749
* 区民ひろば施設数	施設	28年度	26	—
		29年度	26	26,223,269
		30年度	26	25,265,542

* 自主運営施設(7地区9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に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している。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、利用者数が増加したこと及び事業コストが減少したことに伴い、いずれの指標も前年度比で改善している。事業コストが減少した主な要因は、全日曜開館実施によりコスト増となったものの、自主運営化の推進により区民ひろば南池袋が運営委託となり、所要人員が減少したためである。

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。

平成30年度（令和元年度実施）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	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	-	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）	新庁舎から戸籍届出、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・発行証明の種類増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 （事業の活動内容・進め方）	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 転入21859件、転居6102件、転出22403件（30年度）、住民数287623人、外国人住民28792人（平成30年4月1日時点）								
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）	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	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	土日窓口開設	→	日	99	99	95	96	95
	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	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	休日窓口来庁者数	↗	人	38,031	36,779	38,000	40,853	41,000
	②	窓口の平均待ち時間	↘	分	11.23	11.20	10.00	5.57	5.30
	③								
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）								

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	567,460	609,595	605,731	594,970	649,020	54,050	
人件費	【正規（人数）】	(27.00)	(24.00)	—	(23.00)	(23.60)	—	
	【非常勤（人数）】		(4.60)	—	(5.60)	(2.50)	—	
	人件費 B	B	229,500	220,560	—	215,660	209,600	-6,060
事業費（人件費含む）	C=A+B	796,960	830,155	—	810,630	858,620	47,990	
財源内訳	国、都支出金		8,482	9,559	7,892	12,133	7,892	-4,241
	使用料・手数料	D	110,545	106,304	7,381	104,480	6,557	-97,923
	地方債・その他							0
一般財源	E=C-D	677,933	714,292	—	694,017	844,171	150,154	

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	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)	土日窓口開設後の課題、総合窓口開設における他課連携の課題ならびに解決策について引き続き、課内PTを中心に業務の効率化、改善策を検討していく。		
上記対応、改善策の進捗状況	課内PTを中心にして、委託業務の改善策や繁忙期対策について、検討を行っている。		

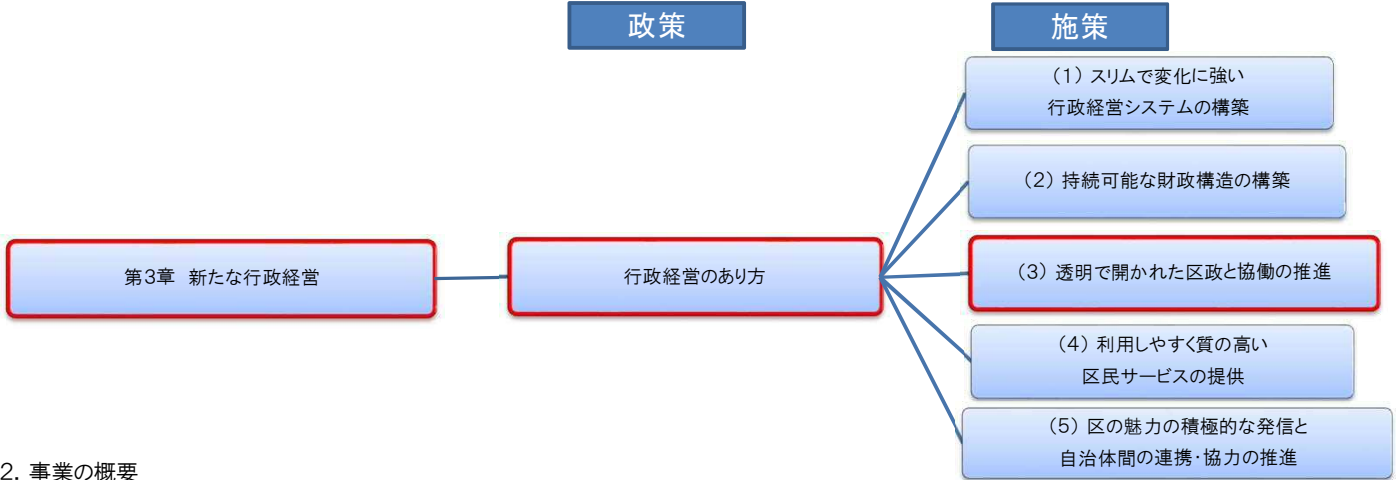
4. 現状の評価			
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。	b:減少していない	
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。	a:ない	
	評価の理由	住民基本台帳事務は、住民の居住関係の公証、選挙人名簿の登録その他の住民に関する事務処理の基礎であり、事業需要の減少や他自治体への移管や民間事業者によるサービスへの置き換えができる性質の事務ではない。	
有効性	【成果】 活動結果(活動指標等)に対し、事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか。	b:徐々に上がっている	
	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	
	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、直営業務と委託業務の厳正な区分を行うため人員体制を整え検討している。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			
今後の事業の方向性 (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	S:拡充 A:現状維持 A':改善・継続 B:改善・見直し C:縮小 D:終了	A':改善・継続	
Dの場合		→	終了の理由
《上記判断の説明》			
<p>発券から受付までの平均待ち時間の短縮化は図られているが、今後も業務改善による時間短縮とともに、「待たされ感」の低減についても検討していく。特にここ数年の課題となっている「初めて日本に入国した外国人の異動手続き」については、団体予約の方法見直しや窓口設置を引き続き検討し、一層の区民サービス向上に取り組む。</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】 ・業務委託と直営部分の適切な見直し、職員研修の充実</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	29年度	30年度	増減	勘定科目	29年度	30年度	増減
資産	168,178	67,877	△ 100,301	負債	0	0	0
土地	0	0	0	地方債	0	0	0
建物	0	0	0	その他負債	0	0	0
減価償却累計額	0	0	0	純資産	168,178	67,877	△ 100,301
その他資産	168,178	67,877	△ 100,301	純資産	168,178	67,877	△ 100,301

資産科目の詳細

負債科目の詳細

【その他資産】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	29年度	30年度	増減	勘定科目	29年度	30年度	増減
コスト	1,037,661	917,412	△ 120,249	収入	173,837	107,722	△ 66,115
人にかかるコスト	282,615	222,141	△ 60,474	国・都支出金	9,559	0	△ 9,559
業務にかかるコスト	609,595	594,970	△ 14,625	使用料・手数料	164,278	107,722	△ 56,556
給付にかかるコスト	0	0	0	その他収入	0	0	0
減価償却費	145,451	100,301	△ 45,150	純行政コスト	863,824	809,690	△ 54,134

コストの詳細

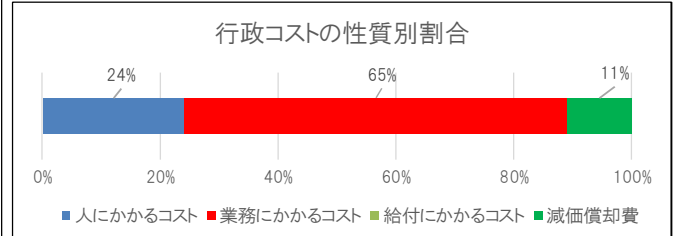
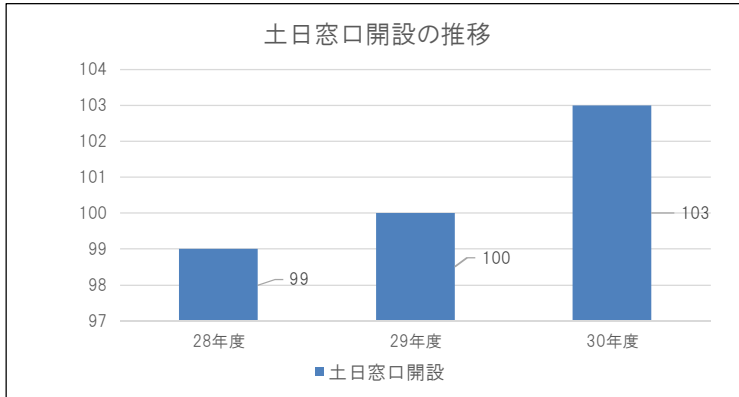
収入の詳細

【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

事業の実績	指標	単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (計画値)	30年度 (実績)	元年度 (計画値)
	土日窓口開設	日	93	99	100	103	95	103
	窓口来庁者数	人	254,606	252,015	247,337	250,000	253,052	255,000
	窓口来庁者数(土日)	人	34,924	38,031	36,779	39,000	39,526	40,000



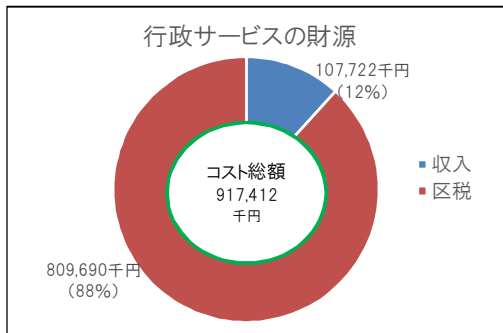
事業に携わる職員数

	28年度	29年度	30年度
正規職員	—	27.0人	23.6人
再任用職員	—	1.4人	2.5人
再雇用職員	—	0.9人	0人
臨時職員	—	0.5人	3.5人
人材派遣	—	4.0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



(千円)

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト
開庁日1日あたり費用	日	28年度	342	—
		29年度	345	2,503,838
		30年度	340	2,381,443
来庁者1人あたり費用(郵便件数含む)	人	28年度	299,672	—
		29年度	299,597	2,883
		30年度	310,993	2,604

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、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。このため、今後も本事業を適切に運営していくためには、関連するシステムの更新計画を作成したうえで、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。

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【C表】

事業整理番号 O4O4 - O4

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		30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）	H30.5.31現在滞納者数12,602人、H30年度滞納繰越調定額967,765千円、不能欠損9,371件（142,001千円）								
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）	差押2,442件（203,397千円）、 財産調査3,388件、 SMS催告23,220件、 一斉催告（7月6,450件、9月3730件（現年のみ）、11月8,205件、3月4,366件（現年のみ）、 執行停止2,872件（73,032千円）							
	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 差押件数	↗	件	2,484	2,769	2,200	2,442	2,400	
	② 分納誓約件数	↗	件	4,112	4,618	4,000	4,831	***	
③ 財産調査件数	↗	件	2,451	4,586	4,000	3,388	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	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・都民税の滞納者	↘	人	12,608	12,602	12,200	13,250	12,200	
	② 特別区民税・都民税滞納繰越分収納率	↗	%	38.40	45.11	40.21	42.26	42.40	
	③								
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の （例 平成30年度5月末時点の滞納繰越分の収納額（408,971千円）÷平成30年度滞納繰越調定額967,765千円＝42.26%）								

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	13,479	15,542	32,417	31,228	29,640	-1,588	
人件費	【正規（人数）】	(20.00)	(20.00)	—		(20.00)	—	
	【非常勤（人数）】	(2.00)	(2.00)	—		(2.00)	—	
	人件費 B	B	177,200	177,200	—	0	177,200	177,200
事業費（人件費含む）	C=A+B	190,679	192,742	—	31,228	206,840	175,612	
財源内訳	国、都支出金			17,454	24,232	29,638	5,406	
	使用料・手数料						0	
	地方債・その他		13,479	15,542	14,963	6,996	2	-6,994
	一般財源	E=C-D	177,200	177,200	—	0	177,200	177,200

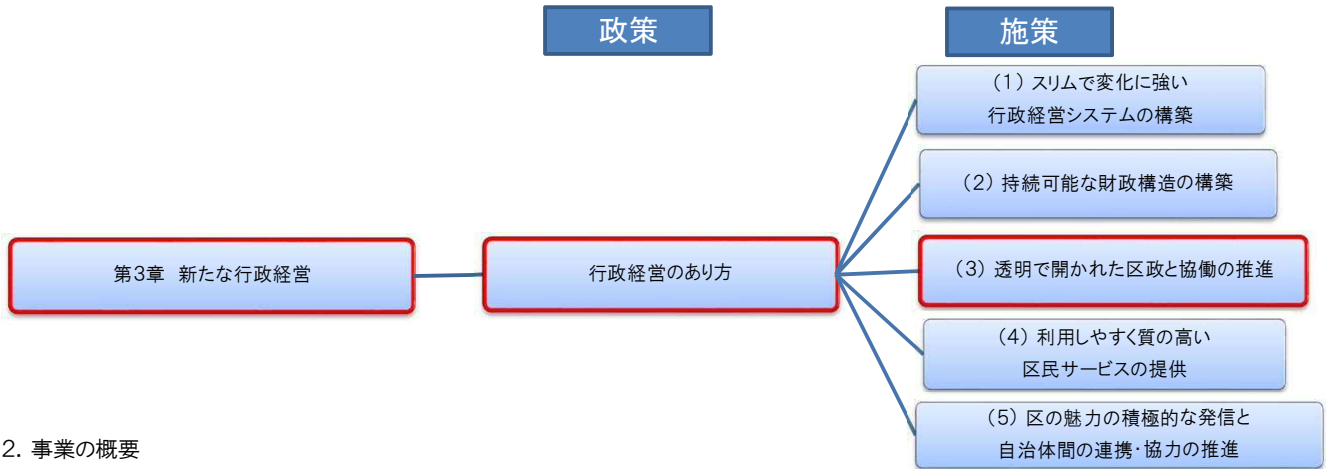
3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	A:現状維持	直近の詳細評価対象事業年度	28年度
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策(直近の評価表から転記)	機能分担制に変更して以降、毎年差押え件数や収納率について上昇しているところであるが、同じような体制、施策で収納率を上げ続けることは不可能であり、臨機応変な対応が欠かせない。したがって、今後も収納対策の充実を図る意味でも様々な取り組みや枠組の変更が必要となる。		
上記対応、改善策の進捗状況	H29年度は一部担当制にしたことで、滞納繰越収納率が38.40%から45.11%へ飛躍的に上昇した。しかしながら、H30年度は収納率42.26%と若干低下した。原因としては整理が進んだことで回収困難債権の割合が増加し差押件数、財産調査件数が減少したことがあげられ、令和元年度は、特に財産調査に力を入れて収納率の向上を図っていく。		

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
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を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	H29年度に機能分担制から一部担当制とすることで飛躍的にH30年度の収納率が上がった。H30年度はその反動もあり、若干の収納率の低下があったが、H28年度から比べると順調に進捗しているといえる。
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。	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	税の徴収は正規職員である徴税吏員のみが行えるものである。一方事務手続き等についてはRPAの導入等で効率化が図れる可能性はある。
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
	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							
今後の事業の方向性 (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	S:拡充	A:現状維持	A':改善・継続	B:改善・見直し	C:縮小	D:終了	A:現状維持
	Dの場合 終了の理由						
《上記判断の説明》							
<p>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。徴税の公平性を確保するため滞納整理業務を引き続き行っていく。</p>							
《上記の判断に基づいた今後の具体的な対応・改善策》							

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	29年度	30年度	増減	勘定科目	29年度	30年度	増減
資産	208	10,495	10,287	負債	0	0	0
土地	0		0	地方債	0	0	0
建物	0		0	其他負債	0	0	0
減価償却累計額	0		0	純資産	208	10,495	10,287
其他資産	208	10,495	10,287	純資産	208	10,495	10,287

資産科目の詳細

【其他資産】PCで使用する業務用ソフトウェアのリプレイスによる

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	29年度	30年度	増減	勘定科目	29年度	30年度	増減
コスト	61,934	72,758	10,824	収入	15,542	6,996	△ 8,546
人にかかるコスト	50,305	54,841	4,536	国・都支出金	0	0	0
業務にかかるコスト	11,629	17,875	6,246	使用料・手数料	0	0	0
給付にかかるコスト	0	0	0	其他収入	15,542	6,996	△ 8,546
減価償却費	0	42	42	純行政コスト	46,392	65,762	19,370

コストの詳細

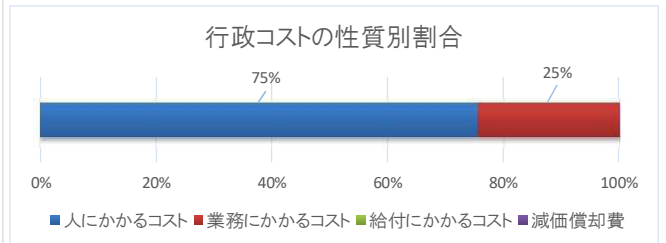
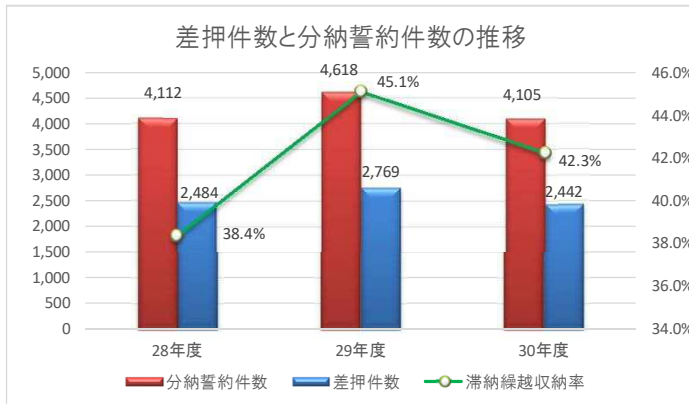
【人にかかるコスト】本事業に携わる職員の給料、手当、引当金等
 【業務にかかるコスト】催告書等の発送に係る郵送料等
 【減価償却費】システムの資産価格で当年度1年間で償却した価格

収入の詳細

【其他収入】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 事業の 実績	指標	単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (目標値)	30年度 (実績)	元年度 (計画値)
	差押件数	件	2,336	2,484	2,769	2,400	2,442	2,400
	分納誓約件数	件	4,371	4,112	4,618	4,500	4,105	4,500
	滞納繰越収納率	%	37.05%	38.41%	45.11%	40.21%	42.26%	42.40%



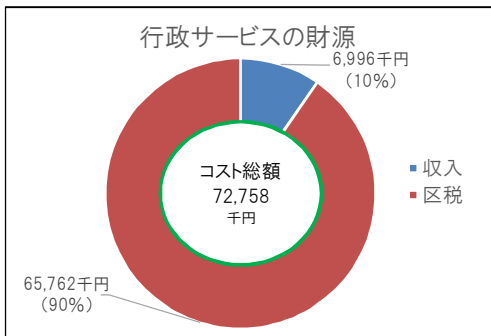
事業に携わる職員数

	28年度	29年度	30年度
正規職員	—	5.0人	6.0人
再任用職員	—	0人	0人
非常勤職員	—	0人	0人
臨時職員	—	2.0人	4.0人
人材派遣	—	1.0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	28年度	434,529,000	—
		29年度	456,103,000	1,358
		30年度	408,971,000	1,779
				—
				—

※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) → 210,328千円(行政コスト)/600,574,608円(滞納繰越収納額)*10000 = 3,502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1,358円から1,779円とコストが上がっているが、30年度にシステムのリプレイスを実施するなどの一時的な経費増によるものである。町田市の滞納繰越収納額は、本区においては都が徴収している固定資産税などを含めた数値である。収納率については、H29年度の45.11%からH30年度は42.26%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。