

当該分野の現状と課題のまとめ

■ 練馬区の現状 ■

(1) 区民サービスの状況

- 区内には現在本庁舎、各出張所及び中村橋駅南口駅前広場の計18カ所に住民票の写し、印鑑登録証明書の自動交付機が設置されており、平成19(2007)年度からはいずれも平日夜間及び土日祝休日も利用可能となっている。
- 特別区税収入率は、ここ数年実施してきた収納努力により、近年少しずつ上昇している。
- 国民健康保険料収納率は、近年低下傾向にあったが、ここ数年実施してきた収納努力により、平成17(2005)年には上昇に転じている。

■ 関連する計画・主要事業 ■

<<計画等>>

- 出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画（平成18(2006)年1月）

<<主要事業>>

- 出張所のサービス向上と事務の効率化

■ 区民の意識 ■

- 区の窓口サービスに対する区民の満足度は、「満足」、「どちらかといえば満足」の合計が58.4%、「不満」、「どちらかといえば不満」の合計が34.2%となっており、29のすべての施策の中で肯定的評価の割合が4番目に高くなっている。（「区民意識意向調査（平成18年度）」より）

■ 当該分野の課題 ■

- 自動交付機の導入により、平日夜間及び土日祝休日の住民票の写し、印鑑登録証明書の発行など区民サービスの利便性向上が図られたが、今後は出張所機能の再編などにより、区民ニーズの変化に対応したサービスの充実を図りつつ、厳しい財政状況をふまえた効率的な区民サービスの提供体制を構築することが求められている。
- 負担の公平性を確保するため、より一層の税や保険料の収納の適正化を進める必要がある。

当該分野の現状を示すデータ

(1) 区民サービスの状況

①自動交付機の状況

■区内には現在本庁舎、各出張所及び中村橋駅南口駅前広場の計18カ所に住民票の写し、印鑑登録証明書の自動交付機が設置されており、平成19(2007)年度からはいずれも平日夜間及び土日祝日も利用可能となっている。

図表1-40 練馬区の自動交付機の状況

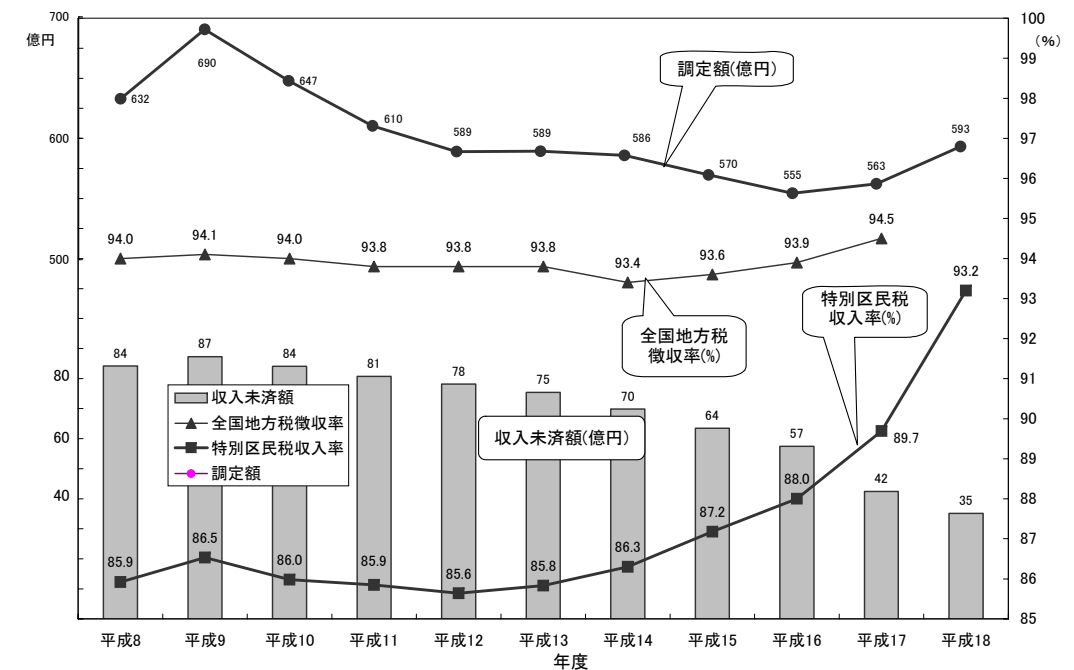
項目	内容		備考
稼動年月日	平成18年10月2日(月)		
設置場所および設置台数	本庁舎	2台	※平成19年4月2日(月)から新たに西武池袋線中村橋駅南口駅前広場に自動交付機(1台)を設置して利用を開始した。
	各出張所(16箇所)	16台	
	中村橋駅南口駅前広場	1台	
	計	18箇所19台	
利用時間	本庁舎	平日8:30~21:00 土日祝休日9:00~17:00 (年末年始および施設点検日を除く)	※平成18年12月1日(金)から利用時間を拡大させた。
	石神井庁舎(区民第二係)		
	光が丘出張所		
	上記以外の上記出張所		
	中村橋駅南口駅前広場		
利用登録人数	33,218人(平成18年度末現在)		
住民票の交付枚数および交付率	住民票の写し(平成18年度末現在)	交付枚数 36,820枚	交付率=自動交付機による交付枚数/平成18年度の住民票の全交付枚数
		交付率 8.2%	
印鑑登録証明書の交付枚数および交付率	印鑑登録証明書(平成18年度末現在)	交付枚数 48,736枚	交付率=自動交付機による交付枚数/平成18年度の印鑑登録証明書の全交付枚数
		交付率 15.9%	
平成18年度の時間外稼動の設置場所と台数	本庁舎2台、石神井庁舎1台、光が丘出張所1台、計4台		※時間外稼動時間とは、平日17:00~21:00および土日祝休日の稼動時間をいう。
平成18年度の延べ時間外稼動時間	3,052時間		

出典)練馬区資料

②区税収入の状況

■特別区税収入率は、ここ数年実施してきた収納努力により、近年少しずつ上昇している。

図表1-41 特別区民税 調定額・収入未済額・収入率および収納率の推移



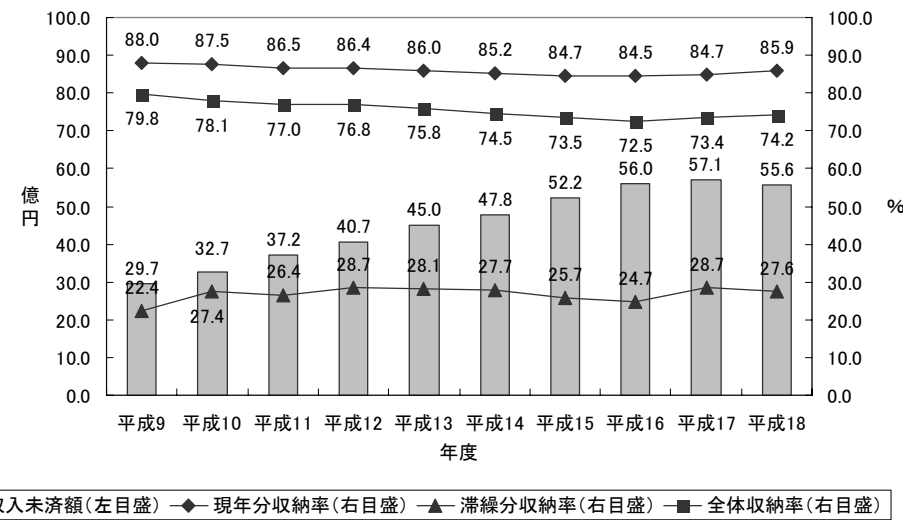
資料)練馬区資料より三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

当該分野の現状を示すデータ

③国民健康保険の状況

■国民健康保険料収納率は、近年低下傾向にあったが、ここ数年実施してきた収納努力により、平成17(2005)年には上昇に転じている。

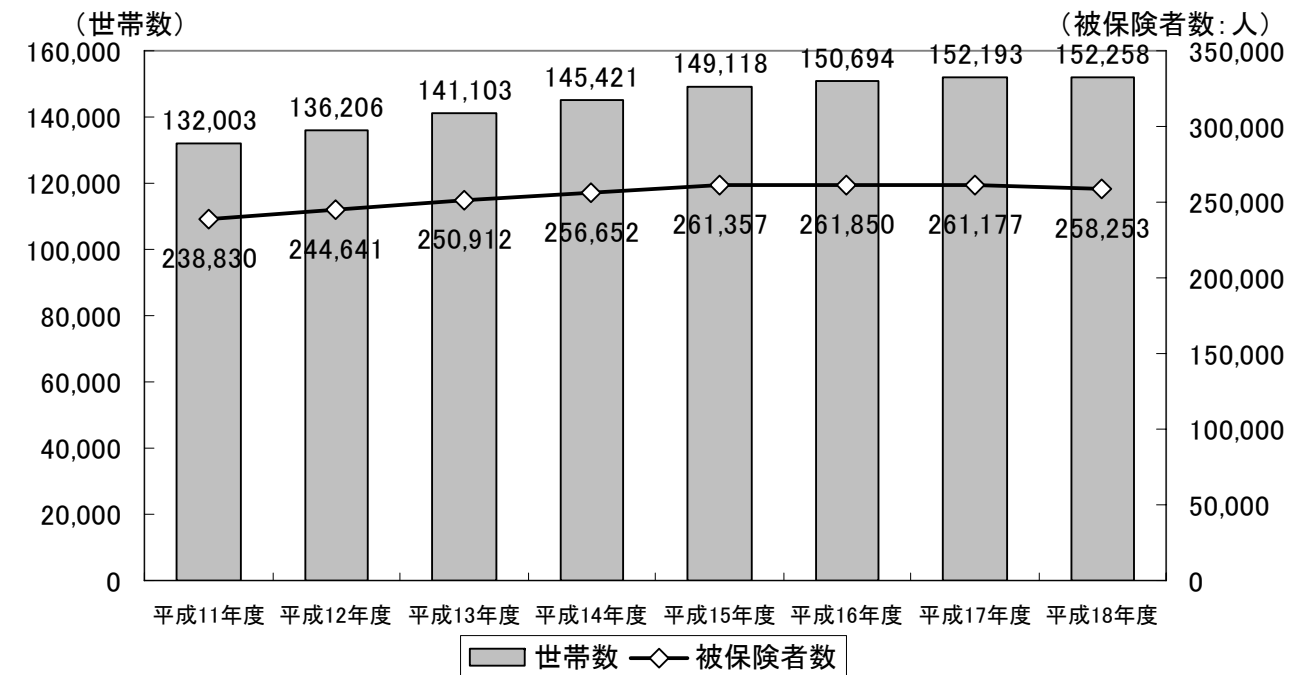
図表1-42 国民保険料収入未済額、収入率の推移



資料)練馬区資料より三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

■練馬区において国民健康保険に加入する世帯は、平成5(1993)年度から増え続けており、平成18(2006)年度は152,258世帯になった。被保険者数は増え続けていたものが、平成17(2005)年度から減少に転じ、平成18(2006)年度は258,253人となった。

図表1-43 国民健康保険の被保険者数、世帯数の推移



資料)練馬区「練馬区統計書」より三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成

当該分野の課題に対応する事例

関連する課題	事例名称	事例の概要
身近な施設における区民サービスの提供	郵便局での諸証明の発行（横浜市）	<ul style="list-style-type: none"> 行政サービスの利便性を高めるため、住民票や各種証明書を郵便局で交付することについてモデル事業を実施する方針を固め、平成19(2007)年6月に金沢区の横浜並木郵便局内に「並木証明発行コーナー」を開設した。 郵政関連法の改正により、郵便局で地方自治体の事務を受託できるようになったことを活用し、市民に身近な施設で行政サービスを受けられるようにする。 横浜市では、従来から市内の主要な駅などに行政コーナーを設置し、自動交付機による時間外も含めた住民票や各種証明発行等のサービスを実施していたが、自宅のそばに区役所や行政コーナーがない市民から、より身近な郵便局でサービスを受けたいとの要望があることから、本格的な導入を検討している。
滞納整理に向けた専門家採用	民間の税専門家の採用（広島県庄原市）	<ul style="list-style-type: none"> 市税の高額滞納法人などへの徴収を強化するため、平成19(2007)年4月から、民間の税専門家を市職員に採用する。 全国地方税徴収実務機構の職員を総務部主幹として採用、さらに同機構の税理士一人を非常勤職員として採用し、特別対策班を編成する。 特別対策班は4億円以上の滞納のある高額滞納法人を中心に、固定資産税など悪質な滞納が見られる法人を対象として滞納整理を行う。
滞納解消に向けた専門部設置	公金収納推進部の設置（群馬県太田市）	<ul style="list-style-type: none"> 市税や国民健康保険料の滞納の解消に向け、平成19(2007)年度の機構改革で新たに公金収納推進部を設置した。 市税、国民健康保険料だけでなく、給食費、市営住宅使用料なども対象として、滞納整理を担当する専門職員を配置する。職員は40人程度で構成する。当該部の設置は3年程度を想定した時限的設置。

資料)報道資料等各種資料をもとに三菱UFJリサーチ&コンサルティング作成