

市民部の「運営方針と目標」(平成20年度)

市民部長 川嶋 直久
市民部調整担当部長 高部 明夫

1 部の使命・目標に関する認識

部の使命・目標

- ・効率的で開かれた21世紀型自治体の構築を目指す中で、窓口サービスを中心とした市民満足度の向上に向け、より質の高い市民サービスを提供します。
- ・効率的な自治体経営の実現の基盤となる財政の健全性維持のため、市の財源の根幹である市税等の確保に努めます。
- ・医療制度改革に伴う長寿医療制度(後期高齢者医療制度)の着実な運営を図るとともに、特定健康診査・特定保健指導を実施することにより予防重視の健康増進を図ります。

各課の役割

- ・市民部は、市民課、市民税課、資産税課、納税課、保険課の5課で構成され、各種届出、証明等市民サービスの提供と自治体経営の基盤となる財源の確保を行うため、4か所の市政窓口を含めた各窓口での市民サービスの提供、市民税、固定資産税等市税の課税業務、市税の収納業務、国民健康保険・長寿医療(後期高齢者医療)業務を行っています。

2 部の経営資源(平成20年4月1日現在)

職員数

職員数

市民部職員 132人

職員比率(正規職員)市民部132人/市職員1,047人 職員比率 約12.6%

予算規模

予算規模

平成20年度市民部予算額

一般会計 2,014,716,000円

そのうち特別会計への繰出金を除く事業費

一般会計 542,128,000円

国民健康保険事業特別会計 16,179,960,000円

老人医療特別会計 1,616,554,000円

後期高齢者医療特別会計 2,866,521,000円

3 部の実施方針及び個別事業の目標等

実施方針

- ・長寿医療制度（後期高齢者医療制度）の着実な運営を図ります。
- ・特定健康診査・特定保健指導の適正な実施を図ります。
- ・市の財源の根幹をなす市税収入の把握と確保を図ります。
- ・市税等の納付機会の拡大を図るため、A T M等で納付が可能となるマルチペイメントネットワーク(M P N)収納サービスの本格的な実施をするとともに、コンビニ収納及びM P N収納の広報を展開します。
- ・国民健康保険財政の健全化と収納率の向上を図ります。
- ・窓口サービス等に対する市民満足度の向上に向けた取り組みをさらに推進します。

個別事業とその目標（個別事業の掲載は、重点課題順となっています。）

- 1 長寿医療制度（後期高齢者医療制度）の着実な運営（保険課）
平成 20 年 4 月から開始された「長寿医療制度（後期高齢者医療制度）」の運営に当たり、市の役割である 保険料の徴収、保険証の引渡し、加入や資格喪失の届出の受付、各種申請の受付、葬祭費の支給事務、保健事業の推進等着実な運営を推進するとともに、更なる周知に努めます。
（目標指標：制度運営の着実な実施）
- 2 特定健康診査・特定保健指導の実施（保険課）「施政方針」掲載事業
「高齢者の医療の確保に関する法律」に基づき、平成 20 年度から保険者に特定健康診査・特定保健指導が義務付けられました。これらの事業を推進するため平成 19 年度に策定した「特定健康診査等実施計画」に基づき、特定健康診査等を実施します。平成 20 年度から平成 24 年度までの 5 か年計画で、その後 5 年ごとに見直しを図ります。本計画の中では被保険者の 特定健康診査の実施率 特定保健指導の実施率 内臓脂肪症候群の該当者、予備軍の減少率の目標値を設定しています。
（目標指標：特定健康診査の実施率 45%、特定保健指導の実施率 25%を目指します。）
- 3 市税収入の把握と確保（市民税課、資産税課、納税課）
市財政の健全性を維持するため、市歳入の根幹である市税収入を的確に把握するとともに、収納率の向上を図り、市税収入の確保に努めます。
（目標指標：市税収入の把握について精度を高めるとともに、市税収入の確保に努め、予算達成率 100%を目標とします。また、現年課税分の市税収納率については、98.3%を目指します。）
* 予算達成率 = (決算収入額 ÷ 予算現額) × 100
* 収納率 = (収入額 ÷ 課税額) × 100
- 4 市税等の納付機会の拡大（市民税課、資産税課、納税課、保険課）
「施政方針」掲載事業
納税者がより納付しやすい環境を整えるため、マルチペイメントネットワーク(M P N)収納サービスを本格的に開始し、納付できる場所及び納付できる時間帯を拡げ、納税者の利便性の向上と収納率の向上を目指します。ま

た、コンビニ収納・MPN収納の利用率の向上を図るため、コンビニ収納・MPN収納の広報を展開します。

(目標指標：平成20年度から「個人市民税(普通徴収分) 固定資産税・都市計画税、軽自動車税及び国民健康保険税」のMPN収納サービスを実施するとともに、コンビニ収納・MPN収納の広報を展開します。)

5 国民健康保険財政の健全化と収納率の向上(保険課)

国民健康保険の健全運営を目指し、収納率の向上と保健事業を充実し医療費の適正な支出を図ることにより、一般会計からの繰入金の削減に努めます。

(目標指標：現年課税分の国民健康保険税収納率については、92.0%を目指します。)

* 収納率 = (収入額 ÷ 課税額) × 100

6 窓口サービスの向上(市民課)

市民課では、新基幹系システム及び戸籍情報システムを活用し、証明発行の総合化を進め、「総合窓口」としての機能をさらに充実させます。さらに、本庁市民課窓口の老朽化した窓口呼出しシステムの改善を図り、より快適でスムーズな窓口対応ができる環境整備を行うとともに、引き続き職員の接客等研修を実施し業務のスキルアップを図ることで、市民満足度の向上を目指します。あわせて市民満足度の検証を行うため、市民満足度調査を実施します。

(目標指標：職員の対応に関する満足度については、91%台を目指します。)