

## 市民部の「運営方針と目標」（平成 21 年度）

市民部長 高部 明夫  
市民部調整担当部長 桜井 英幸

### 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、さらなる行政手続の電子化を含め、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・特定保健指導をきめ細かく実施します。

#### 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、① 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、② 市民税、固定資産税等市税の課税業務、③ 市税の収納業務、④ 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 21 年 4 月 1 日現在）

#### ① 職員数

##### 職員数

市民部職員 134 人

職員比率（正規職員）市民部 134 人／市職員 1,041 人 職員比率 約 12.9%

#### ② 予算規模

##### 予算規模

平成 21 年度市民部予算額

一般会計 2,001,627,000 円

そのうち特別会計への繰出金を除く事業費

一般会計 451,001,000 円

国民健康保険事業特別会計 16,264,950,000 円

老人医療特別会計 15,280,000 円

後期高齢者医療特別会計 2,956,362,000 円

### 3 部の実施方針及び個別事業の目標等

#### 実施方針

- ・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。
- ・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。
- ・国民健康保険財政の健全化と収納率の向上を図ります。
- ・市民サービスの拡充のため、コンビニエンスストアでの住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付を可能となるよう事業展開を図ります。
- ・地方税電子申告システムを導入することにより、申請者の利便性の向上及び課税事務の効率化を図ります。
- ・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。

#### 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 窓口サービスの向上（市民部各課）

市民課では、従来より庁内システムを活用した「総合窓口」としての機能を高め、来庁市民への窓口サービスの向上に努めてきました。システム等の一定の整備が図られた中、今年度は特に窓口業務における職員の接遇対応の向上を図るため、市民部全体での接遇等研修を実施するとともに窓口呼出しシステムの設置・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い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、92%台を目指します。）

##### 2 市税収入の把握と確保（市民税課、資産税課、納税課）

厳しい経済状況の中で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、収納率の一層の向上を図り、市税収入の積極的な確保に努めます。

（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、市税収入の一層の確保に努め、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

##### 3 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。また、新しく始まる高額介護合算療養費について、広報等を通じ市民に分かりやすく説明していきます。

(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、91.5%を目指します。)

\* 収納率 = (収入額 ÷ 課税額) × 100

#### 4 コンビニエンスストアでの住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付

(市民課) 〈「施政方針」掲載事業〉

住民基本台帳カードによるコンビニエンスストアでの住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付を可能とし、市民の利便性の向上を図ります。また、住民基本台帳カードの多目的利用による普及拡大を図るとともに、今後コンビニエンスストアでの各種証明書の交付に向け検討します。

(目標指標：コンビニエンスストアでの住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付を可能とします。)

#### 5 地方税電子申告システムの導入 (市民税課) 〈「施政方針」掲載事業〉

社団法人地方税電子化協議会が提供する地方税電子申告システムを利用し、法人市民税・事業所税の申告に係る諸手続きの電子化を行い、納税者・申告者の利便性の向上と課税事務の効率化を図ります。

(目標指標：基幹系システムの修正及び審査システムの導入により、法人市民税・事業所税の電子申告を実施します。)

#### 6 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)」の運営にあたり、市の役割である①保険料の徴収、②保険証の引渡し、③加入や資格喪失の届出の受付、④各種申請の受付、⑤葬祭費の支給事務、⑥保健事業の推進等着実な運営を推進するとともに、更なる広報による周知及び丁寧な相談に努めます。

(目標指標：制度運営の着実な実施)

#### 7 特定健康診査・特定保健指導の着実な事業推進 (保険課)

「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。特定健康診査の実施開始時期を昨年度より 1 か月早め、全体実施期間を 1 か月延長します。また、特定健康診査の実施率の向上のため、特定健康診査の未実施者に対する勧奨に努めます。

(目標指標：特定健康診査の実施率 48%、特定保健指導の実施率 27%を目

指します。)