

市民部の「運営方針と目標」（平成 22 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

- ・窓口での手続きや制度変更に関して、市民に分かりやすい説明や行政手続きの電子化に努め、より迅速で質の高い市民サービスを提供することにより、市民満足度の向上に努めます。
- ・自治体経営の基盤であ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。
- ・国民健康保険の健全運営と収納率の向上に努めます。保険税の改定内容については、広報等による周知と丁寧な説明に努めます。

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、①4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・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 22 年 4 月 1 日現在）

① 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 1,026 人 職員比率 約 12.9%

② 予算規模

予算規模

平成 22 年度市民部予算額

一般会計 2,210,190,000 円

そのうち特別会計への繰出金を除く事業費

一般会計 540,658,000 円

国民健康保険事業特別会計 15,396,908,000 円

老人医療特別会計 4,637,000 円

後期高齢者医療特別会計 2,985,595,000 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収納率の向上を図ります。
- ・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多機能端末機において、住民票の写し及び印鑑登録証明書以外の証明書の交付について検討を進めます。
- ・国税連携システムを導入し、地方税電子申告の拡充を図ることにより、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。
- ・後期高齢者医療制度の適正な運営を図ります。
- ・特定健康診査・特定保健指導の着実な実施を図ります。

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）

市民の利便性と行政の効率化を目指し、住基カードを利用したコンビニ交付や自動交付機の利用拡大のため、市民への周知を図るとともに、市民部全体の窓口サービスの充実に向け市民部合同の接遇研修を実施します。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 市税収入の把握と収納率の向上（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、98.4%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、収納率の向上及び保健事業の充実などによる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。また保険税改定に基づく納税通知書等の送付においては、広報、ホームページ等による周知に努め、改定内容等の丁寧な説明に努めます。

(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、91.5%を目指します。)

* 収納率 = (収入額 ÷ 課税額) × 100

4 各種証明書の交付の利便性向上と住民基本台帳カードの普及

(市民課) 〈「施政方針」掲載事業〉

住民基本台帳カードの多目的利用による一層の普及拡大を図るとともに、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以外の証明書の交付について検討します。

(目標指標：各種証明書の交付の利便性向上と住民基本台帳カードの一層の普及を図ります。普及率10%を目標とします。)

5 地方税電子申告の拡充(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ポータルシステムを利用し、法人市民税・事業所税、個人市民税(特別徴収の給与支払報告書)の申告に係る手続きの電子化を行うことにより、納税者・申告者の利便性の向上を図るとともに、国税庁との間で確定申告書(個人)の電子データ連携(国税連携)を実施することにより、課税事務の一層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を行い、国税連携を実施します。)

6 後期高齢者医療制度の運営(保険課)

平成20年4月に創設された「後期高齢者医療制度」の運営に当たり、本制度開始3年目となる今年度は、保険料の改定と保険証の更新を実施します。これらの通知及び送付に当たり、対象が高齢者であることを考慮し、きめ細かい周知を図り、丁寧でわかりやすい対応に努めます。また、今後の制度の見直し等、国の方針や動向に注視していきます。

(目標指標：制度運営の適正な実施)

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。三鷹市特定健康診査等実施計画に基づき3年目に当たる今年度末までに、実施計画の見直しを行います。また、特定健康診査の実施率の向上のため、特定健康診査の未受診者及び今年度40歳になる対象者に対しての周知・勧奨に努めます。

(目標指標：特定健康診査の実施率52%、特定保健指導の実施率33%を目指します。)