

## 市民部の「運営方針と目標」（平成 23 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保険税の収納率の向上に努めます。

#### 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 23 年 4 月 1 日現在）

#### ① 職員数

##### 職員数

市民部職員 129 人

職員比率（正規職員）市民部 129 人／市職員 1,040 人 職員比率 約 12.4%

#### ② 予算規模

##### 予算規模

平成 23 年度市民部予算額

一般会計 2,279,119,000 円

そのうち特別会計への繰出金を除く事業費

一般会計 484,614,000 円

国民健康保険事業特別会計 16,466,986,000 円

後期高齢者医療特別会計 3,130,125,000 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引き続き推進します。また、住民基本台帳カードの普及とコンビニ交付等の利用拡大の周知を図ります。

- ・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保険税の収納率の向上を図ります。
- ・市政窓口の委託化に取り組むことにより、市民サービスの質を確保しながら効率的な市政窓口の運営を図るとともに、今後の市政窓口のあり方について検討します。
- ・三鷹市における債権管理の適正化に向けた調査・検討を行います。
- ・住民基本台帳法の一部改正に伴う外国人住民の住民基本台帳への移行準備を着実に進めます。
- ・後期高齢者医療制度の運営を図ります。
- ・特定健康診査・特定保健指導の適正な実施を図り、目標値に向けた実施率等向上を目指します。

**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 窓口サービスの向上（市民部各課）（「施政方針」掲載事業）
 

市民の利便性の向上と行政の効率化を図るため、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に向け、市民に幅広く周知します。

引き続き接遇対応の向上に努め、制度改正等に対応する職員の説明能力を高めるなど、より質の高い窓口サービスの提供を目指します。

あわせて市民満足度の検証を行うため、職員の対応に関する市民満足度調査を実施します。

また、運転免許証を自主返納した70歳以上の高齢者の方々について、住民基本台帳カードを無料交付することとし、高齢運転者による交通事故を未然に防ぎ、安全で安心なまちづくりを進めます。

（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、保険税の収納率の向上を図ります。あわせて、「ジェネリック医薬品希望カード」の利用を促進し、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削減に努めます。

また、今年度は国民健康保険税の課税限度額が5万円引き上げられることにな

りますが、国の動向を見極めて、保険税負担のあり方についてさらに検討します。

(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 市政窓口の委託化及びあり方の検討 (市民課) (「施政方針」掲載事業)

三鷹駅前市政窓口に続き、三鷹台市政窓口の委託化に取り組み、市民サービスの質を確保しながら効率的な市政窓口の運営を図ります。さらに、その他の市政窓口の委託化の課題について検証を行い、さらなる拡大について検討するとともに、今後の市政窓口のあり方についても検討します。

(目標指標：民間委託の拡大の検討、市政窓口のあり方についての検討を行います。)

#### 5 市債権管理の適正化と効率的な収納体制の検討 (納税課)

市が有する市税、国民健康保険税、保育料等の債権について、債権管理の基準を整備するなど債権管理の適正化を図るとともに、未収金の効率的・効果的な徴収方法及び徴収体制を図るための調査・検討を行います。

(目標指標：債権管理基準の策定の検討、徴収体制等の検討を行います。)

#### 6 外国人住民の住民基本台帳への移行準備 (市民課)

住民基本台帳法の一部改正により、外国人住民の利便の向上及び行政の合理化を図るため、平成 24 年 7 月から外国人住民の住民基本台帳への移行が実施されることになりました。平成 23 年度は、既存住基システムの改修について市内の連携をとりながら移行の準備を進めます。また、平成 24 年 3 月 (予定) に外国人住民の方に仮住民票を送付するために確認作業を行います。あわせて、外国人住民の方の住民異動届、証明書の交付手続き等が大幅に変更されることから、外国人住民の方への周知徹底を図ります。

(目標指標：外国人住民の住民基本台帳への移行準備を進めます。)

#### 7 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」は 3 年が経過しました。保険料の徴収や申請の受付等の市が行う事務については、対象が高齢者であることを念頭に置き、きめ細かく、丁寧で分かりやすい対応に努めます。また、今後の制度の見直し等、国の方針や動向を注視します。

(目標指標：適正な制度運営を実施します。)

#### 8 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いて策定した特定健康診査等実施計画を推進します。特定健康診査・特定保健指導を円滑に実施するとともに実施率等向上を目指します。

(目標指標：特定健康診査の実施率 58%、特定保健指導の実施率 39%を目指します。)