

市民部の「運営方針と目標」（平成 24 年度）

市民部長 佐藤 好哉
市民部調整担当部長 鈴木 伸若

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、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・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 24 年 4 月 1 日現在）

① 職員数

職員数

市民部職員 127 人

職員比率（正規職員）市民部 127 人 / 市職員 1,016 人 職員比率 約 12.5%

② 予算規模

予算規模

平成 24 年度市民部予算額

一般会計 2,343,505,000 円

そのうち特別会計への繰出金を除く事業費

一般会計 485,631,000 円

国民健康保険事業特別会計 16,774,462,000 円

後期高齢者医療特別会計 3,355,990,000 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するとともに、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を図ります。
- ・三鷹市における債権管理の適正化に向け、組織体制の確立、共通管理システムの構築等について具体的な検討を行います。
- ・市の財源の根幹である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円滑な移行を進めます。
- ・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めざします。
- ・市保有施設の箱根みたか荘の管理運営のあり方について調査・研究し、今後のあり方について検討を行います。

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。あわせて、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めざすとともに、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。

（目標指標：職員の対応に関する満足度については、92%以上をめざします。）

2 市債権管理の適正化と効率的な収納体制の確立【行革推進事業】（納税課）

市税、国民健康保険税その他の三鷹市の債権管理の適正化に向けて、効率的・効果的な収納体制の確立と市税及び国民健康保険税の共通管理システムの構築を図るとともに、市債権の管理基準に関する条例、規則、要領等の整備について、引き続き具体的な検討を行います。

（目標指標：効率的・効果的な収納体制の確立と共通管理システムの構築の実施に向けた具体的な取り組みを進めます。）

- 3 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。現年課税分の市税収納率^(*)については、98.6%をめざします。）
 (*）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 国民健康保険財政の健全化と収納率の向上（保険課）〈「施政方針」掲載事業〉
 国民健康保険財政の健全化をめざし、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の削減に努めます。また、保険税の納税通知書等の送付にあたっては、保険税の改定について広報、ホームページ等による周知を図るとともに、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%をめざします。）
 (*）収納率＝（収入額÷課税額）×100
- 5 市政窓口のあり方の検討【行革推進事業】（市民課）〈「施政方針」掲載事業〉
 三鷹駅前市政窓口、三鷹台市政窓口、東部市政窓口と進めてきた市政窓口業務の委託化の取り組み実績を踏まえ、西部市政窓口を含め、今後の市政窓口全体のあり方について検討を行います。
 （目標指標：西部市政窓口を含め、今後の市政窓口全体のあり方について検討を行います。）
- 6 外国人住民の住民基本台帳への移行（市民課）〈「施政方針」掲載事業〉
 住民基本台帳法の一部改正により、外国人住民の利便性の向上及び行政の合理化を図るため、平成 24 年 7 月 9 日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伴う基幹系システムの改修を確実にを行い、円滑な移行を進めます。平成 24 年 5 月に外国人住民に仮住民票を送付し、コールセンターを設けて問い合わせに対応するとともに、外国人住民の住民異動届、証明書の交付手続き等が変更されることについて、外国人住民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円滑な移行を進めます。）
- 7 特定健康診査・特定保健指導の着実な事業推進
 （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めざします。また、次の計画となる第 2 期特定健康診査等実施計画（仮称）を策定します。
 （目標指標：特定健康診査の実施率 65%、特定保健指導の実施率 45%をめざします。）

8 市保有宿泊施設のあり方の検討【行革推進事業】（市民課）

現在の指定管理者による指定期間が平成 25 年度までとなっている箱根みたか荘について、同種同類の宿泊施設の管理・運営状況について調査・研究し、今後のあり方について検討を行います。

（目標指標：箱根みたか荘の管理・運営のあり方について検討を行います。）