

市民部の「運営方針と目標」（平成 25 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

◇窓口での手続きや制度変更に関して、市民への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収入の確保に努めます。

◇国民健康保険の健全運営と国民健康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 25 年 4 月 1 日現在）

① 職員数

職員数

市民部職員 125 人

職員比率（正規職員）市民部 125 人 / 市職員 1,007 人 職員比率 約 12.4%

② 予算規模

予算規模

平成 25 年度市民部予算額

一般会計 2,415,317,000 円

そのうち特別会計への繰出金を除く事業費

一般会計 491,644,000 円

国民健康保険事業特別会計 17,088,937,000 円

後期高齢者医療特別会計 3,447,097,000 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、コンビニ交付等の利用拡大を図ります。また、番号制度の導入にあわせ、窓口サービスの質の向上に向け、事務の効率化等に関する検討を進めます。

◇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国民健康保険税の収納率の向上を図ります。

◇市債権管理の適正化に向け、組織体制の確立と、条例、規則等の制定に向けた検討を進めます。

◇三鷹市民養老所箱根みたか荘の平成 25 年度末の廃止に向けて、必要な検討と周知及び手続きを進めます。

◇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の向上をめざします。

◇これからの市民サービスのあり方について、市政窓口の担うべき役割をはじめ、コミュニティや地域福祉など多様な視点から検討を進めます。

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 窓口サービスの質の維持向上（部内全課）

接遇対応の向上のため職場研修を実施し、より質の高い窓口サービスの提供をめざすとともに、職員の対応に関する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。

また、市民の利便性の向上と行政の効率化を図るため、コンビニ交付と自動交付機の利用拡大を推進するとともに、番号制度については、導入にあわせて、窓口サービスの質の向上に向け、事務の効率化等に関する検討を進めます。

平成 25 年度から開始する外国人住民への住民基本台帳カードの交付についても適切に実施します。

（目標指標：市民満足度 92%以上をめざします。）

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。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

3 国民健康保険財政の健全化及び国民健康保険税の収納率の向上

(保険課、納税課)

国民健康保険財政の健全運営をめざすとともに、平成 25 年 7 月から保険課国保納税係を納税課に統合し、国民健康保険税の収納体制の強化を図り、収納率の向上に努めます。

また、ジェネリック医薬品利用差額通知を送付し、その利用を促進するとともに、医療費通知を加入者個人宛てに送付し、医療費に関する意識啓発の取り組みを推進するなど、医療費の適正化に努め、一般会計からの繰入金削減を図ります。

あわせて国の動向を見極めながら、国民健康保険税負担のあり方について、必要な検討と対応を行います。

(目標指標：現年課税分の国民健康保険税の収納率^(*)については、92.5%をめざします。)

(*)収納率＝(収入額÷課税額)×100

4 市債権管理の適正化及び効率的な収納体制の確立 (納税課)

市税、国民健康保険税及び後期高齢者医療保険料の収納については、平成 25 年 7 月から納税課に保険課国保納税係を統合し、収納体制の強化を図るとともに、収納率の向上に努めます。

また、その他の市債権の管理の適正化に向けて、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、庁内プロジェクト・チームにより、引き続き具体的な検討を進めます。

(目標指標：効率的・効果的な収納体制の確立と条例、規則等の制定に向けた検討を進めます。)

5 三鷹市民保養所箱根みたか荘の廃止に向けた取り組み (市民課)

平成 25 年度末の施設廃止に向けて、必要な検討と周知及び手続きを進めるとともに、事業継続中の着実な管理運営と良質なサービス提供に努めます。

(目標指標：平成 25 年度末の廃止に向けて、必要な検討と広報等による周知及び市民保養所条例の廃止の手続きを行います。)

6 特定健康診査・特定保健指導の推進 (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第二期特定健康診査等実施計画を推進します。特定健康診査・特定保健指導を着実に実施するとともに、実施率の向上をめざします。

(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 51%をめざします。)

7 これからの市民サービスのあり方の検討 (市民課ほか)

平成 25 年度当初からの西部市政窓口の窓口業務の民間委託化により、全ての市政窓口の窓口業務が民間委託化されたことを受けて、引き続き市政窓口のさらなる効率的運営を推進します。

また、これからの市民サービスのあり方について、庁内プロジェクト・チームにより、市政窓口の担うべき役割、コミュニティや地域福祉等に関する時代の要請への対応、市政窓口と他の公共施設との連携の可能性など、多様な視点から検討を進めます。

(目標指標：これからの市民サービスのあり方について、市政窓口の担うべき役割をはじめ、コミュニティや地域福祉など多様な視点から検討を進め、課題を整理します。)