

市民部の「運営方針と目標」（平成 26 年度）

市民部長 佐藤 好哉
市民部調整担当部長 岡本 弘

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、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収入の確保に努めます。

◇国民健康保険財政の健全化に努めます。

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戸籍、住民記録、国民年金等の業務及び市政窓口の運営、②市民税、固定資産税等市税の課税業務、③市税等の収納業務、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 26 年 4 月 1 日現在）

① 職員数

職員数

市民部職員 126 人

職員比率（正規職員）市民部 126 人／市職員 993 人 職員比率 約 12.7%

② 予算規模

予算規模

平成 26 年度市民部予算額

一般会計 2,415,371,000 円

そのうち特別会計への繰出金を除く事業費

一般会計 412,336,000 円

国民健康保険事業特別会計 17,449,865,000 円

後期高齢者医療特別会計 3,657,006,000 円

3 部の実施方針及び個別事業の目標等

実施方針

◇窓口サービスの質の維持向上に向けた取り組みを推進するとともに、コンビニ交付等の利用拡大を図ります。

◇市歳入の根幹である市税等の収入の的確な把握と収納率の一層の向上を図ります。

◇国民健康保険財政の健全化を図ります。

◇市税等の債権管理の適正化を進めるため、債権管理マニュアルの整備に取り組みます。

◇社会保障・税番号制度の運用開始に向けて、個人番号の付番及び通知、個人番号カードの発行等業務についての検討と準備に取り組みます。

◇生活習慣病の予防・改善を進めるため、特定健康診査・特定保健指導を着実に実施するとともに、実施率の向上に取り組みます。

◇市政窓口の効率的運営に向けた取り組みを推進するとともに、市政窓口を活用した市民サービスのあり方について、必要な課題を整理しながら検討を進めます。

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）

各課窓口における日常的なスキルアップの取り組みのほか、窓口対応に関する職場研修を実施し、窓口サービスの質の維持向上を図ります。

また、窓口における職員の対応について市民の満足度を検証するため、市民満足度調査を実施します。

あわせて、市民の利便性の向上と行政の効率化を図るため、社会保障・税番号制度の動向を注視しながら、コンビニ交付と自動交付機の利用拡大に向けて、市民への周知に努めます。

（目標指標：市民満足度 94%をめざします。）

2 市税等の収入の把握と収納率の向上（市民税課、資産税課、納税課、保険課）

厳しい財政状況の中で市財政の健全性を維持するため、歳入の根幹である市税等の収入を的確に把握するとともに、納付の利便性向上に取り組み、きめ細かな納税相談と滞納整理の強化に努め、収納率の一層の向上を図ります。

（目標指標：予算達成率^(*)100%、現年課税分の市税収納率^(*)98.9%、保険税収納率 92.5%、後期保険料収納率 99.4%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（保険課）

国民健康保険財政の健全化を図るため、医療費等の適正化を推進し、一般会計

からの繰入金の削減に努めます。そのため、国民健康保険加入者の健康課題の把握に努めるとともに、ジェネリック医薬品の利用促進と医療費通知による意識啓発に取り組みます。

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：ジェネリック医薬品普及率 42%（数量ベース）をめざします。）

4 市債権管理の適正化（納税課）

市税等の債権管理の適正化を進めるため、前年度までの庁内プロジェクト・チームでの検討の成果を引き継ぎ、債権管理マニュアルの整備に取り組みます。

（目標指標：債権管理マニュアルの整備を進めます。）

5 社会保障・税番号制度への対応（市民課）

社会保障・税番号制度の運用開始に向けて、住民記録システムの改修とその検証を実施するとともに、平成 27 年 10 月の個人番号の付番及び通知に向けた準備に取り組みます。

また、平成 28 年 1 月から開始する個人番号カードの発行と交付業務について、業務量を勘案した適切な業務実施形態の検討を行うなど、その準備に取り組みます。

（目標指標：個人番号の付番及び通知、個人番号カードの交付に向けた準備を進めます。）

6 特定健康診査・特定保健指導の推進（保険課）

生活習慣病の予防・改善を進めるため、第二期特定健康診査等実施計画に基づき、特定健康診査・特定保健指導を着実に実施するとともに、実施率の向上に取り組みます。

（目標指標：特定健康診査の実施率 54%、特定保健指導の実施率 53%をめざします。）

7 市政窓口を活用した市民サービスのあり方の検討（市民課）

市政窓口の窓口業務の民間委託化による結果を分析し、効率的運営に向けた取り組みを推進します。

また、市政窓口を活用した市民サービスのあり方について、社会保障・税番号制度の動向や市民ニーズを把握しながら課題等の整理・検討を進めます。

（目標指標：市政窓口を活用した市民サービスのあり方について、課題等の整理・検討を進めます。）