

市民部の「運営方針と目標」（平成 28 年度）

市民部長 岡本 弘
市民部調整担当部長 遠藤 威俊

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 28 年 4 月 1 日現在）

① 職員数

職員数

市民部職員 122 人

職員比率（正規職員）市民部 122 人／市職員 999 人 職員比率 約 12.2%

② 予算規模

予算規模

平成 28 年度市民部予算額

一般会計 2,724,846,000 円

そのうち特別会計への繰出金を除く事業費

一般会計 564,686,000 円

国民健康保険事業特別会計 19,846,338,000 円

後期高齢者医療特別会計 3,697,118,000 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。

◇社会保障・税番号制度の安定した運用を行うための体制を整え、マイナンバーカード(個人番号カード)交付等の窓口業務が円滑に実施できるように取り組みます。

◇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と医療費適正化の推進を図ります。

◇安定した財源の確保と納税者の利便性の向上を図るため、オール東京個人住民税特別徴収推進プラン事業に取り組みます。

◇国民健康保険制度の都道府県単位化に向けて適切に対応します。

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、コンビニ交付等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%

2 社会保障・税番号制度への対応 (市民課)

平成 28 年 1 月から開始されたマイナンバーカードの交付業務を引き続き円滑に進めるため、交付窓口の体制を整え、これに対応します。

また、転入などマイナンバーカードや通知カードの処理を伴う手続きについても、より円滑な実施に取り組みます。

三鷹市に本籍がある市外在住者がマイナンバーカードで戸籍の証明書をコンビニで取得できる本籍地サービスについて、平成 28 年度下半期の実施に向け取り組みます。

【目標指標】

- ・マイナンバーカード交付業務等窓口手続きの円滑な実施

3 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)

自治体経営の基盤である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^(*)99.2%、保険税収納率93.2%、後期保険料収納率99.5%

(*) 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医療費適正化の推進（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金の削減に努めます。そのため、ジェネリック医薬品利用差額通知、医療費通知等の医療費適正化事業を継続して実施します。適正受診を推進するための広報の充実を図るとともに、国民健康保険制度の周知に努め、国民健康保険加入者の意識啓発に取り組みます。

また、健康福祉部と連携して国保データベース等によるデータ分析に基づく「データヘルス計画（保健事業計画）」を策定して、より効果的な保健事業に繋がっていきます。

あわせて、国の動向等を見極めながら、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 58%（数量ベース）

5 オール東京個人住民税特別徴収推進プラン事業の実施（市民税課、納税課）

安定した財源の確保と納税者の利便性の向上を図るため、「オール東京個人住民税特別徴収推進プラン」に基づき、従業員の個人住民税を普通徴収としている事業主に対し、都内全市区町村が足並みを揃えて平成 29 年度からの特別徴収義務者の指定に向け、事業主に対して指定予告通知を実施するとともに、引き続き広報活動に努めていきます。

また、徴収部門との連携強化により特別徴収義務者指定後の対応を検討していきます。

【目標指標】

- ・ 指定予告通知の実施と広報活動の展開

6 国民健康保険制度の都道府県単位化への適切な対応（保険課）

平成 30 年度からの国民健康保険制度の財政運営の都道府県単位化に向けて、東京都が市区町村に提示する国民健康保険事業費納付金や標準保険税率の算定などに必要な情報を抽出するために、既存システム等の改修を行います。

【目標指標】

- ・ 都道府県単位化に向けた必要なシステム改修の実施