

市民部の「運営方針と目標」（平成 30 年度）

市民部長 遠藤 威俊
市民部調整担当部長 田中 二郎

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 30 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 986 人 職員比率 約 12.8%

② 予算規模

予算規模

平成 30 年度市民部予算額

一般会計 2,762,677,000 円

そのうち特別会計への繰出金を除く事業費

一般会計 504,534,000 円

国民健康保険事業特別会計 17,023,752,000 円

後期高齢者医療特別会計 3,987,731,000 円

3 部の実施方針及び個別事業の目標等

実施方針

◇市民満足度の高い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、繁忙期の窓口の混雑緩和、待ち時間短縮に取り組みます。また、コンビニ交付の利用拡大を図ります。

◇「三鷹市の適正な債権管理の推進に関する条例」の趣旨を踏まえ、きめ細かな納税相談の推進と福祉部門との連携を図ります。

◇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と医療費適正化の推進を図ります。

◇国民健康保険制度の都道府県単位化の着実な運営を進めます。

◇マイナンバーカードの交付等の窓口業務が円滑に実施できるように取り組み、カードの普及に努めます。

個別事業とその目標

1 市民満足度の高い窓口サービスの質の維持向上（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、市民満足度の高い窓口サービスの質の維持向上を図ります。

また、3月、4月の窓口混雑期における混雑緩和対策として、引き続き市民課に臨時窓口を増設するなど、待ち時間短縮に取り組みます。

これらの取り組みの成果として、窓口における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 95%以上

2 きめ細かな納税相談の推進と福祉部門との連携（納税課）

「三鷹市の適正な債権管理の推進に関する条例」の趣旨を踏まえ、税の公平負担を図るとともに、いままで取り組んできた滞納者の生活再建も視野に入れたきめ細かな納税相談をさらに推進します。また、相談者の一人ひとりの実情に応じた相談を通じて、生活・就労支援窓口への適切な案内を行うこと等により福祉部門との連携をさらに図ります。また、「よりそい・さいけん運動」における全庁一丸となった取り組みに対して、それぞれの債権に応じたマニュアル策定への助言や、研修会の開催等により実務的サポートに努めます。

【目標指標】

- ・納税相談を通じての福祉部門との連携の推進

- 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、納税推進センターによる早期納付勧奨や遠隔地に居住する滞納者の実態調査など、民間事業者の有効活用を推進し、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】
- ・現年課税分の市税収納率^(*)99.3%、保険税収納率 93.3%、後期保険料収納率 99.4%
- (*)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、国民健康保険被保険者の意識啓発に取り組みます。
- 【目標指標】
- ・ジェネリック医薬品普及率 65%以上（数量ベース）
- 5 国民健康保険制度の都道府県単位化の着実な運営（保険課）
平成 30 年度から実施された国民健康保険制度の財政運営を都道府県単位化とする改革後の国民健康保険事業においては、東京都が策定した国民健康保険運営方針に基づき、資格管理・保険給付などの事務を着実に実施します。
また、東京都が市区町村毎に示す国民健康保険事業費納付金及び標準保険料率を参考にして、平成 31 年度以降の保険税率の検討を行います。
なお、今回の制度改革については、引き続きホームページ、広報、チラシ等により被保険者等への周知に努めます。
- 【目標指標】
- ・財政運営の都道府県単位化（新制度）施行に伴う円滑な事業運営
- 6 社会保障・税番号制度の適切な運用と利用促進（市民課）
マイナンバー制度及びマイナンバーカードに関する周知・広報活動を行います。
マイナンバーカードの交付等の窓口業務が引き続き円滑に実施できるように取り組み、カードの普及に努めます。また、マイナンバーカード等への旧姓併記の実施について、国等からの情報収集に努め、システム改修・運用変更などへの円滑な対応を行います。
- 【目標指標】
- ・広報誌などによるマイナンバー制度の周知の実施
 - ・マイナンバーカード交付等の窓口業務の円滑な実施とカードの普及
 - ・マイナンバーカード等への旧姓併記の実施に関する適正な対応（システム修正・運用変更など）
 - ・マイナンバーカード未受取者への受取勧奨及び適切な管理による未受取カードの減