

## 市民部の「運営方針と目標」(令和元年度)

市民部長 大野 憲一

市民部調整担当部長 室谷 浩一

### 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市財政の健全性維持のため、歳入の根幹である市税等の収入確保に努めます。

◇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、各種届出の受付・証明書交付等の市民サービスの提供、市税等の収入確保、市民に質の高い安定した医療サービスの提供を行う国民健康保険制度の運営等を行うため、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市税等の課税業務、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 (令和元年8月1日現在)

#### ① 職員数

正規職員	125人	／	990人	比率	12.6%	嘱託職員	33人	／	501人	比率	6.6%
------	------	---	------	----	-------	------	-----	---	------	----	------

#### ② 予算規模

令和元年度市民部予算額 (6月補正後)

一般会計 2,920,123,000円

そのうち特別会計への繰出金を除く事業費

一般会計 604,012,000円

国民健康保険事業特別会計 17,204,819,000円

後期高齢者医療特別会計 4,110,608,000円

### 3 主要事業と目標

#### 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 OJT による日常的なスキルアップや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対策として、市民課に臨時窓口を増設するなど、待ち時間の短縮に取り組むとともに、市民の満足度を検証するための調査を実施し、より効果的な取り組みを検討します。

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】

- ・市民満足度調査における市民満足度 95%以上
- ・コンビニ交付利用件数 11,000 件以上

#### 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）

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などを推進し、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。また、全庁で取り組んでいる「よりそい・さいけん運動」への実務的サポートの継続や納税相談における相談者の生活再建にも配慮した福祉部門等への適切な案内に努めます。

##### 【目標指標】

- ・現年課税分の市税収納率<sup>(\*)</sup>99.3%、保険税収納率 94.0%、後期保険料収納率 99.5%

(\*) 収納率 = (収入額 ÷ 課税額) × 100

#### 3 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）

ジェネリック医薬品利用差額通知や医療費通知など医療費適正化事業を継続するとともに、財政運営を担う東京都とともに国民健康保険財政の健全化を図ります。また、医療機関の適正受診を推進するため、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めます。

##### 【目標指標】

- ・ジェネリック医薬品普及率 70%以上（数量ベース）
- ・レセプト点検の1人当たり財政効果額 過去3年間の平均値以上

#### 4 地方税電子納税の導入（納税課、市民税課）

令和元年10月に個人住民税（給与特別徴収）、法人市民税、事業所税の電子納税を導入し、納税者の利便性の向上を図ります。導入に当たり、地方税共同機構が開発する地方税共通納税システムと連携するため、基幹系システム等の改修を行います。

##### 【目標指標】

- ・基幹系システム等の改修
- ・電子納税の導入

## 5 住民情報システムへの自治体クラウド導入に向けた検討（全課）

令和3年度に予定している住民情報システムの更改に当たり、3市（三鷹市、立川市、日野市）による自治体クラウド（システムの共同調達・共同利用）の導入に向けた検討を進めます。これに当たり、住民記録、税、保険分野に係る3市のすり合わせを十分に行い、システムの標準化・効率化、住民サービスの質の維持向上を図るため、システムの要件定義書の確定を行います。

また、システムの更新により変化が想定される業務内容を精査し、適切な事務執行が図れるように、運用面についても庁内関係部署と検討・協議します。

### 【目標指標】

- ・システム選定に係る仕様・要件の確定
- ・システム更改による業務内容への影響の調査
- ・事務運用の見直しに係る庁内関係部署との調整

## 6 マイナンバー制度（社会保障・税番号制度）の適切な運用と利用促進（市民課）

国の方針に基づき、マイナンバー制度及びマイナンバーカードの周知・広報を行うとともに、カードの交付等を引き続き円滑に実施しカードの一層の普及に努めます。また、カード未受取者への受取勧奨、国の技術的助言に基づく未受取カードの適切な廃棄を実施します。

### 【目標指標】

- ・マイナンバー制度及びマイナンバーカードへの市民理解の促進
- ・マイナンバーカードの適正な処理