

令和元年度 市民生活部経営方針

市民生活部長

江畑 仁資

1 市民生活部の基本方針

- 市民と直接接する行政サービスの窓口として、来庁者に寄り添った丁寧な対応のもと、適正かつ迅速な市民満足度の高い窓口サービスを提供します。また、公平で公正な業務の遂行と個人情報保護などコンプライアンスの徹底に取り組みます。
- 市民が快適・安心して暮らせるよう、衛生環境の向上と循環型社会の構築を推進するとともに、恵まれた環境を次世代に引き継ぐため、地球温暖化対策、再生可能エネルギーの普及促進や豊かな自然環境の保全に努める取組みを行います。
- 社会保障制度の1つである医療保険制度の健全な運営を行うために、被保険者の健康の保持・増進及び制度の公正な利用を推進します。
- 市の各種施策を実施していくための自主財源である市税、国保料等について、公平で公正・適正な賦課を行うとともに、滞納整理の強化により収納率の向上を図ります。また、滞納処分を執行するなど積極的に滞納整理を進め、歳入確保に努めます。
- 各職員一人ひとりが目的意識を持ち、協力しながら業務課題に取り組み、進捗状況を共有化することで効率的な業務運営を目指します。

2 重点事項

(1) 市民満足度の高い窓口サービスを提供します。

関連する総合計画の政策体系	構想実現に向けた行政の取組
---------------	---------------

来庁者に寄り添った丁寧な対応のもと、適正かつ迅速な市民満足度の高い窓口サービスを提供します。

重点事業		事業概要	予算額(千円)	担当課	成果目標	達成状況	評価
①	市民課一部業務民間委託事業	市民課事務の一部を民間委託し、効果的かつ効率的な業務実施することにより、市民満足度の高い窓口サービスを安定的に提供します。	120,000 債務負担行為 (H31~H34)	市民課	令和2年2月から市民課事務の一部(郵送請求処理事務、証明書作成事務)を民間委託できるよう、プロポーザル契約締結・業者協議等を実施します。	令和2年2月から市民課事務の一部(郵送請求処理事務、証明書作成事務)を民間委託しました。当初設計時に積算した人件費等よりも約1千万円安価に委託することができました。	A
②	マイナンバーカードの普及促進	各種団体、企業、各種イベントへの出張受付や日曜開庁、窓口での勧奨、広報、ホームページでの周知等により、マイナンバーカードの交付率を向上させます。	12,079	市民課	マイナンバーカードの交付率(平成30年度末)13.5%を(令和元年度末)16.5%にします。	各種団体、企業、各種イベントへの出張受付や日曜開庁、窓口での勧奨などにより、目標を大幅に上回る18.5%(5%増)を達成しました。	A

(2) 市民と協働で環境まちづくりを推進するとともに、地球温暖化抑制のため再生可能エネルギーの導入を促進します

関連する総合計画の政策体系	政策6 環境・都市 目標1 地球環境にやさしいまちづくり 目標2 自然を守り育てるまちづくり
---------------	--

○昨年度新たに策定した、第2次長浜市環境基本計画に基づき、市民・事業者・各団体等と連携、協働しながら次世代が安心して暮らせる環境づくりに取り組みます。また、地球温暖化防止対策については、温室効果ガス排出削減に向けた各種施策を展開することによって市民・事業者・各団体等の意識向上を図り、環境にやさしい再生可能エネルギーの導入を推進します。

○昨今、全国各地で大規模自然災害が頻発している状況において、災害廃棄物の対応は喫緊の課題となっています。このことから、自然災害によって発生する廃棄物の処理方法を明確にし、災害廃棄物の処理を適性かつ迅速に行うとともに、市民の生活環境の保全及び公衆衛生上の支障の防止を図ります。

○環境負荷の低減を図り低炭素社会や環境型社会形成の推進を目指して、現在、湖北広域行政事務センターが進めている新施設の一極集中整備について、連携を密にしながら支援していきます。

重点事業		事業概要	予算額	担当課	成果目標	達成状況	評価
①	長浜市地球温暖化対策実行計画(区域施策編)	現行計画が平成32年度をもって終了を迎えることから、第2次長浜市地球温暖化対策実行計画(区域施策編)と再生可能エネルギー利活用方を一本化して策定します。	5,700 債務負担行為 (H31~H32)	環境保全課	市民・事業者・市の各主体がそれぞれの役割に応じた地球温暖化対策を推進するため、2カ年度で新たな計画を策定します。今年度は、仕様を確定し、委託契約を締結します。	コンサルタント業者と委託契約を締結し、現況調査をおこなうとともに、市民・事業者へのアンケートを実施し、骨子案を作成しました。	B
②	災害廃棄物処理計画策定	大規模災害で発生する災害廃棄物の迅速な処理と、安全管理を実現するため、災害廃棄物処理計画を2カ年度で策定します。	6,600 債務負担行為 (H31~H32)	環境保全課	米原市及び湖北広域行政事務センターと計画内容について十分な検証、検討を行ったうえで、仕様を確定し、委託契約を締結します。	コンサルタント業者と委託契約を締結し、現況等調査を行い、計画内容について検証し、骨子案の整理・作成をしました。	B
③	きれいなまちづくりパートナーシップ事業	不法投棄対策に取り組む公共的団体とパートナーシップ協定を締結し、協働で不法投棄対策に取り組みます。	1,280	環境保全課	自治会・地域づくり協議会等と協定を締結し、広域的かつ効果的な対策を進めます。事業補助金交付団体数：17団体	25団体と締結し、不法投棄防止のための環境整備に取り組んでもらい、内15団体に対して事業の実施に必要な経費について補助金交付を行いました。	B

(3) 国民健康保険及び後期高齢者医療制度の安定的運営の推進

関連する総合計画の政策体系	政策3 健康・福祉 目標2 健やかで豊かに暮らせるまちづくり
---------------	--------------------------------

公的な医療保険の基礎である国民健康保険（国保）及び後期高齢者医療制度（後期高齢）の健全運営のため、次の取組を行い、被保険者の健康の保持・増進及び制度の公正な利用を推進します。

- ・国民健康保険の被保険者資格適用適正化事業の実施
- ・国民健康保険の高額療養費の申請勧奨の実施
- ・後期高齢者のかかりつけ医勧奨及び服薬情報通知の実施

重点事業		事業名	事業概要	予算額	担当課	成果目標	達成状況	評価
①	国民健康保険被保険者資格適用適正化事業	保険資格重複対象者に対して、通知による資格の適用適正化を促進します。	—	保険医療課	日本年金機構と連携を図り、6月から毎月、対象者に通知を送付し、保険資格の異動手続きを60%以上にします。	毎月1回、対象者に勧奨通知 発送件数 378件 効果64.8%（2月17日時点）	B	
②	国民健康保険高額療養費勧奨通知事業	国民健康保険の高額療養費の対象者に申請の勧奨を行ない、制度の公正な利用を促進します。	—	保険医療課	継続的に勧奨通知を行い、年度末までには高額療養費支給申請者を50%以上にします（現状 約44%）。	毎月、対象者に高額療養費勧奨通知 発送件数 780件（2月末時点） 申請率51.6%（3月末見込）	B	
③	後期高齢者かかりつけ医勧奨及び服薬情報通知事業	被保険者にかかりつけ医を持つこと及び多剤服用者に服薬通知を行ない、ポリファーマシー（多くの薬を服用することにより副作用等の有害事象を起こすこと）の予防を推進します。	1,562	保険医療課	7月にかかりつけ医の推進通知及び年度内に服薬情報通知を行い、被保険者の不要な服薬を減らし、効果の分析を行います。	かかりつけ医勧奨通知 7/16 17,745通発送 服薬情報通知 12/6 2,339通発送 ※効果については3月末に向けて分析中	B	

(4) 市税等の公平・公正な賦課を行い、収納率の向上と徴収の強化により歳入確保を図ります。

関連する総合計画の政策体系	構想実現に向けた行政の取組
---------------	---------------

課税客体的確な把握のもと、市税等の公平・公正な賦課を行い、歳入確保のため、収納率の向上を図ります。また、滞納の早い段階で納付を早い段階で納付を促し、着実な歳入の確保に努めるとともに、滞納処分を執行するなど積極的に滞納整理を進め、公正かつ公平な負担の確保を図るとともに、市の債権管理の一層の適正化を推進し、市財政の基盤強化を図ります。

重点事業		事業名	事業概要	予算額	担当課	成果目標	達成状況	評価
①	税務関係事業	固定資産税の適正な課税を行います。	56,783	税務課	令和3年度の固定資産税評価替に向け、標準宅地487地点の調査を行い、評価替準備業務を計画的に遂行します。	令和3年度の固定資産税評価替に向けの評価替準備作業実施 ・不動産鑑定士に鑑定委託 標準宅地 458地点 ゴルフ場用地 1地点 ・路線区分の見直し ・街路条件調査 など	B	
②	税務関係事業	市県民税の特別徴収及び法人市民税の電子納付が可能となる収納環境を整えます。	—	税務課	地方税共通納税システムが運用されることに伴い、利用可能となる事業所に周知を図り、10月から電子納付が利用できる環境を整えます。	・地方税ポータルシステムASPサービス利用に係るペンダ入札、業者決定 ・共通納税システム運用開始（10月1日～） ・共通納税システムによる電子納付の広報	B	
③	税務関係事業	市税等の収納率の向上を図ります。	—	税務課	収納チャンネルの拡大を図り、債権管理計画に定める目標収納率（市税現年度分99.2%、国保料現年度分95.0%）を達成します。	・LINE Pay納付開始 ・納税通知書の様式刷新 ・口座振替推奨広報 収納率は、市税現年度分、国保料現年度分とも、目標収納率を達成できる見込み	B	
①	滞納整理事業	市税・国民健康保険料等の収納率の向上推進を図り、市歳入を確保します。	11,394	滞納整理課	滞納整理活動を通じて、第3期債権管理計画に定める目標収納率（滞納繰越分）を達成します。 ・市税滞納繰越分21.8% ・国保料滞納繰越分23.7% ・後期高齢者医療保険料56.0% ・介護保険料28.0% ・保育所保育料23.0%	一部を除き目標収納率達成目標収納率達成 ・市税 22.8%（見込み） ・国保料 27.1%（見込み） ・後期高齢者医療保険料55.4%（見込み） ・介護保険料 29.0% ・保育所保育料 25.6% ※介護保険料、保育所保育料は令和2年1月末現在の数値	B	
②	債権管理事業	「債権管理条例」に基づき、市の各種債権管理の一層の適正化を進めます。	502	滞納整理課	弁護士催告による非強制徴収債権の回収における計画を達成します。 ・140件（前年度120件）	目標件数を概ね達成 委託件数 125件	B	

3 業務改善の取組

	担当部署(課)	めざす状態	取組の方向性	具体的な取組	成果と効果
①	市民課	死亡届後の関連手続きを見直すことにより、来庁者の負担を減らす。	各課に渡る手続きを出来る限り集約できるように、窓口業務のあり方を見直します。	<ul style="list-style-type: none"> ・(仮称)おくやみガイドブック協働作成業務プロポーザル選定委員会を開催(9/5)。発行予定：令和2年2月。 ・おくやみコンシェルジュの配置に向けて、先進地視察を実施(小松市、8/30・静岡県葵区、藤枝市、1/24) 	<p>成果：関係各課と協力し「おくやみガイドブック」を完成。 広告事業を活用した弔慰関係冊子の作成は全国初。 効果：死亡届で後の手続きがわかりやすくなり便利であるとの反響が大きく、配布希望の依頼が予想以上に多く寄せられている。 併せて、死亡届出時の書類作成を手書きからエクセル入力に変え、届出者の待ち時間を1/3に縮減した。</p>
②	環境保全課	業務課題について、課内で共有ができています。	業務課題を見える化して、進捗状況を共有することにより、個人ではなく課全体で早期に対応できるようにします。	<ul style="list-style-type: none"> ・業務課題管理表により、グループ内で各担当業務の進捗状況、課題を共有する。 ・課経営会議等で、各グループの業務進捗の確認、課題解決に向けた協議検討を行っている。 	<p>成果：各グループ内で各担当業務の進捗状況、課題を共有することができた。 効果：各グループ内で業務進捗や課題を共有、解決に向けた検討を行うことで、長年来的課題をいくつか解決することができた。</p>
③	保険医療課	窓口業務において、来庁者、対応職員ともにストレスがなく満足度の高い手続きを可能にする。	丁寧な対応と待ち時間の短縮を図るため、職員の接遇意識の向上や窓口対応の工夫を通じて、働き方の見直しにつなげます。	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に窓口業務研修会を開催し、職員のスキルアップとグループを超えた協力体制の構築を行います。 ・業務マニュアルの見直しにより、事務の平準化を図ります。 	<p>成果：月1回、窓口業務研修会を開催し、職員のスキルアップを図った。 効果：窓口及び電話対応職員の増加による待ち時間の短縮に繋がった。</p>
④	税務課	協力体制を構築することで、事務の効率化が図れている。	毎月の業務運営会議により、職場全体の予定を管理職が把握し、繁忙期における協力体制を整えます。	税務課スキルマップにより課内業務の理解度の視覚化を行い、課員の能力UPを目指すと共に、朝礼の方法の変更や各グループの担当表にグループ外業務欄を作成し、グループを超えて確定申告、家屋評価等を行う協力体制の構築を行いました。	<p>成果：課員全員のスキルマップ作成 課全体での朝礼の実施 家屋評価、申告受付の協力 効果：スキルマップの「できる」割合の上昇(46.3%→89.7%)</p>
⑤	滞納整理課	効率的な滞納整理活動の徹底	滞納整理活動における定型・定量事務(文書催告、実態調査等)については、各グループをまたいで課内全体で取り組み、調査能力の向上、取組期間の短縮等を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> ・定型・定量事務について、グループをまたいで、各職員に担当件数を振り分けて実施を行う。 ・課内職員が別グループの業務(臨場)を把握できるように定期的に割り当てる。 	<p>成果：グループをまたいで定型・定量事務の振り分け及び別グループへの業務(臨場)の振り分けができた。 効果：臨場業務従事者4名→7名、滞納処分件数1.04%上昇</p>