

平成28年度 部局長マネジメント方針

市民生活部長 たなか かずゆき
田中 一行



仕事に対する基本姿勢

市民生活部は、住民票などの各種証明書の交付、戸籍の届出をはじめ、消費生活相談、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金、医療助成業務など、市民のみなさまの暮らしに密接した窓口業務を担当しています。

近年、市民のみなさまの要望やニーズも複雑・多様化する中においても、市民のみなさまに最良の行政サービスを提供し続けることが、市役所の責務であると考えております。

市役所の窓口を訪れた市民のみなさまにより一層ご満足いただけるよう、努めてまいります。

市役所の顔である市民生活部職員は、次の基本姿勢に基づき職務を遂行いたします。

1. 市民のみなさまの声にしっかりと耳を傾け、ニーズを把握し、責任感を持って誠実に対応いたします。
2. 市役所の顔としての自覚とおもてなしの心で、迷われている市民の方を見かけたら、速やかにお声かけをし、適切に担当窓口をご案内します。
3. 市民のみなさまに最良の行政サービスを提供できるよう日々努めます。

平成27年度の振り返り

国が進める社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の導入に伴い、今年2月より、マイナンバーカードの交付を本格的に開始しました。これと並行して、2月15日からは、マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアでの住民票の写し等の証明書交付サービスを開始しました。「近くのコンビニエンスストア」で平日の早朝や夜間、土、日、祝日にも証明書が取得できるようになり、今後のマイナンバーカードの普及により、市民の利便性が大きく向上するものと考えています。

これにより、各種証明書の発行業務を主とし、行政サービスセンターの補完機能として市内に12箇所設置してきた行政サービスコーナーについては、平成28年3月31日をもって廃止しました。

国民健康保険事業については、保険料の収納率向上に向けた取り組みとして、財産調査、履行管理及び滞納処分を計画的に実施し、分納誓約の不履行通知や催告書の送付等による滞納者への収納対策を強化するとともに、コールセンターの早期督促による新たな滞納者の発生防止や、居所不明・社会保険等他保険加入状況調査等による資格適正化を図り、ページ口座振替受付サービスやモバイルレジを導入するなど納付しやすい環境づくりにも努めました。

医療費適正化に向けた取り組みとしては、特定健康診査受診率の向上を図るため、様々な広報媒体を通じた啓発や個別の受診勧奨を強化し、集団健診・日曜健診を実施するなど受診機会の拡充にも努めました。また、ジェネリック医薬品（後発医薬品）の利用促進については、平成26年度から開始した差額通知の送付回数を増やすなど取り組みを強化しました。

平成28年度に取り組む重点課題

1 マイナンバーカードの普及

昨年10月にマイナンバー制度が開始され、今年1月からは希望される方へのマイナンバーカードの交付も始まりました。マイナンバーカードはマイナンバーを利用する時に「個人番号」と「本人」の確認が1枚で可能となる便利なカードで、写真付きの公的な身分証明書としても幅広く利用できます。また、今年2月15日から実施している住民票の写しなど各種証明書のコンビニエンスストアでの交付にも利用できます。

さらに、平成29年1月からは個人ごとのポータルサイトとなる「マイナポータル」で、行政機関におけるご自身のマイナンバーのやり取りや保有の情報の確認に加え、ご自身に必要な情報を行政機関から受け取ることができるようになります。

マイナンバーカードをより多くの市民の方々に取得いただけるよう十分な周知を図るとともに、速やかに交付できるよう取り組んでまいります。

2 医療費適正化の推進

生活習慣病の発症や重症化を予防することを目的として実施している特定健康診査について、様々な機会をとらえた啓発や個別の受診勧奨などにより、受診率の向上に努めます。

また、健診結果に応じて特定保健指導利用勧奨及び必要な方には受療勧奨を行うとともに、生活習慣病のコントロールの為に保健指導により一層取り組みます。

さらに、診療報酬明細書及び柔道整復施術療養費支給申請書点検の充実・強化を図るとともに、医療費通知、ジェネリック医薬品（後発医薬品）差額通知などの取り組みを通じ、医療費適正化を推進します。

3 国民健康保険料の収納率向上

国民健康保険事業は、高齢化や医療技術の高度化により一人あたりの医療費が年々増加していることにより市の財政負担及び加入者の保険料負担が増加し、財政運営が非常に厳しい状況となっています。

健全な国保運営のためには、国民健康保険料の収納率の向上が最重点課題であると考えています。そのため、保険料の収納対策をより一層強化し、今年度は特に下記の項目を重点課題として収納率の向上に取り組むとともに、納付環境の充実にも取り組んでまいります。

(コールセンターの活用)

保険料の払い忘れなど滞納してから間もない世帯に対しては、コールセンターが電話による納付案内を行い、新たな保険料の滞納とならないよう防止に努めます。

(滞納処分の実施)

保険料の滞納が続いている世帯に対しては、きめ細やかな納付相談を進めるとともに、延滞金を含めた徴収の強化を行います。また、滞納解消計画が立てられない世帯に対しては、負担の公平性の観点から財産を調査し、差押え等を行います。

(口座振替納付の促進)

平成27年度より、市役所窓口に設置した端末にキャッシュカードを差し込むだけで口座振替登録の申請手続きができる「ペイジー口座振替受付サービス」を導入しています。今後も国保加入手続きや納付相談時における活用をさらに充実させ、納付忘れなどの少ない口座振替納付の増加に努めます。



(納付環境の充実)

平成25年度よりコンビニ納付を本格導入するなど市民の利便性向上に取り組んでいます。平成27年度には、納付書に印刷されたバーコードを携帯電話やスマートフォンのカメラで読み取り、モバイルバンキング（注1）を利用して保険料を納付できる「モバイル

レジ」サービスを新たに導入しました。今後も、他の納付手段を検討するなど、より一層納付しやすい環境づくりに取り組んでまいります。

どうやって支払うの？



※（注1）口座の残高照会や振り込み、振替といった銀行のサービスを、携帯電話などの移動端末のインターネット接続機能を用いて利用すること