

平成28年度 市民生活部 方針書

市民生活部長 藤井靖己

1. 部の使命（役割）

・公平、公正な賦課徴収と、市民が快適な環境のもと、健康で安心して暮らせる地域社会を目指します。

2. 平成28年度における課題（前年度の振り返りから）

- ①市民に親しまれ、信頼される窓口体制の確立とマイナンバー制度の推進
- ②公平・公正な賦課徴収の推進
- ③国民健康保険財政健全化計画に基づく、事業の推進と医療費適正化対策の推進
- ④ごみ処理施設、し尿処理施設の適正な維持管理と安全運転
- ⑤空き家対策の推進

3. 平成28年度の『スローガン』

- ・市民の目線に立った「誠実、迅速、公正」な対応をしよう。
- ・明るく、爽やかなあいさつをしよう。

4. 年度目標となる方針（目標）

- ①市民に親しまれ、信頼される窓口体制の確立とマイナンバー制度の着実な推進
- ②公平・公正な賦課徴収の推進
- ③国民健康保険財政健全化計画に基づく事業の推進と医療費適正化対策の推進
- ④ごみ処理施設、し尿処理施設の安定稼働と適正な維持管理
- ⑤空き家対策の推進

5. 重点取組項目

| | | |
|-----|------|--|
| (1) | 項目 | ごみ処理施設、し尿処理施設の安定稼働と適正な維持管理 |
| | 取組内容 | ・クリプラの運営モニタリングの実施 ・新たな「ごみ収集分別」の周知徹底 ・ごみ減量化及び資源化の推進(常設型ごみステーションの設置、集団回収団体への補助事業の実施、環境美化推進員の啓発活動の実施) |
| (2) | 項目 | 信頼される窓口体制の確立 |
| | 取組内容 | ・「目配り・気配り・心配り」を基本にした、「誠実、迅速、公正」な窓口対応 ・関係部署との連携による「マイナンバー制度」の実施(利用の本格実施への対応) ・地域局との情報交換と連携による窓口対応 |
| (3) | 項目 | 公平、公正な賦課徴収の実施 |
| | 取組内容 | ・滞納整理機構との連携による収納率の向上 ・関係部署並びに関係機関との連携強化 ・債権管理業務の着実な推進 |

6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況 【現状】

重点取組項目(1)

【生活環境課】

- ・クリプラ運営モニタリングを毎月実施し、月報の確認、次月の運転予定、課題等について協議している。第1四半期の支払いに合わせて、四半期報告書及び施設の巡回、点検を実施。
- ・ごみ収集分別では環境協議会と連携し、個別対応したほか、要望があった団体や町内会へ説明会を6回開催した。
- ・集団資源回収の実施状況は、第1期が終了し、18団体が登録し、約80tの回収実績。奨励金約55万円。

重点取組項目(2)

【市民課】

- ・市民課証明書交付窓口アンケートの実施(9月、411件)
- ・情報政策課と連携しコンビニ交付の導入方針決定
- ・市民サービス課とのQ&Aデータベース共有運用開始

【税務課】

- ・8月より横手税務署個人課税部門と申告相談時のマイナンバーの取扱い及び広報・周知についてを協議。(→住民への周知活動を、横手税務署と市とが協力し行う。)

◆広報・周知活動(出前講座)の実施…市単独

出前第1回_9/29 平鹿地区_民生児童委員及び福祉協力員合同研修会

出前第2回_10/6 雄物川地区_民生児童委員及び福祉協力員合同研修会

重点取組項目(3)

【税務課】

- ・5月の固定資産税及び軽自動車税の納税通知書の発送を皮切りに、6月市(県)民税、7月国保税、介護保険、後期高齢の3保険税(料)の納税通知書を発送し賦課決定を行った。

【収納課】

- ・滞納整理機構等と連携して滞納整理を行い、現年については前年同期以上の収納率となっている。滞納繰越については、前年同期を下回っている税目もある。
 - ・債権管理については、昨年に引続き保育料と、今年度から下水道の分担金、学校給食費について移管協議を終了し滞納整理にあたっている。
- 又、債権管理条例のマニュアルを作成し、関係部署を対象に説明会を開催した。

7. 年度下期（10月～3月）に向けた課題と取組みの方針【ギャップと対策】

重点取組項目(1)

【生活環境課】

- ・クリプラの委託料(変動料金及び灰の資源化)について運転実績を考慮しながら精査する必要がある。また、物価変動に伴う委託料変更の判断を定型化しておく必要がある。
- ・常設型ごみステーションは複数の地域庁舎に設置予定。地域局との調整、管理方法を周知徹底したい。

重点取組項目(2)

【市民課】

- ・市民課証明書交付窓口アンケートの実施(1月下旬予定)
- ・窓口発券システムの導入(12月中旬予定)
- ・マイナンバーカード活用策の情報収集とまとめ
- ・市民サービス課と連携した、事務標準化、情報共有、交流研修、座談会、事例発表会の実施

【税務課】

- ・マイナンバー利用促進の広報・周知活動について
年末迄を目途に、各種会議、要望町内会等へ出向き周知活動を行う。
市各種媒体を活用し広報を行う。

重点取組項目(3)

【収納課】

- ・引続き、関係機関と協力し、滞納整理を強化し、前年度以上の収納率を目指す。
- ・移管された債権の、強制徴収公債権については引続き滞納整理を行うとともに、私債権についてはノウハウを得ながら適切に対応する。

8. 総括 取組みの結果と成果、次年度に向けた課題【結果と成果】

重点取組項目(1)【生活環境課】

- ・クリーンプラザよこての安定稼働と適正な維持管理
 - 運営モニタリングを毎月実施。四半期毎に施設の巡回、点検を実施。今後も長期に渡る運営が可能となるよう先進自治体の取り組みなども参考にしながら進める必要がある。
- ・新たな「ごみ収集分別」の周知徹底のため、横手環境協議会(ごみ収集業者)と分別不良集積庫の報告・確認・改善を常時実施。
 - 監視集積庫箇所数(1270箇所)。要望団体、町内会への説明会実施(6回)
- ・ごみの減量化へ向け事業系搬入ごみの搬入検査実施(9/12~17)。資源化の推進により資源化率向上(20.2%)
 - 集団資源回収登録団体 45団体(資源回収実績313,325kg、奨励金額2,105,371円)、常設型ごみステーション1基設置し、今後も設置個所の増加を目指す。

重点取組項目(2)

【市民課】

- ・市民課証明書交付窓口アンケートの実施
 - 9月(411件)、1月(422件)、全ての項目で2回目の評価が上昇(標準誤差4.8%、信頼水準95%)
- ・窓口発券システムの導入
 - 12/19稼働、アンケート結果では84%の方より好評かつ目的であるプライバシーと待ち時間の項目が改善
- ・マイナンバーカード活用策の情報収集とまとめ
 - コンビニ交付導入契約を締結(アンケートでは「利用したい」69%)、窓口でのカード利用策を企画中
- ・市民サービス課と連携した、事務標準化、情報共有、交流研修、座談会、事例発表会の実施
 - 標準化3件(世帯分離・臨時運行許可・本人確認)、情報共有(苦情・事故・気づき、Q&A)、研修会実施

【税務課】

- ・平成28年分住民税申告(2/6から3/15迄)においては、事前の利用促進に係る広報及び周知活動により、大方の方がマイナンバーカード又は通知カード等を持参いただき円滑な申告業務が出来た。
- ・次年度は、マイナンバーカードによる国税連携システムの導入を検討する。

重点取組項目(3)

【収納課】

- ・関係機関との連携により、現年の収納率は全税目についてほぼ前年同期並みで推移している。今後、出納閉鎖(5月末)に向けて、地域局等と連携しながら収納率の向上を目指す。