

# 平成27年度 市民生活部 方針書

市民生活部長 小川良平

## 1. 部の使命（役割）

・公平、公正な賦課徴収と、市民が快適な環境で健康で安心して暮らせる、地域社会の実現を目指します。

## 2. 平成27年度における課題（前年度の振り返りから）

- ①市民に信頼される窓口体制
- ②国民健康保険事業の健全化
- ③一般廃棄物の適正処理とごみ処理統合施設整備事業の推進
- ④空き家対策の推進
- ⑤収納率の向上

## 3. 平成27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ごみ処理統合施設整備事業の着実な推進（ソフト・ハード）
- ⑥空き家対策の推進

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	ごみ処理統合施設整備事業の着実な推進(ソフト・ハード)
	取組内容	・建設整備事業の着実な推進。 ・新たな「ごみ収集分別」に向けた事業の推進。 ・既存3センターと統合施設間の連携強化
(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。 ・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。

## 6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況【現状】

### (1)ごみ処理統合施設整備事業の着実な推進

- ・建設工事の進捗率は、8月末現在で90.2%とほぼ順調に推移している(計画:92%)。
- ・新分別移行実施本部会議を5月に設置し、各町内・集落単位で推進員(職員)を配置するとともに、推進員の研修会を実施。7月中旬から新分別の説明会を開催し、9月末現在で189箇所を実施済み(開催見込:318箇所)。
- ・西部環境保全センターが8月末で閉鎖され、9月から東部・南部環境保全センターで対応を行っている。

### (2)信頼される窓口体制の確立

- ・スキルアップのための各種研修への参加と毎日の業務打合せにより、窓口対応の問題点の洗い出しと対応策を検討。
- ・マイナンバー制度施行(10月)に向け、市民への周知活動を実施(市報、FM、チラシ及びパンフの配布)。
- ・各地域局市民サービス課の参加による説明会・研修会・会議等を実施し、情報の提供・共有を行った。

### (3)公平・公正な賦課徴収の実施

- ・滞納整理機構への処理依頼(50件)を行うとともに、収納率では前年同期(9月末)を上回った。
- ・地域局と合同による未申告者の申告相談を実施(8～9月)。
- ・各地域局担当者との事務調整会議を開催し、事務事業調整と情報共有を行った。

## 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】

### (1)ごみ処理統合施設整備事業の着実な推進

- ・10月からの試運転と来年3月末の工事完成に向けた準備体制の強化。
- ・来年2月からの新分別一斉試行への対応と新分別説明会の継続開催。
- ・南部環境保全センター(10月末)及び東部保全センター(来年3月末)の閉鎖に向け、市民への周知と閉鎖後の適正な管理を行う。
- ・収集委託の可燃ごみについては、11月から「クリーンプラザよこて」で対応するため関係者との協議を行い、スムーズな移行を目指す。

### (2)信頼される窓口体制の確立

- ・スキルアップのための各種研修及び毎日の業務打合せの継続。
- ・10月のマイナンバー通知カード交付と来年1月からの個人番号カード交付に向け、地域局を含めた窓口体制の強化を図る。
- ・各地域局市民サービス課の参加による説明会・研修会・会議等を継続し、情報の提供・共有を進める。

### (3)公平・公正な賦課徴収の実施

- ・滞納整理機構との情報交換を行うとともに、滞納者への催告や納税交渉及び滞納処分を実施し、収納率の向上を目指す。
- ・関係部署との連携による申告相談体制の確立と未申告者の解消を目指す。

## 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】

### (1)ごみ処理統合施設整備事業の着実な推進

- ・建設工事も完了し、2月からの新分別試行も順調に実施することができた。4月から本稼働となるが、モニタリングを行いながら環境保全に努めていく。
- ・西部、南部環境保全センターの閉鎖と東部環境保全センター閉鎖に向けた準備も順調に進めることができた。

### (2)信頼される窓口体制の確立

- ・スキルアップのための各種研修への参加と毎日の業務打合せにより、窓口対応の改善が図られた。
- ・マイナンバー制度施行に伴う「個人番号カード」の発行が2月より開始されが、今後、交付作業に時間がかかることから、休日発行の検討を行う。

### (3)公平・公正な賦課徴収の実施

- ・滞納整理機構への処理依頼を行うとともに、収納率では前年同期を上回ることができた。今後、出納閉鎖(5月末)に向けて地域局と連携しながら収納率の向上を目指す。
- ・関係部署との連携により申告相談を予定通り実施することができた。今後、職員の減少に伴う申告体制の見直しを検討する。