

# 平成29年度 市民生活部 方針書

市民生活部長 佐藤 均

## 1. 部の使命（役割）

- ・美しい自然環境と快適な生活環境の保全に努めます。
- ・公平公正な市民サービスの提供に努めます。

## 2. 平成29年度における課題（前年度の振り返りから）

- ・窓口発券システム導入における効果の検証
- ・マイナンバーカードの普及促進
- ・地域局と連携した事務の標準化
- ・ごみの減量化、資源化の推進
- ・システム化された業務における随時の検証

## 3. 平成29年度の『スローガン』

- ・市民と同じ目線に立った「誠実、公正、迅速」な対応をしよう。
- ・明るく、さわやかな挨拶をしよう。

## 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新たな国保財政健全化計画の策定及び、平成30年度国保制度改正への対応
- ④施設の適正な維持管理と安全運転
- ⑤空き家対策の推進

## 5. 重点取組項目

(1)	項目	施設の安定稼働と適正な維持管理
	取組内容	・ごみ減量化及び資源化の推進 ・クリーンプラザよこての運営モニタリングの実施 ・閉鎖3施設の解体に向けたスケジュールの策定
(2)	項目	公平公正な賦課徴収の確立
	取組内容	・滞納整理機構との情報共有による連携強化 ・関係部署及び関係機関との連携強化 ・債権管理業務の着実な推進
(3)	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・公正・迅速」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

## 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\_\_施設の安定稼働と適正な維持管理（1）

#### 【生活環境課】

- ・上期集団資源回収量(古紙314.2t、金属8.3t、生きビン36.4t)、奨励金交付額2,423千円(登録57団体)
- ・解体基本設計契約(6月) 14,191千円、先進地視察研修(8月、新潟市新田清掃センター)  
※ダイオキシン類及びアスベスト等の調査結果から、西部環境保全センターの外壁で検出されたため、東部、南部保全センターでの追加調査実施。(800千円増、当初3施設15検体→変更3施設25検体)
- ・月例モニタリング開催(毎月)。指摘事項確認項目リストによる対応確認(残件リスト91項目→60項目確認済み)

### ●重点取組項目\_\_公平公正な賦課徴収の確立（2）

#### 【税務課】

- ① 5月に固定資産税、軽自動車税、市県民税(特別徴収分)、6月に市県民税(普通徴収分)、7月に国民健康保険税、後期高齢者医療保険料、介護保険料の納税(入)通知書の送達により、平成29年度の賦課決定を行なった。
- ② 平成29年度(平成28年分)市県民税申告が未実施の方への、申告相談を5月(国民健康保険加入者を対象)また、8月(5月の申告相談に来られなかった方、また、事業所得等があると思われる方を対象)に実施。

### ●重点取組項目\_\_信頼される窓口体制の確立（3）

#### 【市民課】

- ・窓口発券システムを利用した待ち人数・待ち時間の傾向把握
- ・コンビニ交付サービスの開始準備完了
- ・市民サービス課間異動者との情報交換
- ・市民サービス課とのQ&A、苦情・事故・気づき情報共有
- ・情報政策課、経営企画課と連携したマイナンバーカード利用施策の検討

#### 【税務課】

- ① 8月 8日・09日各地域局市民サービス課税務担当者住民税等初心者勉強会を実施
- ② 8月より、横手税務署個人課税部門との申告相談時の諸項目(国税連携、大雨災害に関わる雑損控除の周知活動、マイナンバーの取扱い及び広報)の摺合せを開始。

#### 【国保年金課】

- ・各業務を把握するため、本庁及び地域局担当職員合同の事務研修会の開催
- ・本庁と地域局との窓口対応の平準化を図るため、業務マニュアルの作成、及び地域局職員の本庁での現場研修を実施

## 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\_\_施設の安定稼働と適正な維持管理（1）

#### 【生活環境課】

- ・下期奨励金交付実施。前年度実績比較及び効果検証
- ・解体スケジュール、発注方式、概算費用等の解体概要について決定。なめし工場跡地の所有者との協議。
- ・月例(四半期)モニタリングの継続実施。法改正に伴う排出ガス中の水銀測定法の委託変更協議。指摘事項確認項目リストの残件の対応確認、指示、監視

### ●重点取組項目\_\_公平公正な賦課徴収の確立（2）

#### 【税務課】

- ① 土地、家屋の現況調査の実施
- ② 平成30年度評価替えに向けた基準値等のシステム反映及び賦課処理

### ●重点取組項目\_\_信頼される窓口体制の確立（3）

#### 【市民課】

- ・コンビニ交付サービスの開始
- ・マイナンバーカードを利用したサービスの拡大とカードの交付促進策の実施
- ・市民サービス課との集合研修、交換研修の実施と業務標準化
- ・間違えない・待たせない窓口の為の改善実施

#### 【税務課】

- ① 平成30年度(平成29年分)市県民税申告相談の諸準備と申告相談の実施
- ② 申告相談従事職員への研修会等の実施。(高水準での執務能力の平準化)

#### 【国保年金課】

- ・国保業務においては、平成30年度からの制度改革に対応した、新たな窓口業務マニュアルの作成(資格、給付関係が主)
- ・本庁及び地域局担当職員との事務研修会の継続、随時的な情報の共有

## 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\_\_施設の安定稼働と適正な維持管理（1）

#### 【生活環境課】

- ・集団資源回収量 第3四半期まで実績(古紙359.9t、金属11.3t、生きビン40.7t)、奨励金交付額2,779千円(申請件数 115件)
- ・月例(四半期)モニタリングの継続実施。指摘事項確認項目リストの対応確認(91項目全て確認済み)
- ・解体基本設計契約 15,008千円(変更後) 期間:平成29年6月20日～平成30年3月31日  
※ダイオキシン類及びアスベスト等の追加調査実施

●重点取組項目\_\_公平公正な賦課徴収の確立 (2)

【税務課】

- ・税務課で課税処理を行う税目等の、納税(入)通知書を送達し当初賦課決定を行なった。
- ・個人住民税の未申告解消については、国民健康保険税の賦課処理前の5月より実施。また、法人市民税については、横手税務署ならび総合県税事務所との情報共有と合同訪問を実施し解消を行っている。
- ・申告相談については、マイナンバーの提示義務については、市民の方に広く理解いただき、大きなトラブルもなく順調に推移している。また、新たに申告相談を行う職員へは、研修会等を複数回開催し申告知識の平準化を図った。実際の申告時には隣の席にベテラン職員を配置するなどし実施している。 ※平成30年度(平成29年分)申告相談実施期間(2月5日から3月15日)
- ・国税連携(市で受付した、確定申告のデータ送信)の実施については、データ送信にセキュリティの点で課題が生じており、また実施に向けては、新たな予算措置も必要となっている。

●重点取組項目\_\_信頼される窓口体制の確立 (3)

【市民課】

- ・コンビニ交付サービスを開始した。閉庁時間や市外での利用が3/15現在で73%あり利便性向上に成果があった。
- ・マイナンバーカード申請補助を多くの方に利用いただき、カード交付率を8%底上げできた。
- ・市民サービス課と合同の集合研修、交換研修、eラーニングにより、業務の平準化が進んだ。
- ・市民サービス課とのQ&A、苦情・事故・気づきの情報共有により、事故の再発防止や未然防止が進んだ。
- ・窓口発券システムのデータを利用した窓口混雑予報アプリの公開により、窓口の混雑を緩和が進んだ。

【国保年金課】

- ・各担当において、随時に本庁及び地域局担当職員との事務研修会を実施した。また、必要に応じて課題や問題の検討や情報提供等、相互の連携を図った。
- ・国保業務において、平成30年度からの制度改正に対応するため、主に資格や給付等の窓口業務について、地域局も含めた職員及び窓口担当の非常勤職員に対し、改正内容等についての資料を作成し説明を行った。

【税務課】

- ・新たに申告相談を行う職員へは、研修会等を複数回開催し申告知識の平準化を図った。