

平成30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）

・快適な生活環境のもと、安心して暮らせる地域社会を目指すとともに、確実かつ誠実な住民サービスの提供に努める。

2. 平成30年度における課題（前年度の振り返りから）

・マイナンバーカードとコンビニ交付の普及促進
・地域局と連携した事務の標準化
・ごみの減量化と資源化の推進
・ダブルチェックによる事務ミス防止
・事業の課題を次年度へ先送りしない組織づくり

3. 平成30年度の『スローガン』

・「ありがとう」と言われる対応。
・思い込み、一番いけない自己判断。ダブルチェックでミス防止。

4. 年度目標となる方針（目標）

①確実で誠実な窓口体制の確立と、マイナンバーカードの普及促進。
②公平で公正な賦課徴収の推進と、収入の確保。
③新たな国保制度の確実な執行と、保険者努力支援制度の最大限の活用。
④施設の適正な維持管理と無事故操業。
⑤老朽危険空き家への適切な対応。空き家ワンストップ窓口設置の検討。

5. 重点取組項目

(1)	項目	循環型社会の一層の推進と旧環境保全センター解体事業の実施
	取組内容	・市民一人ひとりの、ごみの排出量減量化と集団資源回収の推進 ・「クリーンプラザよこて」の運営モニタリング及び周辺環境調査 ・旧環境保全センター解体事業の計画的な遂行
(2)	項目	公平で公正な賦課徴収事務の確立
	取組内容	・新規滞納の発生抑制と取組強化 ・庁内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構築
	取組内容	・「確実・誠実・公正」な窓口対応及び、本庁と各地域局窓口業務の標準化 ・関係部署との連携によるマイナンバー制度の実施 ・本庁と各地域局との情報共有と連携した窓口対応

6. 方針に対する年度上期（4月～9月）の取組みの状況 【現状】

① 確実に誠実な窓口体制の確立と、マイナンバーカードの普及促進。

【市民課】

- ・9月末時点のマイナンバーカード交付総数7,704枚、普及率8.5%
- ・7月からマイナンバーカード申請補助を実施（写真撮影、申請書記入補助、送付）
- ・9月末時点のコンビニ交付総件数579件
- ・市民サービス課へ窓口申請ツールを設置（コンビニと同様の画面操作で証明書を取得できる）
- ・市民サービス課との交流研修や集合研修の実施と情報交換

② 公平で公正な賦課徴収の推進と、収入の確保。

【税務課】

- ・市税の賦課について固定資産税、軽自動車税は5月7日、市県民税（特別徴収）5月9日、市県民税（普通 徴収）6月11日、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料は7月12日に滞りなく、納税通知書等を発送し賦課決定を行なった。

【収納課】

- ・市税等の徴収については、滞納整理をチームで対応することで担当者判断の要素を減らし法令に基づく対応とした。また、債権に対する考え方を全庁で再確認できるよう研修会を開催し、市の収入に対する意識向上につなげた。

③ 新たな国保制度の確実な執行と、保険者努力支援制度の最大限の活用。

【国保年金課】

- ・制度改正に伴う県主催の作業部会、説明会への出席、及び国や国保連主催のシステム研修会等への参加
- ・保険者努力支援制度の評価対象事業の開始（糖尿病重症化予防）及び既存事業の見直しの着手（人間ドック助成事業）

④ 施設の適正な維持管理と無事故操業。

【生活環境課】

- ・運営モニタリングの開催（4月～9月、6回実施）、建設瑕疵（リスト42項目）の現場確認実施（8月）
- ・解体工事契約（9月）、JV3社による入札 1,173,960千円（落札率91.8%）
- ・一般廃棄物処理施設の始業前点検（毎週月曜日、機械設備・車両等）
- ・3斎場の火葬炉等修繕工事実施

⑤ 老朽危険空き家への適切な対応。空き家ワンストップ窓口設置の検討。

【生活環境課】

- ・相続放棄された老朽危険空家の相続財産管理人選任申立て（1件）、老朽危険空家跡地活用事業による寄付受納（2件）、老朽危険空家解体補助（申請6件、交付済2件）
- ・空き家ワンストップ窓口支援組織との連携

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 確実に誠実な窓口体制の確立と、マイナンバーカードの普及促進。

【市民課】

- ・マイナンバーカード申請補助の1月まで継続実施による取得促進
- ・来庁者への窓口申請ツールの利用案内
- ・市民サービス課との交流研修や集合研修継続実施による業務標準化の推進
- ・初任者でもわかりやすいフローチャート等の作成とダブルチェックの確実な実施

② 公平で公正な賦課徴収の推進と、収入の確保。

【税務課・収納課】

- ・必要に応じて市税の随時賦課を実施していく。徴収は、取り扱う職員一人一人の意識と根拠となる法令の正しい理解が求められることから、引き続き研修機会を提供する。

③ 新たな国保制度の確実な執行と、保険者努力支援制度の最大限の活用。

【国保年金課】

- ・今後開催予定の県作業部会への出席、及び県や県内他自治体からの情報収集、研修会等における情報交換
- ・データヘルス計画に基いた保健事業の振返り
- ・国保人間ドック助成事業の新たな運営方法の決定

④施設の適正な維持管理と無事故操業。

【生活環境課】

- ・運営モニタリングの開催(10月～3月、6回実施)、モニタリング支援によるプラント瑕疵担保事項指摘。周辺環境影響調査の実施。環境保全委員会の実施
- ・解体スケジュール協議、地域住民説明会の実施。
- ・ペットボトル等処理センター搬送コンベア交換工事、南東地区最終処分場給泥ポンプ・汚泥引抜ポンプ更新工事の実施
- ・斎場避難訓練の実施

⑤老朽危険空き家への適切な対応。空き家ワンストップ窓口設置の検討。

【生活環境課】

- ・老朽危険空家跡地活用事業による空家の解体工事(2棟)

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確実に誠実な窓口体制の確立と、マイナンバーカードの普及促進。

【市民課】

- ・マイナンバーカード申請手続き補助を利用していただいたことで交付を促進できた。(申請補助利用者243人、2月末時点のカード交付率8.99%、)
- ・マイナンバーカードの便利な活用方法としてコンビニ交付件数が増加している。(月平均比較で前年度46件、今年度は2月末時点で58.8件と増加)
- ・市民サービス課との交流研修や集合研修継続実施により業務標準化が進んだ。
- ・ヒヤリハット情報共有やQ&A活用、チェックシート改善がミスの防止に役立っている。

②公平で公正な賦課徴収の推進と、収入の確保。

【税務課】

- ・税務課で課税(料)処理を行う税目等の、納税(入)通知書の送達し賦課決定を行った。
- ・個人住民税の未申告解消については、国保税の賦課処理前の5月から実施し解消を行っている。また、法人市民税については、文書、電話での申告指導のほか、横手税務署・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図った。
- ・申告相談に従事する職員の平準化の取り組みについては、従来の研修に加えワンツーマンでの研修を新たに実施し、平準化の取り組みを実施した。
- ・国税データ連携の取り組みでは、山内地域局で受領した「確定申告書」423件分のデータ送信を実施した。

【収納課】

- ・平成31年度から債権管理の全庁的な取り組みを行う債権管理推進委員会を立ち上げることとなった。その事務局として中心的な役割を担うにあたり、職員のスキルアップが求められる。
- ・職員向け研修会を3回行い、その後各課からの相談や債権管理事務の見直し等の動きがみられ、職員の意識改革につながったと思われる。来年度以降も引き続き実施することで、全庁の歳入確保に寄与したい。

③新たな国保制度の確実な執行と、保険者努力支援制度の最大限の活用。

【国保年金課】

- ・国保制度改正に対応した業務執行については、これまで、県主催の作業部会や連絡会議、及び国や国保連主催のシステム研修会等への出席による情報収集、また、県や近隣市町村からの情報収集や、研修会等での情報交換を積極的に行い遅滞なく遂行した。
- ・国保保健事業については、保健担当と連携の上実施しており、特に第2期データヘルス計画に基づいた保健事業の振返りを行い、昨年11月開催の国保運協の際に各委員にも説明している。
- ・国保人間ドックの助成事業の見直しについては、医療機関の受入体制や予算上の問題等により、来年度は1年間状況を見ることとし、32年度以降に見送りとする。一方で、健診の受診率向上等に向け、新たな保健事業を実施していく。

④施設の適正な維持管理と無事故操業。

【生活環境課】

- ・クリーンプラザよこての運営モニタリングを実施し、要求水準書に基づいた運営・維持管理が図られた。
- 建設瑕疵の指摘(41箇所)、プラント瑕疵の指摘(61箇所)
- ・南東地区最終処分場の第二区画への埋め立てを行うため残存量調査、及び残存量に基づく施工計画を策定。

⑤老朽危険空き家への適切な対応。空き家ワンストップ窓口設置の検討。

【生活環境課】

- ・相続放棄された老朽危険空き家解体撤去1棟、老朽危険空家跡地活用事業による解体撤去2棟を行い、地域の安全確保と被害防止、跡地活用が図られた。
- ・空き家を減らし管理不全となる空き家を抑止するため、空き家等に関するワンストップ相談窓口の仕組みの調査検討を行った。窓口設置に向け検討を継続する。