

令和2（2020）年度 部局マネジメント方針

たなか けんじ
市民生活部長 田中 健司



仕事に対する基本姿勢及び部局の取り組み方針

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、地域活動やNPO法人の支援など、主に市民のみなさまの暮らしに最も身近な業務を担当しています。

市民のみなさまの要望やニーズも複雑・多様化しておりますが、そのような中でも、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、窓口サービスの質の向上、地域活動やNPO法人の支援などを通じて、市民と市役所の信頼関係の構築を図ってまいります。

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、市民の立場に立ったきめ細かで丁寧な対応に努めます。
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、速やかに声かけをし、適切に担当窓口をご案内します。
3. 来庁された市民のみなさまに満足して帰っていただけるよう責任感を持って誠実に対応いたします。

令和元年度の振り返り

- 国民健康保険料の収納率向上に向けた取り組みとして、新規未納者に対して、文書催告とコールセンターによる架電を効果的に組み合わせた早期の納付督促を行うことで、新たな滞納者の発生防止に努めるとともに、居所不明・社会保険等他保険加入状況の調査、分納誓約の履行管理、催告書の送付、財産調査、滞納処分等を行い、国民健康保険の資格適正化を実施しながら滞納者に対する徴収を強化しました。また、平成29年度に始めた徴収嘱託員を活用した催告文書の送付にあわせた電話催告に加え、平成30年度よりコールセンターの電話催告対象者を増やしたことにより、少しずつ効果をあげております。さらに、市役所窓口を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」を引き続き活用するとと

もに、平成29年度に導入したWebサイトからインターネット経由で口座振替登録の申請手続きができる「Web口座振替受付サービス」を推進することで、口座振替納付の促進に努めました。

- 特定健康診査受診率向上に向けた取り組みとして、広報媒体による啓発、受診対象者の受診意欲が高まる勧奨ハガキの送付や電話による再勧奨の実施、集団健診・日曜健診実施による平日に受診できない人のための受診機会の拡充の他、大阪府が事業主体である「おおさか健活マイレージ アスマイル」の周知・広報に努めました。また、特定健康診査の受診結果に基づき、受療勧奨や保健指導を行っていますが、特に糖尿病性腎症の重症化による人工透析への移行を防ぐため、医療機関との連携協力のもと、対象者への生活習慣プログラムを実施しました。
- 平成28年2月からスタートした「コンビニ交付」に続いて、平成29年11月から行政機関におけるご自身のマイナンバーのやりとり履歴や、必要な情報を行政機関から受け取れる「マイナポータル」の運用が開始されました。市民生活部としましては、このような「マイナポータル」や「コンビニ交付」のような便利な機能をひとりでも多くの市民の方に利用していただけるようマイナンバーカードの普及に向けて、周知活動やPRに努めてまいりました。また、平成30年4月1日からコンビニ交付における各種証明書の交付手数料を窓口での交付手数料と比べ100円減額しました。マイナンバーカードの利便性、優位性を発信し、更なる普及に努めてまいります。
- 地域の安全・安心の向上のため、令和元年度には、防犯啓発品を5,000個作成し、地域で活動する防犯団体のキャンペーンなどで有効的に配布し、市民の防犯意識の向上に取り組みました。さらに、犯罪抑止や登下校中の子どもたちをはじめとする、地域の見守り活動として、青色防犯パトロール隊の27団体への活動費の一部補助を実施しました。
- NPO法人や市民活動団体に対して、訪問を含めたNPOアドバイザーによる相談対応を215件行い、また過去に地域まちづくり活動助成金を受けた団体にアンケートを実施し、団体の現況の把握に努めました。あわせて団体が抱える課題に関する講座を5回実施するなど、団体が活動しやすい環境づくりに取り組みました。
- 令和2年2月に布施駅前行政サービスセンターの一部窓口業務において、委託を開始しました。本市が培ってきた業務にかかるスキルに事業者が有しているノウハウを融合させることで、市民サービスの向上に繋げております。繁忙期において、事業者がスタッフを柔軟に配置することで、待ち時間の解消に一定の効果をあげております。また、業務の迅速性を高める一方で、正確性についても確保するために事業者が研修を実施することにより、スタッフのスキルアップを図るとともに、マニュアル等の充実により、経験や知識によって提供するサービスの水準に差が生じないように取り組んでおります。市としましては、事業者の成果や実績等について、継続的に管理・監督し、必要に応じて是正を

求める体制を構築しております。特に個人情報保護に関する事業者の取り組みに注視するなど、コンプライアンスを徹底しております。