

## 平成26年度 部局長マネジメント方針

なかにし やすじ  
市民生活部長 中西 泰二



### 仕事に対する基本姿勢

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、医療助成業務など、市民のみなさまの暮らしに密接した窓口業務を担当しています。

近年、社会経済の情勢が大きく変革する中で、市民のみなさまの要望やニーズも複雑、多様化してきています。市長が市政運営方針の中で、「市役所は市内最大のサービス業であり、その最大の顧客は市民のみなさまであります。顧客である市民に最良のサービスを提供し続けることが、市役所に求められる責務であり存在価値であります。」と述べていることから、多様化する市民ニーズに的確かつスピーディに対応することが必要です。市役所の窓口を訪れた市民のみなさまに満足いただけるよう、市民一人ひとりの方に誠実かつ柔軟に対応しなければなりません。

そのために市民生活部の職員は、次の4点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、相手のニーズを把握し、責任感を持って誠実に対応いたします。
- 2 的確な状況分析のもと、迅速かつ丁寧なサービスの提供に努めます。
- 3 担当分野のプロフェッショナルであることの認識を持ち、常に市民目線で行動し、無駄、無理、ムラをなくすよう改善、改革に努めます。
- 4 市役所の顔としての自覚とおもてなしの心で、担当外の業務も担当窓口へスムーズに案内することで、コンシェルジュとしてのスキルアップに努めます。

また、平成26年度は、下記の項目を重点課題とし、行政サービスの充実に向けて取り組んでまいります。

## 1 国民健康保険料の収納率向上

国民健康保険事業は、高齢化や医療技術の高度化により一人あたりの医療費が年々増加していることにより市の財政負担及び加入者の保険料負担が増加し、平成24年度末で約18億円の累積赤字を抱え、財政運営が非常に厳しい状況となっています。

健全な国保運営のためには、国民健康保険料の収納率の向上が最重点課題であると考えています。そのため、保険料の収納対策をより一層強化し、今年度は特に下記の項目を重点課題として収納率の向上に取り組めます。

- ・保険料の払い忘れなど滞納してから間もない世帯に対しては、コールセンターが電話による納付案内を行い、新たな保険料の滞納としないよう防止します。
- ・保険料の滞納が続いている世帯に対しては、きめ細やかな納付相談を進めるとともに、延滞金を含めた徴収の強化を行います。また、滞納解消計画が立てられない世帯に対しては、負担の公平性の観点から財産を調査し、差押え等を行います。

## 2 特定健康診査の受診率向上

糖尿病等の生活習慣病の発症や重症化を予防することを目的として、特定健康診査を実施しています。今年度は特に、受診率の低い40歳代50歳代の受診機会を増やすことを目指し、日曜日に実施している集団健診の回数を増やすとともに、各医療機関でも日曜日に特定健診を実施してもらえるように取り組んでまいります。

## 3 子ども医療費助成制度の通院分を拡充

子ども医療費助成制度は、子どもが必要とする医療を容易に受けられるよう、医療費の自己負担金の一部を助成することで子どもの健やかな成長を育み、また、子育て支援の観点からも必要な施策であります。

そのため、平成27年1月より、通院助成の対象年齢を15歳に達する最初の3月末日（中学校卒業）までの拡充に向けて取り組んでまいります。