

## 平成27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、市民のみなさまの要望やニーズが複雑・多様化する中で、職員は的確かつスピーディに対応することを常に心がけています。市長からは「返事 あいさつ 声 ダッシュ」という行動指針が述べられております。この行動指針を実践し、市民の皆様にも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。市役所の窓口を訪れた市民のみなさまが気持ちよく満足いただけるよう、職員は自ら考え、自己のモチベーションを高め、市民一人ひとりの方に誠実かつ柔軟に、また一生懸命に対応することで、自らを磨き輝かせることが肝要です。

市役所の顔である市民生活部職員は、次の5つの基本姿勢に基づき職務を遂行いたします。

- 1 迷われている市民の方を見かけたら、速やかにお声かけをし、気配り、目配りを怠りません。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 担当分野のプロであることの認識を持ち、常に市民目線で無駄、無理、ムラをなくすよう改善、改革に努めます。
- 5 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。

### 平成26年度の振り返り

国民健康保険料の保険料収納率向上に向けた取り組みとしては、財産調査、履行管理及び滞納処分を強化し、コールセンターによる現年の新規未納者に対して早期に督促を行い、新

たな滞納者の発生の防止に努めるとともに、徴収嘱託員による居所不明・社会保険等他保険加入状況の調査、分納誓約の履行管理（不履行通知）及び催告書の送付等を行い、資格適正化を実施しながら滞納者に対して収納対策を強化しました。

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制度です。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るため、平成27年1月より、通院分の助成対象年齢を15歳到達後の最初の3月末日（中学校卒業）まで拡充しました。

## 平成27年度に取り組む重点課題

### 1 コンビニ交付の実施

国が進める社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の導入に伴い、平成28年1月より、個人番号カードの交付が始まります。本年度より新設置の市民室では、現在、個人番号カード交付に向けた準備を進めています。また、これと並行して、同年2月からは、個人番号カードを利用した、コンビニエンスストアでの住民票の写し等の証明書取得（コンビニ交付）ができるよう、合わせて、準備作業を進めています。

今後は、「市役所の窓口」だけではなく、「近くのコンビニエンスストア」で平日の早朝や夜間、土、日、祝日にも証明書が取得できるようになることで、市民サービスの向上につながるものと考えています。

また、コンビニエンスストアでの証明書取得が可能となることから、各種証明書の発行窓口である市内12カ所に設置の行政サービスコーナーについては、費用対効果の観点から、これを見直すことで新たな市民サービスの拡充につなげていきたいと考えています。

### 2 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25年度末で約3億4千万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むとともに、納付環境の充実にも取り組んでまいります。

（コールセンターの活用）

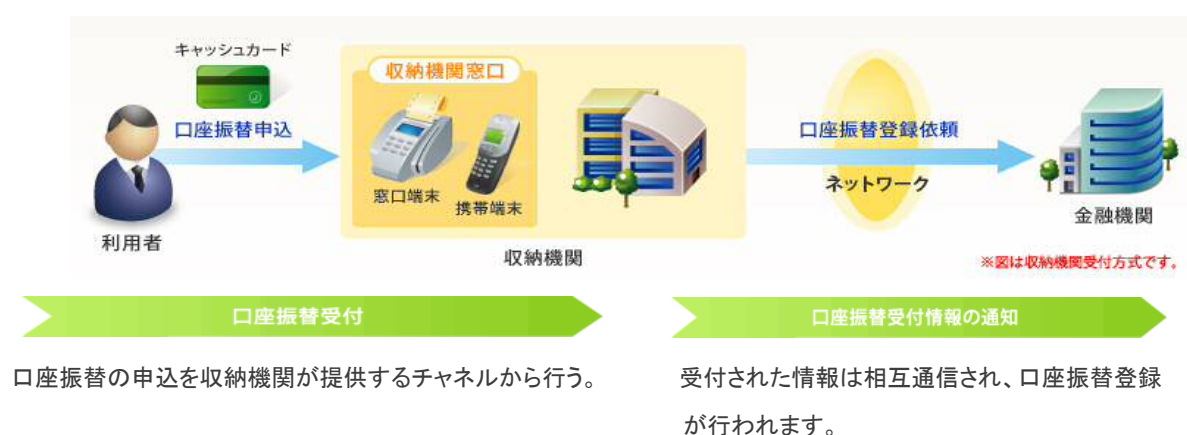
保険料の払い忘れなど滞納してから間もない世帯に対しては、コールセンターが電話による納付案内を行い、新たな保険料の滞納とならないよう防止します。

### (滞納処分の実施)

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差押え等の滞納処分を行います。

### (口座振替納付の促進)

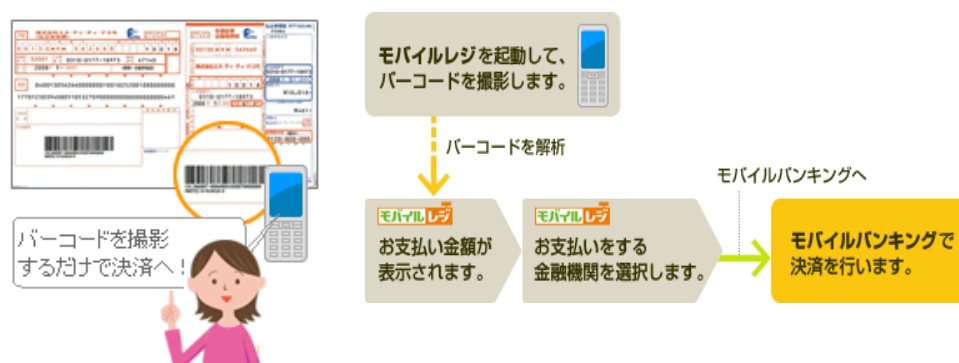
国保加入手続き時や納付相談時等に、市役所窓口を設置した端末にキャッシュカードを差し込むだけで口座振替登録の申請手続きができる「ペイジー口座振替受付サービス」を導入し、手続きの簡素化と口座振替納付開始までの期間短縮を図り、納付忘れなどの少ない口座振替による納付を増加させることで収納率向上につなげます。



### (納付環境の充実)

平成25年度よりコンビニ納付を本格導入するなど市民の利便性向上に取り組んでいますが、新たな納付手段として、納付書に印刷されたバーコードを携帯電話やスマートフォンのカメラで読み取り、モバイルバンキング（注1）を利用して保険料を納付できる「モバイルレジ」サービスを導入し、より一層納付しやすい環境づくりに取り組んでまいります。

## どうやって支払うの？



※（注1）口座の残高照会や振り込み、振替といった銀行のサービスを、携帯電話などの移動端末のインターネット接続機能を用いて利用すること

### **3 医療費適正化の推進**

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実施している特定健康診査について、受診率の低い40歳代50歳代の受診機会を増やすことをめざし、日曜日に実施する健診の回数を増やすとともに、様々な機会をとらえた啓発や個別の受診勧奨などにより、受診率の向上に努めます。

また、柔道整復施術療養費支給申請にかかる点検の充実・強化を図るとともに、後発医薬品差額通知や多受診・重複受診者への訪問指導などの取り組みを通じ、医療費適正化を推進いたします。