

## 平成29年度 部局長マネジメント方針

市民生活部長 たなか かずゆき  
田中 一行



### 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、主に市民のみなさまの暮らしに最も身近な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も複雑・多様化する中、市民の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、窓口サービスの向上を通じて、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。

### 平成28年度の振り返り

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、マイナンバーカードの交付を本格的に開始しました。当初はシステム等の不具合が原因で、全国的にも大混乱が生じ、本市の交付窓口も日常的に混雑するという事態となりました。このため、予約システムの導入や、窓口増設などを行い混雑の解消に努めました。また、マイナンバーカードの普及を進めるため、周知活動やPRに努めてきましたが「マイナポータル」の運用延期などもあり普及率が予想を下回っている現状です。更なるマイナンバーカードの魅力を発信していく必要があると考えます。

また、医療費適正化の推進のため、特定健康診査受診率向上に向けた取り組みとして、様々な広報媒体を通じた啓発の他、個別の受診勧奨を従来のハガキの発送に加え、対象者に電話

で再度勧奨するコールリコールを導入するとともに、集団健診・日曜健診を実施し、被保険者の受診機会の拡充に努めました。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、特に糖尿病に着目し、対象者に糖尿病連携手帳を送付し医療機関との連携・協力を強化するよう努めました。

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、バーコード印刷のある納付書を使用して、MMK端末が設置されているスーパー、ドラッグストアなどの小売店でも保険料を納付することができるようにするなど、納付しやすい環境づくりにも努めました。

## 平成29年度に取り組む重点課題

### 1 マイナンバーカードの普及

平成29年秋頃からは行政機関におけるご自身のマイナンバーのやり取りの確認や、必要な情報を行政機関から受け取れる「マイナポータル」が開始する予定となっております。

国では、マイナポータルを活用して、引越しなどの際の官民横断的な手続のワンストップ化や納税などの決済をキャッシュレスで電子的に行うサービス、また、地方公共団体の子育てに関するサービスの検索やオンライン申請ができる子育てワンストップサービスなどが検討されています。

市民生活部といたしましては、マイナポータルや諸証明のコンビニ交付のような便利な機能を活用するにはマイナンバーカードが必要となることから一人でも多くの市民の方に取得いただけるよう普及活動等に取り組んでまいります。

また、市内8ヶ所に設置しています証明書自動交付機については、マイナンバーカードを活用したコンビニ交付が開始されたことなどを踏まえまして、平成29年12月28日に廃止いたします。

### 2 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、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、健診結果に応じて受療勧奨を行い、生活習慣病コントロールのための保健指導により一層取り組みつつ、医療機関と連携して、重症患者の人工透析への移行回避を目的とした新たな事業を展開します。

そして、診療報酬明細書及び柔道整復施術療養費支給申請書点検の充実・強化を図るとと

もに、医療費通知、ジェネリック医薬品（後発医薬品）差額通知などの取り組みを通じ、医療費適正化を推進します。

### 3 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、国保財政の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んでまいります。

（初期未納への早期対応）

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財産を調査し、差押え等を行います。

（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、市役所窓口に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」を活用します。また、平成29年度中には本市のWEBサイトからインターネットを経由して、場所を問わず「ペーパーレス」、「印鑑不要」で口座振替手続きができる利便性の高いサービスを導入するなど、保険料の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。