

平成30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29年度の振り返り

平成28年2月からスタートした各種証明書の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、パンフレットの作成やケーブルテレビでの放送など周知活動やPRに努めてまいりました。なお、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は窓口での交付手数料と比べ100円安くなっています。今後も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。

次に、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の他、受診対象者個別の特性にあわせた内容のはがき発送に加え、対象者への電話による再勧奨を継続するとともに、集団健診・日曜健診を実施し、日曜健診実施機関の拡大など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改善プログラムを導入しました。

また、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。特に平成29年度より始めた徴収嘱託員を活用した滞納処分間近な世帯への催告文書の送付に併せた電話催告の実施は、分割納付に繋がりがやすく、少しずつ効果をあげております。

最後に、口座振替納付の促進に向けた取り組みとして、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ができる「ペイジー口座振替受付サービス」を活用するとともにWEBサイトからインターネット経由で口座振替手続きができる「Web口座振替受付サービス」を新たに導入しました。

平成30年度に取り組む重点課題

1 国民健康保険料の収納率向上

国民健康保険制度は、医療費が年々増加する中で財政運営が非常に厳しい状況にあります。その状況を打開するため、今年度からは各市町村で行ってきた国保財政運営を都道府県が行うこととなっています。

大阪府が府内市町村の財政収支を所掌し、市は決められた事業費納付金を大阪府へ納めることとなるわけですが、これにより、高齢化と医療技術の高度化で増大する保険給付に対して、より安定的な制度を構築できることとなります。

この新たな国保制度においても、市町村としては収納率の向上が重要な課題であると考えています。今年度においても保険料の収納対策をより一層強化し、特に下記の項目を重点課題として取り組んでまいります。

(初期未納者への早期対応)

保険料の納め忘れなど未納となっ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、新規の未納を早期に解消します。

(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」を活用

します。また、平成29年度より導入した24時間365日、本市のWEBサイトからインターネットを経由して、「ペーパーレス」、「印鑑不要」で口座振替登録の申請手続きができる利便性の高い「Web口座振替受付サービス」を推進するなど、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。

(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、滞納整理の段階に応じて、財産調査等を順次進め、再三にわたる催告書等により自主納付を求めるも納付に応じない場合は、滞納者の個別・具体的な実情を把握したうえで、適正に差押等の滞納処分を行います。

2 医療費適正化の推進

新たな国保制度において、保険料抑制を図るためのもうひとつの重要課題が医療費抑制です。糖尿病や高血圧がもたらす脳卒中、心筋梗塞等の重症疾患は給付増大の原因として深刻な状況にあります。

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をより多くの方に受診していただくために、対象に応じた勧奨ハガキの通知や、電話による受診勧奨の開始時期を早めるなどし、様々な機会をとらえた啓発を行います。

そして、健診結果に応じて受療勧奨を行うとともに、生活習慣病のコントロールの為に保健指導により一層取り組みます。

また、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・強化について、第三者行為による傷病の医療費求償にかかる直接求償についても実施し、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 消費者教育の推進

消費者を取り巻く環境は目まぐるしく変化し、特殊詐欺の被害は、メディア等でも多く取り上げられているとおり、年々増加するとともに高齢者を狙った悪質商法が多様化、複雑化している状況にあります。

悪質商法による消費者被害の未然防止を図り、消費者の安全・安心を確保するため、高齢者向けや学校園・保育所などを対象とした出前講座、くらしの情報セミナーを開催し、ライフステージにあった消費者教育を実施してまいります。

また、市政だよりや消費生活センターだより「暮らしのスクラム」などにおいて、悪質商法に関する相談事例を掲載し、さらには、年金支給日に金融機関において、悪質商法被害防止のための啓発活動を警察署と合同で行うなど、消費者啓発を実施してまいります。

そして、高齢者の方の消費者被害の未然防止のためには、高齢者を見守る方々への啓発も推進する必要があり、引き続き見守る立場の方々への出前講座等を実施してまいります。