

令和元年度 部局長マネジメント方針

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

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。

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30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。

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ほか、受診対象者の受診意欲が高まるよう勧奨ハガキの文面を工夫することに加え、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、平日に受診できない人のために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、受診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昨年度より拡充して実施しました。

最後に、消費者教育の取り組みとして、高齢者向けの出前講座や高齢者の方の消費者被害の未然防止のため、高齢者と接する機会の多い介護支援専門員の方向けの出張講座を実施するとともに、消費者教育を推進するために学校園向けなどの消費者教育出前講座を実施しました。また、公的機関をかたるハガキによる架空請求や、宅配業者をかたるスマートフォンのショートメッセージ（SMS）による架空の不在通知などの相談が多く寄せられたため、市政だよりや街頭啓発などを通じて、悪質商法に関する注意喚起を行いました。

令和元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、平成30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っています。大阪府が財政運営の責任主体となり、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。

一方、事業費納付金に不足が生じた場合は、保険料の増加につながる仕組みとなっていますので、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。

（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」を引き続き活用します。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」を更に推進させ、保険料の納付忘れなどの少ない口座振替による納付を強化推進し、増加させることで収納率向上につなげます。

（初期末納者への早期対応）

保険料の納め忘れなど未納となつてから間もない一部の対象世帯に対しては、文書催告を行うとともに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。

(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

生活習慣病の早期発見や重症化の予防につなげ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、受診勧奨ハガキの内容を初めての受診・不規則の受診等、対象者に合わせたものとする工夫やコンビニエンスストアへのポスター掲示等の他、大阪府が事業主体となり、満18歳以上の府内在住者を対象とする健康マイレージ事業「おおさか健活マイレージ アスマイル」の府内全域での本格実施を活用した受診率の向上に努めるとともに、生活習慣病のコントロールに向けた特定保健指導に、より一層取り組みます。

平成30年度からの国保の広域化に伴い、特定健診の腎機能検査項目が府内統一となり、糖尿病が重症化し、糖尿病性腎症治療のための人工透析にかかる医療費増大を抑制するため、電話による受療勧奨や糖尿病性腎症重症化予防プログラムの継続実施などの重症化予防の取り組みは、保険者努力支援制度においても特に重点施策とされ、被保険者本人のQOL（生活の質）の確保や健康寿命の延伸のためにも一層の取り組みを推進します。

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、第三者行為による傷病の医療費求償に係る直接求償についても引き続き実施し、さらに今年度9月施術分から「はり、きゅう、あん摩、マッサージの施術に係る療養費に関する受領委任の取り扱い」を導入するとともに、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、被保険者に啓発を行うことにより医療費適正化を推進します。

3 行政サービスセンター窓口関連業務委託の実施

行政サービスセンターでは、住民票の写しなど各種証明書の発行業務や転入・転出に伴う届出業務、また、国民健康保険の加入・脱退業務などといった市民生活に密接した業務を幅広く取り扱っています。

近年、行政サービスセンターで取り扱う業務は、国の制度改正の影響などにより複雑・高度化しています。また、市民ニーズや社会情勢の多様化も進んでいますが、市の顔でもある行政サービスセンターの窓口において、市民のみなさまにより満足してお帰りいただけるような取り組みを進めてまいります。具体的には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、民間企業との連携（委託）を開始します。繁忙期における窓口対応要員の増員

など民間ならではの柔軟な人員配置や企業が蓄積してきたノウハウ・情報の活用などを通じ、市民サービスの質の向上と効率的な運用を図ってまいります。