

市民総合窓口センターの使命・役割を教えてください！



市民総合窓口センター長
大岡英城

- ◇市民総合窓口センターは市民に身近な窓口として、市民窓口グループ、市民生活グループ、税務グループの3グループで構成しています。
- ◆市民窓口グループ（正職員15人）の主な仕事
戸籍・住民票、国民健康保険、国民年金、医療費助成に関すること。
- ◆市民生活グループ（正職員7人）の主な仕事
環境、公営住宅、市民相談、いきいき号に関すること。
- ◆税務グループ（正職員20人）の主な仕事
個人市民税、固定資産税、法人市民税、納付相談に関すること。

◇市民総合窓口センターは、日常生活に必要な、さまざまな手続きや、各種制度の説明、困りごとなどの相談、行政サービスの原資となる税に関する業務など、市民の皆さんの最も身近な窓口です。また、取り扱う業務の性格上、市民の皆さんの大切な個人情報が集まる場所であることから、徹底した情報管理が求められる部署になります。

どのような姿勢で課題に取り組んでいこうと考えていますか？



4月より新たに導入した総合窓口システム及び基幹システム更新による新たな総合窓口サービスを展開しており、本年度も引き続き各種証明書等のコンビニ発行などの新たなサービス展開をしております。今後とも、マイナンバーカード、新システムの活用と、職員の絶えざる改善意識を両輪に、改善の歩みを止めることなく、税金や年金、医療など暮らしに身近な手続きの簡素化・利便性の向上と事務効率の合理化を進めてまいります。また、これまで、市町村が実施主体となり、国民皆保険制度の中核を支えてきた国民健康保険事業については、中高年齢層の増加、医療の高度化、社会構造の変化などに対応するため、平成30年度から都道府県が財政運営の責任主体となる新国保制度に移行します。本年度はその移行にむけて着実な対応をしていくとともに新制度における市町村の役割となる地域住民の健康保持増進や市税と連携した国保税の徴収率向上に向けて取り組んでまいります。



市民の皆さんへ、一言メッセージを！

市役所の顔として、適正かつ公平で効率的な業務を遂行できるよう、職員一同、迅速、丁寧、謙虚な姿勢をモットーに、市民の皆さんの目線に立った満足度の高い窓口サービス提供に取り組んでまいります。また、環境の美化を図り、きれいで住みよい地域社会を実現するには、行政と市民、事業者の皆さんとの協働なくしては実現できません。まずは身近な家庭から環境美化意識の醸成が広まるようご協力をお願いします。

■ 編集・発行 ■

高浜市役所 企画部 総合政策グループ

TEL 0566-52-1111（内線339） FAX 0566-52-1110

E-mail seisaku@city.takahama.lg.jp

発行年月 平成29年5月



「思いやり 支え合い 手と手をつなぐ 大家族たかはま」をめざして

平成29年度
高浜市では、こんなことに力を入れて取り組みます！

市民総合窓口 センター長の 実行宣言！



- ◇高浜市では、「住んでよかった！」「いつまでも住み続けたい！」と思えるまちを目指し、行政だけでなく、市民の皆さんとともに、みんなで力を合わせてまちづくりに取り組んでいくことを基本姿勢としています。
- ◇まちづくりの第一歩は、まちの課題を知ること、情報を共有することから始まります。そこで「今、高浜市ではどんなことが課題になっているのか」「そのために、市役所ではこの1年間で、どんなことを重点的に取り組んでいこうと考えているのか」といった取組項目や推進の決意について、部局ごとに紹介します。



平成29年度 市民総合窓口センターでは、こんなことに力を入れて取り組みます！

アクション 1

マイナンバーカードを 活用した窓口サービスを 構築します！

【担当 市民窓口グループ】

各種証明書の交付や住所異動の受付を行う際の申請書の記入や本人確認書類の提示を解消するために総合窓口システムの機能拡張を検討し、より利便性の高い窓口サービスの向上を目指します。

また、10月開始予定のコンビニ交付サービスにかかる体制を整えます。

具体的には…

- ◇ 的確かつ迅速なサービスを提供するため、総合窓口の受付体制を強化します。
10月までに実施
- ◇ 業務プロセスの見直しを随時行いより良い窓口サービスの研究を進めます。
平成30年3月までに実施
- ◇ 行政サービスを効率よく提供するため、マイナンバーカードの普及率を高めます。
平成30年3月までに実施



▲総合窓口のようす

アクション 2

徴収率の 向上を図ります。

【担当 税務グループ】

愛知県西三河滞納整理機構、愛知県等、他の機関と連携した滞納整理を継続し、特に国民健康保険税の徴収率向上を目指します。

市職員の法制執務能力の維持・向上を図るとともに基幹システムの更新による事務改善、定型業務の総点検によるミスの防止を図ります。

具体的には…

- ◇ 公平・公正な賦課及び徴収を推進するための市職員の法制執務等研修を実施します。
9月までに実施
- ◇ 税徴収率の向上と合理化のための事務改善等を視野に入れた債権管理計画の見直しをします。
9月までに実施
- ◇ 困難事例と広域的な税徴収のための他機関と連携した滞納整理を実施します。
平成30年3月まで実施

第6次高浜市総合計画 平成29年度版アクションプラン No.7 「市税等徴収事業」



アクション 3

さらなるごみの減量に向けた 取組みを進めます！

【担当 市民生活グループ】

ごみ減量の数値目標の達成のために、さらなるごみ減量の取組みが必要です。資源回収のあり方や可燃ごみ袋の有料化、可燃ごみ袋への企業広告の掲載など、町内会や生活環境問題研究会と連携し、検討を行います。

具体的には…

- ☆ 町内会により運営されている分別収集拠点の運営方法、拠点数、収集時間など時代に即した分別収集方法について、町内会と連携し、進めます。
平成30年3月までに実施
- ◇ 事業者との連携の一環として可燃ごみ袋への企業広告の掲載などの調査・検討をします。
平成30年3月までに実施

第6次高浜市総合計画 平成29年度版アクションプラン No.28 「みんなでまちをきれいにしよう事業」



▲資源ごみ分別収集拠点

アクション 4

利用しやすい「いきいき号」 の運行に努めます。

【担当 市民生活グループ】

「いきいき号」(市内4コース、刈谷市コース)の運行にあたり、利用者の意見を反映した利用しやすいバスの運行に努めるとともに、地域公共交通会議で、利用者の増加対策や利便性の向上、路線等の見直しなどを検討します。

具体的には…

- ◇ いきいき号の利用者の増加対策や利便性の向上、路線などの見直しを検討するため、高浜市地域公共交通会議を開催します。
10月までに実施
- ◇ 高齢者、障がい者などの交通弱者の移動手段を確保するため、運行方針に基づき、「いきいき号」を運行します。
平成30年3月までに実施

第6次高浜市総合計画 平成29年度版アクションプラン No.31 「いきいき号循環事業」



▲いきいき号