

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
中村孝徳

- ◇ 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、ごみの処理など環境美化保全業務など、市民の皆さんに最も身近な窓口です。
- ◇ 業務の性格上、市民の皆さんの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？



昨年度より新たに導入した総合窓口システムを活用した新たな総合窓口サービスを開始しましたが、皆さんから頂戴したご意見・ご要望を真摯に受け止め、より迅速で高品質なサービスを提供できるよう、常にお客様視点の改善意識を持って取り組んでまいります。

また、環境行政では、高浜市一般廃棄物処理基本計画の基本理念である“5Rを推進し循環型社会を目指します”の重要な一翼である「資源ごみ分別収集拠点」の運営を町内会様に担っていただいています。近年の環境変化や地域特性に応じた課題に対応するための新たな支援策の策定にあたっては、町内会のご意見を第一に地域コミュニティの場を担うものとし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！

今年度もマイナンバーの自治体連携の推進とともに、ICTを活用した市民サービス窓口の更なる充実に努め、市役所が「市民の役に立つ所」と言われるよう、職員一同、迅速、丁寧、謙虚な姿勢をモットーに、適正かつ公平で効率的な業務の遂行を、市民の皆さんの目線に立って取り組んでまいります。

■ 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 365) FAX 0566-52-1110

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

発行年月 平成30年4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30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30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

総合窓口の体制を見直します！

【担当 市民窓口グループ】

“市民窓口アンケート”でのご意見・ご要望を踏まえ、常に窓口の改善に努めているところですが、より良い窓口サービスを構築するため、窓口体制の見直しを図ります。

また、新たな窓口サービスとして、マイナンバーカードを活用した“コンビニ交付”と申請書不用の“タブレット申請”を開始していますが、このサービスの利用度を上げることで、“待ち時間の短縮”“申請にかかる手間の軽減”が図られ、さらなる行政サービスの効率的な提供に繋がることから、引き続きマイナンバーカードの普及対策を講じていきます。

具体的には…

- ◇ 正確・迅速な窓口対応を目指すOJT研修を実施します。
5月までに実施
- ◇ 総合窓口を含むレイアウトの再検討を行います。
6月までに実施
- ◇ マイナンバーカードの交付率10%（対人口）を目指します。
平成31年3月までに実施



▲現在の総合窓口のようす

アクション 2

滞納額が高額にならない取り組みを実施します！

【担当 税務グループ】

税の滞納は一部の高額滞納と多数の少額の滞納により構成されていることから、これまで滞納額を減らすために「額の対策」を中心に実施してきましたが、今後は、滞納額が高額にならないよう早期催告の実施など滞納者そのものを減らす「数の対策」を実施していきます。

具体的には…

- ◇ 納税相談記録や納付誓約の履行等を個別に管理し早期催告等を実現するため、平成31年度中の稼働を目標に「滞納整理システム」の導入を進めます。
平成31年3月までに実施
- ◇ 公平・公正な賦課及び徴収を実施するため若手職員を中心に法制執務等の研修を実施します。
平成31年3月までに実施
- ◇ 生活困窮者支援窓口等との連携や執行停止制度の適用、愛知県、西三河地方税滞納整理機構との連携など納税者に最適な相談支援体制を確立します。
平成31年3月までに実施

アクション 3

電子化による事務の効率化を図ります！

【担当 税務グループ】

各種証明書の電子申請、確定申告の電子申告、土地・家屋台帳の電子閲覧など、課税資料の電子化やマイナンバーの普及状況、費用対効果の観点から検討し、これまで紙ベースを基本としていた課税事務のペーパーレス化と効率化を目指します。

具体的には…

- ◇ 土地・家屋台帳の電子閲覧を実施します。
9月までに実施
- ◇ 確定申告の電子申告の普及活動を実施します。
12月までに実施
- ◇ 各種証明書の電子申請の検討を行います。
平成31年3月までに実施



アクション 4

さらなるごみの減量化に向けた取り組みを進めます！

【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は、さらなるごみ減量の取り組みが必要です。分別収集のあり方や可燃ごみ袋の有料化など、町内会や生活環境問題研究会と連携し、検討を進めます。

また、外国人が増加している中で、ごみ関係（可燃ごみ、分別収集）の学習機会や情報提供について検討します。

具体的には…

- ◇ 外国語に対応したスマートフォン向け分別アプリの構築・運用を開始します。
9月までに実施
- ◇ ごみの減量化を目指し、可燃ごみ指定袋の有料化を検討するとともに、有料化による財源を活用した町内会支援策を検討します。
平成31年3月までに実施

第6次高浜市総合計画 平成30年度版アクションプラン No.24 「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