

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。

平成29年度の成果・課題を教えてください！



- ◇ 4月から新庁舎による総合窓口システムの導入にわたる新たな総合窓口サービスを開始するとともに、マイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付も開始いたしました。しかし、窓口改善に完了はなく、引き続き、市民の皆さんのご意見・ご要望に耳を傾け、試行錯誤を繰り返しながらも、皆様に満足していただける窓口サービスの改善に常に取り組んでまいります。
- ◇ また、今年度は、中高年齢の増加、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移行に向け、本市の国保税等の見直しに取り組みました。来年度からの新制度のもとでも、引き続き国保加入者の健康保持増進や市税と連携した国保税の徴収率向上など、市町村としての国保の役割を果たしてまいります。

平成29年度の活動写真



▲分別収集のようす



▲タブレット（マイナンバーカード申請）

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30年3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んできました！

市民総合窓口 センター長の 実行宣言！



【今年度の振り返り&来年度のアクション(案)】



- ◇ 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を「〇〇部長の実行宣言」として部局ごとにとりまとめ、5月に公表しました。
- ◇ 1年間の取組みを振り返り、成果・課題を今後につなげていくため、今年度の取組状況と、来年度のアクション（案）について紹介します。



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んできました！【今年度の取組成果・課題と来年度のアクション(案)】

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…【計画と実行状況】

- ◇ 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。
- ◇ 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。
- ◇ 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。

順調
順調
順調

今年度を振り返って【成果・課題】

- ◇ 「市民窓口アンケート」を実施し、来庁者の生の声に耳を傾けることで、より良い窓口の在り方について検討を行うとともに改善に努めました。
- ◇ 「新窓口サービスの実現」第1弾として、マイナンバーカードによる“コンビニ交付”を開始し、行政サービスの効率的な提供と利便性の向上を図りました。
- ◇ 「新窓口サービスの実現」第2弾として、マイナンバーカードを活用した“タブレット申請”を開始し、各種証明書にかかる申請書の記入時間および交付にかかる審査時間の「待ち時間短縮」を図りました。
- ◇ マイナンバーカード申請において、窓口での手続き補助に加え、職員による出張サービスを開始し、カードの普及に努めました。
- ◇ より良い窓口サービスを目指すためには、改善を繰り返すことにより全うできるものであるため、更なる検討および解決策が必要です。
- ◇ 「新窓口サービスの実現」には、マイナンバーカードの普及が必須であることから、更なる普及対策の検討が必要です。

来年度の具体的なアクション(案)

- ◇ 来庁者の動線に基づく窓口レイアウトの再検討をします。**6月までに実施**
- ◇ マイナンバーカードの普及(交付率10%)を目指します。**平成31年3月までに実施**

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…【計画と実行状況】

- ◇ 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。
- ◇ 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。
- ◇ 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。

3月完了
9月完了
3月完了

今年度を振り返って【成果・課題】

- ◇ 職員の資質向上のため若手職員を中心に上半期は、国、県、及び外部機関の専門研修を受講させ、下半期は徴収指導員(国税OB)による交渉力等の向上を図りました。
- ◇ 9月に改定した「高浜市債権管理計画及び収納計画」に新たに追加した生活困窮者支援窓口等の連携、執行停止等の救済措置の適用等を進め、自主納付による完納を目指した滞納整理を実施しました。
- ◇ 愛知県と西三河地方税滞納整理機構と連携し困難事例の解決を図りました。
- ◇ 市税の大半を占める個人市民税と固定資産税の平成30年1月末の徴収率は前年度の同時期と比べ0.6%増、0.3%増であり順調に推移していますが、今後は滞納が高額にならないような取組みが必要です。

来年度の具体的なアクション(案)

- ◇ 生活困窮者支援窓口等の連携、執行停止手続・不納欠損処理手続の確立を目指します。**平成31年3月までに実施**
- ◇ 滞納が高額にならないよう早期にお知らせできるような滞納状況を個別に管理できる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**

アクション3 さらに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…【計画と実行状況】

- ◇ 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。
- ◇ 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。

順調
順調

今年度を振り返って【成果・課題】

- ◇ 生活環境問題研究会と可燃ごみステーション及び分別収集拠点のマナー遵守状況を調査しました。
- ◇ 高浜市ごみ処理基本計画に基づき、更なるごみの減量化が必要です。
- ◇ 町内会と協力し、分別収集拠点の運営方法、収集時間などを検討する必要があります。
- ◇ 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する必要があります。

来年度の具体的なアクション(案)

- ◇ 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**
- ◇ 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**

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…【計画と実行状況】

- ◇ いきいき号の利用者の増加対策や利便性の向上、路線等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。
- ◇ 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。

10月完了
順調

今年度を振り返って【成果・課題】

- ◇ 4月に「いきいき号」による交通事故が発生したため、その後、運行にあたっては、交通事故の再発防止と更なる交通安全意識の向上に努めました。
- ◇ 「いきいき号」(市内4コース、刈谷市コース)の運行にあたり、交通安全対策及び利便性向上のため、路線等の見直しを行いました。

来年度の具体的なアクション(案)

- ◇ いきいき号の利便性向上、路線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31年3月までに実施**