

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。

平成29年度上半期の成果・課題を教えてください！



1月の新庁舎での業務の開始に続き、4月からは新たに導入した総合窓口システム及び基幹電算システムの更新による新たな総合窓口サービスを開始することができました。また11月からは窓口サービス改善の第2段として、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や市役所窓口での申請書のペーパーレス化も始まります。

今後、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窓口サービスの改善に取り組んでまいります。税金や年金、医療など皆さんの暮らしに身近な手続きの簡素化による利便性の向上や、事務効率の合理化にはマイナンバーカードが必要不可欠となることから、ICTを活用した市民サービスを展開するためにはマイナンバーカードの普及がこれからの課題となります。

平成29年度下半期に向けて、市民の皆さんへ一言メッセージを！



平成30年度からの新たな国保制度の移行に向け、持続可能な国民皆保険として、また、地域住民の健康保持増進にも高浜市の役割が果たせる制度設計に取り組んでいます。

今後、市役所の顔として、皆様方から「市民の役に立つ所」と言われるよう、公正、公平、適正をモットーに職員一同、迅速、丁寧、謙虚な姿勢で業務を遂行してまいります。

■ 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339） FAX 0566-52-1110

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

発行年月 平成29年11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！

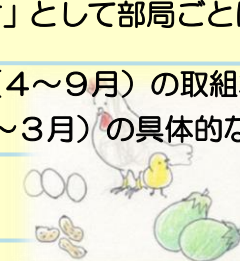
市民総合窓口 センター長の 実行宣言！



【上半期の振り返り&下半期のアクション】



- ◇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。



- ◇今回は、上半期（4～9月）の取組状況と、上半期の成果・課題を踏まえた下半期（10～3月）の具体的なアクションについて、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います！【上半期の取組状況と下半期のアクション】

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

上半期を振り返って【成果・課題】

- ◇ マイナンバーカードを活用した窓口サービスに繋げるため、新たな窓口サービスとして、総合窓口にタブレット機を設置し、申請者本人が操作していただくことで証明書交付にかかる受付が完了（申請書の記入不要）できる総合窓口システムを構築しました。
- ◇ マイナンバーカードの申請者に対し、的確・迅速にカードの交付ができるように努めています。
- ◇ 市民の皆さまの動線（市役所内の動き）などを配慮・研究し、随時、窓口の体制改善に努めることで、市民の皆さまの利便性を追求しています。

下半期の具体的なアクション

- ◇ コンビニ交付サービスを開始するとともに、市の窓口でもマイナンバーカードを活用した申請書受付を開始します。**11月までに実施**
- ◇ マイナンバーカードの普及率向上を目標に、「申請手続きお手伝いサービス」を開始します。**11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。

順調
順調
順調

上半期を振り返って【成果・課題】

- ◇ 平成29年8月末日の徴収率は、前年同時期に比べ、個人市民税で1.8%の増、固定資産税で0.9%の増と順調に推移しています。
- ◇ 徴収率の向上に効果のある給与所得者の特別徴収の一斉指定のため、近隣市等との連携に向けた話し合いを進めました。
- ◇ 徴収率の維持・向上と事務改善を目的とした債権管理計画の見直しを行いました。
- ◇ 職員の法制執務能力向上のための外部研修と窓口での交渉力向上のために国税OBを徴収指導員として雇用し、徴収率向上とトラブル件数の減少を図りました。

下半期の具体的なアクション

- ◇ 徴収率が向上していることから引き続き、滞納は善良な納税者の負担になっていることを全職員に周知し、毅然とした態度で滞納額の圧縮に努めます。**平成30年3月までに実施**
- ◇ 債権管理計画に基づき、徴収率向上と事務改善のためのシステム改修を進めます。**平成30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

上半期を振り返って【成果・課題】

町内会の協力を得て、分別収集拠点の運営については、概ね順調に実施されていますが、一部の分別収集拠点において、収集時間前の「早出し」による排出マナー違反が発生しています。

下半期の具体的なアクション

- ◇ 町内会と分別収集拠点の運営方法、収集時間など、時代に即した分別収集方法について、町内会と引き続き連携して進めます。**平成30年3月までに実施**
- ◇ 可燃ごみ袋への企業広告の掲載に向けて、実施要綱の作成や広告掲載事業者の募集を進めます。**平成30年3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。
- ◇ 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

上半期を振り返って【成果・課題】

- ◇ 「いきいき号」（市内4コース、刈谷市コース）の運行にあたり、利用者の増加対策や利便性の向上、路線等の見直しを検討しました。
- ◇ 本年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ています。

下半期の具体的なアクション

- ◇ 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した。**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**