

## 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、市民の皆様のもっと身近な窓口です。また、業務の性格上、市民の皆様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。

## 平成28年度上半期の成果・課題を教えてください！



- ◇ 上半期は、徴収率の向上などに一定の成果をあげることができたものの、納税通知書の未発送等により、納税者の皆様にご迷惑をおかけしてしまいましたことを深くお詫びいたします。市役所が「市民の役に立つ所」と言われるよう、公平で効率的な間違いのない業務を遂行するために再発防止に向けた対策を講ずるとともに、市民の皆様が最初に訪れる場所であることを全職員が再認識し、迅速、丁寧、謙虚な姿勢で窓口サービスの充実に努めることが必要です。
- ◇ また、環境分野では、市民の皆さんから構成される生活環境問題研究会と協働することで、身近な環境問題の課題解決に取り組むことが重要です。

## 平成28年度下半期に向けて、市民の皆さんへ一言メッセージを！



- ◇ 新庁舎での新窓口サービスの実施に向けた新たな基幹システムの稼働の準備を進めてまいりましたが、より良いサービスの提供ため、全システムの本格稼働の時期を4月といたしました。
- ◇ 新庁舎に移転する1月からは、待ち時間短縮システム等一部システムを稼働させますが、より利便性の高い新窓口サービスの実現のため、市民の皆様のご意見等を頂戴しながら取り組んでまいりますので、市職員が窓口サービスについて、ご意見をお伺いする機会がございましたらご協力いただくようお願い申し上げます。とともに、今後もICT等を活用しつつ、市役所に来庁された皆さんへの目線に立った満足度の高い新たな窓口サービスの構築に職員一丸となって取り組んでいきます。

■ 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28年10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28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！

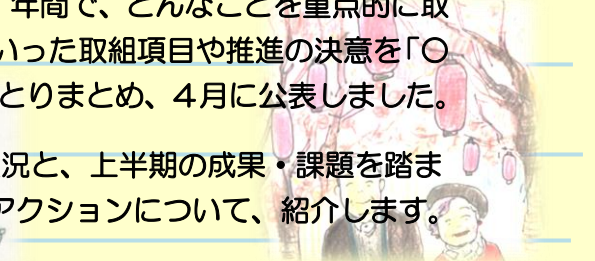
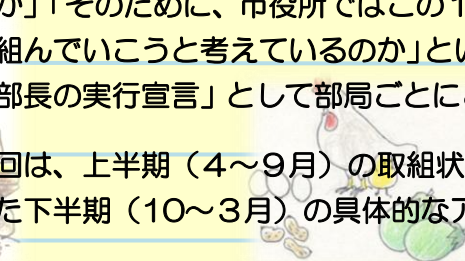


【上半期の振り返り&下半期のアクション】

- ◇ 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、4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。





**アクション 1** 市民満足度の高い窓口サービスを再構築します！  
【担当 市民窓口グループ・税務グループ】

個人番号制度に的確に対応するため、導入予定の総合窓口機能を持った次期電算基幹システムの機能を最大限活用し、ICTを活用した新たな窓口サービスを展開するとともに、情報管理の徹底、個人番号カードの普及もあわせて実施する必要があります。

具体的には…【計画と実行状況】

- ◇ マイナンバー（個人番号）カードの普及PRに努めるとともに、マイナンバーカードを活用したコンビニ交付などの行政サービスの導入や、今後予定される番号制度対応業務の研究を行います。 **実施中(H28以降も継続)**
- ◇ 新庁舎移設に向け、来庁される皆さんのファーストコンタクトの場として分かりやすい動線、迅速な証明書等の発行、各種申請手続きを集約し、書類記載における負担を解消するなど、顧客視点にたった新たな市民総合窓口として構築し、市民の皆さんに満足度の高いサービスを提供します。 **実施中(H28以降も継続)**

順調

遅延

上半期を振り返って【成果・課題】

- ◇ マイナンバーカード申請者に対し、的確・迅速にカードの交付ができるように努めました。
- ◇ 新たな市民総合窓口について、より良いサービスを提供する観点から、新窓口サービス開始時期を番号案内システム等一部システム除き、4月より開始することとしました。

下半期の具体的なアクション

- ◇ 引き続きマイナンバー（個人番号）カードの普及PRに努めるとともに交付をスムーズに間違いなく行います。 **実施中(H29以降も継続)**
- ◇ 4月からの新総合窓口サービス開始に向け、マイナンバーカードを活用した行政サービス（コンビニ交付など）の導入にかかる研究を行います。 **実施中(H29以降も継続)**

**アクション 2** 税の公平性、公正を確保するため徴収率の向上を図ります！  
【担当 税務グループ】

市税の滞納は、負担の公平性の観点から重要な問題であり、財産の差し押さえ等、地方税法に基づいた公平で公正な毅然とした対応が必要です。このため、滞納の理由を分析するとともに、市職員の法制執務能力、情報収集能力を向上させ、さらに市税徴収員の増員など収納体制を強化し徴収率の向上を図る必要があります。

具体的には…【計画と実行状況】

- ◇ 粘り強く催告し、折衝回数を増やすことで、自主納付による滞納解消に結び付けていきます。 **平成29年3月までに実施**
- ◇ 市職員の法制執務能力等を向上させることにより調査能力を向上させ、自主納付による滞納解消の見込みがない者に対しては、差押による滞納解消に結び付けていきます。 **平成29年3月までに実施**

順調

遅延

上半期を振り返って【成果・課題】

- ◇ 平成28年8月31日の徴収率は、前年同時期に比べ1.2%の増57.3%で、順調に推移しており一定の成果がありました。
- ◇ 上半期は、法制執務能力向上のための研修に職員を十分派遣することができなかつたため、下半期では研修機会を増加させる必要があります。

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、下半期も引き続き、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。 **10月までに実施**
- ◇ 日常業務における研修、外部研修の機会を増やし、必要な法制執務能力の向上を図ります。 **平成29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】

平成26年度からスタートしている「高浜市一般廃棄物（ごみ）処理基本計画」のごみ減量の数値目標達成のため、分別収集機会の増大、生ごみ堆肥化補助の充実、持続可能な分別収集方法やゴミ袋の有料化の検討など、さらなるごみ減量の取組みを生活環境問題研究会と協働して進めます。

具体的には…【計画と実行状況】

- ◇ 新たな生ごみ堆肥化補助制度を実施します。（補助対象上限額の見直し） **9月までに実施**
- ◇ 分別収集制度の周知、民間分別収集拠点の紹介、時代に即した分別収集方法について町内会と連携して進めます。 **9月までに実施**

9月完了

順調

上半期を振り返って【成果・課題】

- ◇ 生ごみの減量化を目指して、生ごみ堆肥化補助制度の充実を図りました。10月1日～ 上限20,000円（3分の1）→上限30,000円（2分の1）
- ◇ 町内会へ分別収集制度に対する支援として、町内会独自の取組みなどの情報提供を行いました。

下半期の具体的なアクション

- ◇ 生活環境問題研究会と連携し、ごみ減量先進自治体の取組みを調査・研究します。 **12月までに実施**
- ◇ 引き続き、時代に即した分別収集方法について町内会と連携して進めます。 **平成29年3月までに実施**

**アクション 4** 子ども環境美化推進員の登録を拡大します！  
【担当 市民生活グループ】

市内の全ての小中学校が、環境美化推進員に登録していただけるよう引き続き普及啓発活動を進めるとともに、既に登録している小中学校においては、子どもたち自らが企画した環境学習等に対し、環境美化推進制度を活用し、消耗品の支援、環境学習施設等への視察などを支援します。

具体的には…【計画と実行状況】

- ◇ 環境美化推進員に未登録の小学校と登録に向けた協議を開始します。 **4月までに実施**
- ◇ 水生生物調査、「循環型社会」の実現に向けたポスター募集など子どもたちが環境について考える機会を提供します。 **9月までに実施**

順調

順調

上半期を振り返って【成果・課題】

- ◇ 子ども環境美化推進員に未登録の小学校に対して、制度の周知、補助内容、登録への呼び掛けを行った。
- ◇ 職員が講師となり、小学校での環境学習講座の開催や水生生物調査を学校と連携して行った。

下半期の具体的なアクション

- ◇ 小中学校の子ども環境美化推進員への登録と活動支援を継続し、児童・生徒の環境美化活動を通じ、各家庭にも環境美化活動を広げます。 **平成29年3月までに実施**
- ◇ 児童センター等と協力し、環境学習や環境イベント等を開催します。 **平成29年3月までに実施**