


平成26年度 市民生活部 経営計画書

職・氏名	経営方針	経営資源			
市民生活部長 松尾 雅行	<p>●使命</p> <p>私たち市民生活部は、全職員気持ちを合わせて、安全・安心で快適な生活環境の形成を進め、信頼される市役所(市民生活部)を目指します。</p> <p>また、顧客満足を第一に、誠実な心と配慮をもって市民サービスの向上を図り、市民との信頼関係を築きます。</p> <p>●基本方針</p> <p>①市民の窓口として、笑顔と挨拶をもって親切で丁寧かつ迅速な対応により、常に市民の皆さんの立場に立った公正・公平なサービスの提供を行います。</p> <p>②公平な課税を行うとともに、市民の納税意識を高め、滞納のないまちを目指します。</p> <p>③環境に配慮した美しいまちを目指して「ごみの減量、環境負荷の少ない循環型社会への取り組み、環境の美化、生活環境関係施設の整備」を推進します。</p>	所管課	市民課・税務課・収納推進課・生活環境課・牛窓支所・長船支所・裳掛出張所・クリーンセンターかもめ・長船クリーンセンター・長船衛生センター		
		人 員	正職員	臨時職員	合計
			64人	26人	90人
		一般会計	2,150,569千円		
		特別会計	4,965,408千円		
		計	7,115,977千円		
	(うち正職員人件費)	(460,567千円)			

重点項目	内容	成果目標	9月末の進捗状況	1月末の進捗状況	3月末の達成状況
1	<p>窓口サービスの向上</p> <p>来庁者への爽やかな挨拶・声掛けの徹底を全員で進めます。</p> <p>窓口満足度アンケートを行います。</p> <p>本庁総合窓口の更なるサービス向上に向けた協議を進めます。</p>	<p>○来庁者への爽やかな挨拶・声掛けの徹底を進めます。</p> <p>○窓口満足度アンケートを行います。</p> <p>○本庁総合窓口の更なるサービス向上に向けた協議を進めます。</p>	<p>アンケート調査を実施中である。10月末に回収し、集計・分析を行う。</p> <p>視察研修実施等、総合窓口の更なるサービス向上に向けた協議を進めている。</p>	<p>アンケート結果は総合満足度において90%の者が概ね好印象であった。</p> <p>先進地視察等の研修により更なるサービス向上に向け新年度から段階的に総合窓口をリニューアルし利便性を図りたい。</p>	<p>更なるサービス向上に向け、第1段階のリニューアルを終え、27年度から段階的に総合窓口をリニューアルし利便性を図りたい。</p>

重点項目	内容	成果目標	9 月末の進捗状況	1 月末の進捗状況	3 月末の達成状況
2	<p>医療費の抑制</p> <p>保健福祉部との連携を強化し、保健師などの専門職を市民課国保年金係に配置したことにより、特定健診受診率の向上を図ります。</p> <p>また、特定保健指導の充実を図り、医療費の抑制に繋がります。（高額な医療費を要する重篤な病状に至らないためにも、予防的観点での健診受診及び保健指導等の重要性についてPRを進めます。）</p> <p>そのほか、ジェネリック医薬品の利用を進めます。</p>	<p>○特定健診受診率 平成26年度目標 40%</p> <p>○保険給付費の動向を注視し、伸び率の鈍化を目指します。</p> <p>○医薬品が処方されている方で先発・後発の差額の大きい場合には、利用差額通知を送付し、ジェネリック医薬品の利用を進めていきます。（継続）</p>	<p>前期（9月末）の特定健診受診率19.9%（人間ドックを含まない）</p> <p>受信券送付時にチラシを同封し受診勧奨に努めた。</p> <p>ジェネリック医薬品利用促進のため利用差額通知を送付。（H26.4～H26.9で削減効果人数7,522人、効果額14,157千円）</p>	<p>1月末の特定健診受診率見込31.5%（人間ドックを含む）</p> <p>11月23日に追加の特定健診を実施し受診率の向上に努めた。</p> <p>ジェネリック医薬品利用促進のため利用差額通知を送付。（H26.4～H26.12で削減効果人数11,609人、効果額22,218千円）</p>	<p>平成 26 年度の特定健診受診率は昨年度（29.8%）に比べ1.9%増の31.7%の見込です。</p> <p>引き続き特定健診の受診率向上、また、特定保健指導の充実を図り、医療費の抑制に繋がっていきます。</p> <p>ジェネリック医薬品利用促進のため利用差額通知を送付。（H26.4～H27.3で削減効果人数16,093人、効果額31,324千円）</p>
3	<p>人権啓発の推進と貸付金の検証</p> <p>ハンセン病問題等、各種人権啓発活動を進めていきます。</p> <p>貸付金（住宅・宅地・生業資金）について、未納者等の生活状況・財産状況について、再度、実態把握を行い、個々の状況に応じた検証を弁護士等の助言を受けながら進めていきます。</p>	<p>○市によるパネル展示会等の啓発活動を行います。</p> <p>○先行事例として、10件程度調査等を実施します。</p>	<p>ハンセン病を正しく理解していただくためのパネル展を6月16日から7月4日の延19日間実施した。</p> <p>滞納貸付金（住宅・宅地・生業資金）の適正管理については、現在弁護士とアドバイザー契約の協議中である。</p>	<p>滞納貸付金の管理について、弁護士とアドバイザー契約を締結し、適正管理に向けて債権管理台帳の作成や住所確認などの準備作業を開始した。</p> <p>債権管理台帳完成後は、債権整理についてのアドバイザーを受け、債権整理を実行する予定。</p>	<p>生業資金については、現在弁護士にアドバイスを受け適正管理に向けて債権管理台帳の作成や住所確認などの準備作業を開始し、1件の整理を行った。</p> <p>また、住宅新築等貸付金については、引き続き適正管理に向けて債権管理台帳の作成や住所確認などを行う。</p>

重点項目	内容	成果目標	9月末の進捗状況	1月末の進捗状況	3月末の達成状況
<p>4</p> <p>税の公平・公正をより一層推進する</p>	<p>分かりやすい税務広報に努めます。</p> <p>住民税等の賦課チェック・調査の推進、税務署との連携強化を図るとともに、未申告者に対して申告を勧めます。</p> <p>新增築家屋調査、土地現況確認調査、償却資産調査等の推進を図ります。</p> <p>平成27年度評価替えに向けて、課税の適正化向上に努めます。</p>	<p>○未申告者数と申告^{しやうよう}懲滯数等の把握。</p> <p>○事務改善（事務手順作成）と調査計画により定期的に進捗状況を確認します。</p> <p>○家屋評価技術の継承確認を行うとともに、市内約41,000棟の家屋移動状況を業者委託によりデータ化し、未評価家屋・不一致家屋の現状を確認する。また、あわせて土地についても課税の適正な処理を行う。</p>	<p>未申告者285人に対し申告懲滯通知を行った。</p> <p>事務手順マニュアルの項目を精査し作成中である。</p> <p>土地及び家屋における評価業務と異動業務は、係員全員が対応できる体制作りを行っている。</p> <p>業者委託した市内家屋移動状況調査の成果書（仮）が10月中に納品予定。</p>	<p>○未申告者については、新たに387件の申告懲滯通知を行った。</p> <p>○申告事務、軽自動車税、国保税の事務手順書を作成した。</p> <p>マイナンバー制度に対応できるよう事務処理のフローチャートを作成し、進捗状況を確認できる体制とした。</p> <p>○土地及び家屋における評価業務等については、翌年度の課税に向けて係員全体で作業を行っており、承継は順調に進んでいる。</p> <p>家屋移動状況調査については、業者からの成果品において、約1万件の事例が報告された。</p>	<p>○確定申告から課税までの詳細な手順書を含め、事務手順マニュアルを作成した。</p> <p>○280件の家屋評価を行い、技術の継承ができた。</p> <p>家屋移動状況調査成果品を受けとり、次年度確認作業のための準備を行った。</p>

重点項目	内容	成果目標	9月末の進捗状況	1月末の進捗状況	3月末の達成状況																																																												
5	<p>税等の収納率の向上</p> <p>滞納者の生活実態や財産状況により、滞納整理の取組を進めます。</p> <p>一般税(現年分)収納率の実績</p> <p>平成22年度 97.99%</p> <p>平成23年度 98.06%</p> <p>平成24年度 98.38%</p> <p>平成25年度末(平成26年3月末) 現在 収納率 95.95%</p>	<p>○平成25年度最終収納率(平成26年6月確定値98.55%)を上回る収納率を確保し、更に高い率を実現することを目指します。</p>	<p>9月末現在の収納率</p> <p>一般税</p> <p>現年 64.54%</p> <p>滞納 13.00%</p> <p>国保税</p> <p>現年 32.90%</p> <p>滞納 13.93%</p> <p>(参考)国保税現年 H25年度6期(偶数月)からH26年度8期(7月から翌年2月まで毎月)に変更。</p>	<p>1月末現在の収納率</p> <p>一般税</p> <p>現年 84.07%</p> <p>滞納 23.87%</p> <p>国保税</p> <p>現年 74.69%</p> <p>滞納 25.89%</p>	<p>2月末収納率</p> <p>一般税</p> <p>現年 87.22%</p> <p>滞納 26.22%</p> <p>国保税</p> <p>現年 83.96%</p> <p>滞納 28.57%</p> <p>(3月末未集計)</p>																																																												
6	<p>可燃ごみの減量施策の推進</p> <p>平成26年度からスタートした新たなごみの分別と、ごみの減量化のための出前講座に積極的に出向きます。</p> <p>また、古紙とその他プラスチック・ペットボトルの回収を積極的に推進し、燃やすごみの減量を図ります。</p>	<p>○ごみ減量率の実績</p> <p>平成22年度 6.5%</p> <p>平成23年度 4.0%</p> <p>平成24年度 8.4%</p> <p>平成25年度 10.7%</p> <p>平成26年度目標 30%減量の実現</p>	<p>可燃ごみ減量率推移</p> <table border="1"> <tr><td>4月末</td><td>14.5%</td></tr> <tr><td>5月末</td><td>13.7%</td></tr> <tr><td>6月末</td><td>14.2%</td></tr> <tr><td>7月末</td><td>12.5%</td></tr> <tr><td>8月末</td><td>12.3%</td></tr> <tr><td>9月末</td><td>11.5%</td></tr> </table> <p>その他プラスチック回収回数を増やす方法を検討中。</p>	4月末	14.5%	5月末	13.7%	6月末	14.2%	7月末	12.5%	8月末	12.3%	9月末	11.5%	<p>可燃ごみ減量率推移</p> <table border="1"> <tr><td>4月末</td><td>14.5%</td></tr> <tr><td>5月末</td><td>13.7%</td></tr> <tr><td>6月末</td><td>14.2%</td></tr> <tr><td>7月末</td><td>12.5%</td></tr> <tr><td>8月末</td><td>12.3%</td></tr> <tr><td>9月末</td><td>11.5%</td></tr> <tr><td>10月末</td><td>11.7%</td></tr> <tr><td>11月末</td><td>12.8%</td></tr> <tr><td>12月末</td><td>11.9%</td></tr> <tr><td>1月末</td><td>12.5%</td></tr> <tr><td>2月末</td><td>13.6%</td></tr> <tr><td>3月末</td><td>13.8%</td></tr> </table> <p>平成27年度から古布のステーション回収を実施するよう準備中。</p>	4月末	14.5%	5月末	13.7%	6月末	14.2%	7月末	12.5%	8月末	12.3%	9月末	11.5%	10月末	11.7%	11月末	12.8%	12月末	11.9%	1月末	12.5%	2月末	13.6%	3月末	13.8%	<p>可燃ごみ減量率推移</p> <table border="1"> <tr><td>4月末</td><td>14.5%</td></tr> <tr><td>5月末</td><td>13.7%</td></tr> <tr><td>6月末</td><td>14.2%</td></tr> <tr><td>7月末</td><td>12.5%</td></tr> <tr><td>8月末</td><td>12.3%</td></tr> <tr><td>9月末</td><td>11.5%</td></tr> <tr><td>10月末</td><td>11.7%</td></tr> <tr><td>11月末</td><td>12.8%</td></tr> <tr><td>12月末</td><td>11.9%</td></tr> <tr><td>1月末</td><td>12.5%</td></tr> <tr><td>2月末</td><td>13.6%</td></tr> <tr><td>3月末</td><td>13.8%</td></tr> </table> <p>事業系ごみが平成25年度と比較して約60tの増となったため、可燃ごみの減量率は、13.8%となったが、家庭ごみのみで見ると14.6%の減量となっている。</p>	4月末	14.5%	5月末	13.7%	6月末	14.2%	7月末	12.5%	8月末	12.3%	9月末	11.5%	10月末	11.7%	11月末	12.8%	12月末	11.9%	1月末	12.5%	2月末	13.6%	3月末	13.8%
4月末	14.5%																																																																
5月末	13.7%																																																																
6月末	14.2%																																																																
7月末	12.5%																																																																
8月末	12.3%																																																																
9月末	11.5%																																																																
4月末	14.5%																																																																
5月末	13.7%																																																																
6月末	14.2%																																																																
7月末	12.5%																																																																
8月末	12.3%																																																																
9月末	11.5%																																																																
10月末	11.7%																																																																
11月末	12.8%																																																																
12月末	11.9%																																																																
1月末	12.5%																																																																
2月末	13.6%																																																																
3月末	13.8%																																																																
4月末	14.5%																																																																
5月末	13.7%																																																																
6月末	14.2%																																																																
7月末	12.5%																																																																
8月末	12.3%																																																																
9月末	11.5%																																																																
10月末	11.7%																																																																
11月末	12.8%																																																																
12月末	11.9%																																																																
1月末	12.5%																																																																
2月末	13.6%																																																																
3月末	13.8%																																																																

	重点項目	内容	成果目標	9月末の進捗状況	1月末の進捗状況	3月末の達成状況
7	火葬場整備方針の具体化	<p>建設候補地を選定し、整備方針を策定します。また、事業手法を具体化していきます。</p> <p>(他団体との調整をします)</p>	○火葬場整備方針の策定	<p>新市建設計画に整備計画を盛り込むとともに、現在、建設候補地を選定中。</p>	<p>建設候補地選定のため、簡易な造成計画平面図等の作成委託業務を発注。</p> <p>現在、建設候補地を選定中。</p>	<p>建設候補地選定のための簡易な造成計画平面図を作成した。</p> <p>また、広域整備の可能性について、岡山市と協議した。</p>