

## 令和2年度 市民部 経営計画書

| 職・氏名  | 経営方針  | 経営資源 |                         |      |     |
|---|---|------|-------------------------|------|-----|
| 市民部長<br>坪井 智美   | <p>●使命<br/>私たち市民部は、総合計画に掲げる「人と自然が織りなす しあわせ実感都市 瀬戸内」の将来像の実現に向かい、健やかでいきいきと暮らしていけるよう生活を支援します。</p> <p>●基本方針<br/>市民部の職員一人一人が、市役所の顔である意識を持ち、多様な市民ニーズの的確な把握に努め、常に市民の皆さんの立場に立ち、市民の皆さんに満足していただける迅速かつ正確で質の高いサービスを提供します。</p> | 所管課  | 市民課、税務課、牛窓支所、長船支所、裳掛出張所 |      |     |
|  |   | 人 員  | 正職員                     | 臨時職員 | 合計  |
|   |   |      | 55人                     | 11人  | 66人 |
|   |   | 一般会計 | 1,837,094 千円            |      |     |
|   |   | 特別会計 | 4,779,300 千円            |      |     |
|   |   | 計    | 6,616,394 千円            |      |     |
| (うち人件費)   | ( 388,505) 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>市民のニーズに配慮した窓口サービスに努めます</p> <p>・総合窓口・支所・出張所実施業務を再確認し、効率化に向けた取り組みを行います。</p> <p>・マイナンバーカードの普及に向けて、取得手続きの支援を行います。</p> | <p>・総合窓口・支所・出張所の業務がより効率的にできるよう事務の見直しをするとともに、情報共有を図ります。</p> <p>・マイナンバーカードの利便性をPRし、取得手続きの方法等の周知を行い、交付枚数2割増を目指します。<br/>(前年度交付枚数805枚)</p> | <p>総合窓口で行う業務について、関係部署と連携を密にすることでスムーズな窓口対応に努めています。</p> <p>今年度9月末までの交付枚数は1,457枚となり、昨年度の1.8倍の交付を行っています。</p> | <p>スムーズに総合窓口での対応が出来るように、関係部署と連携を取り、情報共有を図っています。</p> <p>今年度1月末までの交付枚数は3,113枚となり、昨年度の3.8倍の交付を行っています。(交付率21.3%)</p> | <p>総合窓口で受付した申請等の追加手続きが支所出張所でできるよう連携を強化しました。</p> <p>マイナンバーカード専用窓口を設け、総合窓口の混雑を緩和しました。</p> <p>今年度3月末までの交付枚数は4,184枚となり、昨年度の5.2倍の交付を行いました。(交付率24.2%)</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  |
|------|--|---|--|---|---|
|      |  |   |  | 1月から、第2、第4日曜日に申請及び交付の休日窓口を開設しました。また、2月に長船会場と牛窓会場で、出張申請窓口を開設しました。  | 1月から3月の休日窓口において、申請は48件受付し、カードを77枚交付しました。2月の出張窓口では、合計60件の申請を受け付けました。   |
| 2    | <p>国民健康保険制度の適正運営と国民年金制度を周知します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自らの健康に対する意識の向上を目指し、国民健康保険制度の運営と国民年金制度を周知します。</li> <li>・重症化予防の重要性に関する啓発をし、健診の推進について取り組みます。</li> <li>・未受診者に対して健診の重要性を伝えます。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定健診会場での健康相談を行います。</li> <li>・ホームページ等によるわかりやすい広報をします。</li> <li>・歯周病は糖尿病との関連性が高いため、歯科検診の重要性、歯周病の危険性を周知し、歯科検診受診率1割増を目指します。(前年度60件)</li> <li>・未受診者へ、勧奨通知等により健診の重要性を説明し、受診者の増加を目指します。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響で実施できませんでした。</li> <li>・随時見直し、更新を行っています。</li> <li>・対象者を抽出し、R3年3月末までに受診してもらうように受診券を送付しました。</li> <li>・特定健診未受診者に対し受診勧奨を10月末に発送します。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響で実施できませんでした。</li> <li>・随時見直し、更新を行っています。</li> <li>・R3年3月末までに受診してもらうように受診券を送付しました。(対象者714件)</li> <li>・特定健診未受診者に対し受診勧奨を10月末に発送し、2月にひろいの健診を実施します。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響で健診会場での健康相談はできませんでした。が、重症化リスクの高い人には電話での健康相談を実施しました。</li> <li>・毎月、広報に国民健康保険及び国民年金の情報を掲載しました。</li> <li>・3月末までを受診期間として歯周病検診の受診は79件となりました。</li> <li>・2月にひろいの健診として未受診者89名に対し集団検診を実施しました。</li> </ul> |

| 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   |
|------|---|---|---|--|--|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>過誤請求、重複請求等を点検するなど、医療費の適正化を図ります。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>再審査請求の効率化を図り、効果率の向上を目指します。（前年度0.139%）</li> </ul>   | 再審査効果率は、昨年度同期を上回っています。  | 再審査効果率は、昨年度同期を1割以上、上回っています。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>再審査効果率は、昨年度同期を1割以上増を維持しています。（2月審査分まで）</li> </ul>  |
| 3    | <ul style="list-style-type: none"> <li>単県医療（小児医療・心身障害者医療・ひとり親家庭等医療）資格証の制度の周知を図ります。</li> <li>後期高齢者に自らの健康に対する意識の向上を促し、検診の重要性を伝えます。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>関係部署との連携を強化し、ホームページや市広報紙等により更なる制度の周知を図ります。</li> <li>集団検診会場で健康相談を行い、健康増進への動機づけを図り、受診数1割増を目指します。（前年度受診者数600件）</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>広報紙6月号で制度の周知を図りました。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の影響で実施できませんでした。（受診者数 522件）</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>関係部署に制度の適正な使用について再度周知・確認しました。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の影響で健康相談は実施できませんでした。しかし、受診者数は増加しました。（受診者数 875件）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>関係部署に制度の適正な使用について再度周知・確認しました。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の影響で健康相談は実施できませんでした。しかし、受診者数は増加しました。（受診者数 894件）</li> </ul> |
| 4    | <ul style="list-style-type: none"> <li>男女共同参画社会の推進のため、講演会・ゼミナール等を実施します。</li> <li>NPO法人ハンセン病療養所世界遺産登録推進協議会と連携し、啓発事業を進めます。</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>市民向け講座「せとうちゼミナール」や啓発パネル展を実施します。</li> <li>DV防止啓発活動を実施します。</li> <li>各種イベントで啓発パンフレットを配布します。</li> <li>啓発パネル展を実施します。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>男女共同参画週間に合わせ、啓発パネル及び参考図書の展示を行いました。</li> <li>11月にパープルリボン運動の実施を予定しています。</li> <li>「らい予防法による被害者の名誉回復及び追悼の日」に合わせ、パネル展示及び啓発パンフレット</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>11月に「せとうちゼミナール」を2回開催しました。</li> <li>本庁舎及び図書館でパープルリボンツリーの設置及び啓発グッズの配布を行いました。</li> </ul> <p>同左</p>               | <p>同左</p> <p>同左</p> <p>同左</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  |
|------|--|---|--|---|---|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・人権問題の解決に向け、関係機関との連携を図ります。また、新たな視点で事業を計画し、幅広く啓発活動を行います。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症に起因するDV被害等を防止するための啓発活動を行います。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「人権の花運動」「人権ふれあいスポーツ教室」を各種団体と共催して実施します。</li> <li>・人権週間において啓発活動を行います。</li> <li>・ホームページ等で啓発活動を行います。</li> </ul> | <p>の配布を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・裳掛小学校で「人権の花運動」「人権ふれあいスポーツ教室」を実施し、児童が人権について考える契機となりました。</li> <li>・人権週間に合わせ、映画の上映や、人権擁護委員と啓発活動の準備をしています。</li> <li>・HP等で、新型コロナウイルスに関する人権侵害防止や相談窓口について、随時発信しています。</li> </ul> | <p>同左</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人権週間に映画会を開催し、啓発パンフレットの配布及びパネル展を併せて実施しました。</li> <li>・HP等で、新型コロナウイルスに関する人権侵害防止や相談窓口について、随時更新して発信しています。</li> </ul> | <p>同左</p> <p>同左</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・健康づくり推進課と協働により、HPのトップページにて新型コロナに関する人権侵害防止のロゴを掲載しました。</li> </ul> |
| 5    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・納税への理解を進めます。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・税の仕組みの大切さを理解してもらえようさらにわかりやすい広報を進めます。</li> </ul>   | <p>本年度前半は、緊急的案件として、新型コロナウイルスの影響により収入減少等となった者を対象とした税の減免・猶予制度の広報を中心に取り組み、対象者からの相談・申請に繋がりました。</p>   | <p>各税納付書送付時、申告相談前等に、市広報紙、ホームページを中心に広報を行いました。</p>  | <p>確定申告、住民税申告の案内に合わせ、広報紙、ホームページにて、所得税、住民税等の仕組みを中心に広報を行いました。</p> <p>また、各納税通知書発送等に合わせ、制度の説明文書を同封し理解を促しました。</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  |
|---|--|---|---|---|--|
| 滞納のないまちを目指します。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 正確な課税資料による、適正な課税と業務効率の向上を図ります。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 資料課税の入力、家屋敷課税の調査、未申告者への通知を適切に行います。<br/>未申告者をなくし、公平な課税を実現するために、確定申告や実地調査の実施、税務署との連携による取組を進めます。</li> </ul> | <p>税務署との連携による資料課税処理、家屋敷課税調査については、ほぼ遅滞なく取り組みました。</p>                     | <p>引き続き、毎月税務署にて課税資料の確認、新築家屋を中心とした現地調査を行っています。</p>   | <p>引き続き、毎月税務署にて課税資料の確認を行うとともに、新年度課税に向けて、申告相談会場を設けました。<br/>また、年度を通じ滞りなく課税異動等処理を行いました。<br/>家屋評価件数<br/>172 件<br/>家屋敷課税調査件数<br/>82 件</p> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政手続きのオンライン化を進めます。</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 固定資産税における法務局オンライン化システムの導入に向けた検討を行います。</li> </ul>   | <p>固定資産税における法務局オンライン化システムの導入は、市での手続きは完了し、法務局側の体制が整い次第稼働することとなっています。</p> | <p>固定資産税における法務局オンライン化システムの導入は、市での手続きは完了し、法務局側の体制が整い稼働しました。</p>                                | <p>固定資産税における法務局オンライン化システムが稼働しました。</p>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 滞納者の生活実態や財産を正確に把握し、適正な滞納整理を進めます。</li> </ul> | <p>令和 2 年 3 月末収納率一般税（現年分）97.92%以上の収納達成を目指します。また、自発的な納税意識の啓発を行い、滞納額の増加を防ぐため、納税相談等を行います。</p>  | <p>9 月末現在収納率一般税<br/>現年 65.53%<br/>滞繰 13.61%</p>                         | <p>1 月末の収納率は以下のとおりです。<br/>一般税<br/>現年 82.75%<br/>（前年比-0.16%）<br/>滞繰 20.26%<br/>（前年比-0.74%）</p> | <p>3 月末の収納率は以下のとおりです。<br/>一般税<br/>現年 97.90%<br/>（前年比-0.02%）<br/>滞繰 22.50%<br/>（前年比-0.95%）</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収納率向上のため、県と連携のもと検索実施や合同公売会への参加等を行います。</li> </ul> | <p>検索の実施<br/>検索件数 8 件以上</p>  | <p>検索件数 6 件実施</p>   | <p>検索件数 8 件</p>   | <p>検索件数 8 件</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 |
|------|----|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------|----------|
|      |    | 合同公売会への参加<br>参加回数1回以上 | コロナの関係で開催<br>は現在検討中です | 合同公売会は、コロ<br>ナの影響により今回<br>は中止となりました。 | 同左       |