


令和5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 坪井 智美	<p>●使命</p> <p>市民部は、市役所の窓口として、職員一人ひとりが市役所の顔であるという意識を持ち、常に市民の立場に立ち、市民の皆様に満足していただける迅速かつ正確な質の高いサービスを目指します。</p> <p>●基本方針</p> <p>①市民のニーズに配慮した窓口サービスの向上を目指します。</p> <p>②健康で自立した生活が営めるよう市民の健康づくりを支援します。</p> <p>③公平な課税を行うとともに、市民の納税意識を高め、市民の負担感を公平なものにします。</p>	所管課	市民課、国保年金医療給付課、税務課、牛窓支所、長船支所、裳掛出張所、		
		人 員	正職員	会計年度 任用職員	合計
			49人	19人	68人
		一般会計	1,774,753 千円		
		特別会計	4,899,918 千円		
		計	6,674,671 千円		
		(うち人件費)	(328,122 千円)		

重点項目	内容	成果目標	実績 (3月末)
1	市民のニーズに配慮した窓口サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口の体制を整え、各種サービスの提供を充実させる。 ・住所異動に伴う窓口での申請時の利便性を向上させるため、申請書等の記入を省略できるスマート窓口の導入をします。 ・現在対応している非接触レジ自動釣銭機に加え、キャッシュレス化のシステム環境を整備します。 ・市民サービスの向上として、おくやみ窓口の設置を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年3月1日から運用を開始しており、1カ月間の利用実績は239件となっています。また、人が滞留する状況が緩和され利便性の向上につながっています。 ・令和5年12月下旬から運用を開始しており、金額の多少にかかわらずキャッシュレスを利用する方が増加しています。 ・おくやみ窓口については、現在のブースを優先的に利用していますが、3月から運用を開始している書かない窓口の状況も見ながら、今後の設置について検討していきます。

重点項目	内容	成果目標	実績（3月末）
1		<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの交付率75%を目指します。 (前年度交付率67.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・3月末の交付率は78.4%で、交付率の成果目標は達成していますが、普及率が低調である高齢者への普及推進のため高齢者施設への訪問や呼びかけを検討しています。
2	<p>国民健康保険・国民年金の適正運営、周知と保健事業の普及</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活習慣病の予防や早期発見により、国民健康保険制度の適正運営につなげます。 ・歯周病検診の受診率向上に取り組めます。 ・特定健康診査の受診率向上に取り組めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定保健指導等の実施率向上を図ります。 個別健診等で啓発を行うことにより実施率向上につなげます。 (実施率36% 目標) ・全身疾患を引き起こす原因となる歯周病疾患の早期発見と予防のため、歯周病検診を実施します。開始時期を1か月早め期間を長くすることにより受診しやすくします。 (受診率10%目標) ・集団健診の一部予約制導入とナッジ理論を用いた受診勧奨により受診率向上を図ります。 (受診率 33%目標) 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定保健指導数は現在70人で実施率は14.0%です。 指導勧奨通知や医療機関からの呼びかけ等により、実施率は令和4年度より上がる見込みです。 (現在集計中のため3月末の数字) 最終は令和6年9月以降確定します。 ・歯周病検診受診数は76人で受診率は約13.9%となりました。 受診期間を昨年より1か月早めて9月から2月までにすることで、受診率は令和4年度より3.6%上がり、受診率向上につながりました。 ・特定健診受診率は現在30.5%です。 予約制の導入や未受診者への受診勧奨等の実施により、受診率は令和4年度と同程度の見込みです。 (現在集計中のため2月末の数字) 最終は令和6年9月以降確定します。
3	<p>後期高齢者の健康寿命の延伸</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康状態不明者の状況把握を行い、健康相談や適切なサービスにつなげます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の保健事業と介護予防事業の一体的実施事業のうち「健康状態不明者の把握」の部分について、訪問等により状況把握を行います。 (不明者の80%把握目標) 	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者13人のうち健康状態を把握できたのは9人でした。そのうち特に健康課題があると思われた2人に対し再度訪問し、状況確認を行いました。不在の人には手紙を入れるなど、何度か訪問しりましたが、会えず状況は分かりませんでした。(不明者の69%把握)

重点項目	内容	成果目標	実績（3月末）
<p>4 適正課税並びに納税者の利便性向上の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・納税への理解を進めます。 ・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。 ・納税者の利便性向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・税の仕組みの大切さ、申告等必要な手続を理解してもらえるよう更に分かりやすい広報を行います。 ・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、公平な課税を実現します。 また、申告相談等の適切な実施のため、税務署等関係機関と連携します。 ・登記異動等資料、現地確認による家屋の異動（新築、滅失）、償却資産等の現状把握並びに適切な家屋評価を実施し、正確な課税に努めます。 ・令和5年度から地方税共通納税システムを利用したクレジットカード決済等の電子決済が利用できるようになりましたので、その利用方法等の周知に努めます。 また、導入できていない税目について、導入を目指します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・税務署と連携を図り、広報紙、ホームページで制度のPRや申告相談の案内を行い、2月16日から3月15日にかけて、申告相談会場を設けました。また、電子申告への誘導のため、申告相談の案内等にあわせ、税務署と連携し、促進PRを行いました。 ・適正課税に向け、課税資料、現地確認等で把握した内容等により、未申告者への対応、来年度の適正課税への反映作業等を実施しました。 また、課税資料の収集等のため、税務署、県と連携を行いました。 ・来年度課税に向け、登記関係資料並びに現地確認、新築家屋評価等を実施するとともに、賦課期日である本年1月1日現在の状況を精査し、課税に反映させる作業を実施しました。 ・地方税共通納税システムを利用したクレジットカード等決済について、ホームページ等で利用方法等をPRしました。 また、国民健康保険税について、令和6年度から実施できることとなりました。

重点項目	内容	成果目標	実績（3月末）
5 滞納のないまちを目指す	<ul style="list-style-type: none"> 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るとともに、収納率向上のため、県等と連携を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度3月末収納率一般税（現年分）97.79%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。 検索の実施 検索件数8件以上 	<ul style="list-style-type: none"> 3月末現在収納率 一般税 現年 97.79% 自発的な納税意識を啓発し、滞納額増加を防ぐため、随時納税相談等を実施しました。 3月末現在での検索の実施件数は、8件でした。