

平成25年度部局運営方針（市民生活部）

1 部局の方針

(1) 基本方針

市民サービスの向上（便利で分かりやすく、きめ細かく正確な窓口対応）

(2) 現状、課題（特に重要な課題を明確にしてください）

1 部内総合窓口化の推進

窓口を何箇所も「たらい回し」にされる、同じような申請用紙を何枚も書かされて手間だ等、手続きの窓口が複数に跨っていることで不便さを感じるという市民の声を受け、市民の利便性をさらに重視した窓口業務の改善が求められる。

2 国民健康保険料収納率の向上

平成20年度の医療制度改正により、収納率の高かった75歳の被保険者が後期高齢者医療制度に移行したことに加え、世界金融危機による景気の急激な悪化も重なり、同年度の国保の収納率は全国的に過去最低となった。それ以降、収納対策を最重要課題に挙げ、取り組んできた結果、平成23年度決算（見込み）において、滞納繰越分が過去最高額の収納実績となった。一方、現年度分収納率については1%向上したものの、目標には届いていない。

(3) 目指す方向、重点目標

1 複数課に跨る手続きの不便さを感じる市民がいるという現状は市民サービスの低下に繋がるおそれがある。この現状を踏まえ、市民の目線に立ち、「手間なく」「正確に」「きめ細やかな対応」を基本コンセプトとした窓口業務（動線）の確立を目指す。そのために、部内における市民生活部での可能な手続き（帳票類の活用）などの取組みを推進する。

2 毎年度約10億円という保険給付費の伸びによる歳出の増加に対応するためには、保険料を始めとする歳入の確保が必要であり、収納率を向上させることは、今後の保険料改定時の引上幅の抑制につながるため、重点的に取り組む必要がある。平成23年度において滞納繰越分は一定の成果があったため、今後は保険料収納額の90%以上を占める現年度分に注力していく。

(4) 施策、目標達成の取り組み（施策の優先順に記入してください）

1 部内総合窓口化の推進

ひとりひとりのライフイベント手続きが、ひとつの窓口で完結できるよう部内において、柏市版総合窓口の実現に取り組む。

2 収納率向上に向けた対策の対象拡大及び新たな施策の実施

- ・滞納繰越分保険料で効果をあげた預貯金・生命保険・給与の差押の範囲を現年度保険料未納者にも拡大することで滞納を未然に防ぐとともに、現年度分収納率の向上を図る。
- ・保険料分納不履行者への納付催告など、保険料コールセンターを有効活用することにより、収納率の向上を図る。
- ・収納率の向上に有効な口座振替率の引上げを目指し、マルチペイメントなど、新たな施策の導入を図る。

(5) 平成25年度の取組み

	施策	取組み, 事業, 目標等
1	部内総合窓口化の推進	市民課ロビーを始め, 総合窓口化への整備を進める。 <ul style="list-style-type: none">・フロアマネージャーの強化・転入学通知書の発行・案内板(誘導サイン)の設置・時間を要する手続きと証明書のための窓口区分の整備・住民基本台帳法に基づく付随する各課の取扱についてマニュアル作成委員の選出を行い毎年(法律改正含む)加除式マニュアルの見直しを行い, 職員の知識向上を図る。・各課の申請書類をシステムから帳票出力することで事務の簡素化を図る。併せて職員側の手続きもれ防止にチェックリストの自動出力を検討・プライバシー保護用仕切り板の設置・広告付き動画モニターの増設と活用・キッズコーナーの設置
2	収納率向上に向けた対策の継続及新たな施策の実施 (目標値) 現年度収納率 88.08% 繰越分収納率 15.0%	<ul style="list-style-type: none">・不動産・預貯金・生命保険・給与等の差押の範囲を現年度保険料未納者にも拡大する。・保険料分納不履行者への納付催告など, 保険料コールセンターの委託業務内容を拡大する。・口座振替率の向上のため, マルチペイメントなど, 新たな施策の導入準備を進める。

(6) 経費縮減, 財源確保の取組み

<p>1 平成25年度の取組み</p> <p>①市民課等広告付き動画モニターの導入による財源の確保</p> <p>②各種収納率向上対策の実施</p> <p>中期的な取組み</p> <p>①電算システム事業の見直しによるシステム費削減</p>
--

2 予算要求

(1) 要求額（一般会計）

単位：千円，%

	歳入		歳出	
	金額	増減率	金額	増減率
平成24年度当初予算	1,375,981	—	2,765,274	—
平成25年度要求	1,431,194	4.0	2,809,461	1.6

※歳入，歳出の差は市税等一般財源を充当します。

(2) 前年度との比較（相違，工夫，主な増減理由等 1の(6)と重複可）

1 歳入

市民課ロビー（2台）・沼南支所（1台）・駅前行政サービスセンター（1台）に広告付き動画モニターを設置したことにより，広告掲載料として294,000円/月×12ヶ月=3,528,000円が見込まれる。

2 歳出

各出張所の契印機及びレジスターの老朽化により，順次購入予定

柏市国民健康保険事業会計

(1) 要求額

単位：千円，%

	歳入		歳出	
	金額	増減率	金額	増減率
平成24年度当初予算	37,779,000	—	39,979,000	—
平成25年度要求	38,048,275	0.7	41,141,937	2.9

※歳入，歳出の差は一般会計からの繰入金を充当します。

(2) 前年度との比較

<p>1 歳入</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成24年度中の給付費額が増加しており，これに関連する国および県からの補助金が伸びることを見込んでいる。 <p>2 歳出</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者の増加等の理由から国保・介護・後期高齢者の各制度における給付の増加傾向が続いている。これに伴い，平成25年度も保険給付費・前期高齢者納付金・後期高齢者支援金・介護納付金についての伸びを見込んでいる。

後期高齢者医療事業特別会計

(1) 要求額

単位：千円，%

	歳入		歳出	
	金額	増減率	金額	増減率
平成24年度当初予算	3,132,898	—	3,663,000	—
平成25年度要求	2,937,365	△9.4	3,664,104	0.0

※歳入，歳出の差は一般会計からの繰入金を充当します。

(2) 前年度との比較

<p>1 歳入</p> <p>23年度中に支出すべき納付金を24年度に支出予定であるため，繰越金が減ることが見込まれるため，全体としての見込みが減となった。</p> <p>2 歳出</p> <p>総務管理費及び徴収費について，わずかな増で見込んだものの，保険料還付金については前年度より減で見込んでいることにより，全体としての支出見込みはわずかな増となった。</p>
