

市民部 部長マニフェスト

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

私の思い

市民部長 岡本 彰司



市民生活の基盤となる国民年金・国民健康保険、市民が安心して日常生活を送ることが出来るための人権政策の推進及び男女共同参画社会の実現、市役所の玄関であり、顔である市民課を擁する市民部として、市民の皆様が市役所に来庁され、ひとりでも多くの方に笑顔で帰宅していただけるサービスの提供を目指したいと考えております。

まず、市民の皆様が市役所に来庁されて、迷わない、困らないための『総合窓口』開設の推進を担当部局との連携で進めて参ります。

また、異動の多い年度末、年度当初の休日に、転入や転出の手続きが出来る体制づくりや、日ごろ業務時間内に来庁出来ない方が、戸籍や住民票を請求できる既存サービスの周知を行って参ります。

そして、人権推進課で担当している人権いろいろ相談や女性のための相談をはじめとする各課の相談窓口を一本化し、様々な相談はまず人権推進課へ行けば良いというシステムの確立を行い、人権推進課で対応できる相談は人権推進課で、人権推進課で対応できない相談は他部署等への確に案内するという体制をつくっていくため、関係各課との連携協議を行って参りたいと考えております。

また、市民の皆様の健康生活を守るため、国民健康保険事業におきましては、健全な事業運営に取り組んでまいります。糖尿病や脳卒中などの生活習慣病を未然に防ぎ、健康で明るい家庭づくりに寄与するために、特定健診や人間ドック等の予防医療に積極的に取り組み、医療費の支出を抑制することで、累積赤字の解消も視野に入れた国保財政の健全化を図ってまいります。

以上の市民部の取り組みにより、平成 26 年度の市政運営方針「心豊かで個性と能力を發揮する人が育つまち」と「健全な行財政と市民主体のまち」の推進を図って参りたいと考えております。

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

重点課題

- ① 市民の利便性向上（連携強化、休日開庁の実施）
- ② 市民相談業務の迅速な対応の強化
- ③ 医療費の抑制と国保財政の健全化

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

部の施策概要

- ① 市民の利便性を中心に窓口サービスの向上を図ります。・・・重点課題①
- ② 人権推進課においては、人権推進事業、平和事業、男女共同参画推進事業の推進と市立女性センターの運営業務を行っております。・・・重点課題②
- ③ 特定検診や人間ドック等の保健事業を積極的に展開し、保険料収納率の向上と補助金獲得等による国保財政の健全化を図ります。・・・重点課題③

【重点課題推進のために】

○職員の能力向上と意識改革

・市民課窓口業務に限らず、関係各課との連携を強化するとともに、他の行政機関の届出業務に関する基礎知識を習得する自己研鑽を行う。また、常に市民ニーズに corres ponding 意識を持ち、丁寧でわかりやすい、来庁される市民の思いをくみ取れるような意識を持ってサービスの提供に努めます。

○パスポート業務実施に向けた体制づくり

・大阪府の権限移譲を受け、10 月からパスポート業務の一般申請受付・交付業務を開始するための体制づくりに取り組みます。

○休日開庁等の取組み

・平成 25 年度末から休日開庁の試行の実施を行った結果を受け、年度末と年度当初の休日に開庁する準備を進めます。

○「市民総合窓口」の創設

・市役所に一歩入れば、来庁の目的がほぼ完了できる「総合窓口」の開設をめざし、担当部局への働きかけを行います。

- 「総合相談窓口」の創設に向けた関係部署との調整
 - ・日常生活のあらゆる諸問題を「どこに相談して良いかわからない」等の不安解消のため、相談しやすい体制を構築します。

- 保健事業の積極的展開と予防医療の重要性の啓発
 - ・特定健診の受診率向上と特定保健指導の利用率向上のため、戸別訪問や架電による積極的な取り組みを行います。

- 現年度分保険料収納率の向上と滞納処分の厳正化
 - ・現年度分の納付を促すため、コールセンターの活発な事業展開を行い、滞納処分においても預貯金や生命保険等の差押えを行います。

重点課題 ①

市民の利便性向上（連携強化、休日開庁の実施）

（作成日）平成 26 年 4 月 25 日

戦略課題の目標

- 1 市民が安心できる窓口体制の構築
 - ・市民が手続上、次に行うべきことを的確に説明し、案内することにより、市役所での不安解消とスムーズな手続が出来るよう、常に関係各課との連携強化に努めます。
- 2 市民の利便性の向上
 - ・来庁した市民が行うべき手続を的確に案内出来るよう『総合窓口』の創設に向けた協力体制を整えてまいります。

施策推進上の目標

（作成日）平成 26 年 4 月 25 日

- ① 『総合窓口』開設までは、現在市民課で実施している各種手続き案内により、わかりやすく、スムーズに手続きが完了出来るよう、関係各課の職員との連携強化と、職員のスキルアップに努めます。
- ② 市民が来庁しやすい環境づくりのため、年度末と年度当初の休日開庁に向けた準備を行い、市民ニーズに沿った窓口体制の構築を目指します。
- ③ 10 月より新たにパスポート発給業務を実施します。また、市民が来庁しやすい体制作りのための施策を実施し、市民の利便性の向上を図ります。

（作成日）平成 26 年 4 月 25 日

アウトプット

- ・これまで以上に親切丁寧かつ正確・迅速な窓口サービスの提供
- ・年度末と年度当初の休日に開庁
- ・パスポート発給業務のための自動証明写真撮影機を設置

（作成日）平成 26 年 4 月 25 日

アウトカム

市民意識調査の『市民サービス』満足度 3.6 を目指します。

市民相談業務の迅速な対応の強化

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

戦略課題の目標

- 1 市民相談窓口を一本化し、各課との連携を図り迅速な対応を行うことにより市民生活の向上を目指します。
- 2 市民が生活を営む上での経済的な問題、精神的な問題、教育問題などを気軽に相談できる窓口を設置することにより、住みたい柏原市を目指します。

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

施策推進上の目標

社会的問題ともなっている生活困窮者支援・就労、児童虐待、女性問題、いじめ問題など複合化する課題や問題に対し、市民が気軽に相談できる体制を構築するため、調整機関の設置に向け取り組みます

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

アウトプット

調整機関の設置に向け関係各課とのワーキング会議・連絡調整会議を開催します。

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

アウトカム

各相談担当者が連携しネットワークを構築することにより、相談担当者の心のケアと、それぞれが持つ関係機関やアンテナを活用することによりアウトリーチを実践し相談事業を待ちの姿勢から、積極的な対応を行えるようになり、市民サービスの向上を図ることができると考えております。

医療費の抑制と国保財政の健全化

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

戦略課題の目標

1 医療費の抑制

・毎年、増え続ける医療費を抑制するために、健康なからだづくりと病気の早期発見・早期治療に取り組みます。健康づくりに関係する各課との連携をすすめて、市民全員を対象とした健康教室の活性化を図るとともに、健康づくりへのインセンティブ付与について検討してまいります。また、長期の療養を防ぐため、特定健診や人間ドックなど予防医療の充実を図ります。

2 国保財政の健全化

・平成 25 年度国保会計において、5 年ぶりの単年度赤字を計上したことから、単年度黒字を絶対要件とするために、保険料率等の適正な賦課と収納率の向上及び滞納処分の厳格化を図るとともに、特別調整交付金や各種補助金の獲得に努めます。

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

施策推進上の目標

一点目として、近年の医療費増加率は、3 年間は 2 % 台で推移していたものが、急遽 4. 7 % に跳ね上がり、5 年ぶりの単年度赤字を計上したことから、その抑制策に取り組んで参ります。

まずは、生活習慣病に罹らないために、特定健診やがん検診及び人間ドックなど予防医療の必要性を自覚して受診していただくとともに、セレクトウェルネス事業として開催する健康教室や健康ウォーキングにも参加していただき、前年度の受診率を上回ることと健康教室への参加者を増やすことを目指します。

また、個々の健康づくりを推進するために、インセンティブ付与の具体策について、関係各課と検討していくことといたします。

二点目として、支出を抑えるとともに、収入面での増加に取り組んでまいります。

まずは、適正な保険料率を設定をした上で、現年度分の収納率の向上を図り、滞納繰越となった分についても、預貯金や生命保険の差押えなど厳正な滞納処分を実行し、保険料負担の公平性を図ります。

また、健全な国保事業の運営を行うことで、特別調整交付金の獲得や府補助金の確保により、収入の増加を図り、単年度黒字とすることで、10 億円余りの累積赤字の解消に努めます。

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

アウトプット

市民の健康寿命を延ばすため、健康づくりのお手伝いをしながら、病気の早期発見・早期治療のための施策も展開してまいります。

セレクトウェルネス事業の活性化

＝平成 25 年度実績に対し、健康教室を 1 教室増やし、開催日数を 30 日増やし、定員数 40 人増やして、健康づくりを実践します。

特定健診受診・特定保健指導利用の奨励

＝平成 25 年度に確定した、受診者数 4,744 人を 5,000 人に、保健指導利用者数 279 人を 300 人に増やして、自己管理への関心を高めま

人間ドックの受診勧奨

＝受診対象者数が年々減少していますが、平成 25 年度受診者数 882 人を 1 人でも上回り、受診率 5.3% を超えることで、早期発見・早期治療の重要性を広め、健康管理意識を高めま

医療費の抑制

＝保険給付費の平成 25 年度伸び率 4.7% を、2% 台の伸び率とし、医療費の支出抑制を図ります。

(作成日) 平成 26 年 4 月 25 日

アウトカム

常に健康であれば、継続的な医療費負担はもとより突発的な医療費の支出も不要であることから、健康で明るい家庭生活が築いていただけることを目指します。また、健康への関心が高まることで、教室や健診を通して市民同士あるいは市民と医療機関相互の交流が図られ、市全体が健康づくりに対する気運が高まることを目指します。