

# 市民部経営方針（令和5年度）

市民部長

小島 伸夫

## ◆部長職からひとこと

市民部長 小島 伸夫



市民部は転入をはじめ、戸籍、印鑑登録、市税、相談そしてマイナンバーカードの交付など、日々多くの市民に直接対応する部署です。令和5年度も、親切・丁寧で分かりやすい説明を基本に、窓口サービスの向上に努めて参ります。

デジタル化に関して、令和4年度は引越しワンストップサービス、クレジットカード収納、各種証明書のオンライン申請の導入を行いました。令和5年度も引き続き、一層の市民サービス向上につながるデジタル化の推進に取り組んで参ります。

住民票の写しや税証明などの各種証明書については、マイナンバーカードを利用してコンビニエンスストアで取得できることや、市役所に行かなくても、オンラインや郵送でできる手続について、引き続き市報や市ホームページなどで周知して参ります。

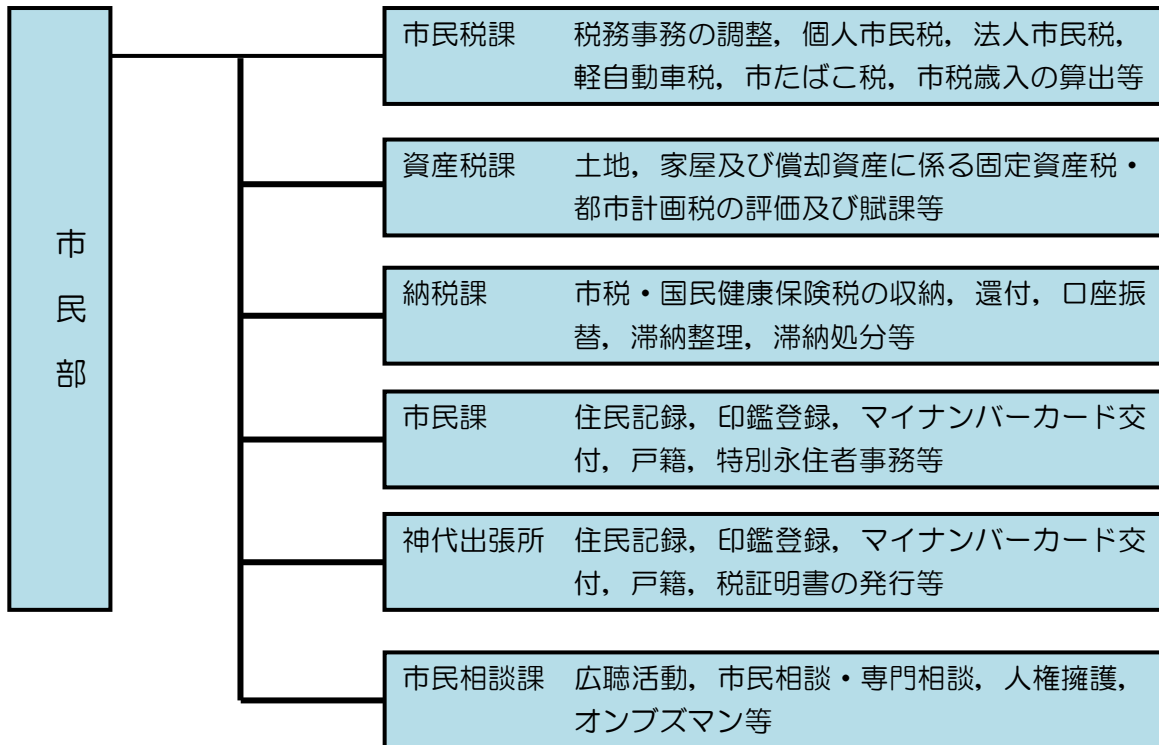
◆職員数 正規職員129人（うち管理職10人）

## ◆予算（当初）

一般会計	歳入	492億6104万5000円	歳出	5億6796万7000円
国民健康保険事業特別会計	歳入	0円	歳出	4319万6000円

（職員人件費を除く）

## ◆組織体系図



## ◆市民部の現状と課題

### <現状>

#### (共通)

- 市民部は転入をはじめ、戸籍、印鑑登録、市税、相談そしてマイナンバーカードの交付など、日々多くの市民に直接対応する部署です。そのため、職員全員が市民ニーズを理解し、丁寧で分かりやすい説明を行うことを心がけています。また、他自治体の先駆的な取組について調査・研究を行い、更なる市民サービスの向上、事務の効率化に向けて取り組んでいます。
- 住民基本台帳、戸籍及び市税に関しては、自治体共通の業務であることから、他自治体のICTやアウトソーシング等の活用事例を参考に、デジタル化の推進などによる市民サービスの向上や事務の効率化につながるよう改善を図っています。
- 市役所に来庁しなくても各種手続きができる「どこでも市役所」の取組として、住民票の写しや税証明書の取得において、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付やオンライン申請等の取組を進めています。
- 市民の大切な個人情報を取り扱う部門として、関係部署と連携し、個人情報の適正な管理、保護、守秘義務の徹底を図るほか、職員のセキュリティ意識向上に努めています。

#### (市民税課・資産税課・納税課)

- 市税は、歳入予算の根幹であることから、法令に基づき、適正かつ公平な課税に取り組んでいます。また、安定した財源確保のため、個々の事案に即した細やかな納税相談や納付方法の多様化を図るなど「市税収納率の維持・向上」を目指しています。
- 適正かつ公平な課税・収納事務を遂行するため、専門研修の受講や職場内における勉強会を実施し、職員の職務知識の向上に努めています。
- 税制等の制度改正については、改正内容に沿って適切に対応しています。また、改正内容については、市報や市ホームページ等を活用し、市民に分かりやすく情報発信を行っています。
- 市税予算については、景気動向や人口動態、税制改正等を考慮し、適正な算出に努めています。
- 新型コロナウイルス感染症等の影響により、市税の納付が困難な方については、状況や心情に配慮した分かりやすい説明を行うとともに、実情に応じ、徴収猶予制度を活用するなど、丁寧な対応に努めています。

#### (市民課・神代出張所)

- 繁忙期における混雑解消及び待合環境の向上のため、Webで待ち人数がわかる自動窓口受付システムの活用や広報及び受付体制の充実に取り組んでいます。
- 国のマイナンバーカード普及促進の取組によるマイナンバーカードの申請・発行件数の増加に対応するため、マイナンバーカード第2窓口(101会議室)を活用した円滑な申請サポート・交付に取り組んでいます。
- 令和5年2月6日からマイナポータルを通じたオンライン転出(引越しワンストップサービス)が可能となり、周知に努めています。
- 住民記録や戸籍の制度改正に適切に取り組んでいます。
- 神代出張所は、東部地域における市役所の窓口として、住民票をはじめ、戸籍、印鑑登録、マイナンバーカードに係る業務を担っているほか、税証明書の発行や市税の収納、市政情報の提供を行っています。

#### (市民相談課)

- 市民からの電子メールや市長へのはがきのほか、市長と語る・ふれあいトークンなどを通じて寄せられる様々な意見、要望などの市民の声に対し、関係部署と連携を図りながら迅速な対応に努めています。
- 市民からの日常生活上の様々な相談に対し、丁寧かつ的確に話を聴き、課題を整理し、相談者へ適切な案内及び情報提供を行うとともに、弁護士や税理士など専門家を配置した専門相談に

つなぎ、解決に向けたサポートを行っています。

## <課題>

### (共通)

- コンビニやオンライン等により、市役所に来庁しなくても各種手続きができるようデジタル化を推進するとともに、更なる利用促進に向けて市報や市ホームページ等で周知していく必要があります。
- 令和3年9月から証明書手数料のキャッシュレス決済を開始するとともに、市税・国民健康保険税については、令和4年1月からアプリ収納、同年4月からクレジットカード収納を開始しました。今後も、市民の利便性向上につながる多様な支払方法が選択できるよう調査・検討していく必要があります。

### (市民税課・資産税課・納税課)

- 令和元年12月に導入した税総合システムを活用し、事務の効率化を図るとともに、年々増加する課税事務に対応するため、更なる体制強化を図り、適正かつ公平な課税につなげていく必要があります。
- 令和2年度に試行的に導入したRPA<sup>\*</sup>を更に活用し、事務の効率化を図る必要があります。  
※RPA:Robotic Process Automationの略。人が行う定型的なパソコン操作を自動化するソフトウェアのこと。
- 景気動向や税制改正等を的確に捉え、歳入予算編成に反映していく必要があります。
- 複雑化する課税事務に対応するため、職員一人一人の経験年数に応じた専門研修の受講や職場内における勉強会を実施し、更なる職務知識の向上に努める必要があります。
- 市税収納については、現年課税分の確実な収納及び滞納繰越額の圧縮のため、支払方法の多様化による納税者の利便性向上を図るとともに、財産調査を基に、滞納者個々の実態に即した適正な滞納整理を行う必要があります。また、これらの取組を継続できる組織体制の確立が必要です。
- 新型コロナウイルスなどの感染症への対策として、申請手続や申告相談等でのオンライン化のほか、市税の納付や証明書手数料におけるキャッシュレス決済等、非対面・非接触での対応や支払方法の拡充が求められています。

### (市民課・神代出張所)

- 繁忙期における窓口の混雑緩和に向けて取り組む必要があります。
- 国のマイナンバーカード普及促進の取組に伴うマイナンバーカードの申請・発行の増加に対応し、円滑な交付と申請支援に取り組む必要があります。
- マイナンバーカードによる引越しワンストップサービスの利用が促進されるよう更なる広報に取り組み、令和4年11月から開始した住民票のオンライン申請の検証及び対象となる証明書の拡充に取り組む必要があります。
- 神代出張所は、市民課と連携した窓口サービスの充実が求められています。また、マイナンバーカードの円滑な申請・発行に取り組む必要があるほか、将来的な機能移転の検討に当たっては、課題を整理する必要があります。

### (市民相談課)

- 様々な市民の声を的確に把握し、関係部署と連携を図りながら、迅速かつ丁寧な対応を行う必要があります。
- 市民の日常生活上の様々な問題や悩みごとに対し、相談者の気持ちに寄り添い、丁寧に話を聴き、問題点を整理しながら、的確な相談業務の遂行に取り組む必要があります。
- 人権の大切さについて理解を深め、一人一人の人権が尊重され、平和に暮らすことができる共生のまちづくりを進めていく必要があります。

## ◆市民部経営方針

### 1 市民サービスの向上

- 市民部は、市民生活に密接した業務を取り扱い、多くの市民が来庁される窓口サービス部署であるため、市民からの意見・要望の情報共有を徹底し、更なる市民サービスの向上につなげます。令和5年度は、引き続き「窓口等事務事業のデジタル化に向けた検討及び調整」、「マイナンバーカード発行等の取組」、「混雑解消につながる取組の検討・実行」の3つの取組を推進します。
- 窓口事務については、委託や人材派遣など多様な任用形態の活用を図るとともに、自動窓口受付システムの利用や、デジタル技術・データを活用し、市民サービスの維持・向上及び窓口の混雑解消に努めます。

### 2 個人情報保護の徹底

- 市民の大切な個人情報を取り扱う部門として、DV被害者に係る情報の厳格な取扱いなどを含め、個人情報の適正な管理、保護、守秘義務の徹底を図ります。また、研修を通して職員のセキュリティ意識の向上に努めます。

### 3 市税の適正課税と確実な収納

- 歳入の根幹である市税については、適正な課税と税負担の公平性を確保するため、引き続き現年課税分の取組強化、滞納繰越分の圧縮、未申告調査、納付環境の向上や収納体制の整備等の取組を行うとともに、税3課の連携を強化し、収納額の確保と市税収納率の向上を目指します。
- 専門研修の受講や職場内における勉強会を実施し、職員の職務知識の向上を図ることで、適正かつ公平な課税につなげます。
- 納税者の利便性向上と税収確保の取組として、新たな支払方法の導入についての検討と併せ、既存の支払方法について見直しを進めます。

### 4 制度改正への対応

- 税制等の制度改正に対しては、国等からの情報収集に努め、関係部署と緊密な連携を図り、適切に対応します。また、市民生活に影響する制度内容については、市報や市ホームページ等で、市民に分かりやすく周知します。

### 5 市税予算の適正な算出

- 市税予算については、景気動向や人口動態、税制改正等を考慮し、適正に算出します。

### 6 デジタル技術やデータを活用した市民の利便性の向上

- 引き続き、住民票の写しや税証明書のコンビニ交付やオンライン申請、市・都民税の申告書作成支援システム、市税・国民健康保険税のアプリ収納やクレジットカード収納、マイナンバーカードによる引越しワンストップサービスなど市民の利便性向上に資するデジタルサービスを活用するとともに、市民への更なる周知を図ります。
- 各種証明書のオンライン申請に新たに戸籍証明書を追加するほか、スマートフォンを利用した証明書のコンビニ交付に対応します。

### 7 マイナンバーカード発行等の取組

- 国のマイナンバーカード交付促進の取組により、マイナンバーカードの申請・発行件数が増加していることから、引き続き、円滑な申請サポート・交付に取り組めます。

### 8 市民の声と相談への対応

- 市民の声については、関係部署と連携し、迅速かつ丁寧な対応を心掛けます。対応後は、行政分野別の集計結果を庁内会議で報告し、課題を共有します。
- 市民の日常生活上の様々な問題や悩みごとに対し、丁寧に話を聴き、課題を整理し、多様な専門家を配置した専門相談につないで、問題解決をサポートできるよう相談体制の充実を図ります。

## ◆基本計画に掲げる施策推進及び成果向上に向けた『4つの視点』に基づく取組

### 【デジタル技術の活用】

- マイナンバーカードを利用した住民票の写しや税証明書のコンビニ交付のほか、引越しワンストップサービスなどのオンライン上での手続の利用が促進されるような様々な広報媒体を活用して、市役所に来庁しなくても各種手続ができる「どこでも市役所」の周知を図ります。さらに、スマートフォンを利用した証明書のコンビニ交付サービスの開始とおくやみ手続ガイドの導入に取り組み、市民サービスの向上を図ります。
- 窓口での手数料は、クレジットカードや電子マネーでの支払いを導入し、市民サービスの向上を図ります。
- 市民の利便性向上を図るため、申請手続や申告相談等のオンライン化のほか、市税の納付や証明書手数料におけるキャッシュレス決済等、デジタル化の取組について調査・検討を進めます。

### 【共創のまちづくり】

- 外部委託や人材派遣など、民間企業と連携した多様な任用形態を活用して窓口事務を運営します。

### 【脱炭素社会の実現】

- 電子申請等のデジタル化（どこでも市役所）によるペーパーレス化の推進や、窓口来庁者等の抑制による車両等の排出ガス削減につなげます。

### 【フェーズフリー】

- 被災時の住家被害認定調査において管理職タブレットを活用します。

## ◆各課の基本的な目標・方針等

### 市民税課

#### • 適正かつ公平な課税の取組

歳入予算の根幹である市税の適正かつ公平な課税を実施するため、専門研修の受講や職場内における勉強会を実施し、職員の職務知識の向上を図ります。また、税負担の公平性の観点から、個人市民税、法人市民税における未申告調査を引き続き実施し、市税収入確保に努めます。

#### • 市民サービス向上の推進

税証明書のコンビニ交付やオンライン申請、市・都民税の申告書作成支援システム、証明書手数料のキャッシュレス決済等、市民の利便性向上に資する取組について、更なる周知・活用を図り、市民サービスの向上に取り組みます。

#### • 制度改正等への対応

税制等の制度改正については、国等からの情報収集を図り、正確な内容把握に努め、適切に対応していきます。また、市民生活に影響する改正内容については、市報や市ホームページ等を活用し、市民に分かりやすく情報発信を行います。

地方自治の趣旨にそぐわない制度改正等については、他自治体と連携し、国等に対して意見・要望します。

#### • 市税予算の適正な算出

市税予算については、景気動向や人口動態、税制改正等を考慮し、適正に算出します。

#### • デジタル化の推進に向けた取組の検討

令和3年9月から開始した証明書手数料のキャッシュレス決済、令和4年11月から導入した税証明書のオンライン申請に続く、新たなデジタル化の取組について調査・検討します。

## 資産税課

### • 固定資産（土地・家屋・償却資産）の適正な課税事務

市内全域の航空写真データや経年異動データの活用，土地や家屋の現地調査のほか，税務署での償却資産調査等を行うことで，課税客体を的確に捉え，法律・条例に基づく適正かつ公平な課税に努めます。また，登記名義人死亡時においては，現所有者（相続人等）の捕捉調査により，使用者課税の適用を含め，納税義務者の特定に努めます。

### • 制度改正等への対応

国や東京都などの法令改正等に伴う固定資産税・都市計画税の制度改正について，関係部署と連携し，適切に対応します。

### • デジタル化の推進に向けた取組の検討

市民の利便性向上に向けた取組として，証明書手数料のキャッシュレス決済等の導入について検討します。

## 納税課

### • 税負担の公平性確保と市税・国民健康保険税収納率の維持・向上

法令に基づいた収納事務の徹底や計画的な進行管理，収納環境の向上等，適正・確実に市税収納を行うことで，税負担の公平性確保と市税・国民健康保険税収納率の維持・向上に努めます。

現年課税分については，現年対策班を中心に，計画的な進行管理のもと，市税納付推進員の活用など効果・効率的な取組を行い，次年度繰越額の抑制に努めます。また，未納者と早期に接触を図るため，SMS（ショートメッセージサービス）を活用した納税催告に取り組みます。

滞納繰越分については，市税納付推進員を活用した各種調査や遠隔地実地調査の民間委託等のほか，預貯金照会オンラインサービスを活用することにより，滞納者の納付資力を充分に見極め，法令に基づいた適正な滞納整理を行い，更なる圧縮に努めます。

納税者の利便性向上と税収確保の取組として，令和5年4月に導入された地方税統一QRコードを活用した支払方法の拡充を進めるとともに，既存の支払方法について見直しを進めます。

徴収職員の人材育成を図るため，東京都主税局への職員派遣や近隣市との職員相互併任による滞納整理等，他団体との協力体制を継続します。

これらの取組により，市税収納率は98.6パーセント以上を，国民健康保険税収納率は87.3パーセント以上を目標とします。

## 市民課

### • 混雑解消に向けた総合的な取組

委託や多様な任用形態の活用や，Webで待ち人数がわかる自動窓口受付システムの利用の周知を図り，市民サービスの維持・向上及び混雑解消に努めます。

### • 制度改正への対応

戸籍の氏名の読み仮名の法制化等，住民記録，戸籍の制度改正に対しては，国等の情報収集に努め，関係部署との緊密な連携を図り対応します。

### • デジタル技術を活用した市民の利便性の向上

マイナンバーカードによる引越しワンストップサービスの利用が促進されるよう，更なる市民への周知を図ります。

また，マイナンバーカードを使った証明書のオンライン申請の対象に戸籍証明書を追加するとともに，スマートフォンを利用した証明書のコンビニ交付に対応します。

### • マイナンバーカード対応

国のマイナンバーカード普及促進の取組により，マイナンバーカードの申請・発行件数が増加していることから，引き続きマイナンバーカード第2窓口（101会議室）を活用して円滑

な申請サポート・交付に取り組みます。また、マイナポイント申請支援については、市民への周知と丁寧なサポートに取り組みます。

• **おくやみ手続ガイドの導入**

亡くなられた方のご家族などが、市のホームページからスマートフォンやパソコンで簡単な質問に答えていくと、必要な手続や窓口が事前に確認できるサービスの開始に取り組みます。

**神代出張所**

• **市民課との連携による各種取組**

東部地域における市役所の窓口として、引き続き正確・迅速・丁寧な対応に努めます。また、市民課と連携を密にし、デジタル技術を活用した市民の利便性の向上に取り組むとともに、マイナンバー制度の適切な運用等に取り組みます。また、将来的な機能移転の検討にあたり、課題を整理します。

**市民相談課**

• **市民の声の把握と対応**

市民の声に対しては、関係部署と適切に連携して、迅速な回答に努めるとともに、市の施策に生かすため、四半期ごとに庁内会議で報告し、情報共有を図ります。市長と語る・ふれあいトークを開催し、寄せられる様々な意見・要望を把握し、課題解決に向けた庁内での情報共有を図るとともに、市民の市政に対する理解促進を図ります。

また、オンブズマンの活動をサポートし、制度の適切な運用に努めます。

• **相談業務の充実**

相談者に対する適切な対応・案内を行うことにより市民サービスの向上に努めます。また、庁内で相談窓口を所管している部署で構成する庁内会議を開催し、市全体の相談機能の向上に努めます。

• **人権教育・啓発事業の推進**

人権擁護委員と連携し、教育機関等での各種人権啓発事業を実施することにより、人権尊重思想の普及啓発に取り組みます。また、人権擁護委員と協力して円滑な相談の実施に努めます。

◆ **主要な事務事業と到達目標**

事業の名称と概要	年度末到達目標
<p>1 住民票の写し・課税証明書等のコンビニ交付・オンライン申請 (市民税課, 納税課, 市民課)</p> <p>事業予算：729万7000円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</p> <p>令和5年5月からスマートフォンを利用した住民票の写し・課税証明書等のコンビニ交付を開始します。</p> <p>また、オンライン申請については、令和4年11月から住民票の写し・税証明書等を対象として開始し、令和5年9月から新たに戸籍証明の追加を予定しています。</p>	<p>・コンビニ交付やオンライン申請について、更なる周知を図り、市民の利便性向上につなげます。</p>
<p>2 課税業務の体制強化 (市民税課)</p> <p>事業予算：1158万7000円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;</p> <p>年々増加する課税資料の処理に対応するため、引き続き繁忙期(1月～5月)の間、派遣職員を活用し、課税業務の体制強化を図り、適正かつ公平な課税につなげます。</p> <p>また、申告書受付窓口において派遣職員を活用し、職員が課税業務に専念できる環境を整備します。</p>	<p>・派遣職員を活用することで、課税業務の体制強化を図り、適正かつ公平な課税につなげます。</p>

<p>3 未申告調査による適正・公平な課税の実現（市民税課，資産税課）  事業予算：0円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;  税負担の公平性の観点から，個人市民税，法人市民税，固定資産税（償却資産）について，未申告調査を実施し，税収確保に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話催告や税務調査等を実施し，申告を促すことで，税収確保につなげます。</li> </ul>																				
<p>4 固定資産（土地・家屋）の評価・課税業務（資産税課）  事業予算：3386万7000円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;  令和5年度は，3年に1度実施する評価替え基準年度の3年度目であることから，令和6年度評価替えに向けた準備を進めます。また，固定資産評価基準に基づき，土地・家屋の調査及び評価を実施し適正な課税に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>納税者に十分な説明責任を果たし，適正かつ公平な課税に努めます。</li> </ul>																				
<p>5 都市計画税賦課徴収条例の一部改正（資産税課）  事業予算：0円 &lt;基本計画事業 行革P <b>その他</b>&gt;  都市計画税率については，条例本則に100分の0.3と定めています。都市計画事業等の状況に応じ，附則にて特例税率を定め3年ごとに条例改正を行っています。現行の特例税率は令和5年度を終了年としており，令和6年度以降の税率及び期間を設定する必要があります。関係部署と連携しつつ，令和6年度から3箇年の歳入・歳出見込みを勘案して算定し，令和5年第4回定例会への上程を予定しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現行の特例税率0.24% 平成30年度から令和5年度まで</li> </ul>																				
<p>6 市税・国民健康保険税の収納率の維持・向上（納税課）  事業予算：5471万6000円 &lt;基本計画事業 <b>行革P</b> その他&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市税納付の利便性向上  令和4年度は，令和5年1月開始の軽自動車税納付確認システムや令和5年4月開始の地方税統一QRコードへの対応を進め，納付方法の拡充，納税者の利便性向上に努めました。引き続き，収納方法について検討を進め，納期内納付の推進を図ります。</li> <li>滞納整理業務の効率化  滞納整理業務における滞納者に関する各種調査について，市税納付推進員の活用や民間事業者への委託，預貯金照会オンラインサービスを活用した財産調査により効率化を図り，滞納者の実態や資産状況の的確な把握に努めました。引き続き，調査結果に基づき，適正な滞納整理を実行します。また，令和4年度に試験的に実施した，SMS（ショートメッセージサービス）を活用した催告については，一定の効果が確認できたことから，本格的に実施します。</li> <li>東京都等との協力による徴収体制の向上  東京都主税局へ職員1名を実務研修生として継続的に派遣するとともに，派遣研修を修了した職員を中心に徴収体制の向上に取り組みます。また，各種実務研修の受講，困難事案の東京都への徴収引継についても引き続き実施します。  近隣市との職員相互併任は，コロナ禍で中断していましたが，令和4年度から再開しました。令和5年度も引き続き実施し，効率的な滞納整理及び人材育成等，組織全体の徴収技術の向上に取り組みます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(行革プラン2019及び2023年度別計画)</li> <li>収納向上に係る左記取組の推進</li> <li>目標合計収納率</li> </ul> <p><b>【市税】</b></p> <table border="0"> <tr> <td>R3</td> <td>98.0% (目標)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>98.9% (実績)</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>98.0% (目標)</td> </tr> <tr> <td>R5</td> <td>98.6% (目標)</td> </tr> <tr> <td>R6以降</td> <td>再設定</td> </tr> </table> <p><b>【国民健康保険税】</b></p> <table border="0"> <tr> <td>R3</td> <td>82.0% (目標)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>85.9% (実績)</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>82.0% (目標)</td> </tr> <tr> <td>R5</td> <td>87.3% (目標)</td> </tr> <tr> <td>R6以降</td> <td>再設定</td> </tr> </table>	R3	98.0% (目標)		98.9% (実績)	R4	98.0% (目標)	R5	98.6% (目標)	R6以降	再設定	R3	82.0% (目標)		85.9% (実績)	R4	82.0% (目標)	R5	87.3% (目標)	R6以降	再設定
R3	98.0% (目標)																				
	98.9% (実績)																				
R4	98.0% (目標)																				
R5	98.6% (目標)																				
R6以降	再設定																				
R3	82.0% (目標)																				
	85.9% (実績)																				
R4	82.0% (目標)																				
R5	87.3% (目標)																				
R6以降	再設定																				



<p>7 マイナンバーカード発行の推進（市民課）</p> <p>事業予算：1億4208万4000円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</p> <p>マイナンバーカードの申請・発行件数の増加に対応するため、申請サポート機器や予約システム等を活用するほか、マイナンバーカード第2窓口の活用など状況に応じた柔軟な対応を行い、円滑な申請サポート・交付を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカード第2窓口を活用し、円滑な申請サポートや交付を実施するとともに、2階フロアの混雑を緩和します。</li> </ul>
<p>8 市民課窓口サービスの充実（市民課）</p> <p>事業予算：5475万5000円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</p> <p>住民票の写し・戸籍の証明書交付など市民課における窓口業務の一部（フロア案内・データ入力・異動届等）を委託することにより、窓口サービスの充実を図ります。</p> <p>また、繁忙期における窓口混雑の緩和に向けた取組を引き続き行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Webで待ち人数がわかる自動窓口受付システムの活用など、待ち時間の有効活用、混雑緩和に取り組めます。</li> </ul>
<p>9 「市民の声」の把握・活用の促進（市民相談課）</p> <p>事業予算：129万0000円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</p> <p>電子メールや市長へのはがき等で寄せられる市民の声を行政分野別に集計し、市の施策形成につなげるとともに、市報や市ホームページで市民に分かりやすく公表していきます。</p> <p>市長と語る・ふれあいトークンについては、寄せられる様々な意見・要望を把握し、課題解決に向けた庁内での情報共有を図ります。また、市民が市長と直接対話することで市政への関心と理解を促す取組となるよう、円滑な運営を図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の声については、四半期ごとに庁内会議で情報提供を行い、担当部署の施策形成につなげていきます。</li> <li>・市民の声の統計データの公表を行います。</li> <li>・市長と語る・ふれあいトークンについては、円滑な事業運営を行い、市民からの多様な意見把握に努めます。</li> </ul>
<p>10 相談事業の推進（市民相談課）</p> <p>事業予算：1816万8000円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</p> <p>市民の日常生活上の様々な問題や悩みごとに対し、丁寧かつ的確に話を聴き、課題を整理しながら解決をサポートします。</p> <p>弁護士や税理士をはじめとする様々な専門家を配置した専門相談を実施するとともに、市の担当部署や法テラスなどの専門機関などにつなげ、市民生活の諸問題の解決が図られるよう支援に努めます。</p> <p>また、各種相談事業の情報交換のための庁内会議を開催し、庁内相談担当部署との連携を図ります。</p> <p>令和5年度は、税務相談を増設し、更なる相談者の課題解決への支援拡大を図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門相談の効果的・効率的な運営のため、相談者アンケートを実施し、相談者の声の把握に努め、ニーズに応じた専門相談の充実を図ります。</li> <li>・毎月第3金曜日に総合相談日を設けます。</li> <li>・庁内会議での情報共有や研修を通じて相談機能の向上を図ります。</li> </ul>
<p>11 本庁窓口のワンストップサービスの検討</p> <p>（市民税課、資産税課、納税課、市民課、市民相談課）</p> <p>事業予算：0円 &lt;基本計画事業 行革P その他&gt;</p> <p>市民サービス向上の観点から、行政のデジタル化推進や庁舎のフロアレイアウト見直しと連動しながら、窓口手続のワンストップ化の対応を検討します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民部が所管している窓口業務の精査を行い、関係部署との連携のもとで窓口のワンストップ化対象業務を検討します。</li> </ul>