

平成 26 年度 部長マニフェスト（評価及び検証）

市民部 部長マニフェスト（評価及び検証）

重点課題

自己評価

市民の利便性向上（連携強化、休日開庁の実施）

一部達成

★何をを目指すのか、目指すべき方向は？

（評価日）平成26年12月31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、次に行く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。

セルフレビュー（自己点検）

- 1 市民が次に行くべきことを的確に説明し、案内することが出来ています。常に関係各課（保険年金課、子育て支援課、高齢介護課等）との連携強化に努めています。
- 2 『総合窓口』の創設に向けた問題点として、第一に現状では窓口を設置できるスペースが無い。第二に『総合窓口』の担当には業務のスペシャリストが必要なため、職員配置が難しい。

職員配置につきましては、各課の現有職員でシフトを作成しての対応も可能ですが、総合窓口という性質上市役所の玄関に設置する必要から、スペースの問題のクリアが難しく、担当課を中心に今後も検討が必要となります。

★その実現に向けて、今年度は何をするのか？

施策推進上の目標

- 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。
- ③10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。

取組結果・実施状況

- ①市民課と関係各課の職員との連携強化とともに、職員のスキルも徐々にアップしています。
- ②25年度末と26年度当初に平日の時間延長と休日開庁（日曜日の午前中計2回）の施行を実施しました。その結果を踏まえ、26年度末と27年度当初の土日計4回の休日開庁（午前中）の試行を実施します。
- ③専門のスキルを取得した3名の職員（1名正職、2名嘱託）で平成26年10月1日よりパスポート発給業務を開始し、順調に業務を遂行しています。また、市民が来庁前に手続きの情報等を入手し、来庁しやすいようにwebページを更新しました。

★その取組により、何をどのような状態にするのか？

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

取組結果・実施状況

- ・窓口でのあいさつ、来庁者の要件の確認の徹底を行い、正確・迅速な窓口サービスを提供しています。
- ・年度末と年度当初に時間延長と休日開庁の試行を実施しました。
- ・本庁地下廊下に自動証明写真撮影機を設置しました。

★その取組により、何をどのような状態にするのか？

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。

取組結果・実施状況

市民意識調査の『市民サービス』満足度で前回（平成24年度）2.62、今回（平成26年度）3.27と0.65上昇しています。目標の3.6には届いておりません。

『市民サービス』の評価は、市民課のみが対象ではありませんが、市民が一番よく利用される窓口として、来庁された皆様が用件を済ませて、気持ちよく帰っていただける窓口の対応と迅速・正確を目指します。

また、年度末と年度当初の開庁試行時には、市民課独自で来庁者アンケートを実施し、今後のサービス向上の参考にしていまいます。

(評価日) 平成27年1月31日

市長評価

(C) 期待 : 一定の目標は達成できたが、もうひと頑張り。今後に期待する。

市長のコメント

- ・窓口対応全般について、市民からの評判は良いと聞いているが、引き続き窓口サービス向上に努めてもらいたい。
- ・パスポート業務について、特にトラブル無く順調にスタートしているが、引き続き窓口サービス向上に努めてもらいたい。

(作成日) 平成27年2月27日

行政評価委員会のコメント

- ・「総合窓口」創設の断念について、非常に残念である。
- ・窓口サービスについて、市民の評価は高い。
- ・休日開庁については最大の市民サービスと考えられるが、実施にあたり多額の経費も必要となることから、費用対効果の検証を行い必要最小限の窓口での開設を願う。

(作成日) 平成27年2月27日

今後の取組の方向性など

市民の利便性向上(連携強化、休日開庁の実施)に向けて、

- ① 総合窓口の創設に向けての協力体制として、市民課で出来る説明・案内は行って参りましたが、今後も、市民課職員のスキルアップと各課の連携強化を図り、親切・丁寧な対応を行い、総合窓口開設に備えた体制づくりを行って参ります。
- ② 市民が利用しやすい環境づくりの為に平成25年度には、業務時間の延長と日曜開庁の試行を行いました。平成26年度におきましては、平成25年度の状況判断を行い、土日開庁の試行を行います。開庁の際には、来庁者アンケートを実施し、今後の参考にして参ります。試行実施の状況を見ながら、今後の施策を検討しますが、費用対効果を十分判断しながら慎重に検討を行いたいと考えております。
- ③ パスポート発給業務につきましては、平成26年10月に実施を開始して以来、市民の皆さんに大変喜んでいただいております。また、市庁舎地下に自動証明写真撮影機を設置し、利便性の向上に努めて参りました。担当職員も事務に慣れてきたこともあり、スムーズな対応が出来るようになり、申請の為に来庁される市民をお待たせする時間も大幅に短縮されています。今後も慣れを廃し、迅速丁寧かつ正確な業務の為に、職員のスキルアップに努めて参ります。

重点課題 ②

自己評価

一部達成

市民相談業務の迅速な対応の強化

★何をを目指すのか、目指すべき方向は？

(評価日) 平成26年12月31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。

セルフレビュー(自己点検)

ネットワーク会議を開催することで、相談担当者のワーキング会議の開催や相談事業内容は確認できたが、より各課との連携を図り、市民相談窓口の一本化は今後協議の必要性があるため。

★その実現に向けて、今年度は何をするのか？

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

取組結果・実施状況

- ・ 柏原市相談窓口ネットワーク会議設置要綱を作成し体制作りにつとめた。
- ・ 各相談窓口の所属・担当者・相談内容を把握し、共通認識を深めた。
- ・ ネットワーク会議を開催し、相談員同士の連携を図った。
- ・ 資質向上のための研修の実施。

★その取組により、何をどのような状態にするのか？

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。

取組結果・実施状況

・ネットワーク会議を開催し、相談員の相談内容の把握や今後における複合化する課題に対するワーキング会議の開催について説明を行った。

★その取組により、何をどのような状態にするのか？

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。

取組結果・実施状況

・ネットワーク会議を開催することにより各相談担当者が連携し、それぞれが持つ相談事業を確認することができ、今後において相談担当者の情報交換がスムーズに行えるようになると考えられる。

(評価日) 平成27年1月31日

市長評価

(D) 残念 : 残念な結果である。目標を達成できるように改善を図られたい。

市長のコメント

- ・ 総合相談窓口のコーディネーターとしての役割が果たされるように今後期待する。

(作成日) 平成27年2月27日

行政評価委員会のコメント

- ・ 昨年度から継続されている事業にもかかわらず、事業の進捗が見えていない。実施に向けたスケジュール管理を徹底されたい。
- ・ ネットワーク会議を活用した市民相談窓口の一本化は難しいと思われるため、施策目標の再検討をされたい。
- ・ 全ての相談窓口を一本化するのではなく、まずは相談件数の多い部署との連携を図られたい。

（作成日）平成27年2月27日

今後の取組の方向性など

○ネットワーク会議を中心として、機構上の形式的な相談窓口の一本化ではなく、市の関係する相談員の連携を図ることで、相互の理解を深め、それぞれ専門外の相談であっても、対応できる能力を有することにより、窓口の一本化を進めることができると考えられる。この取り組みを強化することによって、市民サービスの向上に努めます。

重点課題 ③

自己評価

医療費の抑制と国保財政の健全化

概ね達成

★何をを目指すのか、目指すべき方向は？

(評価日) 平成26年12月31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、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。

セルフレビュー(自己点検)

- 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した。健康づくりに関係する各課との連携をすすめ、市民全員を対象とした健康教室の活性化を図ることができましたが、健康づくりへのインセンティブ付与については、具体策を実施するまでには至らず、今後の検討課題としてまいります。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については、受診者の増加が図られたことから、医療費の抑制に寄与できたものと考えます。
- 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たことにより、単年度黒字が計上できる

見込みであります。

★その実現に向けて、今年度は何をするのか？

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

取組結果・実施状況

一点目として、医療費増加率の抑制に取り組んだことにより、単年度黒字を計上できる見込みとなりました。

具体策としては、生活習慣病に罹らないために、特定健診の受診者数は前年度とほぼ同数の受診者数となる見込みであり、人間ドックは目標値を達成するなど、予防医療の必要性を自覚していただけたものと考えます。また、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、前年度の参加者を上回ることができたことから、健康になることで医療費の抑制が図られたものと考えます。

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は、適切な施策を実施するまでには至らず、今後の検討課題といたします。

二点目として、支出を抑えるとともに、収入面での増加を図ることができました。

まずは、医療費の支出に見合う適正な保険料率を設定した上で、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た結果、前年度よりも保険料収入額が増える見込み

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。

であります。

このように、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、単年度黒字とすることで、累積赤字額の減少に寄与することができました。

★その取組により、何をどのような状態にするのか？

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す。

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す。

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。

取組結果・実施状況

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を実施しました。

セレクトウェルネス事業の活性化

＝平成26年度は前年度より、健康教室を1教室、40人増やしまして、事業全体では開催日数を30日増やすことができ、健康づくりに努めました。

特定健診受診・特定保健指導利用の奨励

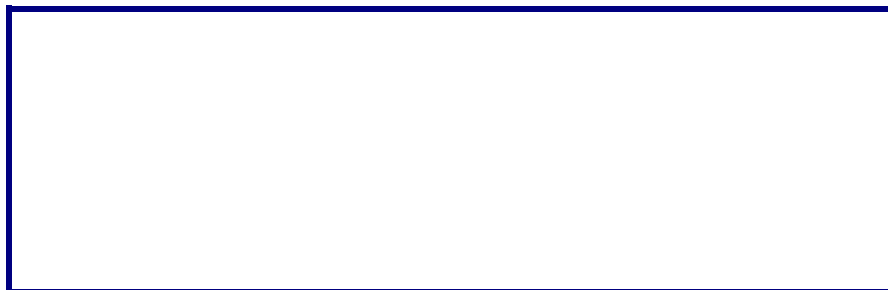
＝受診者数5,000人、保健指導利用者数300人を目標に事業展開しましたが、前年度とほぼ同数の受診者数となる見込みとなりますが、自己管理への関心を高めてまいります。

人間ドックの受診勧奨

＝目標値としていた、平成25年度受診者数882人を30人程度は上回る見込みであり、受診率も6%を超える見込みであることから、早期発見・早期治療の重要性を広め、健康管理意識を高めることができたものと考えます。

医療費の抑制

＝保険給付費の伸び率を、2%台を目標値としていましたが、今年度の伸び率は、2%以内に収まることが見



込まれることから、医療費の支出抑制が図られたものと考えます。

★その取組により、何をどのような状態にするのか？

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。

取組結果・実施状況

人間ドックの受診者が増えたことから、健康への関心が高まり、常に健康であることの重要性や幸福感を持つことで、健康で明るい家庭生活が築いていただけることが、わずかでも実践できたものと考えます。

(評価日) 平成27年1月31日

市長評価

(B) 奨励 : 頑張っていて目標を達成し、満足できる結果である。さらなる向上を目指してもらいたい。

市長のコメント

- ・医療費抑制の取組を推進し、一層の健全化に向けた財政運営に努めてもらいたい。
- ・保険料徴収の取組として、コールセンターの活用や休日徴収などを引き続き実施していくこと。
- ・健康づくりに関するポイント制について、関係部署と連携し検討を始めること。

(作成日) 平成27年2月27日

行政評価委員会のコメント

- ・市民意識調査の結果からも健康づくりの関心度は高く、重要度、満足度ともに上位に位置している。今後も健康福祉部などの関係部署と連携して健康寿命を延ばす取組を進められたい。
- ・保険料の滞納については、納付している方との不公平が生じるだけでなく、保険財政に悪影響を及ぼし、ひいては保険制度自体の存続を危うくしかねないことから、厳正に対処されたい。

(作成日) 平成27年2月27日

今後の取組の方向性など

「医療費の抑制と国保財政の健全化」について、市長評価および行政評価委員会より、いただいたご意見を真摯に受け止め、今後もその実現に向け、積極的に取り組んでまいりたいと考えます。

まず、医療費の抑制の具体的施策としては、特定健診や人間ドックなどの予防医療の推進により、健康寿命の延伸を実現することで医療費の支出抑制を図ります。特定健診の受診率および人間ドックの受診者数は、毎年伸びてはいますが、啓発事業のさらなる活性化を図ることで、健康管理に関心をお持ちで毎年受診されている方はもとより、新たに受診される方の比率を高めていきたいと考えます。そのためには、保険年金課だけではなく、健康福祉課と高齢介護課と連携して、市民全体に向けた事業（セレクトウェルネス事業）をさらに広く展開していくとともに、新たに、「健康づくりに関するポイント制」実現のための検討を行います。これらの施策が定着すれば、自然と医療費は抑えられるものと考えます。

また、国保財政の健全化については、国民健康保険料現年度分の納期内納付を徹底するとともに、滞納繰越分についても滞納処分の強化を実践することで、負担の公平性を図りながら、保険料収入の確保を図ります。具体策としては、コールセンターの活用をはじめ、納付義務者へのきめ細やかな対応を行うことで、保険料収納率の前年度実績を少しずつでも上げていきたいと考えます。さらに、さまざまな補助金や交付金の獲得を図ることで、保険料収入だけに頼らない、安定した保険財政の運営に努めていきたいと考えるものであります。