

市民部

市民課
星田出張所
医療保険課

組織の目的と役割

市民部 市民課

組織の目的(どのような価値を提供するのか)

市民の身分関係、居住関係を適正な手続きにより正しく記録、管理し、公証する
 パスポートコーナーを設置し、旅券発給事務を行う
 福祉サービスコーナーを設置し、福祉関係事務の一部取次を行う

価値を提供する上で、解決すべき課題

専門知識の向上及び接遇の向上

組織が担う施策とその役割

施策の柱	施策名	役割	役割の内容	
窓口業務・市民サービスの向上	法令順守・適正手続きの実施 窓口業務の充実	主体的に	戸籍、住民基本台帳、印鑑を適正な手続きにより正しく記録し、公証する。 パスポートコーナーを設置し、旅券発給事務を行う。 福祉サービスコーナーを設置し、福祉関係事務の一部取次を行う。 住民票等各種証明書コンビニ交付サービスの導入及び円滑な運営を行う。 マイナンバー制度施行に伴い、個人番号の確実な付番・通知及び個人番号カードの交付促進に努める。	
		協働して	本人確認に協力してもらい、不正取得を排除する。	
		支援的に	適切な情報の提供。	
		主体的に	簡素で低廉な市営葬儀を実施する。	
		協働して	利用者の意見を取り入れ内容の充実をめざす。	
		支援的に	使用料の減免。	
	秩序ある市街地整備		主体的に	住居表示の維持管理(住居表示の附番、住居表示板の張替え、住居表示実施証明)。
			協働して	市民の情報を参考に状況の把握に努める。
			支援的に	市民にわかりやすい整備を行う。

組織の資源と活用

市民部 市民課

組織として持っている主な資源

人・ネットワーク	技術・知識	情報	もの	計画
大阪府戸籍住民基本台帳事務協議会、周辺自治体(北河内7市)、大阪府との連携、地方公共団体情報システム機構、大阪法務局、福祉部・健康やか部との連携	戸籍・住民基本台帳・印鑑に関すること、旅券発給事務に関すること	各市町村の情報・動向の把握、国・府からの通知、旅券発給業務に関する情報、福祉サービスに関する情報	戸籍システム、住民基本台帳ネットワークシステム、住居表示システム、公用車、複写機、複合機、パスポートリーダー、耐火金庫	

市民・地域団体・市民団体・事業者・事業者団体等によるまちづくりの取組みに関する情報

大阪府戸籍住民基本台帳事務協議会河内支会(北河内7市)にて、情報交換を実施

資源を踏まえ行動指針から課題と考えること、その解決策

行動指針	課題	解決策
多様性ある	ワンストップサービスの向上	他課との連携を強化する コンビニエンスストアで、各種証明発行を行う
顔が見える	市民課関連の多岐にわたる相談が求められる	市民の不安を拭うため、親切丁寧な対応をめざす
協働する	法令に基づく適切な申請・届出を市民に理解してもらう	わかりやすく情報を提供する
挑戦する	市民にとってのわかりやすさを追求	市民にとってわかりやすい業務をめざして、職員間で検討する
創造する	市民の利便性の向上を図る	各課窓口業務の連携、集約、情報の共有をすることによりワンストップサービスを目指す
持続する	個人情報 の 適正管理、市民への的確な情報提供	適正な手続きを順守し、全ての情報を共有するとともに職員の知識の向上に努める

課の資源を有効に活用するために取り組むこと

情報の視点(収集、提供)	適正な手続きにより、正しい個人情報の記録に努める 国、府からの情報の共有につとめる。周辺自治体との情報交換に努める 証明発行サービスの拡充・迅速化を図る
学びの視点(育成、機会)	積極的に研修に参加し、専門知識の向上に努める
広域的視点(他との連携)	周辺自治体と定期的に会合し、諸問題の解決に努める
場づくり	関係機関や関係部署との情報交換を怠らず、連携の強化に努める

施策名

法令順守・適正手続きの実施、窓口業務の充実

部課等名	市民部 市民課							
“かたのサイズ” をめざす像 (主要3つ)	公共の施設の窓口が便利でわかりやすく親切である 暮らしに役立つ情報が、わかりやすく、すぐ手に入る 困ったとき何でも気軽に相談できるところがある							
現状と課題 (上記を踏まえ)	便利でわかりやすく親切である窓口を追求する必要がある							
施策の目的 (提供する価値)	市民の身分関係、居住関係を適正に管理、公証する 市民が必要とする公的サービスを受けることができる							
施策の目標 (3年後の状態)	市民が「便利でわかりやすく親切である」を実感できる窓口 パスポートコーナーを市民へ周知し、旅券取得の際の利便性の向上を図る コンビニ交付サービスを市民へ周知し、各種証明書取得の利便性の向上を図る							
財源見込み	国の負担 (千円)				大阪府の負担 (816 千円)			
事業名	事業概要	実施 形態	位置 付け	H25 評価	アウトプット 指 標	H25 実績	H27 目標	H27 予算額 H26 予算額
1 市民サービスコーナー	ゆうゆうセンター・倉治図書館で各種証明発行	直	選択	A	ゆうゆうセンター 利用状況 倉治図書館利用 状況	4,156 件 1,307 件	4,300 件 1,400 件	4,531 千円 4,355 千円
2 土曜窓口開庁	ゆうゆうセンターで土曜日に各種証明発行	直	選択	B	利用状況	942 名 1,455 件	1,000 名 1,600 件	0 千円 0 千円
3 旅券発給事務	パスポートコーナーで旅券発給	直	法定	-	申請件数	-	2,000 件	4,932 千円 5,005 千円
4 コンビニ交付サービス	全国のコンビニエンスストア等で各種証明発行	委	選択	-	利用状況	-	1,500 件	1,000 千円 - 千円
5 福祉サービスコーナー	福祉関係の各種届出の取次	直	選択	B	受付取次件数	4,884 件	5,000 件	2,420 千円 2,411 千円

～市民サービスコーナーのご案内～

- ゆうゆうセンター 午前9時～午後5時30分(土曜コーナーは午前9時～正午)〈休〉日祝、年末年始
- 倉治図書館 午前9時～午後5時〈休〉月土日祝、月祝日の火、年末年始
- 〈取り扱い業務〉 住民票・印鑑証明・戸籍謄抄本等の発行

～パスポートコーナーのご案内～

- 申請:平日午前9時～午後4時30分、交付:平日午前9時～午後5時30分

～福祉サービスコーナーのご案内～

- ゆうゆうセンターで行っている福祉関係の各種届出の一部取次
児童手当、こども医療、児童扶養手当、ひとり親家庭医療、障がい者手帳、障がい者医療、老人医療、介護保険、車いすの貸出、予防接種手帳の配布、外出支援バス乗車証の交付

施策名		葬祭等の環境整備事業							
部課等名	市民部 市民課								
“かたのサイズ” をめざす像 (主要3つ)	公共の施設の窓口が便利でわかりやすく親切である 暮らしに役立つ情報が、わかりやすく、すぐ手に入る 困ったときに何でも気軽に相談できるところがある								
現状と課題 (上記を踏まえ)	認知度が低く利用者が少ない								
施策の目的 (提供する価値)	簡素で低廉な葬儀を実施する								
施策の目標 (3年後の状態)	市民が安心して葬儀が行える								
財源見込み	国の負担 (0 千円)				大阪府の負担 (0 千円)				
事業名	事業概要	実施 形態	位置 付け	H25 評価	アウトプット 指 標	H25 実績	H27 目標	H27 予算額 H26 予算額	
1 市営葬儀	市営葬儀の実施	委	選択	B	利用状況	17 件	40 件	5,555 千円 5,955 千円	

施策名		秩序ある市街地整備							
部課等名	市民部 市民課								
“かたのサイズ” をめざす像 (主要3つ)	安心して歩くことができる環境がある まち中に、心地よいおもてなしのしつらえや雰囲気がある 暮らしに役立つ情報が、わかりやすく、すぐに手に入る								
現状と課題 (上記を踏まえ)	住居表示板の取付場所及び破損箇所の把握								
施策の目的 (提供する価値)	市街地をわかりやすく整備する								
施策の目標 (3年後の状態)	市民が安心して移動、居住することができる								
財源見込み	国の負担 (0 千円)				大阪府の負担 (0 千円)				
事業名	事業概要	実施 形態	位置 付け	H25 評価	アウト プット 指 標	H25 実績	H27 目 標	H27 予算額 H26 予算額	
1 住居表示の 維持管理	住居表示の附番 住居表示実施証 明	直	法定	A	附番件数 証明件数	385 件 152 件	400 件 170 件	665 千円 663 千円	



住居表示板(例)



組織の目的と役割

市民部 星田出張所

組織の目的(どのような価値を提供するのか)

市民の身分関係、居住関係を適正な手続きにより正しく記録、管理し、公証する。
センターを利用した活動を通じ、市民相互の理解及び交流を深める。

価値を提供する上で、解決すべき課題

専門知識の向上及び接遇の向上。
施設の老朽化が顕著に見られるため、より安全面に配慮した施設の管理につとめる。

組織が担う施策とその役割

施策の柱	施策名	役割	役割の内容
窓口業務・市民サービスの向上	窓口業務の充実と地域コミュニティ施設の整備充実	主体的に	戸籍、住民基本台帳、印鑑登録の適切な手続きと公証、及び情報の提供を行う センターの管理、運営を行う
		協働して	各担当課との連携 市民等と協働し、利用者の充実を図る
		支援的に	担当課との積極的な情報交換 空き部屋の貸し出しを積極的に行う

組織の資源と活用

市民部 星田出張所

組織として持っている主な資源

人・ネットワーク	技術・知識	情報	もの	計画
全国の自治体 住基ネット	戸籍・住民基本台帳 ・印鑑登録に関する こと 公金の収納に関する こと	北河内戸籍、住基 研修会	星田コミュニティセンター 戸籍システム、住民 基本台帳ネットワー クシステム	

市民・地域団体・市民団体・事業者・事業者団体等によるまちづくりの取組みに関する情報

星田コミュニティセンター支援団体とともに、一般市民との交流を深める。

資源を踏まえ行動指針から課題と考えること、その解決策

行動指針	課題	解決策
多様性ある	利用者の地域が限定している	コミュニティセンター利用についての周知及び部屋の有効活用
顔が見える	支援団体の利用に偏っている部分がある	一般市民にもセンターの利用状況公開
協働する	コミュニティセンター支援団体、市民に貸出を行っているが、一般市民にも貸出しの充実を行う	コミュニティセンター利用等に関するPRを行う
挑戦する	活動の内容が重複化している	色々なジャンルでの活動推進
創造する	周辺地域外の利用者が少ない	利用しやすい環境づくり
持続する	一般市民の継続的な利用	コミュニティセンター利用等に関するPRを行う

課の資源を有効に活用するために取り組むこと

情報の視点(収集、提供)	市民等に対して各部屋の空き状況をPRする。
学びの視点(育成、機会)	支援団体の活動状況を積極的に開示する
広域的視点(他との連携)	一般利用者と既存団体の交流の機会を提案していく
場づくり	小規模施設としての有効な場所の提供をはじめ、小さな団体の活動拠点としての環境づくり。

施策名		地域コミュニティ施設の整備充実						
部課等名	市民部 星田出張所							
“かたのサイズ”をめざす像(主要3つ)	いろんな活動をしている人が分野を超えて情報交換できる 公共の施設がいろいろな市民の活動に利用されている 趣味や生きがいをもち日々楽しく心が充実している							
現状と課題(上記を踏まえ)	施設の老朽化が進んでおり、部分的に改善して行く。 団体の利用が偏っており、市民の利用を充実して行く。							
施策の目的(提供する価値)	センターを利用した活動を通じ、市民相互の理解及び交流を深める。							
施策の目標(3年後の状態)	一般利用者の増加を図って行く。							
財源見込み	国の負担 (0 千円) 大阪府の負担(0 千円)							
事業名	事業概要	実施形態	位置付け	H25 評価	アウトプット 指 標	H25 実績	H27 目標	H27 予算額 H26 予算額
1 星田コミュニティセンターの活用と維持管理	センターの適切な維持管理、運営	直	選択	—	利用者数	15,148 名	16,000 名	4,392 千円 4,347 千円

(星田出張所で受付できる各種手続き)

○後期高齢者医療保険、国民健康保険に関する諸手続きの取次。

○ゆうゆうセンターで行っている下記業務に係る一部取次事務。

- ・児童手当
- ・こども医療
- ・外出支援バス乗車証の交付

星田コミュニティーセンター



組織の目的と役割

市民部 医療保険課

組織の目的(どのような価値を提供するのか)

交野市民の皆保険が達成され、適正に保険料の賦課及び徴収を行い、保険事業を行う。
 保健事業が実施され、特定健診等により健康管理を行う。
 健全な市民生活の維持向上のため、国民年金事務を行う。

価値を提供する上で、解決すべき課題

- ・国民健康保険、後期高齢者医療制度及び国民年金の周知徹底。そのためにはまず、職員 1 人 1 人の知識量の増加と業務レベルの向上が必須。
- ・適正な資格管理及び賦課給付を行い、保険料の適正化及び過誤給付の撤廃を目標とし、国保財政の安定化を図る。
- ・医療費に見合う適正な保険料率及び賦課限度額を算定し、収納対策をより一層強化することで、国保財政健全化に努める。
- ・データヘルス計画に基づいた、市民が受診したくなる特定健診や受けたくなくなる保健指導を周知し、生活習慣病の改善及び医療費の抑制を図る。
- ・レセプト点検や定期的な医療費通知の発送、第三者行為請求事務等による医療費不正請求を無くし、医療費請求の適正化を確立する。

組織が担う施策とその役割

施策の柱	施策名	役割	役割の内容
保険・医療制度の運営と健康増進を図る	医療費の適正化、国保財政の健全化及び健康増進	主体的に	適正な資格管理、医療給付、療養費支給及び保険料賦課・徴収を行う。 口座振替の勧奨、年金からの徴収、コンビニ収納。 督促、催告の通知。差押え。 レセプト点検。療養費支給申請チェック。 データヘルス計画に基づいた保健事業(特定健診、ジェネリック医薬品の使用促進)
		協働して	賦課した保険料を収納してもらう。 分納申請。収納相談。 医療費通知のチェック。 特定健診及び保健指導の受診。
		支援的に	資格得喪の勧奨。保険料及び医療費の負担割合を減免する。 持続的に通知勧奨。夜間・休日開放等収納支援、滞納整理を行う。 医療費通知の発送。保健指導。 人間ドック費用の補助。
窓口業務・市民サービスの向上	法令順守・適正手続きの実施、窓口業務の充実	主体的に	国民健康保険、後期高齢者医療保険及び国民年金の適正な手続きと情報の提供を行う。
		協働して	関係機関と連携を図り、適正に事務を執行する。
		支援的に	適正な情報の提供を行う。

組織の資源と活用

市民部 医療保険課

組織として持っている主な資源

人・ネットワーク	技術・知識	情報	もの	計画
<ul style="list-style-type: none"> ・国保運営協議会(13人) ・大阪府国民健康保険団体連合会 ・保険医、保険薬剤師 ・北河内国保事務研究協議会(7市) ・大阪府後期高齢者医療広域連合 ・日本年金機構 ・全国都市国民年金協議会 ・枚方ブロック国民年金協議会 	<ul style="list-style-type: none"> ・国保事業の賦課・給付にかかる全般 ・保険料の徴収・減免 ・特定健診・保健指導(保健師正職1、非常勤1、管理栄養士1) ・後期高齢者医療に関すること ・国民年金に関すること 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関情報(医科・歯科・薬局・柔道整復施術所) ・医療費情報(入院・入院外・歯科・調剤ほか) ・レセプト(年間20万件以上)・健診情報 ・後期高齢者医療制度 ・国民年金制度 ・年金ネット 	<ul style="list-style-type: none"> ・国保総合システム ・特定健診管理システム ・滞納支援システム ・後期高齢者医療システム 	<ul style="list-style-type: none"> ・交野市第2期特定健康診査等実施計画 ・データヘルス計画

市民・地域団体・市民団体・事業者・事業者団体等によるまちづくりの取組みに関する情報

国保運営協議会、北河内国保事務研究協議会、健康フェスティバル、各種保健事業イベント、枚方ブロック国民年金協議会

資源を踏まえ行動指針から課題と考えること、その解決策

行動指針	課題	解決策
多様性ある	社会保障制度は加入者の相互助け合いを基礎としている為、医療保険として個別のニーズに対応しきれない。	国保法及び国民健康保険制度について、真摯な説明を心がけ理解を得るよう努める。
顔が見える	特定業務での窓口対応がルーティン化し、対応が煩雑になる。	職員が全体の奉仕者であるという自覚を再認識し、常に誠実な対応に努める
協働する	医療費の抑制には特定健診及び保健指導の受診率向上が必須。	積極的なPR活動と受診のメリットを周知する。データヘルス計画に基づく事業の実施。
挑戦する	滞納繰越分の収納率が目標に達せず交付金のペナルティを受けている。	職員の意識改革。共通の目標を設定し、団結力を持って諸々の率を向上する。
創造する	医療費の情報を連合会に依存している部分が多く、活用が不十分。	国保総合システムやデータヘルス計画に基づき、医療費及び特定健診結果等の分析・研究を行う。
持続する	業務が多岐に渡る為、一定の業務が属人化しがち。	マニュアルや意見交換等、情報共有の機会を定期的に設ける。

課の資源を有効に活用するために取り組むこと

情報の視点(収集、提供)	国や府、自治体間での情報共有体制を確立する。積極的に研修会等を開催及び参加する。広報、HP等への判り易いPR。他保険者との連携。
学びの視点(育成、機会)	業務マニュアル作成。OJT時に問題意識や目的意識といった観点も持てるよう教育する。各種研修会への積極的な参加。意見交換の盛んな職場風土作り。
広域的視点(他との連携)	大阪府や国保連合会との情報交換及び周辺自治体間での共有。他団体への出向も積極的に支援する。
場づくり	北河内国保事務研究協議会。国保運営協議会。枚方ブロック年金協議会。

施策名		医療費の適正化、国保財政の健全化及び健康増進							
部課等名	市民部 医療保険課								
“かたのサイズ” をめざす像 (主要3つ)	病気になるように予防や衛生環境に気をつけている ご近所と日ごろから「お互い様」と思いやるつながりがある かかりつけのお医者さんなど身近な医療機関があり、安心できる								
現状と課題 (上記を踏まえ)	国保加入者の高齢化や医療技術の高度化により医療費は増加傾向。データヘルズ計画に基づく保健事業の推進やレセプト点検強化により将来的に医療費の抑制								
施策の目的 (提供する価値)	保健事業の目的を市民に周知し、特定健診受診率を向上させ、健康な毎日を提供する。コンビニ収納を継続し保険料収納率を向上させ安定した保険料賦課と持続運営可能な社会保険制度を提供する。								
施策の目標 (3年後の状態)	特定健診受診率が国の指標を達成している。 保険料の収納率の向上及び医療費の抑制により、国保財政が安定している。								
財源見込み	国の負担 (1,692,533 千円) 大阪府の負担(658,251 千円)								
事業名	事業概要	実施形態	位置付け	H25 評価	アウトプット 指標	H25 実績	H27 目標	H27 予算額 H26 予算額	
1	保健事業の推進	特定健診受診率の向上(人間ドック費用の補助) 特定保健指導の利用促進	直委	法定選択	A	特定健診実施率 特定保健指導実施率	28.1% 63.8%	50.0% 68.5%	49,011 千円 46,597 千円
2	レセプト点検	レセプト点検強化	委	選択	A	レセプト返戻数	2,450 件 (過誤) 7,688 件 (再審査)	適宜	1,140 千円 5,584 千円
3	国民健康保険の資格及び給付管理	保険資格・給付管理の適正化 拠出金、交付金等の適切な管理	直	法定	B	1人当たりの年間医療費	339,900 円	—	9,763,373 千円 8,319,928 千円
4	保険料収納対策の強化	収納管理 コンビニ収納の実施	直委	法定	B	収納率	92.6%	93.0%	9,352 千円 12,586 千円
5	後期高齢者医療制度の適切な運営	各種申請書の受付・窓口事務・保険料徴収	他	法定	B	収納率	99.5%	99.6%	1,556,863 千円 1,561,713 千円

施策名

法令順守・適正手続きの実施、窓口業務の充実

部課等名	市民部 医療保険課								
“かたのサイズ” をめざす像 (主要3つ)	公共の施設の窓口が便利でわかりやすく親切である 暮らしに役立つ情報が、わかりやすく、すぐ手に入る 困ったとき何でも気軽に相談できる場所がある								
現状と課題 (上記を踏まえ)	便利でわかりやすく親切である窓口を追求する必要がある								
施策の目的 (提供する価値)	国民健康保険、後期高齢者医療保険及び年金業務を適正に管理、運営する								
施策の目標 (3年後の状態)	市民が「便利でわかりやすく親切である」を実感できる窓口								
財源見込み	国の負担 (5,828 千円) 大阪府の負担 (0 千円)								
事業名	事業概要	実施 形態	位置 付け	H25 評価	アウト プット 指 標	H25 実績	H27 目標	H27 予算額 H26 予算額	
1 国民年金事務	資格・給付等に関する届出書の受付等	直	法定	A	届出書受付 件数	8,185 件	8,300 件	5,828 千円 5,237 千円	