

市民部

市民課
星田出張所
医療保険課
税務室

組織力の発揮

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において、旅券発給事務を行う

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)、大阪府と連携、地方公共団体情報システム機構、大阪府法務局、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	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	

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において、個人番号カードを利用し各種証明発行を行う
顔が見える(関係づくり)	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(それぞれができること、役割分担)	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
挑戦するあきらめない	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
創造する新たな工夫	市民の利便性の向上を図る	各種窓口業務の連携、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 登録型本人通知制度の登録数を増やす	適正な手続きを順守し、全ての情報を共有し職員の知識の向上に努める 制度の周知に努める

課の資源を有効に活用するための取組現状と28年度目標

項目	目標	実施状況
1 情報の共有化や合議制など、課内会議の実施状況	目標:B (現状:B)	A:年20回以上 B:年10回以上 C:年5回以上 D:年4回以下
2 整理・整頓の徹底(課及び職員個々の状況)	目標:A (現状:B)	A:整理されている B:概ね整理されている C:半分程度が整理している D:整理されていない
3 課内で報告・連絡・相談の徹底	目標:B (現状:C)	A:全員が徹底している B:概ね徹底している C:半数程度が徹底している D:一部のみ
4 庁内の他部署との連携や協力体制	目標:B (現状:C)	A:十分に連携できている B:概ね連携できている C:一部で連携 D:連携が足りない
5 通常業務のマニュアル化	目標:A (現状:C)	A:マニュアル化完了 B:概ねマニュアル化完了 C:一部マニュアル化 D:マニュアル化未完了

施策名		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2つ)	公共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							
施策の目的	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							
根拠法令	地方自治法、戸籍法、住民基本台帳法、旅券法、番号法、							
関連条例	交野市市民サービスコーナー設置及び管理運営規則、交野市印鑑条例、交野市印鑑条例施行規則							
関連計画								
要綱等	交野市市民課、星田出張所及びサービスコーナーにおける証明書等交付請求(申請)に係る本人確認等の事務処理要領/ 住民異動届出に係る届出人の本人確認等事務処理要領/交野市住民票の写し等本人通知制度実施要綱							
業務マニュアル	窓口業務マニュアル作成予定							
ネットワーク	河内支会、大阪府戸籍住民基本台帳協議会							
施策の 目標	28年度	個人番号カード交付事務の順調な遂行と交付率の向上に努める						
	27年度	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						
行政内 の目標	28年度	各種証明発行のワンストップ化						
	27年度	職員の知識の向上に努める						
財源見込み	国の負担 (7,133千円) 大阪府の負担(829千円)							
事業名	事業概要	実施形態	位置付け	評価 H26 H25	アウトプット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額	
1 市民サービスコーナー	ゆうゆうセンター・倉治図書館での各種証明発行	直	選択	A	ゆうゆうセンター利用状況	4,300件 4,250件 3,926件	3,371千円 4,531千円 4,412千円	
				A	倉治図書館利用状況	600件 1,000件 1,043件		
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 B	利用状況	810件 1,780件 1,461件	- - -	
3 旅券発給事務	パスポートコーナーで旅券発給	直	法定	B B B	申請件数	1,600件 1,500件 832件	4,894千円 4,932千円 4,779千円	
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	8,450件 2,325件 -	4,040千円 1,000千円 -	
5 個人番号カード交付事務	市民課窓口にてカード発行	直	法定	- -	申請人数	1,500人 1,200人 未実施	11,626千円 34,460千円 -	
6 各種証明発行コーナー	市民課・税務室においての各種証明発行	直	法定	-	申請件数	25,000件 - -	3,500千円 - -	

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2つ)	公共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							
施策の目的	簡素で低廉な葬儀を実施する							
根拠法令								
関連条例	交野市葬儀条例、交野市葬儀条例施行規則							
関連計画								
要綱等								
業務マニュアル	市営葬儀等受付マニュアル							
ネットワーク								
施策の 目標	28年度	市民の方へ、簡素かつ厳粛な式が行えるように説明を行う						
	27年度	市民が安心して葬儀が行える						
行政内 の目標	28年度	利用者へわかりやすく丁寧な利用説明を行う						
	27年度	利用者へわかりやすい丁寧な利用説明を行う						
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	評価 H26 H25	アウトプット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額	
1 市営葬儀	市営葬儀の実施	委	選択	B B	利用状況	30 件 26 件 26 件	4,010 千円 5,555 千円 3,445 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2つ)		公共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						
施策の目的		市街地をわかりやすく整備する						
根拠法令		住居表示に関する法律						
関連条例		交野市住居表示に関する条例、交野市住居表示に関する条例施行規則、交野市住居表示審議会条例						
関連計画								
要綱等								
業務マニュアル								
ネットワーク		交野市住居表示審議会						
施策の 目標	28年度	住民の把握を的確に行うため、わかりやすい住居表示を実施						
	27年度	市民が安心して移動、居住することができる						
行政内 の目標	28年度	市民生活の便宜さの向上						
	27年度	市民生活の便宜さの向上						
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	評価 H26 H25	アウトプット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額	
1 住居表示の 維持管理	住居表示の付番	直	法定	A A	付番件数	400 件 330 件 303 件	711千円 665 千円 628 千円	
	住居表示実施証明	直	法定	A A	証明件数	170 件 110 件 140 件		

組織力の発揮

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	星田コミュニティーセ 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	

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。	コミュニティー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 (関係づくり)	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 (それぞれが できること、 役割分担)	コミュニティーセンター支援団体、一般団体、市民等 に貸出しを行っているが、更なる貸出しの充 実を行う。	コミュニティーセンター利用等に関するPRを行 う。
挑戦する あきらめない	活動の内容が重複化している。	色々なジャンルの活動推進。
創造する 新たな工夫	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。 個人情報の適正管理と的確な情報発信 登録型本人通知制度の登録者数を増やす	コミュニティーセンター利用等に関するPRを行 う。 適正な手続きの遵守、情報共有を行い職 員の知識を向上する 制度を周知する

課の資源を有効に活用するための取組現状と28年度目標

項目	目標	実施状況
1 情報の共有化や合議制など、課内会議の 実施状況	目標:A (現状:A)	A:年20回以上 B:年10回以上 C:年5回以上 D:年4回以下
2 整理・整頓の徹底 (課及び職員個々の状況)	目標:B (現状:C)	A:整理されている B:概ね整理されている C:半分程度が整理している D:整理されていない
3 課内で報告・連絡・相談の徹底	目標:B (現状:B)	A:全員が徹底している B:概ね徹底している C:半数程度が徹底している D:一部のみ
4 庁内の他部署との連携や協力体制	目標:B (現状:B)	A:十分に連携できている B:概ね連携できている C:一部で連携 D:連携が足りない
5 通常業務のマニュアル化	目標:B (現状:C)	A:マニュアル化完了 B:概ねマニュアル化完了 C:一部マニュアル化 D:マニュアル化未完了

施策名		窓口業務の充実(星田出張所)						
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2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、分かりやすく、すぐ手に入る。							
施策の目的	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。							
根拠法令	地方自治法/戸籍法/住民基本台帳法/マイナンバー法							
関連条例	交野市印鑑条例/星田出張所設置条例、施行規則							
関連計画	公共施設健全化計画							
要綱等	交野市住民票の写し等本人通知制度実施要綱							
業務マニュアル								
ネットワーク	全国の自治体							
施策の 目標	28年度	他課受付業務についての知識向上を図り、適正な対応に努める。						
	27年度	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						
行政内 の目標	28年度	各課との情報共有・連絡を密にし、円滑な事務処理を図る						
	27年度	市民課と連携し、個人番号関係事務の円滑な実施を図る。						
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	評価 H26 H25	アウトプット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額	
1 戸籍・住 基・印鑑等 事務(窓口 サービス)	身分・居住関係の届出 受付、各種証明発行、 国保、年金、児童手当 等の申請受付等	直	選択	—	証明書発行件 数	— 19,000 件 22,878 件	5,766 千円 6,245 千円 6,401 千円	

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2つ)		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						
施策の目的		市民活動が充実できるようにセンターの管理運営を行う。						
根拠法令								
関連条例		交野市立星田コミュニティーセンター条例、施行規則						
関連計画								
要綱等		交野市立星田コミュニティーセンター使用料免除取扱要綱、交野市立星田コミュニティーセンター使用申込受付取扱基準						
業務マニュアル								
ネットワーク								
施策の 目標	28年度	利用者が快適に利用できる環境を整える。						
	27年度	一般利用者の増加を図って行く。						
行政内 の目標	28年度	衛生設備の改善・整備						
	27年度	老朽化した施設の整備						
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	評価 H26 H25	アウトプット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額	
1	星田コミュニティーセンターの活用と維持管理	直	選択	—	利用者数	16,000 人 15,600 人 15,892 人	4,860 千円 4,392 千円 4,392 千円	

組織力の発揮

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)

市民の皆保険が達成され、安心して医療が受けられるよう、国民健康保険、後期高齢者医療の資格管理、賦課給付及び徴収事務を適正に行う。
被保険者の健康の保持増進及び疾病予防を目的に、効果的に保健事業を行う。
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

健診結果やレセプトなどのデータを分析し、効果的な保健事業を実施する。
保険料の徴収を一層強化し、負担の公平性を保ち、国保財政の健全化に努める。
国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金の複雑な制度を正確にわかりやすく説明するため、職員1人1人の知識向上に努める。
定期的な医療費通知、ジェネリック差額通知の発送、第三者行為請求事務などにより医療費の適正化を図る。
平成30年度からの、国保広域化の円滑な運営に向け、確実に準備を進める。

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
交野市国保運営協議会、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、大阪府後期高齢者医療広域連合、大阪府四條畷保健所、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	国民健康保険に関すること(資格・賦課・給付・徴収など) 保健事業に関すること(特定健診・保健指導等) 後期高齢者医療に関すること 国民年金に関すること	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) 特定健診情報 後期高齢者医療制度 国民年金制度 年金ネット	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 国民年金システム	交野市第2期特定健康診査等実施計画 交野市データヘルス計画

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	社会保障制度は様々なケースがあり、個別のニーズに対応が困難。	国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金について、職員の知識向上に努める。
顔が見える(関係づくり)	マイナンバー制度運用開始や各種制度改正により窓口業務が複雑になる。	職員が全体の奉仕者であるという自覚を再認識し、常に丁寧な説明を心掛け、個人情報の適切な管理運用。
協働する(それぞれができること、役割分担)	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なので市民の健康意識を高めるとともに関係機関の協力を仰いでいく。	市民に健康づくりについての積極的なPR活動と受診の呼びかけ等を周知する。 健診やレセプトデータに基づく効果的な保健事業の実施。 市民や関係機関への情報提供に努める。
挑戦するあきらめない	被保険者の公平性と国保財政の健全化のため、保険料の収納率向上が必要。	徹底した財産調査と、きめ細かい納付相談に基づく滞納整理を実施。 税務室との連携を図り、情報を共有し、徴収ノウハウを向上する。
創造する新たな工夫	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。	マニュアル整備や意見交換等、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の取組現状と28年度目標

項目	目標	実施状況
1 情報の共有化や合議制など、課内会議の実施状況	目標:B (現状:B)	A:年20回以上 B:年10回以上 C:年5回以上 D:年4回以下
2 整理・整頓の徹底(課及び職員個々の状況)	目標:A (現状:B)	A:整理されている B:概ね整理されている C:半分程度が整理している D:整理されていない
3 課内で報告・連絡・相談の徹底	目標:A (現状:B)	A:全員が徹底している B:概ね徹底している C:半数程度が徹底している D:一部のみ
4 庁内の他部署との連携や協力体制	目標:A (現状:B)	A:十分に連携できている B:概ね連携できている C:一部で連携 D:連携が足りない
5 通常業務のマニュアル化	目標:A (現状:C)	A:マニュアル化完了 B:概ねマニュアル化完了 C:一部マニュアル化 D:マニュアル化未完了

施策名		医療費の適正化、国保財政の健全化						
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2つ)	公共の施設の窓口が便利でわかりやすく親切である 困難を抱えている人をみんなで支えあっている							
施策の目的	保険料収納率の向上、医療費の抑制に努め、国保財政の健全化を図る							
根拠法令	国民健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律、地方税法							
関連条例	国民健康保険条例							
関連計画								
要綱等	国民健康保険料減免取扱い事務要綱、国民健康保険料に係る延滞金取扱い要綱、国民健康保険一部負担金の免除に関する取扱い要領、居所不明被保険者に係る資格喪失確認の事務処理要綱等							
業務マニュアル	保険証更新処理マニュアル、本算定処理マニュアル、収納マニュアル							
ネットワーク	国保運営協議会、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							
施策の 目標	28年度	前年度を超える保険料収納率を目指す。 ジェネリック医薬品の利用促進等による医療費増大の抑制。						
	27年度	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						
行政内 の目標	28年度	徹底した財産調査に基づく、適正な滞納整理を行う。 休日納付相談の充実など、さらにきめ細かい納付相談に努める。 積極的な研修参加や府の支援により、職員一人一人の知識の向上を図る。						
	27年度	コンビニ収納の推進。						
財源見込み	国の負担 (1,808,978 千円) 大阪府の負担(851,579 千円)							
事業名	事業概要	実施 形態	位置 付け	評価 H26 H25	アウトプット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額	
1 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 B	1人当たりの年 間医療費	390,000 円 380,787 円 355,434 円	9,905,450 千円 9,765,901 千円 8,002,975 千円	
2 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 B	収納率	93.4% 93.3% 93.2%	8,969 千円 9,352 千円 10,380 千円	
3 ジェネリッ ク医薬品の 利用促進	ジェネリック医薬品差額通 知等	直 委	選択	B B	ジェネリック使用 率(数量ベース)	60.0% 57.5% —	846 千円 945 千円 479 千円	

施策名		保健事業の充実						
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2つ)		病気にかからないよう予防や衛生環境に気を付けている 暮らしに役立つ情報が、わかりやすく、すぐ手に入る						
施策の目的		保健事業の目的を市民に周知し、特定健診受診率及び特定保健指導率を向上させ、健康な毎日を提供する。						
根拠法令		高齢者の医療の確保に関する法律/健康増進法						
関連条例								
関連計画		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、健康増進・食育推進計画						
要綱等		国民健康保険人間ドック補助金交付要綱						
業務マニュアル		健診結果送付マニュアル						
ネットワーク		大阪府国民健康保険団体連合会、保険医、保険薬剤師、大阪府四條畷保健所						
施策の 目標	28年度	特定健診受診率、特定保健指導率において目標値を目指す。						
	27年度	特定健診受診率が目標を達成している。						
行政内 の目標	28年度	関係部署と連携を図り、保健事業の充実を図る。 特定健診受診率向上のため、未受診者への受診勧奨や出張健診を実施する。 健診データに基づく、効果的な保健指導を実施する。						
	27年度	特定健診未受診者への受診勧奨を行う。						
財源見込み		国の負担 (10,685 千円) 大阪府の負担(10,685 千円)						
事業名	事業概要	実施 形態	位置 付け	評価 H26 H25	アウトプット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額	
1 保健事業の 推進	特定健診受診率の向上 特定保健指導の利用促進	直 委	法定 選択	B A	特定健診受診 率 特定保健指導 実施率	55.0%(健診) 33.5%(健診) 31.7%(健診) 69.25%(指導) 52.0%(指導) 48.9%(指導)	55,471 千円 49,940 千円 44,930 千円	

施策名		適正な国民年金事務の実施						
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2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						
施策の目的		国民年金事務を適正に実施する						
根拠法令		国民年金法						
関連条例								
関連計画								
要綱等								
業務マニュアル		国民年金事務サポートツール						
ネットワーク		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						
施策の 目標	28年度	日本年金機構と連携し、国民年金事務の適切な運営に努める。						
	27年度	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						
行政内 の目標	28年度	職員の知識向上を図り、市民への確実な情報提供に努める。						
	27年度	窓口業務の充実。						
財源見込み		国の負担 (5,346 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	評価 H26 H25	アウト プット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額	
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 A	届出書受付 件数	8,720 件 8,024 件 8,910 件	5,346 千円 5,828 千円 5,070 千円	

施策名		後期高齢者医療制度の適切な運営					
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2つ)	公共の施設の窓口が便利でわかりやすく親切である 困難を抱えてる人をみんなで支えあっている						
施策の目的	後期高齢者医療制度を適切に運営する						
根拠法令	高齢者の医療の確保に関する法律						
関連条例	交野市後期高齢者医療に関する条例						
関連計画							
要綱等							
業務マニュアル	後期高齢者医療事務マニュアル						
ネットワーク	大阪府後期高齢者医療広域連合						
施策の 目標	28年度	確実な制度説明と保険料収納率向上を図る。					
	27年度	保険料収納率の向上。					
行政内 の目標	28年度	高齢者にもわかりやすい丁寧な窓口対応に努める。					
	27年度	窓口業務の充実。					
財源見込み	国の負担 (0 千円) 大阪府の負担(105,877 千円)						
事業名	事業概要	実施 形態	位置 付け	評価 H26 H25	アウトプット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額
1 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 B	収納率	99.7% 99.6% 99.6%	1,596,914 千円 1,570,446 千円 1,468,274 千円

組織力の発揮

市民部 税務室

組織の目的(どのような価値を提供するのか)

法令の定めるところにより、市税の適正な賦課、徴収を行い、良質な市民サービスを提供するための費用を確保するとともに、市税業務への市民の信頼を高める。

価値を提供する上で、解決すべき課題

○税の公平・中立・簡素の3原則を踏まえた事務を遂行することを基本とする。
 ・課税漏れや課税誤りの無い公平、適正な課税を行う。
 ・課税資料の適切な作成や整備を進め、多様な問合せにも迅速に対応することにより、納税者の信頼を得る。
 ○広報、HP等への税情報の掲載、児童・生徒への租税教室、市民への税の出前講座の実施を通じて、税に対する理解を深め、健全な納税意識の醸成を図る。

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
枚方税務署、大阪府、周辺自治体、法務局、納税協会、税理士会等	賦課に関する事、徴収に関する事、固定資産の評価に関する事、納税相談	課税情報、市税収納情報、登記情報	税務室専用書庫、地図情報システム、家屋評価システム、電子ファイリングシステム、eLTAX、滞納管理システム	

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	課税客体の正確な把握に努め、適正な課税と納付機会を拡充する必要がある。	各係等との課税情報の連携や共有化を進めるとともに、口座振替の推進や新しい納付方法の検討を行う。
顔が見える(関係づくり)	税に関して気軽に相談できる環境づくりを行う。	HP や広報、納付書、窓口、出前講座を通じて、口頭や図式を使った説明や説明資料にも明瞭な表現を使うなど、市民が税の内容を理解しやすい説明を心がける。
協働する(それぞれができること、役割分担)	納税意識の向上を図る。	税に関する習字や作文の募集、優秀作品の表彰など、外部団体等との円滑な連携を図る。
挑戦するあきらめない	効率的で適正な課税を進めていく。	課税漏れ防止等のため、各種事項に関する課税調査に意欲的に取り組み、基幹系システムの EUC (EndUserComputing) 等を活用した効率化を図る。
創造する新たな工夫	納付された税が市民生活に活かされていることについて市民及び職員の理解を得ていく。	市民サービスと市税業務が一体のものであることを市民、職員ともに理解を深めるため、財政運営の仕組みや市民サービスの内容を説明する。
持続する	課税精度の水準や納税者意識が低下しないようにする。	課税や徴収に関するノウハウの蓄積、職員のスキルアップを重視する。

課の資源を有効に活用するための取組現状と28年度目標

項目	目標	実施状況
1 情報の共有化や合議制など、課内会議の実施状況	目標:B (現状:B)	A:年20回以上 B:年10回以上 C:年5回以上 D:年4回以下
2 整理・整頓の徹底(課及び職員個々の状況)	目標:A (現状:B)	A:整理されている B:概ね整理されている C:半分程度が整理している D:整理されていない
3 課内で報告・連絡・相談の徹底	目標:A (現状:B)	A:全員が徹底している B:概ね徹底している C:半数程度が徹底している D:一部のみ
4 庁内の他部署との連携や協力体制	目標:A (現状:B)	A:十分に連携できている B:概ね連携できている C:一部で連携 D:連携が足りない
5 通常業務のマニュアル化	目標:A (現状:B)	A:マニュアル化完了 B:概ねマニュアル化完了 C:一部マニュアル化 D:マニュアル化未完了

施策名		市税の適切な賦課事務・徴収事務の遂行						
部課等名		市民部 税務室						
“かたのサイズ” をめざす像 (主要2つ)		市民も事業者も市の職員も、みんなで楽しく汗をかいている。 公共の施設の窓口が便利でわかりやすく親切である。						
施策の目的		納税義務のある市民(納税義務者)が適切な課税に基づき納税している。						
根拠法令		地方税法、国税徴収法等						
関連条例		交野市税条例、交野市税条例施行規則、交野市市民税及び固定資産税の減免に関する規則、交野市災害による被害者に対する市税の減免に関する条例						
関連計画		-						
要綱等		交野市税の減免に係る事務取扱要領、交野市固定資産税・都市計画税に係る返還金取扱要綱、交野市軽自動車税の課税取消等に係る事務処理要領、交野市災害による被害者に対する市税の減免に係る事務取扱要領						
業務マニュアル		-						
ネットワーク		枚方税務署、大阪府、納税協会、大阪府域地方税徴収機構等						
施策の 目標	28年度	社会経済情勢が変化する中での市税収入の安定した確保						
	27年度	社会経済情勢が変化する中での市税収入の安定した確保						
行政内 の目標	28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・税の3原則を踏まえた賦課・徴収事務の遂行 ・大阪府との協働による給与所得者の特別徴収(給与天引き)率の向上 ・大阪府域地方税徴収機構と協働して、滞納繰越における高額事案や困難事案等の徴収事務を行うことによる税の公平性の確保 						
	27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・税の3原則を踏まえた賦課・徴収事務の遂行 ・大阪府域地方税徴収機構と協働して、滞納繰越における高額事案や困難事案等の徴収事務を行うことによる税の公平性の確保 						
財源見込み		国の負担 (0 千円) 大阪府の負担(109,400 千円)						
事業名	事業概要	実施形態	位置付け	評価 H26 H25	アウトプット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額	
1	個人市・府 民税課税事務	個人市・府民税の 適切な課税事務	直	法定	B B	納税義務者数 調定額	35,511 人/4,285,665 千円 34,631 人/4,268,225 千円 35,106 人/4,205,403 千円	4,671 千円 4,672 千円 4,423 千円
2	法人市民税 課税事務	法人市民税の適 切な課税事務	直	法定	B B	納税義務者数 調定額	1,101 社/301,836 千円 1,071 社/348,472 千円 1,071 社/364,499 千円	186 千円 186 千円 154 千円
3	固定資産税 (都市計画 税) 課税事務	固定資産税(都市 計画税)の適切な 課税事務	直 ・ 委	法定	B B	土地評価筆数 家屋新增築棟 数 償却資産の納 税義務者数 調定額	56,500 筆/350 棟/420 人 4,175,334 千円 56,362 筆/334 棟/455 人 4,153,335 千円 56,102 筆/400 棟/409 人 4,139,119 千円	32,238 千円 13,745 千円 15,312 千円
4	軽自動車税 課税事務	軽自動車税の適 切な課税事務	直	法定	B B	課税台数 調定額	23,779 台/106,428 千円 23,409 台/ 87,532 千円 23,276 台/ 86,033 千円	2,206 千円 2,127 千円 1,173 千円
5	市税徴収事 務	市税の適切な入 入管理と滞納者 に対する適切な 徴収事務	直	法定	B B	徴収率 市税収入額	96.8%/ 9,132,822 千円 98.5%/ 9,321,491 千円 97.3%/ 9,196,648 千円	49,306 千円 44,852 千円 42,108 千円
6	市税証明事 務	市税証明書の適 切な発行と手数料 徴収事務	直	法定	B B	証明書発行件 数 手数料	19,900 件/6,550 千円 19,900 件/6,550 千円 19,828 件/5,899 千円	752 千円 607 千円 461 千円

施策名		税のわかりやすいPR						
部課等名	市民部 税務室							
“かたのサイズ” をめざす像 (主要2つ)	子どもたちの未来に明るい希望がある。 いつでも身近なところで学びや活動、体験ができる。							
施策の目的	市民をはじめ納税者に適切な PR を行い、市税が良質な市民サービスを提供するための原資となっていることを理解してもらう。							
根拠法令	-							
関連条例	-							
関連計画	-							
要綱等	-							
業務マニュアル	-							
ネットワーク	市内小中学校、税務署等							
施策の 目標	28年度	全ての納税者に滞納なく納税していただくよう、税に対する理解を深める。						
	27年度	全ての納税者に滞納なく納税していただくよう、税に対する理解を深める。						
行政内 の目標	28年度	税務署等との連携を図り、市職員の市税に関する知識の醸成とわかりやすく伝えるスキルの向上						
	27年度	税務署等との連携を図り、市職員の市税に関する知識の醸成とわかりやすく伝えるスキルの向上						
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	評価 H26 H25	アウトプット 指 標	H28 目標 H27 見込 H26 実績	H28 予算額 H27 予算額 H26 決算額	
1 租税教室の 開催	市職員による租税教室の 開催	直	-	- -	租税教室	小学校1校 - 小学校1校	0千円 0千円 0千円	
2 税の週間の 行事	税の作文、習字の募集と 表彰、展示	直	-	- -	応募作品数 作文 習字	前年同水準 230 編/111 点 569 編/101 点	0千円 0千円 0千円	
3 広報紙等での PR	税制度等のPR	直	-	- -	税制改正等の お知らせの掲載	12回 12回 12回	0千円 0千円 0千円	