

## I 組織の使命

市民部は、市民・男女共同参画課・くらし安心課・国保年金課・戸籍住民課・交通安全課および湯川・銭亀沢・亀田の3つの支所で構成しており、市民の皆さんに最も身近な業務を担当しています。

市民部のミッション（使命）は、

市民とまちの理想像を掲げる市民憲章の精神の下、地域の絆を深め支え合いながら安心して暮らせるまちを市民の皆さんとともにつくることです。

この使命を達成するために、市民部の職員ひとり一人が、“市役所の顔”であるという意識を持ち、多様な市民ニーズの的確な把握に努め、常に市民の皆さんの立場に立ち「親切」・「丁寧」な対応をもって、市民の皆さんに満足していただける行政サービスの提供に取り組みます。

## II 組織の基本方針

### 1 住民の皆さん主体の地域社会づくりを支えます。

(ア) コミュニティづくりの主体は住民の皆さんであるという基本姿勢のもと、最も身近なコミュニティである町会の活性化を図るほか、男女共同参画社会の実現を目指します。

(イ) 多様な市民ニーズの的確な把握と市民の皆さんの立場に立った行政サービスの提供に努めます。

### 2 市民の皆さんが安心して暮らせるまちづくりに努めます。

(ア) 市民の皆さんが安全に安心して暮らせるよう、防犯および交通安全対策を推進するほか、医療保険制度の適正な運営に努めます。

(イ) 市民の皆さんの消費生活の安心を確保するため、相談窓口の充実や消費者教育の実施など消費者行政の推進に取り組みます。

## III 年度評価 総評

市民部は、市民とまちの理想像を掲げる市民憲章の精神の下、地域の絆を深め合いながら安心して暮らせるまちを市民の皆さんとともにつくることを使命としておりますが、令和4年度(2022年度)は、この使命を果たすために掲げた組織の基本方針に基づき、市民サービスの向上を図るため、各種施策に取り組んできたところであります。

今後とも市政の主役である市民の皆さんが安心して暮らせるまちづくりに努めてまいります。

区 分	担当課	評価	評価の説明
<b>1 住民の皆さん主体の地域社会づくりを支えるために!</b>			
<b>(1) 住民組織への支援</b>			
<b>ア 地域コミュニティの活性化</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・若い世代の町会離れが進み、町会加入率の低下、役員の高齢化やなり手不足などが課題となっていることから、町会活性化の指針となる「町会活性化に向けた基本的な方向性(令和3年(2021年)3月策定)」に基づき、函館市町会連合会と協働して、各町会の活動や運営の課題について共に考え、情報やノウハウを提供し、助言を行うほか、必要に応じて町会と各主体をつなぎ、その結果、生まれた取組の好事例等の共有化を図るなど、町会の活性化に向けた支援をします。</li> </ul>	市民・男女共同参画課	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の町会加入促進の取り組みとして、町会連合会と連携し、転入や転居の多い4月に市役所本庁舎および亀田支所の1階ホールにおいて、臨時の加入取次窓口を設置し勧誘を行った。</li> <li>・町会のデジタル化促進の取り組みとして、ICTを活用した情報発信をテーマに町会役員を対象とした町会活性化研修を行った。</li> <li>・町会への理解促進の取り組みとして、特に若い世代に町会の必要性を周知するため、SNSを活用し、特色ある町会活動の投稿や一般的な町会活動の動画を紹介したほか、フリーペーパーで関連記事を掲載することにより、町会活動への参加を促すための意識啓発を行った。</li> <li>・町会活性化の取り組みとして、モデル町会である3町会が、それぞれの課題解決に向けて主体的に立案した解決策を町会連合会と連携し、外部アドバイザーとともに支援したほか、その事例を他町会の参考としてもらうため、モデル町会による成果報告会を開催した。</li> <li>・函館市持続可能な町会運営に関する検討委員会を設置し、持続可能な町会運営に転換するために必要な取組や支援等について議論を重ね、意見のとりまとめを行った。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・町会に対して、自主的な活動を促進するための町会交付金および町会活動の拠点となる町会館の整備や地域活動に必要な備品設備の整備への助成により支援をします。</li> </ul>	市民・男女共同参画課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予定していた町会に対し、町会交付金、町会館の改修工事費および備品購入費の支援を行った。</li> <li>・パソコンの故障など緊急で整備の必要が生じた団体に対し支援を行った。 (町会交付金：178団体、 町会会館建設費補助金：11館、 町会備品設備整備費補助金： 通常分12団体・緊急分3団体)</li> </ul>
<b>(2) 男女共同参画の推進</b>			
<b>ア 男女共同参画の意識づくり</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての人々が、性別による差別的な取扱いを受けず能力を發揮することができるよう、また、性別に関わらず自分らしい生き方を自らで選択し、実現できるよう、広く市民意識の啓発に努め、男女共同参画社会の実現を目指します。</li> </ul>	市民・男女共同参画課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会情勢の変化や施策の実施状況のほか、令和3年度に実施した市民・事業者意識調査の結果や男女共同参画審議会の審議・答申を踏まえ、第3次函館市男女共同参画基本計画の中間見直しを行った。</li> <li>・男女共同参画意識の啓発のため、父子を対象とした家事講座、男女共同参画フォーラム、パネル展を開催したほか、情報誌「マイセルフ」の発行やメールマガジンの配信を行った。</li> </ul>

区 分	担当課	評価	評価の説明
<ul style="list-style-type: none"> <li>性の多様性への市民理解の促進を図るため、啓発用リーフレットの配布や誰もが自分らしく働ける職場環境づくりの推進、パートナーシップ宣誓制度の啓発イベントを開催します。</li> </ul>	市民・男女共同参画課	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>性的少数者（LGBT等）の方の困難の緩和と市民理解を図るため、市民を対象とした、映画上映会やレインボーはこだてプロジェクトとの連携による講演会&amp;トークセッションを開催したほか、市職員を対象とした研修の実施や、事業者に対し「LGBT等対応ハンドブック」を配付した。</li> <li>誰もが自分らしく働ける職場環境づくりの取組みを推進するため、企業等へLGBTフレンドリー企業推進アドバイザーを派遣した。 （アドバイザー派遣実績：4事業所 [目標：5事業所]）</li> <li>パートナーシップ宣誓制度等利用者の負担軽減とサービスの向上を図るため、札幌市、北見市、帯広市、北斗市と自治体間連携協定を締結した。</li> </ul>
<b>イ あらゆる分野への男女共同参画の促進</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>政策・方針決定過程への女性の参画を拡大させるため、各種審議会等へ女性人材リストによる情報提供を行うなど、各種審議会等委員の女性登用促進に努めます。また、性別に関わらず誰もが働きやすい職場環境づくりに必要なワーク・ライフ・バランスを推進します。</li> </ul>	市民・男女共同参画課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>広報紙「市政はこだて」などを活用した女性人材リスト登録者を募集し、人材リスト登録者に対する各種審議会等の公募情報の提供や、他部局へ人材リスト登録者の情報提供を行った。</li> <li>性別に関わらず誰もが活躍できる環境づくりに必要なワーク・ライフ・バランスを推進するため、企業や学校等へワーク・ライフ・バランスアドバイザーを派遣した。 （アドバイザー派遣実績： 企業1回、高等教育機関3校 （目標：企業11回、高等教育機関3校））</li> </ul>
<b>(3) 市民サービスの向上</b>			
<b>ア 満足度の高い市民サービスの提供</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>人材育成や組織力の強化により、適切かつ迅速な事務処理と親切で丁寧な窓口対応とともに、個人情報保護の徹底を図り、市民の皆さんにより一層満足していただけるサービスの提供に努めます。</li> </ul>	戸籍住民課 3支所	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>職場での実務研修を通じ、業務知識の習得を図るとともに、住民サービスの提供を意識する動機付けを行ったほか、専任の窓口職員配置や職員の連携によるフレキシブルな対応、繁忙期の窓口体制強化などによる市民サービスの向上に努めた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>増加が見込まれるマイナンバーカードの申請や交付および電子証明書の更新に対応するため、「函館市マイナンバーカード臨時交付センター」を設置し、交付体制の強化や出張申請サービスの機会の拡充を行うなど円滑な交付に努めます。</li> </ul>	戸籍住民課 3支所	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>国の令和4年度(2022年度末)末までに全ての国民がマイナンバーカードを所有している想定に合わせ、7月にマイナンバーカード臨時交付センターを設置したほか、毎週末に商業施設等で出張申請サービスを実施した。</li> <li>マイナポイント事業の延長により申請件数が増加したが、業務の効率化を図り、円滑なカード交付に努めた。</li> </ul> <p>[マイナンバーカード交付率 ※目標：65%] 令和4年(2022年)4月1日現在 37.5% 令和5年(2023年)3月31日現在 63.5%</p> <p>[マイナンバーカード申請率] 令和5年(2023年)3月31日現在 71.8%</p>

区 分	担当課	評価	評価の説明
<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードの所有者が、マイナポータルからオンラインで転出・転入予約を行える体制を構築し、転出・転入手続の時間短縮化、ワンストップ化を図ります。</li> </ul>	戸籍住民課 3支所	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>当市の住民記録システムの改修等を行い、令和5年(2023年)2月6日から転出・転入手続きのワンストップを開始した。</li> </ul>
<b>イ 個人番号の適正な取扱い</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>個人番号については、国が示すガイドラインを遵守し、目的以外の利用禁止はもとより、保管や廃棄においても適正に取り扱います。</li> </ul>	戸籍住民課 国保年金課 3支所	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>eラーニングによる研修を通じて知識を習得したほか、個人番号の収集や利用に際しては、厳正に取り扱い、個人番号記載書類の施錠管理や収納もれ確認を徹底するなど適正に管理した。</li> </ul>
<b>2 市民の皆さんが安心して暮らせるまちづくりを進めるために！</b>			
<b>(1) 防犯および交通安全対策の推進</b>			
<b>ア 防犯対策の推進</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の安全安心を守るため、各防犯協会や町会連合会が行う防犯活動を支援するほか、青色回転灯装着車による防犯パトロールを警察等の関係機関と連携して実施します。</li> </ul>	くらし安心課 市民・男女共同参画課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>各防犯協会に運営補助金による支援をしたほか、町連・警察等関係機関と連携し防犯パトロールを実施した。</li> <li>町会等青色回転灯装着車による自主防犯パトロールを促進するため、地域安全安心促進交付金による支援を行った。(33町会・54台)</li> </ul>
<b>イ 交通安全対策の推進</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>幼児から高齢者まで幅広い年齢層に対応した交通安全教室を開催するほか、警察や交通安全活動団体等と連携し、交通安全教育や啓発活動を実施するなど交通事故を未然に防ぐ取り組みを進めます。</li> </ul>	交通安全課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>第11次交通安全計画を踏まえ、令和3年度(2021年度)の事業実績と令和4年度(2022年度)の事業実施計画をとりまとめた「数字で見る交通安全2022」を策定した。</li> <li>梁川交通公園においては、市民等が安心して来園できるよう、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じながら開園したほか、老朽化した施設の更新および交通安全教育の拠点施設としての機能強化を図るため、令和5年度(2023年度)に実施する管理事務所の建替等にかかる実施設計等を行った。</li> <li>交通安全教育については、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、前年度を上回る回数の交通安全教室を実施したほか、各種イベントを通じて、関係機関や関係団体と連携し夜光反射材の配布等により交通事故防止の啓発を行った。(交通安全教室開催実績：898回)</li> </ul>



区 分	担当課	評価	評価の説明
<b>(2) 医療保険制度の適正運営</b>			
<b>ア 国民健康保険事業の適正な運営</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>データヘルス計画に基づき、特定健康診査等の実施による生活習慣病の予防や糖尿病性腎症重症化予防事業をはじめとした保健事業の効果的な推進により、医療費の適正化に努めます。</li> </ul>	国保年金課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>人工知能によるデータ解析を活用した特定健康診査受診勧奨はがきの送付や、通院中の未受診者の対策として、本人の同意のもと、医療機関から特定健康診査に相当する検査データの提供を受けるみなし健診の実施、データヘルス計画に基づく糖尿病性腎症重症化予防事業をはじめとする各種保健事業を推進し、医療費の適正化に努めた。</li> <li>令和5年(2023年)3月末現在 特定健康診査受診率：32.0% (目標：33%) 糖尿病性腎症重症化予防 保健指導実施者：15人 (目標：30人程度) ジェネリック医薬品使用割合83.7% (目標：83%)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>国民健康保険の資格情報の管理、保険料の賦課および保険給付の各業務を適正に行うとともに、口座振替の推進や的確な滞納整理などの収納率向上対策に取り組めます。</li> </ul>	国保年金課	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民が来庁しなくても手続きができるよう、郵送による加入・脱退手続きの周知や高額療養費の自動償還により2回目以降の支給申請を不要にするなど、加入者の利便性向上を図った。</li> <li>SMS (ショートメッセージサービス) や文書送付による口座振替の勧奨により、口座振替の推進に努めた。</li> <li>令和5年(2023年)4月末現在 現年度保険料収納率：94.5% (目標：94.5%) ※5月末の決算時には目標収納率を上回る見込</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>法令に基づく未就学児の均等割保険料の軽減措置を適正に行い、未就学児がいる世帯の負担軽減を図ります。</li> </ul>	国保年金課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>市HP等において、未就学児の均等割保険料の軽減措置の周知を図るとともに、法令に基づく適正な賦課決定を行った。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>都道府県単位化に伴う保険料率の統一を目指すため、北海道や道内市町村と連携し、事務の標準化などに取り組めます。</li> </ul>	国保年金課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>市町村事務の標準化に向け、北海道や道内他市町村とのWebによる連携会議等で情報共有や課題の把握および今後の方策について協議を行った。</li> </ul>
<b>イ 後期高齢者医療制度の適正な運営</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>北海道後期高齢者医療広域連合と連携し、後期高齢者医療制度を適正に運営します。</li> </ul>	国保年金課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>北海道後期高齢者医療広域連合との連携のもと、適正な制度運営に努めた。</li> </ul>
<b>ウ 新型コロナウイルス感染症の影響を受けた世帯への支援</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症に係る国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の減免や傷病手当金の支給を円滑かつ適正に行います。</li> </ul>	国保年金課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>制度を周知するリーフレットを保険料の決定通知書に同封し、国保および後期高齢者医療に加入する全世帯に送付するとともに、市の広報媒体などを活用して周知を図った。</li> <li>正確性と迅速性を確保しながら、対象となりうる加入者が申請の機会を逃さないよう、納付相談において、減免基準の該当者には申請の勧奨を行うなど、円滑かつ適正に減免および支給を行った。</li> </ul>

区 分	担当課	評価	評価の説明
(3) 暮らしに関する相談窓口の充実			
ア 相談内容に基づく適切な対応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>市民の日常生活に関する問題解決に向け、暮らしに関する総合的な相談窓口「暮らし安心110番」や専門家が応じる相談窓口「市民特別相談」において適切に対応します。</li> </ul>	暮らし安心課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>「暮らし安心110番」では相談内容を把握し、適切な部局や関係機関等に引き継いだ。専門家による「市民特別相談」においては、事前に相談内容を取りまとめて、適切なアドバイスが受けられるよう対応した。 (一般・行政相談：2,292件, 市民特別相談：462件)</li> </ul>
(4) 多重債務相談の充実			
ア 多重債務問題を未然に防ぐための取り組み			
<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者の多重債務問題の解消と生活再建に向けた助言を行うとともに、各ライフステージに応じた金融教育プログラムの提供に努めます。</li> </ul>	暮らし安心課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者に対して、関係部局と連携し適切な助言を行うとともに、専門家への同行支援を行った。</li> <li>金融教育プログラムについては、出前講座のアンケート結果を踏まえ、随時見直しを行うとともに、構成や実施時間帯等、依頼者の要望に沿って柔軟に対応した。 (実績：開催回数10回, 受講者537名 (目標：開催回数10回, 受講者600名))</li> </ul>
(5) 消費者施策の推進			
ア 消費者問題への対応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害や消費者事故を未然に防ぐため、相談機関である消費生活センターを中心に相談情報の収集、消費相談の充実を図るとともに、消費者意識の向上に係る啓発や注意喚起の情報の発信に取り組みます。</li> </ul>	暮らし安心課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>本庁舎、湯川支所および亀田支所の各戸籍窓口でのモニター放映、市HP、ANS INメール、市公式LINE、広報紙「市政はこだて」や「市民生活のしおり」、ラジオ等により啓発や情報発信およびセンターのPRを行った。 (相談受付件数 R3：1,557件 R4：1,603件)</li> </ul>
イ 消費者教育の推進			
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者生活の基礎的な知識を習得する機会を提供する出前講座を実施するほか、学校と連携しながら、成年年齢引き下げに係る周知や、消費トラブル等への注意喚起、情報提供などの支援を行います。</li> </ul>	暮らし安心課	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>若者を対象とした出前講座において、実施校新規開拓および掘り起こしのため、市内の高等学校および中学校、中学校社会科教育研究会、道南地区技術・家庭科教育研究協議会に対し、出前講座の開催に係る提案を行うとともに、成年年齢引き下げに伴うトラブル防止のためのプログラムを開催した。</li> <li>消費生活センターにおいては、高等学校卒業生向けに啓発リーフレットを配布した。 (リーフレット配布：高等学校14校 2,385部)</li> </ul>