

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ことを使命としておりますが、令和5年度(2023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
1 住民の皆さん主体の地域社会づくりを支えるために！			
(1) 住民組織への支援			
ア 地域コミュニティの活性化			
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。	市民・男女共同参画課	A	- 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。 - 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、フリーペーパーでの関連記事の掲載や市職員を対象とした研修の実施により、町会活動への参加を促すための意識啓発を行った。 - 町会活性化の取り組みとして、モデル町会である2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。 - 町会のデジタル化を促進するため、町会を対象とした基本的な知識等を学ぶための講座を10回開催した。 - 市長が町会に出向き、市民から直接地域特有の課題や市政に対する意見を広く聞き取り、市民1人ひとりの声を受けとめることで、市民に寄り添う行政の推進を目的として「市長と町会の意見交換会」を開催した。（8回開催）
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。	市民・男女共同参画課	B	- 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。 - 町会に対し、町会交付金の合併特例や、合併等により不要となった町会館の解体費用を支援することとしたほか、町会のデジタル化を促進するため、町会館のWi-Fi設備の整備に係る支援を行った。 （町会交付金：176団体、 町会会館建設費補助金：15館、 町会備品設備整備費補助金： 通常分15団体・Wi-Fi分2団体・緊急分4団体）
(2) 男女共同参画の推進			
ア 男女共同参画の意識づくり			
全ての人が、性別による差別的な取扱いを受けず能力を発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。	市民・男女共同参画課	B	男女共同参画意識の啓発のため、家事初心者への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。

区 分		担当課	評価	評価の説明
	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。	市民・男女共同参画課	B	- 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&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。 - 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：2事業所 [目標：5事業所]） - 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、あらたに旭川市ほか14市町と自治体間連携協定を締結した。 （合計連携自治体数：19市町）
イ あらゆる分野への男女共同参画の促進				
	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。	市民・男女共同参画課	B	- 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。 - 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2回，高等教育機関等5回 [目標：企業11回，高等教育機関等3回]） - 市のまちづくり全般について、女性の視点からの意見を市政に反映させるため、市長と女性の意見交換会を2回行った。
(3) 市民サービスの向上				
ア 満足度の高い市民サービスの提供				
	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。	戸籍住民課 3支所	B	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。
	「函館市マイナンバーカード臨時交付センター」を継続して開設し、マイナンバーカードの交付体制の強化や出張申請サービスの機会の拡充を引き続き行い、円滑な交付に努めます。	戸籍住民課 3支所	B	国の「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、マイナンバーカード臨時交付センターを継続運営し、交付体制を強化するとともに、出張申請サービスを毎週末に商業施設で実施した。 [マイナンバーカード交付率 ※目標：80%] 令和5年(2023年)3月31日現在 63.5% 令和6年(2024年)3月31日現在 75.4% [マイナンバーカード申請率] 令和6年(2024年)3月31日現在 78.6%

区 分		担当課	評価	評価の説明
イ 個人番号の適正な取扱い				
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。		戸籍住民課 国保年金課 3支所	B	特定個人情報の適正な取扱いのための各種資料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。
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！				
(1) 防犯および交通安全対策の推進				
ア 防犯対策の推進				
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，青色回転灯装備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。		くらし安心課 市民・男女共同参画課	A	- 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。 - 高齢者の特殊詐欺被害の未然防止を図るため，特殊詐欺被害防止対策機器の購入費用の一部を助成する制度を創設し，当初予定を大幅に上回る補助金交付を行った。 （補助金交付実績：342件 ※当初予定：100件） - 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うとともに，交付金の増額を行った。（33町会・54台）
イ 交通安全対策の推進				
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。		交通安全課	B	- 第11次交通安全計画を踏まえ，令和4年度（2022年度）の事業実績と令和5年度(2023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2023」を策定した。 - 交通安全教育については，前年度と同程度の回数の交通安全教室を実施したほか，各種イベント等を通じて，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：862回）
梁川交通公園について，老朽化した施設等の更新を行うほか，交通安全教室を開催するスペースを設置する等，交通安全教育の拠点施設としての機能強化を図ります。		交通安全課	B	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，管理事務所の建替や，ゴーカートコース等の舗装のほか，誰もが安心して遊べるインクルーシブ遊具の設置等の施設整備を行った。

区 分	担当課	評価	評価の説明
(2) 医療保険制度の適正運営			
ア 国民健康保険事業の適正な運営			
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。	国保年金課	B	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、初めて特定健康診査を受診する40歳到達者等に対する早期受診キャンペーンの実施、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のほか、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。 令和6年(2024年)3月末現在 特定健康診査受診率：31.2%（目標：35%） 糖尿病性腎症重症化予防 保健指導実施者：13人（目標：15人程度） ジェネリック医薬品使用割合84.4%（目標：84%）
第2期データヘルス計画の評価および加入者のレセプト等のデータの分析を行い、本市の健康課題に対応した次期計画の策定に取り組みます。	国保年金課	B	特定健康診査の受診結果や加入者のレセプト等のデータを分析し、本市の国保加入者の健康課題を解決するための目標を踏まえた保健事業に取り組む、第3期データヘルス計画を第4期特定健康診査等実施計画と一体的に策定した。
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、滞納者への適切な納付勧奨や的確な滞納整理などの収納率向上対策に取り組みます。	国保年金課	B	- 手続きの簡素化を図るため、産前産後期間の国民健康保険料軽減について、出産育児一時金の申請時の届出勧奨や公簿の確認による届出省略など、加入者の利便性向上を図った。 - 電話や文書送付による納付勧奨や口座振替の勧奨により、口座振替の推進に努めた。 令和6年(2024年)3月末現在 現年度保険料収納率：87.46% （前年同月88.86%） ※前年同月と比較し、1.4ポイントの減
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みます。	国保年金課	B	市町村事務の標準化に向け、連携会議等で北海道や道内他市町村との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。
イ 後期高齢者医療制度の適正な運営			
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。	国保年金課	B	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。
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			
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。	国保年金課	B	- 制度を周知するリーフレットを、国民健康保険に加入している対象世帯、後期高齢者医療制度に加入している対象者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。 - 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。

区 分	担当課	評価	評価の説明
(3) く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			
・市民の日常生活に関する問題解決に向け、くらしに関する総合的な相談窓口「くらし安心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。	くらし安心課	B	・「くらし安心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：2,487件、市民特別相談：507件)
(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			
・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。	くらし安心課	B	・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。 ・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572名 [目標：開催回数10回、受講者600名])
(5) 消費者施策の推進			
ア 消費者問題への対応			
・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。	くらし安心課	B	・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 R4：1,603件 R5：1,438件) ・令和5年9月の消費生活センター移転にあっても周知に努め、混乱なく業務を行うことができた。
イ 消費者教育の推進			
・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。	くらし安心課	B	・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。 ・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 2,360部)