

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6年度(2024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との連携を図るなど，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	B	- 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することで，若い世代の参画を目的とした情報発信による町会活動の見える化や業務負担の軽減に繋がる取組などを実施した。 - 市長が町会に出向き，直接市民から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止めることで，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。(22回開催)
人材不足による業務負担の解消や多様化する地域ニーズに対応するため，町会運営や活動のデジタル化の促進など，持続可能な町会運営に向けた支援をします。	市民・男女共同参画課	B	- 町会の役員等を対象として，町会のデジタル化に必要な基本的な知識等を学ぶための講座を10回開催した。 - 函館市デジタル変革推進ビジョンに基づく，官民協働の取組として，町会連合会との連携により，町会のデジタル化を促進するために設置された推進体制（ワーキンググループ）において施策の検討を行った。 - 町会費集金業務の軽減として，郵便振込導入の手引きを作成・配付するなど，町会の業務負担解消に努めた。
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	円滑な町会運営のために町会交付金による支援を行ったほか，町会館の改修工事費および備品購入費の支援とともに不測の事態による緊急対応での支援を行った。 町会交付金：176団体 会館建設費等補助金：通常7館/緊急1館 備品設備整備費補助金：通常16団体/緊急3団体

区 分	担当課	評価	評価の説明
(2) インクルージョンの推進			
ア インクルージョンの理念の普及			
・ 全ての人を孤立や排除から守り，障がいの有無や年齢，性別，国籍などの違いを越えて多様性を認めあう社会の実現を目指し，広く理念の普及に努めます。	市民・男女共同参画課	B	・ 函館市女性会議との共催により，インクルージョンの理念の普及を図るファッションショー「HAKODATE COLLECTION 2024」を開催した。 ・ インクルージョンの実現を目指す，市のインフルエンサーとして，「函館市インクルージョン未来アンバサダー」を3名任命したほか，市民向け講演会を開催し，市民のインクルージョンへのさらなる理念の普及に努めた。
(3) 男女共同参画の推進			
ア 男女共同参画の意識づくり			
・ 全ての人々が，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，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。
・ 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のほか，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）の困難の緩和と市民理解を図るため，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，学校やスーパー等に「性の多様性に関する啓発パンフレット」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り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ほか，利用増を図るため，周知方法の拡大やこれまでの利用者からヒアリングを行った。 （アドバイザー派遣実績：2事業所 計2回 [目標：11回]） ・ 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，あらたに網走市ほか6市町と自治体間連携協定を締結した。また，さらなる自治体間連携の拡大と利用者の負担軽減を図るため，全国的な枠組みである「パートナーシップ制度自治体間連携ネットワーク」の令和7年度（2025年度）加入に向け，調整を進めた。

区 分		担当課	評価	評価の説明
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ほか、利用増を図るため、周知方法の拡大やこれまでの利用者からヒアリングを行った。 （アドバイザー派遣実績： 企業0回、高等教育機関等4回 [目標：企業11回、高等教育機関等5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3回行った。	
(4) 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	・ 職場内での実務研修や関係団体を通じた勉強会への参加などにより、窓口担当職員の能力向上に努めたほか、業務マニュアルの作成や繁忙期の窓口体制強化など市民サービスの向上に努めた。	
・ マイナンバーカードの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。	戸籍住民課 3支所	B	・ マイナンバーカードの申請機会の拡充を図ることを目的に、市役所への来庁が困難な市民（施設入所者、要介護・要支援認定者、障がいのある者、長期入院者、75歳以上の高齢者等）に対し出張申請を実施した。 [マイナンバーカード保有率] 令和6年(2024年)3月末時点：70.7% 令和7年(2025年)3月末時点：77.2%	
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。	

区 分	担当課	評価	評価の説明
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。	くらし安心課 市民・男女共同参画課	B	- 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。 - 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。（30町会・44台）
特殊詐欺被害防止対策機器の購入費用の一部を助成し，高齢者の特殊詐欺被害の未然防止に努めます。	くらし安心課	B	特殊詐欺被害防止対策機器の購入費用の一部を助成し，高齢者の特殊詐欺被害の未然防止に努めた。（補助金交付実績：291件）
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5年度（2023年度）の事業実績をとりまとめた「数字で見る交通安全」と，令和6年度（2024年度）の事業実施計画をとりまとめた「交通安全実施計画」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，梁川交通公園管理事務所内の交通安全教室において，啓発イベントを開催した。（交通安全教室開催実績：798回） - 交通安全啓発活動については，関係機関・団体と連携し，各種イベント等を通じて，夜光反射材の配布等のほか，飲食店への飲酒運転根絶啓発を行った。
高齢ドライバーに対し，後付けの安全運転支援装置の設置費用の一部を助成することで，ペダルの踏み間違いによる交通事故の防止や，交通事故発生時の被害の軽減を図り，高齢者の安全運転を支援します。	交通安全課	B	高齢者の安全運転支援装置の設置費用の一部を助成する制度を創設し，高齢者の安全運転を支援した。（補助金交付件数：30件）

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			
・第3期データヘルス計画・第4期特定健康診査等実施計画に基づき，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7年(2025年)3月末現在 特定健康診査受診率：33.0%（目標：34.2%） 糖尿病性腎症重症化予防 保健指導実施者：4人（目標：15人程度） ジェネリック医薬品使用割合90.6%（目標：84%）
・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めます。	国保年金課	B	・各種システムを活用しながら加入者等の資格の調査を行い，調査結果を基に加入，脱退に係る手続きの勧奨を行うなど，資格の適正化に努めたほか，高齢者の負担軽減を図るため，70歳以上の加入者に対する高額療養費の自動償還の案内に努めるなど，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7年(2025年)3月末現在 現年度保険料収納率：87.55%（前年同月87.46%） ※前年同月と比較し，0.09ポイントの増
・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。	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 健康保険証廃止への対応			
・令和6年(2024年)12月の健康保険証の廃止後も，国民健康保険・後期高齢者医療制度の加入者が必要な保険診療等を受けられるよう，マイナンバーカードの保険証利用の促進や健康保険証廃止後の「資格確認書」の円滑な交付に努めます。	国保年金課	B	・従来の保険証の廃止に伴う対応を周知するチラシを，国民健康保険の加入世帯，後期高齢者医療制度の加入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。 ・従来の保険証の廃止に伴う問合せに対し，丁寧な説明を行うとともに，令和6年（2024年）12月2日以降，加入手続きの際，マイナ保険証の利用登録の有無を踏まえ，「資格確認書」等の円滑な交付に努めた。

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：2,555件， 市民特別相談：522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7回，受講者377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消費生活センターのPRを行った。 （相談受付件数 R5：1,438件 R6：1,326件）
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 2,340部）