

・ 主要施策, 事務事業

令和2年度市民部運営方針 (年度評価)

区 分	担当課	評価	評価の説明
1 市民の皆さんが主役のまちづくりを進めるために！			
(1) 住民組織への支援			
ア 地域コミュニティの強化			
<p>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、町会活性化に向けた方策などを検討するため、各種団体や学識経験者等が参画する「町会活性化検討会議」を開催するとともに、函館市町会連合会をはじめとする様々な団体と連携を図りながら、町会加入率の向上や幅広い世代が町会活動に関わりやすい仕組みづくりなどについて検討します。</p>	市民・男女共同参画課	A	<p>市の町会加入促進の取り組みとして、広報紙「市政はこだて」や本庁舎、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、転入・転居者を中心とした加入啓発チラシの配布、ラジオ出演による加入啓発のほか、宅建協会・町会連合会・市の連携による加入促進の取り組みを継続するとともに、加入啓発チラシの更新（QRコードの掲載）や若い世代が気軽に町会加入を申し込めるよう市のホームページに専用フォームを追加した。</p> <p>職員に対しては、新人研修および職種変更職員研修、退職者向けライフプランセミナーにて加入啓発を行ったほか、職員向けのメールマガジンの配信を行い意識啓発に努めた。</p> <p>また、西部地区再整備事業の一環で、市職員が町会に深くかかわり、活性化策を町会とともに考え試行する「西部地区町会活性化プロジェクト」を実施した。</p> <p>さらに、当初は、「町会活性化検討会議」において、「町会アンケート」や「町会ヒアリング」の結果を踏まえ、今後の町会活性化の取り組みの参考とするための報告書を作成してもらう予定だったが、市において、検討会議での議論を踏まえううえで、検討を進め、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」を前倒して策定した。</p>
<p>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。</p>	市民・男女共同参画課	B	<p>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。また、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。</p> <p>(町会交付金：178団体、町会会館建設費補助金：6館、町会備品設備整備費補助金：通常分14団体・緊急分5団体)</p>
(2) 男女共同参画の推進			
ア 男女共同参画の意識づくり			
<p>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、性的少数者（LGBT）への理解に努め、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。</p>	市民・男女共同参画課	B	<p>男女共同参画意識の啓発のため、市民向けのミニフォーラムやパネル展、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。また、性的少数者への市民の理解を促進する啓発パンフレットを作成したほか、女性センターで性の多様性に関する市民講座の開催や当事者の交流事業を実施した。</p>
イ あらゆる分野への男女共同参画の促進			
<p>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。</p>	市民・男女共同参画課	B	<p>広報紙「市政はこだて」などで人材リスト登録者の募集、登録者への各種審議会等の公募情報を提供したほか、他部局への情報提供に努めた。</p> <p>(女性人材リスト登録者：50名、市の審議会等における女性登用率：25.2%)</p>
<p>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。</p>	市民・男女共同参画課	B	<p>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、企業や高等教育機関等へワーク・ライフ・バランスアドバイザーを派遣した。</p> <p>(企業等：5社、高等教育機関等：2校)</p> <p>また、企業等を対象としたワーク・ライフ・バランスセミナーを実施した。</p> <p>(実施回数：1回)</p>

・ 主要施策, 事務事業

令和2年度市民部運営方針 (年度評価)

区 分	担当課	評価	評価の説明
(3)信頼される市民窓口業務の推進			
ア 窓口対応の向上			
<p>人材育成や組織力の強化により、市民の皆さんに満足していただける質の高い窓口サービスの提供と個人情報保護の徹底に努めます。</p>	戸籍住民課 3支所	B	<p>職場での実務研修や外部研修を通じ、より高度な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。</p>
<p>マイナンバーカードを活用した消費活性化策などの国の施策により、増加が見込まれるマイナンバーカードの円滑な交付に努めます。</p>	戸籍住民課 3支所	B	<p>国の令和4年度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、令和元年に策定した「マイナンバーカード交付円滑化計画」に基づき、企業や商業施設等でマイナンバーカードの出張申請を行うことにより、窓口に向かずマイナンバーカードを受け取る機会を増やし、円滑な交付に努めた。 マイナンバーカード申請率 令和2年3月末 15.75% 令和3年3月末 32.88%</p>
イ 個人番号の適正な取扱い			
<p>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。</p>	戸籍住民課 国保年金課 3支所	B	<p>eラーニングによる研修を通じて職員の知識の習得を図ったほか、個人番号の収集や利用に際しては厳正な取り扱いを行い、個人番号記載書類の施錠管理や収納もれ確認を徹底した。</p>
ウ 窓口業務のAI・ICT化、国際化への対応			
<p>市民の利便性向上のため、在住外国人へも配慮した窓口業務のAI化や更なるICT化の検討・導入を進めます。</p>	戸籍住民課	B	<p>令和2年2月から住民票など証明書のコンビニ交付を開始し、マイナンバーカードを有していれば身近なコンビニ等で、夜間・休日を問わず証明書の取得が可能となったが、さらに、利便性向上と新型コロナウイルス感染症対策として窓口での非接触が期待できることから、本庁、湯川支所および亀田支所の窓口において証明書自動交付機導入の検討を進めた。 また、外国人対応のための音声翻訳機の導入を検討したが、必要性が低いため、導入を見送ることとした。</p>
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			
<p>地域の安全安心を守るため、各防犯協会を支援するとともに町会等の青色回転灯装備車による自主防犯パトロールを支援します。</p>	くらし安心課 市民・男女 共同参画課	B	<p>各防犯協会を支援したほか、町会連合会・警察等関係機関と連携し防犯パトロールを実施した。また、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。(33町会・56台)</p>
イ 交通安全対策の推進			
<p>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、高齢者や自転車利用者の事故発生状況を踏まえた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。</p>	交通安全課	B	<p>平成28年度に策定した第10次交通安全計画を踏まえ、令和元年度の事業実績と令和2年度の事業実施計画をとりまとめた「数字でみる交通安全2020」を策定した。また、新型コロナウイルス感染症の影響が大きくなるなか、梁川交通公園は、屋外施設であることのメリットに加え、感染予防対策を徹底したうえで開園した。 一方、交通安全教室については、年度当初の学校等の休校などにより、開催数が減少したが、学校を通じての教材の配布や展示型の啓発活動のほか、イベントの開催を通じ交通事故の防止に努めた。また、新型コロナウイルス感染症の重症化率の高い高齢者に対する交通安全教室は、ごく限られた開催となったが、町会を通じて夜間の交通事故防止に効果のある夜光反射材を配布したほか、関係機関や関係団体と連携し交通安全の取り組みを継続した。 (交通安全教室開催実績:580回)</p>

・ 主要施策, 事務事業

令和2年度市民部運営方針 (年度評価)

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			
<p>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、医療費の適正化を図るとともに、口座振替の勧奨など保険料収納率向上対策に努め、国民健康保険事業を適正に運営します。</p>	国保年金課	B	<p>集団健診での感染予防対策を徹底して実施しコロナ禍においても特定健診の受診機会を確保するとともに、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ほか、口座振替の勧奨や夜間・休日納付相談の実施、催告・差押の強化などに努め、保険料収納率の向上を図った。</p> <p>令和3年3月末現在 特定健康診査受診率:28.5%, 糖尿病性腎症重症化予防保健指導実施者:20人, ジェネリック医薬品使用割合82.0% 保険料収納率:89.30%</p>
<p>国民健康保険の窓口業務や電算システムの運用などを円滑に進めるとともに、北海道や道内市町村と連携を図り、都道府県単位化に伴う保険料水準の統一や事務の標準化に取り組みます。</p>	国保年金課	B	<p>新型コロナウイルス感染症の感染予防対策のため郵送による届出を周知するなど窓口業務や電算システムの運用を円滑に行ったほか、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協議や情報共有を行った。</p>
イ 後期高齢者医療制度の適正な運営			
<p>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。</p>	国保年金課	B	<p>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。</p>
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			
<p>新型コロナウイルス感染症に感染した場合などに、労働者が休みやすい環境を整備するため、給与の支払いを受けている国民健康保険および後期高齢者医療制度の被保険者へ傷病手当金を支給します。</p>	国保年金課	B	<p>傷病手当金の支給申請に関する問い合わせについては、電話などで申請のサポートを行い、迅速な支給に努めた。</p>
<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、収入が減少した世帯に対して国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の減免を行います。</p>	国保年金課	A	<p>感染予防のため、申請書の提出を原則郵送としたことから、市民からの問い合わせや申請書作成の支援を行うためのコールセンターを開設し、市民一人一人に寄り添った申請支援を行ったほか、来庁した加入者に対しては、臨時窓口において、きめ細やかなサポートを行ったことに加え、減免事務については、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、申請書未提出の者に対して電話勧奨を実施するなど、円滑な減免決定に努めた。</p>
<p>これらの制度について、周知を図るとともに円滑かつ適正に支給および減免を行います。</p>	国保年金課	B	<p>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全世帯に送付したほか、市の広報媒体の活用や市内医療機関を通じた周知に努めた。保険料の納付困難な加入者に対しては、加入者の立場に立った納付相談とあわせて減免案内を行うなど、加入者が混乱しないよう課全体で対応することにより円滑かつ適正な支給および減免を行った。</p>

・ 主要施策, 事務事業

令和2年度市民部運営方針 (年度評価)

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 暮らし安心110番の周知			
<p>市民の日常生活に関する相談などへ迅速、適切に対応するとともに、「たらい回し」を解消し、市民サービスの向上を図るため、暮らしに関する総合的な相談窓口である「暮らし安心110番」の周知に努めます。</p>	暮らし安心課	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、市ホームページ、広報紙「市政はこだて」や「市民生活のしおり」等の広報により周知に務めた。
イ 相談内容に基づく適切な対応			
<p>「暮らし安心110番」に寄せられた相談を、担当部局へつなぐことはもとより、専門家のアドバイスが必要な場合は市民特別相談を案内するなど、問題解決に向けた適切な対応を図ります。</p>	暮らし安心課	B	関係部局や関係機関等への引き継ぎはもとより、専門家による特別相談についても、事前に相談内容を把握し、と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：2,724件、市民特別相談：552件)
(4) 多重債務相談の充実			
ア 多重債務相談窓口における相談体制の充実			
<p>多重債務問題の解消に留まらず、相談者が確実に生活再建に踏み出せるよう、職員の研修体制の充実など助言機能のスキルアップを目指します。</p>	暮らし安心課	B	国民生活センター等が行う各種研修が中止となったため、OJTおよび職員間の情報共有の場を利用し、スキルアップを図った。
イ 多重債務問題を未然に防ぐための取り組み			
<p>社会経済情勢を踏まえ、出前講座の充実を図るとともに、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。</p>	暮らし安心課	B	講座内容のアンケート結果等を精査し、随時修正を加え充実を図ると共に、構成や実施時間等、相手側の要望にも応え適切に実施した。(開催回数：7回、受講者：312名)
(5) 消費者施策の推進			
ア 消費者問題への対処			
<p>消費者被害の未然防止を図り、市民生活の安全・安心を確保するため、適時に啓発や注意喚起を発信するとともに、身近な相談機関である消費生活センターの認知度を高め、消費生活相談がセンターに確実につながるよう取り組みます。</p>	暮らし安心課	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、市ホームページ、広報紙「市政はこだて」や「市民生活のしおり」、ラジオ等により周知を図ったほか、多重債務の出前講座においてもセンターのPRを行い認知度を高めた。(相談受付件数 R元:1,799件 R2:1,848件)
イ 消費者教育の推進			
<p>消費生活の基礎的な知識を習得する機会を提供するため、出前講座を開催するほか、民法改正(2022年4月1日施行)による成年年齢下げを見据え、若者の消費者被害を防止するために学校においても出前講座を開催し、教育現場への情報提供などの支援を行います。</p>	暮らし安心課	B	暮らし安心課が行う若者を対象とした出前講座において、成年年齢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。