# 『伝える』から『伝わる』へ

令和４年度

## 『市民の心　動かし隊』

## 活　動　報　告　書

寝屋川市

市民の心　動かし隊（市民サービス改革推進プロジェクト・チーム）

市民サービス・働き方改革本部　（企画二課・市民サービス改革担当）

# 目 次

01 はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
市民サービス改革推進プロジェクト・チーム「市民の心 動かし隊」・・・2

02 『市民に伝わる』“7 RULES”（セブンルール）・・・・・3

03 『市民の心 動かし隊』 取組内容・・・・・・・・・・・4
Ⅰ 介護保険加入者が死亡した場合、相続人に送付する案内文書・・・・・5
Ⅱ 介護保険料（普通徴収）の納入通知書・・・・・・・・・・・・・・・・8
Ⅲ 介護保険料（特別徴収）の開始通知書・・・・・・・・・・・・・・・・11
Ⅳ 所得簡易申告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14

04 全庁的な市民サービス改革の推進・・・・・・・・・・17

05 むすびに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18

# はじめに



私たちが業務の中で何気なく使っている言葉や、慣例的に行っている通知等は、適切に市民に伝わっているでしょうか。

行政に寄せられる市民の声・問合せの内容を見ると、行政が作成する文書等には市民にとって難解な専門用語、馴染みの薄い表現が使われ、送られてきた文書等そのものの趣旨が分からないなど、私たちが市民に伝えたいことが適切に伝わっていないケースが存在しています。

ここで大切なことは「伝える」ではなく「伝わる」です。

「市民に伝わる文書」の作成に向け、部局横断的な職員からなる「市民サービス改革推進プロジェクト・チーム（市民の心動かし隊）」を設置し、部局、役職等に捉われることなく、様々な議論、検証等の活動を進めてきました。

今般、この活動を通じて得られた、文書等を作成する上での大切な視点、工夫等を取りまとめた「令和４年度『市民の心 動かし隊』活動報告書」を作成しました。

本報告書については、今後、市民への通知文やお知らせ、チラシ、市ホームページ等を作成する際のエッセンスをとりまとめたものです。

【市民の心情】

# 市民サービス改革推進プロジェクト・チーム「市民の心 動かし隊」

## 「市民の心 動かし隊」とは・・

　全庁からなる入庁２年目から次長級までの職員17人で構成するプロジェクト・チームです。

　「寝屋川市 市民サービス改革 基本理念及び行動指針」に基づき、部局横断的に対応が必要な案件に対する改善案の提案に向け、様々な視点から業務を検証し、改善案を関係課へ提案することで、サービス向上に取り組むことを目的として活動を進めてきました。

**寝屋川市 市民サービス改革 基本理念及び行動指針**

| | |
|---|---|
| 基本理念 | ≪ 動かせ　市民の心 ≫ |
| 行動指針 | 第１条　市民の事情＞行政の都合<br>第２条　スピード感を持った対応<br>第３条　期待・想像以上の対応 |

【活動の様子】

【市民の心 動かし隊　メンバー】

| | 氏名 | 現所属・補職等(R5.3.31時点) |
|---|---|---|
| 統括者 | 山口　美加 | 福祉部次長兼福祉総務課長 |
| 副統括者 | 國村　幸司 | 危機管理部監察課長 |
| 構成員（機構順） | 草山　将一 | 財務部資産活用課長 |
| | 廣中　逸男 | 市民サービス部総務・窓口担当課長 |
| | 三木　博之 | こども部子育て支援課課長代理兼係長 |
| | 上床　卓矢 | 総務部総務課係長 |
| | 森　倫太郎 | 健康部保健総務課副係長 |
| | 田中　理華 | 経営企画部企画三課(在職：12年目) |
| | 北川　拓馬 | 総務部人事室(在職：４年目) |
| | 桐山　智広 | 市民サービス部市民税担当(在職：９年目) |
| | 梅木　卓見 | 福祉部福祉総務課(在職：２年目) |
| | 髙田　真由子 | 福祉部高齢介護室(在職：２年目) |
| | 伊藤　佳子 | ２軸化事業本部(在職：３年目) |
| | 川田　祐 | まちづくり推進部産業振興室(在職：４年目) |
| | 多田　大介ｱﾝﾃﾞﾙｿﾝｿｰｻﾞ | 上下水道局水道事業課(在職：３年目) |
| | 坂口　晶帆 | 学校教育部教育政策総務課(在職：４年目) |
| | 柘植　由布子 | 社会教育部社会教育課(在職：11年目) |

# 『市民に伝わる』 “7（セブン） RULES（ルール）”

動かせ 市民の心
市民サービス改革

今回の活動を通じ、市で発信しているあらゆる媒体(送付文書、チラシ、ホームページ 等)において、重視すべきポイントや大切にすべきポイントを７つの基本ルールとしてとりまとめました。

## 1 まずは市民の立場に立って

現在送付している文書(送付文書・チラシ等)がある場合は、市民に確実に伝わる内容となっているか見直しましょう。
また、送付している文書が分かりにくい場合には、別途、要点をまとめた概要資料を添付しましょう。

## 2 「趣旨」「目的」「お願いごと」を明確に

何のためのお知らせか、市民が情報を受け取った際にしていただくことは何か、今後、どのような手続をしていただく必要があるのかなど、文書等の送付目的を明確に表記しましょう。

## 3 「脱」専門用語

正しい公用語を用いた文章作成を心掛けることは大切なことですが、行政で用いられる難しい言い回しの「専門用語」や「法令用語」が必ずしも、市民に伝わりやすいとは限らず、場合によっては、うまく伝わらないということも考えられます。市民に伝わりやすい内容となっているか、場面や状況に応じて、補足説明、注釈の挿入や誰でも理解しやすい言葉への言い換えをしましょう。

## 4 文字よりレイアウト・図式化

伝わるのは文字よりビジュアルです。今後の予定、スケジュール、必要な手続等については、視覚的効果（項目別の色使い、手続の図式化など）を活用して、分かりやすく表記しましょう。

## 5 問合せが多いものは 事前にＱＡ形式に

問合せの多い内容については、事前にＱＡ形式で表記することで、問合せ件数の減少(市民の手間の削減)、職員の負担軽減につながります。
現在、掲載しているホームページのＱＡについても、よくある問合せや最新の内容になっているか見直ししましょう。

## 6 文章は「より短く」

文章の作成で大切なことは情報の多さではなく、伝わりやすさです。
文章はできる限り短く、簡潔・明瞭に表記しましょう。

## 7 市民の心情、ライフシーン、場面に合わせた寄り添った一言を

市民に寄り添った言葉は、通知の趣旨を伝わりやすくさせるなどの効果も期待できます。
市民の心情、ライフシーン、場面等を踏まえ、まずは市民に寄り添った言葉を添えましょう。

『 市民の心 動かし隊 』

# 取組内容

― 文書の改善提案 ―

# 『市民の心 動かし隊』 取組内容 （令和４年度）

動かせ 市民の心
市民サービス改革

## 文書の選定・抽出

・ 超高齢社会の進展を踏まえ、市が発信する内容は、シルバー世代にとっても分かりやすいものであることが重要
⇒ 主にシルバー世代に関わりが大きいと考えられる、<u>介護保険に係る文書を選定</u>

・ 介護保険に関する文書のうち、<u>問合せ件数が多く、趣旨や目的が伝わりづらいと考えられる文書</u>を抽出

## 対象とした文書（4項目）

Ⅰ 介護保険加入者が死亡した場合に送付する案内文書

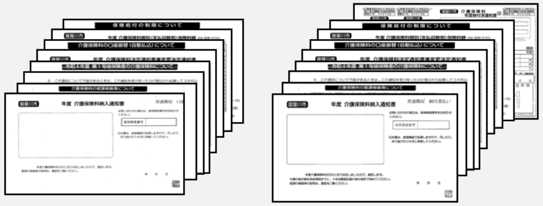
【２種類】

還付が発生する場合　　追徴のお願いをする場合

Ⅱ 介護保険料（普通徴収）の納入通知

【２種類】

口座振替の場合　　納付書払いの場合



Ⅲ 介護保険料（特別徴収）の開始通知

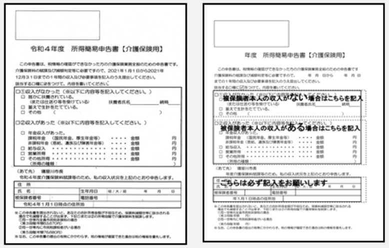
仮徴収の場合

＋

本徴収の場合

Ⅳ 所得簡易申告書

所得簡易申告書　　記入例



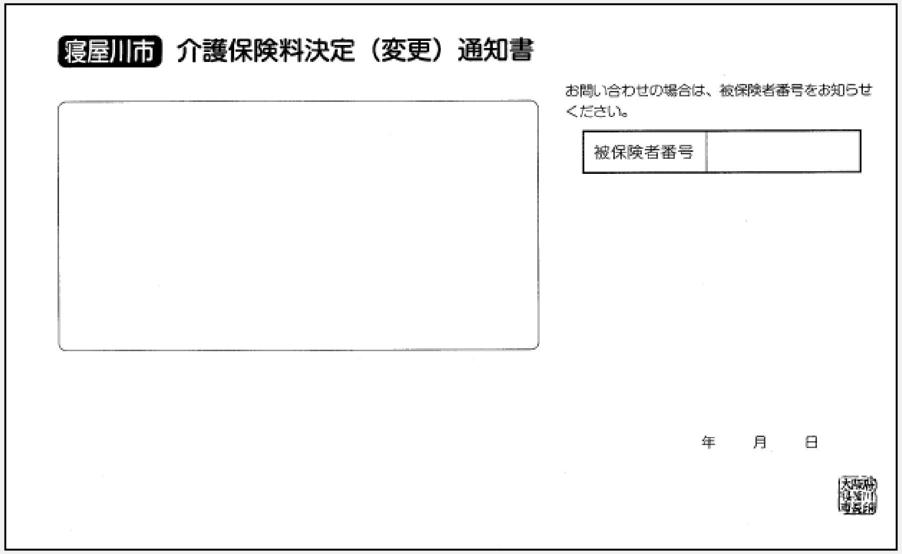
## 検証等の流れ

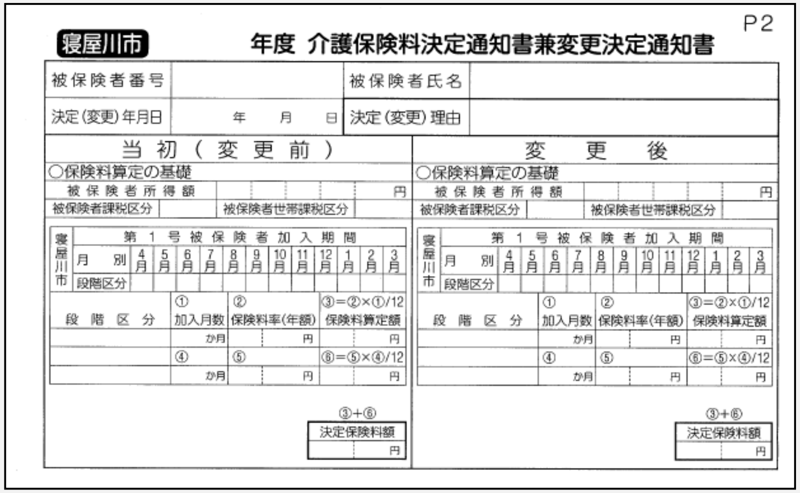
| | | |
|---|---|---|
| 01 | テーマ選定 | プロジェクト・チームで意見を出し合い決定 |
| 02 | 点検・検証 | 部局横断的な職員による様々な視点から検証 |
| 03 | 提 案 | 市長に市民サービス向上策の提案 |
| 04 | 予算への反映 | 予算を伴うものについては予算を計上（所属で予算化） |

# 介護保険加入者が死亡した場合、相続人に送付する案内文書



## 【一例】　追徴のお願いの通知書　（現状、以下資料のとおり）






## チェックポイント

◆ 本通知書は追徴（不足分の保険料を支払っていただくこと）のお願いだが、これらを相続人が受け取ったとき、趣旨が何か、必要な手続、今後のスケジュール等について、適切に相続人に伝わっているか。

◆ 介護保険加入者が亡くなられた御家族（ここでは相続人）が悲しみに打ちひしがれている中、行政として相続人の気持ちに寄り添えているか。

# Ⅰ－１　改善提案の内容【追加資料（表面）】

動かせ 市民の心　市民サービス改革

## 改善提案の内容

現行の通知書（３枚）に加え、相続人等がその趣旨や必要な手続について、**「これを読めば全体像が分かる」１枚の資料を追加**で同封することを提案

### 【セブンルール　1】

☑ まずは市民の立場に立って

## 追加資料の内容

**表**

相　続　人　　様

ご家族の皆様のご心中はいかばかりかとお察し申し上げます。

ここに謹んでお悔やみを申し上げますとともに、心より哀悼の意を表します。

寝屋川市長　広　瀬　慶　輔

「介護保険料の納付」のお願い

故人様がお亡くなりになられたことに伴い、生前の保険料を再度計算した結果、追加で納めていただく保険料が発生したため、金額のお知らせと納付のお願いをさせていただくものです。（詳細は、同封の「介護保険料決定通知書兼変更決定通知書」をご確認ください。）

相続人様には大変お手数をおかけいたしますが、保険料を納めていただきますようお願いします。

【納付方法】

①　納付書がある方

「介護保険料納入通知書」に納付書がある方は、指定納期限までにお支払いをお願いします。

②　納付書がない方

「介護保険料納入通知書」に納付書がない方は、これまでどおり口座振替の手続となりますので、納期限日（毎月月末。ただし、土日祝の場合は、翌営業日）に口座振替いたします。

振替口座を凍結された場合は、お手数ですが高齢介護室までご連絡ください。

※　納期限までに納付がない場合や口座振替ができなかった場合は、納期限の翌月中旬に督促状を送付します。

### 【セブンルール　7】

☑ 市民の心情、ライフシーン、場面に合わせた寄り添った一言を

ライフシーン、対象者の心情、通知の趣旨等を踏まえ、まずは相手に寄り添った言葉を添えた。

### 【セブンルール　3】

☑ 「脱」専門用語

行政でよく用いられるものの、一般的に馴染みが薄い表現は、誰でも伝わる表現に言い換え

（例：「算定」　⇒　「計算」）

### 【セブンルール　6】

☑ 文章は「より短く」

これまでの市への問合せ内容等を踏まえ、対象者が一番知りたいと思われる納付方法について、場合分けすることで、分かりやすく表記

### 【セブンルール　4】

☑ 文字よりレイアウト・図式化

読みやすい資料とするため、フォント、行間、配色を工夫

### 【セブンルール　2】

☑ 「趣旨」「目的」「お願いごと」を明確に

文書の送付目的を記載

・何のためのお知らせか
・市民が文書を受け取った際にしていただくことは何か
・今後、どのような手続をしていただく必要があるのか　等

# 改善提案の内容【追加資料(裏面)】



裏

◆ よくあるご質問

Q１：なぜ追加で支払わないといけないの？

故人様がお亡くなりになられたことに伴い、再度計算した生前の保険料と、すでに納付済みの介護保険料を比べると保険料に不足が生じるため、不足分について納付をお願いするものです。

Q２：どこで支払えばいいの？

銀行（ゆうちょ銀行含む。）または、各シティ・ステーション（ねやがわ・香里園・萱島・西・東・堀溝）で納付してください。

なお、近畿２府４県以外のゆうちょ銀行で納付いただく場合は、別の用紙での納付となります。お手数をおかけしますが、高齢介護室までご連絡ください。

納付手続ができる金融機関等については、介護保険料納入通知書の「保険料の納付場所について」のページをご覧ください。

Q３：相続人が複数いる場合、誰が支払えばいいの？

原則、納付は配偶者の方が優先となります。
順位は通常の相続と同じで、配偶者、子、親、兄弟姉妹となります。

Q４：支払わないとどうなるの？

支払が困難な場合は、減免制度もありますので高齢介護室までご相談ください。
納付しないままにしておくと、財産の差押えを行う場合があります。
※　介護保険法第144条、地方自治法第231条の３第３項に基づく。

このほかにも市ホームページにおいて、「よくあるご質問」を記載しております。右記のQRコードからご覧ください。

高齢介護室ホームページ
【検索ID：4182】

〈還付金詐欺にご注意ください〉
不審な電話がかかってきても、絶対に口座番号や暗証番号を教えないでください。
市役所の職員が還付金の件で、銀行などのATMの操作をお願いすることは絶対にありません。
不審な電話がありましたら、市役所や警察に相談してください。

【お問合せ先】
担　　当：寝屋川市福祉部高齢介護室
開庁時間：午前9：00から午後5：30まで
住　　所：〒572-8566
寝屋川市池田西町24番５号
（市立池の里市民交流センター内）
電　　話：０７２－８３８－０５１８（直通）

**【セブンルール　５】**

☑ **問合せが多いものは事前にＱＡ形式に**

・問合せ件数の減少、職員の事務量軽減につなげるため、よくある問合せの内容をＱＡ形式で表記
・そのほかの質問については、ＱＲコードから市ＨＰに誘導
（ＨＰに詳しくＱＡを掲載）

**【セブンルール　７】**

☑ **市民の心情、ライフシーン、場面に合わせた寄り添った一言を**

特にシルバー世代に被害が多い還付金詐欺についての注意喚起を掲載

**【セブンルール　４】**

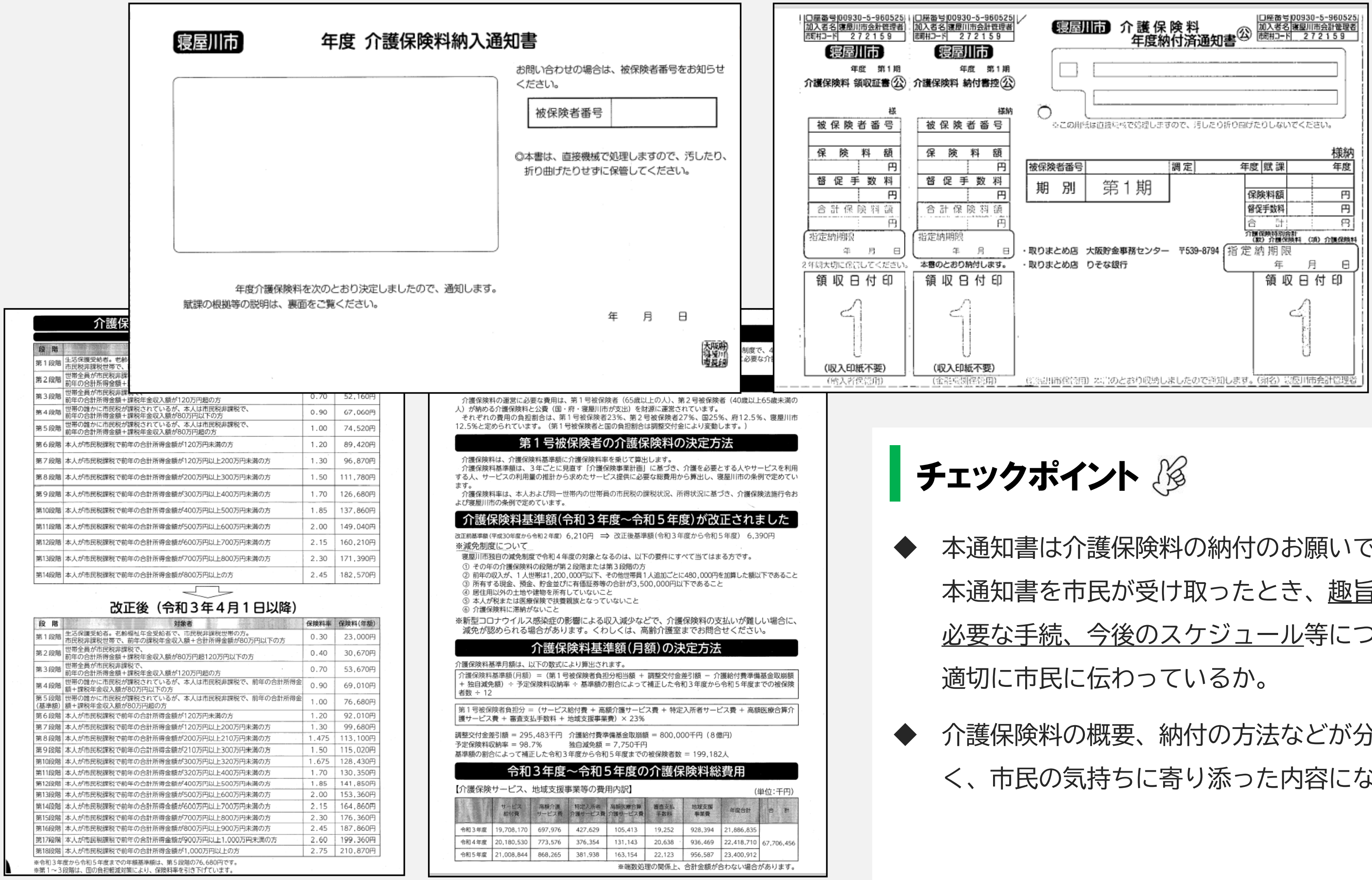
☑ **文字よりレイアウト・図式化**

市外からの来庁が予測される場合は、地図を必ず挿入

# 介護保険料（普通徴収）の納入通知書



## 【一例】 納付のお願いをする場合の通知書（現状、以下資料のとおり）




## チェックポイント

- 本通知書は介護保険料の納付のお願いであるが、本通知書を市民が受け取ったとき、趣旨が何か、必要な手続、今後のスケジュール等について、適切に市民に伝わっているか。
- 介護保険料の概要、納付の方法などが分かりやすく、市民の気持ちに寄り添った内容になっているか。

## 改善提案の内容

介護保険の納付者がその趣旨や必要な手続について、**「これを読めば全体像が分かる」１枚の資料を追加**で同封

## 追加資料の内容

【セブンルール　1】
☑ まずは市民の立場に立って

【セブンルール　2】
☑ 「趣旨」「目的」「お願いごと」を明確に

文書の送付目的を記載
- 何のためのお知らせか
- 市民が文書を受け取った際にしていただくことは何か
- 今後、どのような手続をしていただく必要があるのか　等

【セブンルール　4】
☑ 文字よりレイアウト・図式化

納付方法をフロー形式を用いて、分かりやすく表記

表

動かせ 市民の心 市民サービス改革

**令和〇年度「介護保険料の納付」のお願い**
**【普通徴収(納付書払い・口座振替)で納める方へ】**

令和●年度（令和●年４月～令和●年３月）の介護保険料が決定しましたので、同封の「介護保険料納入通知書」及び「介護保険料決定通知書兼変更通知書」のとおりお知らせします。
このお知らせは、介護保険料を「納付書払い」又は「口座振替」で納付いただく方にお送りしています。
以下の【納付方法】をご確認いただき、保険料を納めていただきますようお願いします。

※税情報で前年の所得等を確認できない方には、別途、「所得簡易申告書」の提出を依頼しています。「所得簡易申告書」を未提出の方は、保険料が高くなったり、各種介護サービスを受けるときに不利益になる可能性がありますので、至急ご提出ください。（既にご提出の方は、裏面Ｑ４参照）

【納付方法】

- 年金が年額18万円以上ある？
  - ある → 次の項目に当てはまる？（・65歳になった　・他市区町村から転入してきた）
    - いいえ → 年金からの天引きとなります。※　特別徴収
    - はい → 納付書は同封されていますか？
  - ない → 納付書は同封されていますか？
- 納付書は同封されていますか？
  - はい → 「納付書払い」となります。※ 普通徴収
    指定納期限までに納付をお願いします。
    ※口座振替をご希望の方は、高齢介護室までご連絡ください。
  - いいえ → 「口座振替」となります。※ 普通徴収
    手続は必要ありません。
    ※口座の残高にはご注意ください。

★納期限までに納付がない場合は、納期限の翌月中旬に督促状を発送します。

# 改善提案の内容【追加資料（裏面）】

動かせ 市民の心
市民サービス改革

【セブンルール　５】

☑ **問合せが多いものは事前にＱＡ形式に**

・問合せ件数の減少、職員の事務量軽減につなげるため、よくある問合せの内容をＱＡ形式で表記
・そのほかの質問については、ＱＲコードから市ＨＰに誘導（ＨＰに詳しくＱＡを掲載）

**裏**

◆よくあるご質問

Ｑ１：どこで支払えばいいの？（納付書が同封されている方）

銀行（ゆうちょ銀行含む。）または、各シティ・ステーション（ねやがわ・香里園・萱島・西・東・堀溝）で納付してください。
なお、近畿２府４県以外のゆうちょ銀行で納付いただく場合は、別の用紙での納付となります。お手数をおかけしますが、高齢介護室までご連絡ください。
納付手続ができる金融機関等については、介護保険料納入通知書の「保険料の納付場所について」のページをご覧ください。

Ｑ２：市民税が非課税なのに、なぜ保険料が高いの？

ご本人が非課税であっても、同一世帯に課税されている方がいる場合は、保険料が高くなります。

Ｑ３：５月中旬に単身世帯（本人非課税）となったのに、なぜ保険料が下がっていないの？

４月１日が基準日（転入の方又は65歳到達の方はその日）のため、来年度からの保険料は、ご本人のみの所得等で保険料を決定します。

Ｑ４：収入がなかったと記入して「所得簡易申告書」を提出したのに、保険料が高いの？

今回お届けした納付書は、「所得簡易申告書」を提出いただく前に作成しています。（令和●年６月●日時点の税情報をもとに作成しています。）
「所得簡易申告書」に記入された所得等をもとに保険料の変更を行いますが、次月以降の保険料で調整するため、変更後の納付書が届くまでは、今回お届けした納付書で納付をお願いします。

このほかにも市ホームページにおいて、「よくあるご質問」を掲載しております。
右記の QR コードからご覧ください。

高齢介護室
ホームページ
【検索 ID：4182】

〈還付金詐欺にご注意ください〉
不審な電話がかかってきても、絶対に口座番号や暗証番号を教えないでください。
市役所の職員が還付金の件で、銀行などの ATM の操作をお願いすることは絶対にありません。
不審な電話がありましたら、市役所や警察へ相談してください。

**【お問合せ先】**
担　　当：寝屋川市福祉部高齢介護室
開庁時間：午前９：00 から午後５：30 まで
住　　所：〒572-8566
寝屋川市池田西町 24 番５号
（市立池の里市民交流センター内）
電　　話：０７２－８３８－０５１８（直通）

【セブンルール　７】

☑ **市民の心情、ライフシーン、場面に合わせた寄り添った一言を**

特にシルバー世代に被害が多い還付金詐欺についての注意喚起を掲載

【セブンルール　４】

☑ **文字よりレイアウト・図式化**

市外からの来庁が予測される場合は、地図を必ず挿入

# 介護保険料（特別徴収）の開始通知書



## 【一例】介護保険料（特別徴収）のうち、「仮徴収」を行う場合の通知書 （現状、以下資料のとおり）

### 令和４年度　寝屋川市介護保険料特別徴収（仮徴収）開始通知書

介護保険法第140条、介護保険法施行令第44条および介護保険法施行規則第158条の規定に基づき、令和４年度介護保険料を年金（４月・６月・８月）から特別徴収（仮徴収）しますので通知します。

なお、令和４年度介護保険料については、保険料決定後、特別徴収（仮徴収）額を差し引き、引き続き、年金（10月・12月・２月）から特別徴収（本徴収）します。

決定保険料額および特別徴収（本徴収）のお知らせは８月初旬にさせていただきます。

| | | | |
|---|---|---|---|
| 被保険者住所 | | | |
| 被保険者氏名 | | | |
| 生　年　月　日 | | 性　別 | |
| 被保険者番号 | | | |
| 特別徴収義務者 | | | |
| 特別徴収対象年金 | | | |
| 仮決定した所得段階 | | | |
| 仮決定した年間保険料額 | | | |

| 期別保険料額 | 期別 | 月 | 徴収区分 | 介護保険料額 | 徴収日（年金定期支払… |
|---|---|---|---|---|---|
| | 第1期 | 4月 5月 | 仮徴収 | | 令和４年４月15 |
| | 第2期 | 6月 7月 | 仮徴収 | | 令和４年６月15 |
| | 第3期 | 8月 9月 | 仮徴収 | | 令和４年８月15 |
| | 第4期 | 10月 11月 | 本徴収 | | 令和４年10月14 |
| | 第5期 | 12月 1月 | 本徴収 | | 令和４年12月15 |
| | 第6期 | 2月 3月 | 本徴収 | | 令和５年２月15 |
| 令和４年度仮徴収額 | | | | | |

令和　　年　　月　　日

令和４年度　寝屋川市介護保険料

特別徴収（仮徴収）開始通知書

裏面もご覧下さい

### 介護保険条例改正に伴う介護保険料の改定

介護保険料の段階区分が変わりました

| 段階 | 対象者 | 保険料率 | 保険料（年額） |
|---|---|---|---|
| 第１段階 | 生活保護受給者。老齢福祉年金受給者で市民税非課税世帯の方。市民税非課税世帯で、前年の課税年金収入額＋合計所得金額が80万円以下の方 | 0.30 | 22,350円 |
| 第２段階 | 世帯全員が市民税非課税で、前年の合計所得金額＋課税年金収入額が80万円超120万円以下の方 | 0.40 | 29,800円 |
| 第３段階 | 世帯全員が市民税非課税で、前年の合計所得金額＋課税年金収入額が120万円超の方 | 0.70 | 52,160円 |
| 第４段階 | 世帯の誰かに市民税が課税されているが、本人は市民税非課税で、前年の合計所得金額＋課税年金収入額が80万円以下の方 | 0.90 | 67,060円 |
| 第５段階 | 世帯の誰かに市民税が課税されているが、本人は市民税非課税で、前年の合計所得金額＋課税年金収入額が80万円超の方 | 1.00 | 74,520円 |
| 第６段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が120万円未満の方 | 1.20 | 89,420円 |
| 第７段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が120万円以上200万円未満の方 | 1.30 | 96,870円 |
| 第８段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が200万円以上300万円未満の方 | 1.50 | 111,780円 |
| 第９段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が300万円以上400万円未満の方 | 1.70 | 126,680円 |
| 第10段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が400万円以上500万円未満の方 | 1.85 | 137,860円 |
| 第11段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が500万円以上600万円未満の方 | 2.00 | 149,040円 |
| 第12段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が600万円以上700万円未満の方 | 2.15 | 160,210円 |
| 第13段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が700万円以上800万円未満の方 | 2.30 | 171,390円 |
| 第14段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が800万円以上の方 | 2.45 | 182,570円 |

改正後（令和３年４月１日以降）

| 段階 | 対象者 | 保険料率 | 保険料（年額） |
|---|---|---|---|
| 第１段階 | 生活保護受給者。老齢福祉年金受給者で、市民税非課税世帯の方。市民税非課税世帯で、前年の課税年金収入額＋合計所得金額が80万円以下の方 | 0.30 | 23,000円 |
| 第２段階 | 世帯全員が市民税非課税で、前年の合計所得金額＋課税年金収入額が80万円超120万円以下の方 | 0.40 | 30,670円 |
| 第３段階 | 世帯全員が市民税非課税で、前年の合計所得金額＋課税年金収入額が120万円超の方 | 0.70 | 53,670円 |
| 第４段階 | 世帯の誰かに市民税が課税されているが、本人は市民税非課税で、前年の合計所得金額＋課税年金収入額が80万円以下の方 | 0.90 | 69,010円 |
| 第５段階（基準額） | 世帯の誰かに市民税が課税されているが、本人は市民税非課税で、前年の合計所得金額＋課税年金収入額が80万円超の方 | 1.00 | 76,680円 |
| 第６段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が120万円未満の方 | 1.20 | 92,010円 |
| 第７段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が120万円以上200万円未満の方 | 1.30 | 99,680円 |
| 第８段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が200万円以上210万円未満の方 | 1.475 | 113,100円 |
| 第９段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が210万円以上300万円未満の方 | 1.50 | 115,020円 |
| 第10段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が300万円以上320万円未満の方 | 1.675 | 128,430円 |
| 第11段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が320万円以上400万円未満の方 | 1.70 | 130,350円 |
| 第12段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が400万円以上500万円未満の方 | 1.85 | 141,850円 |
| 第13段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が500万円以上600万円未満の方 | 2.00 | 153,360円 |
| 第14段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が600万円以上700万円未満の方 | 2.15 | 164,860円 |
| 第15段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が700万円以上800万円未満の方 | 2.30 | 176,360円 |
| 第16段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が800万円以上900万円未満の方 | 2.45 | 187,860円 |
| 第17段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が900万円以上1,000万円未満の方 | 2.60 | 199,360円 |
| 第18段階 | 本人が市民税課税で前年の合計所得金額が1,000万円以上の方 | 2.75 | 210,870円 |

※令和３年度から令和５年度までの年額基準額は、第５段階の76,680円です。
※第１～３段階は、国の負担軽減対策により、保険料率を引き下げています。

### 介護保険制度について

介護保険制度は、介護が必要となったときに介護サービスが１割から３割の負担で受けられる制度で、40歳以上のすべての人が納める介護保険料と、国、府、寝屋川市の負担金で運営しています。制度運営に必要な介護保険料の納付に、ご理解・ご協力をお願いします。

### 制度運営に必要な費用と負担割合について

介護保険料の運営に必要な費用は、第１号被保険者（65歳以上の人）、第２号被保険者（40歳以上65歳未満の人）が納める介護保険料と公費（国・府・寝屋川市が支出）を財源に運営されています。

それぞれの費用の負担割合は、第１号被保険者23%、第２号被保険者27%、国25%、府12.5%、寝屋川市12.5%と定められています。（第１号被保険者と国の負担割合は調整交付金により変動します。）

### 第１号被保険者の介護保険料の決定方法

介護保険料は、介護保険料基準額に介護保険料率を乗じて算出します。

介護保険料基準額は、３年ごとに見直す「介護保険事業計画」に基づき、介護を必要とする人やサービスを利用する人、サービスの利用量の推計から求めたサービス提供に必要な総費用から算出し、寝屋川市の条例で定めています。

介護保険料率は、本人および同一世帯内の世帯員の市民税の課税状況、所得状況に基づき、介護保険法施行令および寝屋川市の条例で定めています。

### 介護保険料基準額（令和３年度～令和５年度）が改正されました

改正前基準額（平成30年度から令和２年度）6,210円 ⇒ 改正後基準額（令和３年度から令和５年度） 6,390円

※減免制度について

寝屋川市独自の減免制度で令和４年度の対象となるのは、以下の要件にすべて当てはまる方です。

① その年の介護保険料の段階が第２段階または第３段階の方
② 前年の収入が、１人世帯は1,200,000円以下、その他世帯員１人追加ごとに480,000円を加算した額以下であること
③ 所有する現金、預金、貯金並びに有価証券等の合計が3,500,000円以下であること
④ 居住用以外の土地や建物を所有していないこと
⑤ 本人が税または医療保険で扶養親族となっていないこと
⑥ 介護保険料に滞納がないこと

※新型コロナウイルス感染症の影響による収入減少などで、介護保険料の支払いが難しい場合に、減免が認められる場合があります。くわしくは、高齢介護室までお問合せください。

### 介護保険料基準額（月額）の決定方法

介護保険料基準月額は、以下の数式により算出されます。

介護保険料基準額（月額）＝（第１号被保険者負担分相当額 ＋ 調整交付金差引額 － 介護給付費準備基金取崩額 ＋ 独自減免額）÷ 予定保険料収納率 ÷ 基準額の割合によって補正した令和３年度から令和５年度までの被保険者数 ÷ 12

第１号被保険者負担分 ＝（サービス給付費 ＋ 高額介護サービス費 ＋ 特定入所者サービス費 ＋ 高額医療合算介護サービス費 ＋ 審査支払手数料 ＋ 地域支援事業費）× 23%

調整交付金差引額 ＝ 295,483千円　介護給付費準備基金取崩額 ＝ 800,000千円（８億円）
予定保険料収納率 ＝ 98.7%　独自減免額 ＝ 7,750千円
基準額の割合によって補正した令和３年度から令和５年度までの被保険者数 ＝ 199,182人

### 令和３年度～令和５年度の介護保険料総費用

【介護保険サービス、地域支援事業等の費用内訳】（単位：千円）

| | サービス給付費 | 高額介護サービス費 | 特定入所者介護サービス費 | 高額医療合算介護サービス費 | 審査支払手数料 | 地域支援事業費 | 年度合計 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 令和３年度 | 19,708,170 | 697,976 | 427,629 | 105,413 | 19,252 | 928,394 | 21,886,835 | 67,706,456 |
| 令和４年度 | 20,180,530 | 773,576 | 376,354 | 131,143 | 20,638 | 936,469 | 22,418,710 | |
| 令和５年度 | 21,008,844 | 868,265 | 381,938 | 163,154 | 22,123 | 956,587 | 23,400,912 | |

※端数処理の関係上、合計金額が合わない場合があります。

## チェックポイント

- 本通知書は仮徴収を行う旨のお知らせであるが、本通知書を市民が受け取ったとき、仮徴収とは何か、必要な手続、今後のスケジュール等について、適切に市民に伝わっているか。
- 市民に理解していただけるよう、行政が伝えたいことを漏れなく記載しつつ、圧迫感を感じさせることがないか。（文字量が適切か。）
- 例年、同じような内容の問合せが市民から寄せられることがないよう、対応できているか。

# 改善提案の内容【追加資料(表面)】



## 改善提案の内容

現行の通知書等に加え、市民から問合せの多い事項を重点的に分かりやすく記載し、視覚的にも見やすいよう工夫した<u>「これを読めば全体像が分かる」１枚の資料を追加</u>で同封することを提案

## 追加資料の内容

【セブンルール　1】
☑ まずは市民の立場に立って

表

介護保険料（仮徴収）のお知らせ

◇ 本通知の概要

・本通知は、今年度に年金から天引きする介護保険料のうち、４月・６月・８月分のお知らせのみです。**お手続をしていただく必要はありません。**

・まだ前年の所得が確定していないため、今年度の年間の介護保険料は決定していません。よって、４月分は２月分と同額、６月・８月分は前々年の所得で仮計算した額を**年金から天引き（仮徴収）**します。

・残りの10月・12月・２月分の介護保険料（本徴収）は、前年の所得が確定後、お知らせします。（７月下旬頃に通知予定）

＜参考：介護保険料の流れ＞　今こちらです

| | | |
|---|---|---|
| ４月上旬 | 特別徴収（仮徴収）開始通知書の送付 | ４・６・８月に年金から介護保険料を天引きします。 |
| ６月上旬 | 確定した前年の所得に基づき、年間介護保険料を決定（※年間介護保険料は７月下旬に送付する特別徴収（本徴収）開始通知書に記載） | |
| ７月下旬 | 特別徴収（本徴収）開始通知書の送付 | 10・12・２月に年金から介護保険料を天引きします。 |

◇ 本通知の見方

[redacted]

| | | |
|---|---|---|
| 被保険者住所 | | |
| 被保険者氏名 | | |
| 生年月日 | | 性別 |
| 被保険者番号 | | |
| 特別徴収義務者 | | |
| 特別徴収対象年金 | | |
| 仮決定した所得段階 | | |
| 仮決定した年間保険料額 | | |

| 期別保険料額 | 期別 | 月 | 徴収区分 | 介護保険料額 | 徴収日(年金定期支払月 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 第1期 | 4月 5月 | 仮徴収 | | 令和４年４月15日 |
| | 第2期 | 6月 7月 | 仮徴収 | | 令和４年６月15日 |
| | 第3期 | 8月 9月 | 仮徴収 | | 令和４年８月15日 |
| | 第4期 | 10月 11月 | 本徴収 | | 令和４年10月14日 |
| | 第5期 | 12月 1月 | 本徴収 | | 令和４年12月15日 |
| | 第6期 | 2月 3月 | 本徴収 | | 令和５年２月15日 |
| 令和４年度仮徴収額 | | | | | |

４・６・８月に年金から天引きする額を記載しています。なお、４月分は２月分と同額、６・８月分は前々年の所得で仮計算した額です。

介護保険料をお支払いいただく方の情報を記載しています。

４・６・８月に年金から天引きする介護保険料(第１～３期)の合計を記載しています。

【セブンルール　2】
☑ 「趣旨」「目的」「お願いごと」を明確に

文書の送付目的を記載
・何のためのお知らせか
・市民が文書を受け取った際に、していただくことは何か
・今後、どのような手続をしていただく必要があるのか　等

【セブンルール　4】
☑ 文字よりレイアウト・図式化

通知書の中でも特に確認してほしいポイントを実際の送付書類を見てもらいながら必要な情報を補足

【セブンルール　3】
☑ 「脱」専門用語

行政でよく用いられるものの、一般的に馴染みが薄い表現は、補足の説明を追記
（例：「仮徴収」について補足説明）

【セブンルール　4】
☑ 文字よりレイアウト・図式化

・今後の予定やスケジュールが一目で分かるよう、手続・スケジュールをビジュアルで表示

・現在どの手続をしているのか分かるよう「今こちらです！」と吹き出しを表示

# 改善提案の内容【追加資料（裏面）】



【セブンルール　４】

☑ **文字よりレイアウト・図式化**

読みやすい資料とするため、フォント、行間、配色を工夫

【セブンルール　７】

☑ **市民の心情、ライフシーン、場面に合わせた寄り添った一言を**

特にシルバー世代に被害が多い還付金詐欺についての注意喚起を掲載

裏

◆ よくあるご質問

Ｑ１：前年の所得が下がっているのに、保険料が下がっていないのはなぜか？

この通知が届いた時点では**前年の所得が確定していないため**、4月分は2月分と同額、6月･8月分は前々年の所得で仮計算しています。

前年の所得が確定し、所得が下がっていれば、10月･12月･2月分の保険料で減額（精算）します。

※ 所得が増えている場合は、増額の可能性もあります。

| | 前年度 | 仮徴収期間 | | | 本徴収期間 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2月 | 4月 | 6月 | 8月 | 10月 | 12月 | 2月 |
| 算出根拠 | | 2月と同額 | 前々年の所得に基づいて計算 | | 前年の所得に基づいた決定額から4・6・8月分を精算 | | |
| 例1 所得減の場合 | 4,000円 | 4,000円 | 5,400円 | 5,400円 | **3,400円** | **3,400円** | **3,400円** |
| 例2 所得増の場合 | 4,000円 | 4,000円 | 5,400円 | 5,400円 | **7,400円** | **7,400円** | **7,400円** |

Ｑ２：納付書が入っていないが、どうやって支払うのか？

年金からの天引きとなるため、お支払いただく必要はありません。

Ｑ３：支払方法を納付書払いに変更したいが、どうすればいいか？

介護保険料は年金からの天引きが原則であり、支払方法の変更はできません。

このほかにも市ホームページにおいて、
「よくあるご質問」を記載しております。
右記のQRコードからご覧ください。

高齢介護室
ホームページ
【検索ID：4182】

〈還付金詐欺にご注意ください〉
不審な電話がかかってきても、絶対に口座番号や暗証番号を教えないでください。
市役所の職員が還付金の件で、銀行などのATMの操作をお願いすることは絶対にありません。
不審な電話がありましたら、市役所や警察へ相談してください。

**【お問合せ先】**
担　　当：寝屋川市福祉部高齢介護室
開庁時間：午前9：00から午後5：30まで
住　　所：〒572-8566
寝屋川市池田西町24番５号
（市立池の里市民交流センター内）
電　　話：０７２－８３８－０５１８（直通）

【セブンルール　５】

☑ **問合せが多いものは事前にＱＡ形式に**

・問合せ件数の減少、職員の事務量軽減につなげるため、よくある問合せの内容をＱＡ形式で表記
・そのほかの質問については、ＱＲコードから市ＨＰに誘導
（ＨＰに詳しくＱＡを掲載）

【セブンルール　４】

☑ **文字よりレイアウト・図式化**

市外からの来庁が予測される場合は、地図を必ず挿入

# 所得簡易申告書



## 所得簡易申告書 （現状、以下資料のとおり）

令和４年度　所得簡易申告書【介護保険用】

この申告書は、税情報の確認ができなかった方の介護保険業務全般のための申告書です。
介護保険料の賦課及び減額判定等に必要ですので、2021年１月１日から2021年12月３１日までの１年間の収入及び必要事項を記入のうえ提出してください。
該当する□欄に☑をつけて、内容を書いてください。

□①収入がなかった（※以下に内容等を記入してください。）
□ 誰かに扶養されている。
（または仕送り等を受けている）　扶養者氏名＿＿＿＿＿　続柄＿＿＿
□ 蓄えで生計をたてている。
□ その他　（　　　　　　　　　　）

□②収入があった（※以下に内容等を記入してください。）
□ 年金収入があった。
課税年金　（国民年金、厚生年金等）　・・・・　金額　　円
非課税年金（恩給、遺族及び障害年金等）　・・・・　金額　　円
□ 給与収入　・・・・・・・・・・・・・・・　金額　　円
□ 営業所得　・・・・・・・・・・・・・・・　金額　　円
□ その他所得　・・・・・・・・・・・・・・　金額　　円
（所得の種類：　　　　　　　　　）

（あて先）　寝屋川市長
令和４年度介護保険料賦課等のため、私の収入状況を上記のとおり申告します。

| | | | |
|---|---|---|---|
| 住所 | | | |
| 氏名 | | 生年月日 | 明／大／昭　年　月　日 |
| 被保険者番号 | | 電話番号 | |
| 令和４年１月１日時点の住所地 | | | |

※この申告書を提出されないと、あなたの合計所得金額が不明なため、保険料減額世帯に該当される場合でも減額することが出来ず、下記①または②の所得段階で介護保険料を賦課します。
①同一世帯内全員市民税非課税の場合
（第３段階:年額53,670円）
②同一世帯内に市民税課税者がいる場合
（第５段階:年額76,680円）
※なお、この申告書の提出の有無にかかわらず、税の情報が確認できた場合は税の情報を優先します。



## チェックポイント

- 被保険者のうち、前年中の所得が分からない方に送付する本書類は、市民の提出時期によって介護保険料の反映時期が異なる。「提出したのに保険料が変わっていない。」といった問合せが多発しないよう、対応できているか。
- 所得に応じた保険料の算定に当たって、提出が必要であるにもかかわらず、提出していない方へのリスク等の周知ができているか。

# Ⅳ－１ 改善提案の内容【改善資料(表面)】

## 改善提案の内容

現行の送付資料は、市独自で作成している資料であるため、より見やすく、伝わりやすい内容に見直しを提案

### 見直し前

令和４年度　所得簡易申告書【介護保険用】

この申告書は、税情報の確認ができなかった方の介護保険業務全般のための申告書です。
介護保険料の賦課及び減額判定等に必要ですので、2021年１月１日から2021年12月３１日までの１年間の収入及び必要事項を記入のうえ提出してください。
該当する□欄に☑をつけて、内容を書いてください。

□①収入がなかった（※以下に内容等を記入してください。）
- □ 誰かに扶養されている。（または仕送り等を受けている）　扶養者氏名＿＿＿＿＿＿　続柄＿＿＿
- □ 蓄えで生計をたてている。
- □ その他　（　　　　　　）

□②収入があった（※以下に内容等を記入してください。）
- □ 年金収入があった。
  - 課税年金　（国民年金、厚生年金等）・・・・ 金額　　円
  - 非課税年金（恩給、遺族及び障害年金等）・・・・ 金額　　円
- □ 給与収入・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 金額　　円
- □ 営業所得・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 金額　　円
- □ その他所得・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 金額　　円
  （所得の種類：　　　　）

（あて先）　寝屋川市長
令和４年度介護保険料賦課等のため、私の収入状況を上記のとおり申告します。

| | | | |
|---|---|---|---|
| 住　所 | | | |
| 氏　名 | | 生年月日 | 明／大／昭　年　月　日 |
| 被保険者番号 | | 電話番号 | |
| 令和４年１月１日時点の住所地 | | | |

※この申告書を提出されないと、あなたの合計所得金額が不明なため、保険料減額世帯に該当される場合でも減額することが出来ず、下記①または②の所得段階で介護保険料を賦課します。
①同一世帯内全員市民税非課税の場合
（第３段階:年額53,670円）
②同一世帯内に市民税課税者がいる場合
（第５段階:年額76,680円）
※なお、この申告書の提出の有無にかかわらず、税の情報が確認できた場合は税の情報を優先します。

### 見直し後

この申告書は、**所得(収入状況)が分からなかった方**に送付しています。
提出がない場合は、**実際の所得より高い所得に応じた介護保険料をお支払いいただく可能性があります。**
**※必ず6月25日までに届くように提出してください。**

**令和〇年度　所得簡易申告書【介護保険用】**

**私の『令和〇年１月１日から令和〇年12月31日まで』の所得（収入状況）について、以下のとおり申告します。**

（あて先）　寝屋川市長

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 氏　名 | | | 生年月日 | 明・大・昭 西暦 | 年　月　日 |
| 被保険者番号 | | 電話番号 | | | |
| 住　所 | | | | | |
| 令和〇年１月１日時点の住所地 | □ 同上　／　□ その他（　　　） | | | | |

令和〇年１月１日から令和〇年12月31日までの収入について、
該当する項目の□にチェックをつけて、内容を記入してください。

**□ 収入があった(※ 以下に内容等を記入してください。)**
- □ 年金収入があった
  - 課税年金（国民年金、厚生年金 等）　金額：　円
  - 非課税年金(恩給、遺族及び障害年金 等)　金額：　円
- □ 給与収入　金額：　円
- □ 営業所得　金額：　円
- □ その他所得　金額：　円
  （所得の種類：　　　）

**□ 収入がなかった(※ 以下に内容等を記入してください。)**
- □ 誰かに扶養されていた（または、仕送り等を受けていた）
  扶養者氏名　　　　続柄
- □ 蓄えて生計をたてていた
- □ その他　（　　　　）

**◆この申告書の提出前に以下のとおり、ご確認ください◆**
- □　住所、氏名等は記入しましたか。
- □　該当する項目の□にチェックをつけましたか。
- □　収入金額等の欄に内容は記入しましたか。

※　この申告書の提出の有無にかかわらず、あなたの税情報が確認できた場合は税情報を優先します。

裏面もご覧ください。

**【セブンルール　６】**

☑ 文章は「より短く」

- 提出すれば、保険料が安くなる可能性があることを強調
- 提出時期により保険料が変わるタイミングが異なることから、目立つ場所に配置

**【セブンルール　４】**

☑ 文字より レイアウト・図式化

収入の有無をより見やすく分かりやすくするため、枠を分けて表記

**【セブンルール　１】**

☑ まずは 市民の立場に立って

記入に漏れがないように、チェックリストを新たに追加

# Ⅳ－２　改善提案の内容【追加資料（裏面）】

動かせ 市民の心 市民サービス改革

## 見直し前

年度　所得簡易申告書【介護保険用】

この申告書は、税情報の確認ができなかった方の介護保険業務全般のための申告書です
介護保険料の賦課及び減額判定等に必要ですので、　　年　月　日から　　年　月　日
までの１年間の収入及び必要事項を記入のうえ提出してください。
該当する□欄に☑をつけて、内容を書いてください。

□①収入がなかった（※以下に内容等を記入してください。）

**被保険者本人の収入がない場合はこちらを記入**

□ 誰かに扶養されていた
（または仕送り等を受けている）　　扶養者氏名＿＿＿＿＿＿＿　続柄＿＿＿＿
□ 蓄えで生計をたてている。
□ その他　　（　　　　　　　　　　　　　　　　　）

□②収入があった（※以下に内容等を記入してください。）

**被保険者本人の収入がある場合はこちらを記入**

□ 年金収入があった。
課税年金　（国民年金、厚生年金等）　・・・・　金額　　　円
非課税年金（恩給、遺族及び障害年金等）　・・・・　金額　　　円
□ 給与収入　・・・・・・・・・・・・・・・・・・　金額　　　円
□ 営業所得　・・・・・・・・・・・・・・・・・・　金額　　　円
□ その他所得　・・・・・・・・・・・・・・・・・　金額　　　円
（所得の種類：　　　　　　　　　　　　　　　　　）

（あて先）　寝屋川市長
年度介護保険料賦課等のため、私の収入状況を上記のとおり申告します。

**こちらは必ず記入をお願いします**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 住　所 | | | |
| 氏　名 | | 生年月日 | 明／大／昭　　年　　月　　日 |
| 被保険者番号 | | 電話番号 | |
| 年１月１日時点の住所地 | | | |

※この申告書を提出されないと、あなたの合計所得金額が不明なため、保険料減額世帯に該当される場合でも減額することが出来ず、下記①または②の所得段階で介護保険料を賦課します。
①同一世帯内全員市民税非課税の場合
（第３段階:年額　　円）
②同一世帯内に市民税課税者がいる場合
（第５段階:年額　　円）
※なお、この申告書の提出の有無にかかわらず、税の情報が確認できた場合は税の情報を優先します。

## 見直し後

**◆ この申告書の提出がなかった場合◆**
あなたの所得(収入状況)が不明なため、実際の所得より高い所得に応じた介護保険料をお支払いいただく可能性があります。
・同一世帯内の全員が市民税非課税の場合・・・・　（第３段階：年額　53,760円）
・同一世帯内に市民税課税者がいる場合　・・・・　（第５段階：年額　76,680円）
（なお、市民税・府民税の申告は、毎年３月15日までに行っていただきますようお願いします。）

記入例

### 令和〇年度　所得簡易申告書【介護保険用】

必ず、記入してください！

| | | | |
|---|---|---|---|
| 氏　名 | 寝屋川　太郎 | 生年月日 | 明・大・昭・西暦　１年１月１日 |
| 被保険者番号 | H999999999 | 電話番号 | 072-824-1181 |
| 住　所 | 572-0835　寝屋川市本町１番１号 | | |
| 令和〇年１月１日時点の住所地 | ☑ 同上　／　□ その他（　　　　） | | |

収入があった場合は、この欄に記入してください！

**☑ 収入があった(※ 以下に内容等を記入してください。)**

年額で記入してください！

☑年金収入があった
課税年金（国民年金、厚生年金 等）　金額：　150,000円
非課税年金（恩給、遺族及び障害年金 等）　金額：　30,000円
☑ 給与収入（勤務先等から受ける給料 等）　金額：　500,000円
□ 営業所得（自営業等にて生じた所得 等）　金額：　　円
□ その他所得（生命保険契約等に基づく一時金、不動産所得 等）　金額：　　円
（所得の種類：　　　　　　　　　）

収入がなかった場合は、この欄に記入してください！

**☑ 収入がなかった(※ 以下に内容等を記入してください。)**

☑ 誰かに扶養されていた（または、仕送り等を受けていた）
扶養者氏名　寝屋川　花子　　続柄　長女
□ 蓄えて生計をたてていた
□ その他　（　　　　　　　　　　）

**◆ 介護保険料の変更までの流れ◆**

【手続きのお願い①】　【手続きのお願い②】

高齢介護室から「所得簡易申告書」の送付（本文書） → 「所得簡易申告書」のご提出 → 高齢介護室から**7月中旬に**「変更通知」、「納付書」の送付 → 変更後の「納付書」でご納付

**6月25日**に高齢介護室に届くように提出してください。
到着が遅れると、保険料の変更は8月以降になります。

### 【セブンルール　１】

☑ まずは市民の立場に立って

申告率を上げるため、提出がなかった場合に考えられるリスクを表記

### 【セブンルール　４】

☑ 文字よりレイアウト・図式化

記入例の内容をポイントごとに分けて細かく表記

### 【セブンルール　４】

☑ 文字よりレイアウト・図式化

今後の予定やスケジュールが一目で分かるよう、手続・スケジュールをビジュアルで表示

# 全庁的な市民サービス改革の推進

動かせ 市民の心
市民サービス改革

プロジェクト・チームの活動によって見直しを提案した案件だけでなく、同様のケースや課題があると考えられる所属については、自らのこととして捉え、提案内容を積極的に活用していただくため、今後、各所属で取り組んだ改善事例については、全庁的に事例紹介・情報共有等を行い、より一層、全庁的な市民サービス改革を推進していきます。

## 各所属での見直しの流れ

### 01 点検･検証

本報告書を参考に、各所属から発信している内容が市民に伝わりやすいものとなっているか点検・検証をしましょう。

【セブンルール】

① まずは市民の立場に立って
② 「趣旨」「目的」「お願いごと」を明確に
③ 「脱」専門用語
④ 文字よりレイアウト・図式化
⑤ 問合せが多いものは 事前にＱＡ形式に
⑥ 文章は「より短く」
⑦ 市民の心情、ライフシーン、場面に合わせた寄り添った一言を

### 02 内容の見直し

工夫によって、より伝わりやすい内容に見直し、積極的に改善をしましょう。

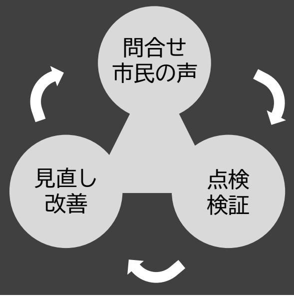
【媒体の一例】

- 市ホームページ
- チラシ・リーフレット
- 送付文書
- 市からのお知らせ

### 03 全庁的な改善の推進

市民に伝わる内容への改善はもちろん、時代のニーズや社会情勢に応じて、市民のニーズに即した内容となっているか定期的に見直ししましょう。

【見直しのサイクル】



# むすびに

　令和４年度、総勢17名で市民サービス改革推進プロジェクト・チーム(市民の心 動かし隊)を発足しました。

　何が市民サービスの向上につながるのか、そもそも『市民サービス』とは何なのか、そんな思いの中、コロナ禍における市民からの問合せがあり、その多くがシルバー世代であったことに着目し、介護保険に焦点を当て、確実に「伝わる」ことを最優先に会議を重ね、今年度の活動成果を報告書としてまとめることができました。

【令和４年度　『市民の心　動かし隊』メンバー】

　この報告書を基に、我々は、市民に「伝える」で終えるのではなく、正しく「伝わる」ことを最優先に考え、一人一人の職員が常に問題意識を持ちつつ、全庁一丸となって市民サービス向上に向けた改善・改革に取り組むことを切に願います。

**令和5年3月**

**市民の心 動かし隊 （市民サービス改革推進プロジェクト・チーム）**