

令和2年度  
(2020年度)

## 市民生活部の取り組み

### <部長の方針・考え方>

- ①来庁者の視点に立った丁寧な窓口サービスの提供
- ②新型コロナウイルス感染防止に対して、郵送による手続きの拡大、ビニールシートによる保護など窓口の適切な管理
- ③新型コロナウイルス感染症により、市税や保険料を一時に納付できなくなった方に対する徴収猶予など、状況に応じた納付の確保、ひとり親世帯等への給付金等の支援
- ④新型コロナウイルス感染症により生じる消費者被害の未然防止

### <部の構成>

市民室  
国民健康保険室  
年金児童手当課  
医療助成課  
税務室税制課  
税務室市民税課  
税務室資産税課  
税務室納税課  
税務室債権回収課  
消費生活センター

### <主な担当事務>

- (1)戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、住居表示に関すること。
- (2)番号法に基づく個人番号の付番及び個人番号カードの交付等に関すること。
- (3)国民健康保険に関すること。
- (4)後期高齢者医療に関すること。
- (5)国民年金に関すること。
- (6)児童の扶養に係る手当に関すること。
- (7)医療助成に関すること。
- (8)市税に関すること。
- (9)税外債権に関すること。
- (10)消費生活に関すること。

### 具体的な取り組み：新型コロナウイルス感染症拡大に伴うひとり親世帯等への支援

新型コロナウイルス感染症拡大で、生活に影響の大きい児童扶養手当受給世帯等に対し、国による追加給付等のほか、市独自で児童一人当たり5万円（高校生世代は10万円）を支給します。また、休業により収入減となった同世帯に休業手当金を支給します。

### 具体的な取り組み：マイナンバーカードの普及促進

令和4年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有することを想定し、国はマイナンバーカードの普及を推進していることから、令和2年度は、第4日曜日以外の臨時開庁や出張受付、申請用写真の無料撮影を行い、マイナンバーカードの円滑な取得、更新に取り組みます。

また、令和2年9月からマイナンバーカードを利用したマイナポイントによる国の消費活性化策が予定されており、市民がマイナポイントを利用するのに必要となるマイキーID設定の支援を行います。

### 具体的な取り組み：市税収入の確保

市税については、これまで現年度課税分に重点を置いた徴収を行うことで、滞納繰越の防止や債権を中心とした適正な滞納処分の執行等の取り組みにより、令和元年度に徴収率99.1%を達成しました。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、納税環境が非常に厳しい状況となっているため、市税の収入確保にあたっては、新型コロナウイルスにより一時に納付出来なくなった納税者には徴収猶予の申請を勧奨するなど、状況に応じた納付確保を行います。

また、滞納整理にあたっては、これまで効果のあった取り組みを充実させていくことで市税収入確保に努めます。

#### 具体的な取り組み：市税の徴収猶予特例制度の運用

新型コロナウイルス感染症の影響により、事業等の収入に相当の減少があり、市税の納付が困難な場合において、申請に基づき、1年間徴収猶予ができる特例制度の開始に伴い、納税者への制度周知を図るとともに、迅速かつ適正な事務執行に努めます。

#### 具体的な取り組み：税外債権に係る未収金対策等の取り組みの推進

税外債権に係る未収金対策等の取り組みとして、債権の管理・回収等に係る知識・技術を身につけるとともに、新型コロナウイルスの影響や様々な事情により一時に納付出来なくなった債務者には、徴収猶予制度の説明や個々の状況に応じて丁寧な納付相談を行いながら、公平かつ公正な債権管理・回収を行うため徴収体制の強化を図ることで、徴収率の向上と収入未済額の圧縮に努めます。

#### 具体的な取り組み：国民健康保険の保険給付費適正化に向けた取り組みの推進

保険給付が適正に行われるよう、レセプト点検については、本市独自の点検員による二次審査の充実を図るとともに、あん摩マッサージ、はり、きゅう、柔道整復療養費について、適正な受診につながるよう啓発を行います。また、療養給付費の返還事務や第三者行為求償事務について、関係機関との連携を図るなどして、引き続き適正な執行に努めます。さらに、年6回の医療費通知の送付に加え、ジェネリック医薬品の利用促進に向け、切り替えた場合の自己負担額軽減効果を示した啓発を行います。

#### 具体的な取り組み：国民健康保険料の収納率向上

国民健康保険料の収納率 93.0%を目標に収納率向上の取り組みを進めます。具体的には、令和2年4月からスマートフォンを利用する決済システムを導入したほか、新たに携帯電話・スマートフォンのショートメッセージサービス（SMS）を活用した手法を導入することで、より効果的な収納業務の推進を図るとともに、きめ細やかな催告及び納付相談を実施します。

#### 具体的な取り組み：（仮称）おくやみ手続き窓口の開設

ご家族がお亡くなりになった時の行政手続きは、故人により必要な手続きが異なっています。これらは遺族にとって大きな負担となっていることから寄り添った対応が求められており、市役所の手続きをお手伝いするとともにワンストップで対応できる窓口を開設します。

### 具体的な取り組み：消費者被害対策の推進

消費者が消費生活における的確な意思決定・行動が出来るよう、啓発紙の配布や講演会等を通じ、市民の消費者問題に対する意識の向上に努めます。特に新型コロナウイルス感染症により生じる消費者被害の未然防止に取り組みます。

また、消費者被害に遭われた時に消費生活センターへご相談していただけるよう、市内各所でPR活動等を通じ、当センターの周知に努めます。あわせて、高齢相談者等への取組みを強化するため、平成31年4月1日に設置した「消費者安全確保地域協議会」の構成機関と連携し、消費者被害の未然防止・早期解決に繋がります。

### 具体的な取り組み：キャッシュレス決済の導入

新たな収納手法として、スマートフォンを利用した専用アプリによる決済により、LINE Pay、インターネットバンキング、クレジットカードで納付することができる仕組みを令和2年4月から運用を開始し、納税者の利便性向上、市税収入確保に努めます。

### 具体的な取り組み：定型入力業務の効率化

口座振替業務や市税還付業務について、AI-OCR及びRPAを導入することで、入力業務の効率化を図ります。

### 具体的な取り組み：固定資産課税データと法務局登記情報の連携システムの稼働

固定資産税の課税に必要な土地・家屋の登記の異動情報を固定資産税の基幹システムへ取り込めるように、連携システムを構築・稼働し、正確性の向上と業務の効率化を目指します。

### 具体的な取り組み：償却資産にかかる未課税物件調査の拡充

固定資産課税台帳の突合だけでなく、税務署への課税情報の照会や市民税課の申告書データ等も活用して、課税対象となる個人事業者や市外に所在する法人を抽出し、適正な課税と税収の確保に努めます。

### 具体的な取り組み：ふるさと寄附の推進

本市の取り組みに共感し、寄附していただけるように、市ホームページ等により寄附金の使い道や本市情報の効果的な発信をするとともに、返礼品の拡充に取り組み、さらなる財源確保に努めます。

### 具体的な取り組み：租税教育の推進

次代を担う子どもたちにも税の仕組みを理解してもらうことを目的として、市内小学校で開催する租税教室に税務室職員を講師として派遣するとともに、「税に関する小学生の習字展」の開催や、「中学生の税に対する作文」の優秀作品の掲載を行います。

### 具体的な取り組み：債権の管理・回収等に係る知識・事務手続に係る研修等の実施

市債権管理及び回収に関する条例に沿った適正で効率的な事務処理を行うために、市民生活部所属の弁護士職員を有効に活用し、リーガル研修など債権の管理・回収等に係る知識・事務手続に係る研修等を実施することにより、市全体の徴収職員の人材育成に取り組みます。