

令和元年度
(2019年度)

市民生活部の取り組み実績

<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

1. 重点施策・事業

(1) マイナンバーカードの普及促進

方向性	臨時受付窓口の設置や効果的なPRを行うなど、マイナンバーカードの普及促進に取り組めます。
取り組み	昨年度、市駅市民室サービスセンターなどで行った臨時受付窓口について、今年度も継続するとともに、転入手続時にチラシを配布するなど、市民室の来庁者にマイナンバーカードの取得を働きかけます。 <<目標値>> 人口に占めるマイナンバーカードの交付件数の割合 16% 平成31年度当初予算：0千円
実績	市民室に転入手続きに来られた方にはチラシを配布し、マイナンバーカードの取得を働きかけました。12月に市駅ふれあいホールで出張受付を行い、また、顔写真の無料撮影サービスを行って、マイナンバーカードの普及に努めました。 <<実績値>> 人口に占めるマイナンバーカードの交付件数の割合 16.97% 令和元年度決算：0千円
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

(2) 未収金対策の強化

方向性	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により滞納繰越を防止する取り組みや、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、平成29年度に徴収率98.6%を達成しました。今後も引き続き徴収率の維持・向上に努めます。 税外債権については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い、未収金の縮減に向けて取り組みを進めます。
取り組み	市税の収入確保については、滞納整理にあたって、これまで効果のあった取り組みを充実させ、滞納繰越額をさらに縮減させていきます。 税外債権については、平成30年度から参加した大阪府域地方税徴収機構へ引き続き参加することとし、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、平成30年度に雇用した弁護士職員を有効に活用し、未収金対策強化の取り組みを進めます。 <<目標値>>

	市税の徴収率：98.6%
実績	市税については、滞納への早期対応が重要であることから、督促状や現年課税分に係る催告書送付時の封筒を色付き封筒等にし、納税者の目に触れやすいように工夫を凝らし納付忘れによる滞納を防ぐほか、電話催告を行い滞納縮減に努めました。また、滞納繰越分については、これまで効果のあった滞納整理の取り組みを行いました。今後も引き続き、公平かつ公正な市税徴収を行います。
	税外債権については、引き続き大阪府域地方税徴収機構に職員が参加し、市税等の徴収スキルの向上を図りました。弁護士職員の活用については、債権所管課の債権回収の相談や、支払い督促の指導・助言を進め未収金対策の強化を図りました。
	市税の徴収率：99.1%
取り組みに対する達成状況 【 ◎ 】	

(3) 消費者被害対策の推進	
方向性	消費者問題が複雑化・多様化する中、消費者被害の未然防止を図るため、情報発信や啓発を積極的に行います。また、幅広い消費生活に関する知識を身につけていただくため、消費者教育の機会を提供します。
取り組み	市民向け・若者向け講演会や教育機関への消費者教育支援等を通し、消費生活における的確な意思決定・行動が出来る消費者の育成に努めます。また、市内各所でのPR活動を通じて、幅広い年齢層を対象に消費生活センターを周知します。あわせて、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」での連携により、高齢相談者等への取組の強化を図り、消費者被害の未然防止・早期解決に繋がります。 《目標値》 消費生活セミナー等講演会への参加者数 8,000人(9,188人) ※()内は平成30年度実績。 平成31年度当初予算：1,912千円
実績	消費者教育に関しては、出前講座(20回実施、757人参加)、消費生活セミナー(8回、186人参加)、消費者教育講演会(1回、148人参加)、情報リテラシー講演会(市内小学校14校及び教員向け研修1回、4,387人参加)を実施しました。また、枚方市駅、樟葉駅での啓発物の配布をはじめ、公共施設の液晶モニターや市役所壁面への横断幕の掲示等を通じて、消費者ホットライン188(いやや!!)を幅広い年齢層へ周知し、消費者被害の未然防止に努めました。あわせて、配慮を要する高齢者等への取り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」での連携により、高齢相談者等への取組の強化を図り、消費者被害の未然防止・早期解決に繋がりました。 《実績値》 消費生活セミナー等講演会への参加者数 5,478人 なお、目標値を大きく下回っているのは、新型コロナウイルスの影響により小学校への情報リテラシー講演会の児童参加者が少なかったこと、平成30年度に実施した大学への出前講座の依頼がなかったためです。

令和元年度決算：1,911千円	
取り組みに対する達成状況	【 ◎ 】

2. 行政改革・業務改善

◆新行政改革実施プランの改革課題

改革課題	取り組み内容・目標
2. 来庁者・利用者用駐車場の有料化の実施	支所の来庁者用駐車場について、受益者負担や駐車場管理の適正化の観点を踏まえ、有料化に向けた検討を進めます。
実績	他の「生涯学習市民センター・図書館」6施設との一斉有料化を目指し、協議を進めた結果、有料化の時期については今後も検討することとなりました。
取り組みに対する達成状況	
【 ○ 】	

改革課題	取り組み内容・目標
6-2. 市税等の収入確保（未収金対策の強化）	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昨年度雇用した弁護士職員を有効に活用することや同じく昨年度から参加した大阪府域地方税徴収機構へ引き続き参加することなど未収金対策強化の取り組みを進めます。また、市税については、滞納整理にあたって、これまで効果のあった取り組みを充実させていきます。
実績	税外債権については、引き続き「大阪府域地方税徴収機構」へ職員派遣を行い、弁護士職員の活用により、人材育成や徴収の強化を行うなど、「債権管理及び回収に関する条例」に沿った適正な業務の遂行を実施しました。 市税の徴収については、滞納発生後の早期着手など、これまで効果のあった取り組みについて実施しました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

改革課題	取り組み内容・目標
8-1. 国民健康保険特別会計の経営健全化（収納率の向上）	関係部署とも連携し、合同で調査・差押を行う等、効率的な滞納整理体制の構築に取り組みます。また、口座振替率の向上や、大阪府域地方税徴収機構を活用した徴収対策に取り組むことで、収納率の向上を図ります。
実績	令和元年度の現年度収納率は92.65%、滞納繰越分は31.45%となっており、平成30年度に比べていずれも上昇しました。 大阪府域地方税徴収機構を活用した徴収対策に取り組むことで、収納率の向上を図りました。（移管件数154件）
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

改革課題	取り組み内容・目標
8-3. 国民健康保険特別会計の経営健全化（ジェネリック医薬品の利用促進等）	ジェネリック医薬品の利用促進に向け、先発医薬品との差額通知を年3回行う等、周知・啓発に努めます。また、レセプト点検等給付審査によって、医療費の適正化を進めます。
実績	先発医薬品との差額通知を年3回実施しました。ジェネリック医薬品の普及状況は、数量シェア74.0%（令和元年10月分）となっており、平成30年度に比べて上昇していますが、国の示す目標値80%には達していません。 保険資格の適正化に向けては、居所不明世帯や他保険資格の実態調査を強化し、継続的に取り組みました。
取り組みに対する達成状況 【 ○ 】	

◆業務改善のテーマ・目標

テーマ	取り組み内容・目標
窓口サービスの向上	市民室での住民異動に連動する各種手続き（国民健康保険・児童手当等）について、担当課と連携し、丁寧な説明や適切な取り継ぎを行うとともに、迅速な対応に努めます。 3・4月の繁忙期については、平日の混雑を緩和するため、休日開庁日の利用をPRしていきます。
実績	新任職員に対し、担当課職員による各種手続き（国民健康保険・児童手当等）についての研修を実施するとともに、住民異動に連動する各種手続きについて、丁寧な説明や適切な取り継ぎに取り組みました。 3・4月の繁忙期とともに、毎月第4日曜日に延べ13日、休日開庁を行いました。多くの方が休日開庁を利用していただけるように、広報ひらかたやホームページなどでPRに努めました。
取り組みに対する達成状況 【 ◎ 】	

テーマ	取り組み内容・目標
子育てワンストップサービス導入に向けた取り組み	児童手当の手続きの一部について、子育てワンストップサービスによる電子申請導入に向け、年金機構等との情報連携の整備状況を踏まえ調整検討を進めます。
実績	日本年金機構等による情報連携の整備状況を把握し、導入に向けた調整検討を進めました。令和2年度の導入に向け調整検討を進めています。
取り組みに対する達成状況 【 ○ 】	

テーマ	取り組み内容・目標
療養費支給事務の業務委託	はり、きゅうおよびあん摩、マッサージ療養費の支給事務について、現在、請求受付から審査、支払まで手作業で行っている作業

	を、審査支払機関へ委託することにより、業務の正確性向上や効率化を図ります。
実績	審査支払機関での一次審査を経たうえで支給する受領委任方式となったことで、不正請求対策の体制強化が図られたほか、点検業務についても、より正確で効率的な運用となりました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

テーマ	取り組み内容・目標
固定資産課税データと法務局登記情報の連携	固定資産税の課税に必要な土地・家屋の登記情報に異動があった場合は、法務局から送られる通知書に基づき、職員が入力しています。これをデータで固定資産税の基幹システムへ取り込むことにより、正確性の向上と業務の効率アップを目指します。
実績	先行導入市への調査、業者選定を行いました。令和2年4月よりシステム構築・データ整備を行い、秋頃より稼働予定です。
取り組みに対する達成状況	
【 ○ 】	

テーマ	取り組み内容・目標
償却資産にかかる未課税物件調査の拡充	市内の法人に対する調査に加え、個人事業者や市外に本社がある法人にも調査対象を拡大し、適正な課税と税収の確保に務めます。
実績	税務署への課税照会や市民税申告書データの調査、保健所で新規事業所設立等の調査を行い、未申告や申告漏れを約1,300件リストアップし、新たに約140件の申告につなげることができました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

テーマ	取り組み内容・目標
地方税共通納税システムの導入	国がeLTAX（地方税ポータルシステム）の整備の一環として、納税者（企業等）が複数の地方公共団体へ申告税・個人住民税（特別徴収分）の納税を一度の手続きで可能とする共通電子納税システムを10月より稼働させるのに合わせ、これに対応するために税システムの改修等を行うことにより納税者の利便性の向上を図ります。 対象税目は、令和元年（2019年）10月1日時点においては、個人住民税（給与所得又は退職所得に係る特別徴収分）、法人市民税及び事業所税（これらの税と併せて納付又は納入することとされているものを含む）。
実績	税収納システムの改修を行い、10月1日より共通納税システムによる市税納付の受け付けを開始しました。想定より市・府民税特別徴収の利用者が多く、法人市民税も含め利用者は今後も増加を見込んでいます。

令和元年度納付件数 1,076 件、納付金額 220,174,600 円
取り組みに対する達成状況 【 ◎ 】

3. 予算編成・執行

◆国民健康保険特別会計の予算編成

国民健康保険特別会計の当初予算編成にあたって、大阪府から示された事業費納付金の算定額を基準とし、大阪府による激変緩和措置を活用しながら、予定収納率をより高く設定することで、負担が急激に増加することがないように保険料率を算定し、予算額に反映しました。

実績	国民健康保険特別会計については、一般会計からの基準外繰り入れを行わず、新たな国民健康保険制度に沿って、適正に予算を執行しました。
取り組みに対する達成状況 【 ◎ 】	

◆大阪府消費者行政強化・推進事業補助金を活用し、消費生活相談員のレベルアップや、大型講演会の実施、また、訪問勧誘お断りステッカー等の地域での見守り活動に役立つ啓発物を作成します。

実績	大阪府消費者行政強化・推進事業補助金を活用して、最新の専門知識及び相談のノウハウを学ぶための研修に消費生活相談員を派遣し、レベルアップを図りました。さらに、消費者教育講演会（1回、148人参加）、情報リテラシー講演会（市内小学校14校及び教員向け研修1回、4,387人参加）の実施に加え、「訪問勧誘お断りステッカー」の作成等、様々な消費者教育・啓発事業に取り組みました。
取り組みに対する達成状況 【 ◎ 】	

4. 組織運営・人材育成

◆窓口事務や相談事務における正確、迅速、親切丁寧な対応を目指して、職場内研修等や専門研修を通じて、職員一人ひとりのスキルアップを図ります。

実績	<ul style="list-style-type: none"> ・市民室の新任職員に対する担当課職員による各種手続き（国民健康保険、児童手当等）についての研修や旧氏併記など制度改正の研修を行いました。法務局主催の戸籍研修、大阪府戸籍住民基本台帳事務協議会主催の戸籍事務や住民基本台帳事務に係る窓口事務研修会、大阪府や外務省主催の旅券事務に係る研修等に参加し、職員のスキルアップを図りました。 ・住民基本台帳事務における支援措置に係る取扱要領を制定し、10月に情報連携関係課の課長を対象とした支援措置情報の取り扱い、複層的な確認を行う体制をとるなどの研修を実施しました。 ・人権研修を実施し、LGBTや障害者に対する正しい知識を取得し、適正な窓口対応が
-----------	---

	できるように職員一人ひとりのスキルアップを図りました。
取り組みに対する達成状況	【 ◎ 】

- ◆税業務においては、公平かつ適正に賦課・徴収を行い、市民への説明責任を果たすため、固定資産評価、滞納処分、税制改正及び課税事務など専門的知識と経験が必要になることから、派遣研修やOJTを通じ職員のスキルを高めます。また、部内職員向けに「市税レポートひらかた」と題した情報誌を発刊し、職員の研究成果や実務、研修報告を掲載することにより職員の向上心も高めます。

実績	新任職員を対象とした「新任税務職員研修会」を開催したほか、派遣研修やOJTを通じ、税務室職員のスキル向上を図りました。また、税務室職員向けに情報誌「市税レポートひらかた」を発行し、実務報告や研修参加報告など情報の共有化を図りました。
取り組みに対する達成状況	【 ◎ 】

- ◆債権（強制徴収公債権・非強制徴収公債権・私債権）の性質に応じて弁護士職員の専門知識を活用したリーガル研修を実施し、市全体の（債権所管課）職員の人材育成を図ります。

実績	債権（強制徴収公債権・非強制徴収公債権・私債権）の性質に応じた債権管理・回収業務の向上を図るため、弁護士職員が講師となって滞納整理についてのリーガル研修を行いました。
取り組みに対する達成状況	【 ○ 】

- ◆市税以外の強制徴収公債権のうちの4債権（国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育所運営費負担金）の所管部署職員の徴収ノウハウ向上を図るため、所管部署と連携し、財産調査や滞納整理などの実践研修を行います。

実績	市税以外の4債権の所管部署職員の徴収ノウハウ向上を図るため、所管部署と連携し、財産調査や滞納整理などの実践研修を随時行うとともに、弁護士職員が講師となって強制徴収公債権の滞納整理についてのリーガル研修を行いました。
取り組みに対する達成状況	【 ○ 】

- ◆消費生活を取り巻く環境は日々変化しています。消費生活相談に適切に対応するため、国民生活センター等の専門研修への派遣や職場研修を実施するなど、職員の専門的な能力向上を図ります。

実績	消費者問題が複雑化、多様化する中、消費生活相談員が被害に遭われた市民に寄り添い、適切かつ迅速に対応できるよう、国民生活センター等の専門研修へ派遣し、消費生活相談員のレベルアップを図りました。また、研修で習得した知識を職員間で共有するため、職場研修を通じて職員の能力向上に努めました。
取り組みに対する達成状況	【 ◎ 】

5. 広報・情報発信

- ◆ マイナンバーカードの交付を円滑に進め、また、市民の利便性の向上に繋がるコンビニ交付サービスを普及させるため、市ホームページや広報ひらかたのほか、様々な PR 手法を検討します。

実績	市ホームページや広報ひらかたで情報発信を行うとともに、転入された方に対してマイナンバーカードのリーフレットを配布してメリットや安全性を PR しました。 令和元年 12 月に市駅ふれあいホールで出張受付を行い、また、市役所本庁で期間限定の写真撮影無料キャンペーンを実施して、マイナンバーカードの PR に努めました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

- ◆ 税に関する制度の情報発信

税に関する制度や取り組みをわかりやすく、より広く市民に周知できるよう、広報ひらかたやホームページなどにある市税のページでの情報発信の充実に取り組みます。

実績	主な税制改正の内容、納期月となる税目のお知らせや口座振替のご案内、第 4 日曜日に開催する納税相談の案内等を広く市民に周知するために、「市税のしおり」の発行や広報ひらかた、ホームページへの掲載を行いました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

- ◆ 租税教室の推進及び啓発

次代を担う子ども達にも市の財政や市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。



実績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 租税教育推進協議会の主催により、税務室職員を講師として派遣し、1 月に菅原小学校の 6 年生の 3 クラスの児童を対象に「租税教室」を開催しました。 ・ 「税に関する小学生の習字展」を市役所別館 1 階にて 11 月に開催し、市内小学生の優秀作品を展示しました。 ・ 中学生の「税についての作文」の中から選ばれた優秀作品のうち、「国税庁長官賞」を受賞した作文をホームページに掲載しました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

- ◆ 緊急性の高い悪質商法などの情報を提供する月刊『くらしの赤信号』と、専門性の高い情報を分かりやすく提供する季刊『シグナル』等の啓発紙を発行し、消費生活に関する情報発信に努めます。また、消費者トラブルの対処に役立つ情報等を記載した「くらしの豆知識」を公共施設等へ配架することで一人でも多くの方に消費生活に関する情報を届けます。

実績	月刊『くらしの赤信号』では、緊急性の高い情報を市民に気軽に読んでいただけるよう、4コマ漫画形式で掲載するなどレイアウトの工夫に努め、毎月8,000部発行し、駅街頭PR活動時にも配布をしました。季刊『シグナル』は、「専門性の高い情報」を「分かりやすく」編集する、消費者問題全般を体系的に取り上げる消費者啓発誌で、季刊各7,000部発行しました。なお、これらについては、ホームページに掲載するとともに、ツイッター発信を行い、市民の消費者問題に対する意識の向上に努めました。また、より多くの市民へ消費生活に関する情報を届けるため、「くらしの豆知識」を公共施設等へ配架しました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	

- ◆ 2022年の成人年齢引き下げを見据え、若者への啓発として、若者向け講演会の実施やリーフレットを配布するなど、消費者被害の未然防止に向けた取り組みを進めます。

実績	2022年に成人年齢が18歳に引き下げられ、若年層への消費者被害の拡大が想定されることから、市内大学の新生へ消費生活相談員による出前講座を実施するとともに、月刊「くらしの赤信号」で当該テーマを取り上げ、ホームページやツイッターを通じて情報発信を行い、学生等の消費者問題に対する意識の向上に努めました。
取り組みに対する達成状況	
【 ◎ 】	