

令和2年度  
(2020年度)

## 市民生活部の取り組み実績

<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

### 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。

<b>実績</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>① ひとり親世帯臨時特別給付金支給事業（国施策、単年度事業）を実施。 &lt;基本給付、追加給付等の支給額 4,559 世帯、284,090 千円、再支給額 3,514 世帯、231,890 千円&gt;</li><li>② 枚方市ひとり親等世帯への特別給付金支給事業（市独自事業、単年度事業）を実施。&lt;2,941 世帯、279,550 千円&gt;</li><li>③ 新型コロナウイルス感染症に係るひとり親等のための休業手当金支給事業（市独自事業、複数年事業）を実施。&lt;37 世帯、3,272 千円&gt;</li></ol>
<b>説明</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>① 児童扶養手当の受給者や枚方市ひとり親家庭の医療費の助成の受給者、感染症の影響により児童扶養手当受給者と同じ水準となった家計急変者などに対し、基本支給、追加支給及び再支給を速やかに行うとともに経済的支援を行いました。</li><li>② 感染症の感染拡大がひとり親等に与える影響に鑑み、臨時的な措置として児童扶養手当の受給資格者もしくは枚方市ひとり親家庭の医療費の助成の受給者に対し特別給付金の支給を市独自で行いました。申請不要で迅速に振り込むことで受給者の経済的負担の軽減を図ることができました。</li><li>③ 感染症拡大に伴い、子どもの保育等のため休業を余儀なくされたひとり親等の所得の支援策として休業手当金の支給を行いました。国の小学校休業等対応助成金の終了に伴い本事業も令和3年6月30日で終了しました。</li></ol>

### 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。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 普及促進に向けた窓口の拡充及び支援。          &lt;休日開庁（第4日曜日を除く）20日、申請受付7,433件、交付率28.05%&gt;          ※人口(令和2年1月1日401,074人)に占めるマイナンバーカード交付(112,511人)の割合</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 開庁時間にマイナンバーカードを受け取ることができない方に対して、これまで開庁していた第4日曜日に加え、休日に臨時開庁を実施しました。また、9月から市役所本館1階にマイナンバーカードの申請受付窓口、本館3階に交付窓口を拡充するとともに、マイナンバーカードに関する問い合わせや交付予約ができる専用コールセンターを設置、本庁窓口での申請用写真の無料撮影、マイナポイントの支援などマイナンバーカードの普及促進に努めました。</p>

### 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。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 市税徴収率 &lt;98.8%（現年度分99.3%、滞納繰越分36.1%）&gt;          大阪府下徴収率の順位 第1位</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 滞納への早期対応が重要であることから、催告書送付時などの封筒を目立つ色付き封筒にし、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など、滞納縮減に努めました。          滞納繰越分については、預貯金、給与など債権を中心とした滞納処分を強化することで、滞納事案の解消に努めました。          また、新型コロナウイルス感染症の影響により、納付が厳しい納税者には、徴収猶予特例制度の申請を勧奨するなど、納税者の事情を考慮しながら、柔軟かつ適切な対応に努めました。          今後も引き続き、公平かつ公正な市税徴収を行っていきます。</p>

### 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。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 市ホームページに制度案内チラシや申請書等を掲載。 「広報ひらかた」に新型コロナウイルス支援情報として一覧に掲載。 ＜許可件数：683件 猶予額：464,709,000円＞</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 新型コロナウイルス感染症の影響により、事業等に係る収入が前年同期に比べ概ね20%以上減少し、一時に納付することが困難な場合において、1年間徴収の猶予を受けることができる徴収猶予の「特例制度」の運用を開始し、納税者からの申請受付、許可証発行など適正な運用管理に努めました。</p>

### 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。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 債権回収課（税外4債権）の徴収状況 ＜移管件数 246件 移管金額 65,949,323円＞ ＜徴收件数 242件 徴収金額 46,404,323円＞ ＜徴収率 70.4%＞ 上記のうち、国民健康保険料について、社会保険への加入により国民健康保険を脱退した滞納者の徴収実績 ＜71件 4,545,000円移管 66件 3,580,700円徴収＞</p> <p>② 大阪府域地方税徴収機構での徴収実績 ＜40件 11,342,300円移管 33件 6,331,086円徴収＞</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 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4債権について債権回収課で移管を受け、預貯金、年金、給与など債権を中心とした滞納処分を強化することで、滞納事案の解消に努めました。 国民健康保険から社会保険に切替した滞納者に対し、給与照会等の個別対応を行うことにより、徴収につなげることができました。</p> <p>② 引き続き大阪府域地方税徴収機構に職員を派遣し、徴収スキルの向上を図りました。</p>

## 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。

<b>実績</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>① レセプト点検二次審査の充実。＜本市独自の点検員を一名から二名に増員＞</li><li>② あん摩マッサージ、はり、きゅう、柔道整復施術療養費の啓発。</li><li>③ 療養給付費の返還事務については、医療機関や他の保険者との連携を強化し返還請求の発生件数の減少、収納率の上昇を実現。＜74.01%→76.08%＞</li><li>④ 第三者行為求償事務については、市立ひらかた病院や保健所との連携を通じ被保険者への届け出の啓発を図り、求償事務の適正な執行に努めました。</li><li>⑤ ジェネリック勧奨通知年3回送付（合計2,408件） ＜令和2年10月普及率80.5%＞</li></ul>
<b>説明</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>① 委託業者の二次審査に加えて、専門的な知識を持つ複数の点検員で審査をすることで、異なる視点からの点検を行いました。</li><li>② 利用のある被保険者への照会・医療費のお知らせなどを通じて啓発を行いました。</li><li>③ 医療機関に協力を依頼し、療養給付費の返還請求が発生する可能性のあるレセプトを返戻することで返還金の発生を抑制しました。また、他市への転居等による保険者変更に伴う支払済みの療養給付費の返還請求について、本人を介さずに保険者間で連携し精算する手続きを積極的に行い、収納率の向上につなげました。</li><li>④ 保健所からは犬の咬傷事故及び食中毒の発生状況について報告を求め、事故状況の把握に努めています。</li></ul>

## 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。

実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 国民健康保険料の収納率は、現年度分で93.14%を達成。</li> <li>② 令和2年4月から、携帯電話やスマートフォンを利用したクレジットカードやLINE Payによる決済システムを導入。</li> <li>③ 令和3年2月より携帯電話・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、督促状を送付した人に確認メッセージを配信する取り組みを開始。</li> </ul>
説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>① コールセンターを活用した電話催告や債権回収課とも連携した差押などの滞納処分を実施しました。また、国による新型コロナウイルス感染症の影響による減免措置の適用を受けた納付義務者が多く、調定額が減少したことも影響したものと思われます。</li> <li>② 令和3年4月には、「Pay Pay請求書払い」を追加導入するなど、今後も取り扱いを拡大していきます。</li> <li>③ 令和3年度では、これまでの収納実績などからSMSの効果を検証し、適宜メッセージ内容に改良を加えるなどの取り組みを行います。</li> </ul>

### 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。

実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 令和3年1月21日に「おくやみコーナー」を開設。</li> <li>② 「おくやみガイドブック」の作成。</li> <li>③ 郵送可能手続きの一覧をホームページに掲載。</li> </ul>
説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 葬祭費（国民健康保険、後期高齢者医療）や介護保険料還付の届、住民登録の世帯主変更届など、証の返還も含め34の手続きをワンストップで受け付け、令和2年度は、のべ685件の利用がありました。</li> <li>② 死亡届に伴う主に市役所で行う手続きをまとめた「おくやみガイドブック」を作成し、死亡届時に配布することで、故人に該当する手続きについて遺族が確認できる仕組みを作りました。（ホームページにも掲載しています。）</li> <li>③ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、窓口の混雑緩和及びステイホーム推奨の観点から、郵送での申請が可能な手続きの一覧をホームページに掲載し、申請書を郵送することで市役所に来庁することなく手続きが完了する仕組みを作りました。</li> </ul>

### 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、市内各所での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。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 月刊紙「くらしの赤信号」を発行。＜8,000部＞</p> <p>② 消費生活セミナーを実施。＜1回・参加者22人＞</p> <p>③ 消費生活相談員出前講座を実施。＜4回・受講者数96人＞</p> <p>④ 学校講演会(情報リテラシー講演会) ＜市内4小学校、新入教職員・受講者1,200人＞</p> <p>⑤ 「消費者安全確保地域協議会」の構成機関である地域包括支援センターを經由し地域へ啓発グッズを配布。＜訪問勧誘お断りステッカー約13,000枚・啓発ティッシュ約1,000個・詐欺被害防止用ポップアップシール約6,500枚＞</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 消費生活に関する各種情報提供を自治会等や地域啓発リーダーの協力により地域へ配布を行いました。</p> <p>② 開催予定の4回のうち3回については新型コロナウイルス感染防止のため中止となりました。</p> <p>③ 開催予定の5回のうち1回については新型コロナウイルス感染防止のため中止となりました。</p> <p>④ 開催予定の15校のうち11校については新型コロナウイルス感染防止のため中止となりました。</p> <p>⑤ 市民への啓発周知として公共施設等と合わせて地域包括支援センターへ啓発グッズの配布を行いました。</p>

### 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。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 市ホームページ、「広報ひらかた」にサービス開始を掲載。 当初納税通知書へ案内チラシを同封。</p> <p>＜LINE Pay：利用件数 4,149件 納付額 143,892,962円＞</p> <p>＜モバイルレジ：利用件数 1,760件 納付額 101,902,400円＞</p> <p>＜クレジット：利用件数 4,572件 納付額 188,176,780円＞</p>
------------------	--

<b>説明</b>	<p>① クレジットカードや電子マネーによるキャッシュレス決済の導入が急速に加速し収納手段の多様化が進む中、スマートフォンを利用し、納付書のバーコードをカメラで読み取り、専用アプリで決済するしくみを導入しました。</p> <p>これにより、24時間いつでもどこでも納付手続きが可能となることで、納税者の利便性の向上に努めました。</p>
-----------	--

### 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。

<b>実績</b>	<p>① 職員による入力業務時間の削減。          &lt;口座振替業務 年約40時間、税還付業務 年約40時間&gt;</p>
<b>説明</b>	<p>① 近年、AIなどICTを活用した様々な政策等が地方自治体においても進展する中、これまで手作業で行っていた事務作業において、AI-OCR及びRPAを導入し、口座振替依頼書や市税還付請求書の事務処理を自動化することで、入力作業の効率化を図りました。</p> <p>今後、RPA等の改修を行い、更なる事務の効率化を目指します。</p>

### 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。

<b>実績</b>	<p>① 法務局登記情報との連携。&lt;取込み件数：約27,000件&gt;          (内4割が自動で取り込み、その他は簡易なエラー修正による取り込み)</p>
<b>説明</b>	<p>① 土地・家屋の所有権移転や、表示登記の内容の更正や変更に係る課税データへの反映は、これまで職員による入力で行っていましたが、連携システムを構築・稼働し、法務局からのデータを直接税基幹システムへ取り込み、正確性の向上と業務の効率化を図りました。</p>

### 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。

<b>実績</b>	申告件数および課税額（過年度分含む）	
	① 保健所調査	<19 件（内免税点未満 7 件） 777,100 円>
	② 法人書面調査	<11 件（内免税点未満 4 件） 1,090,500 円>
	③ 共同住宅調査	<50 件（全て免税点以上） 26,950,500 円>
<b>説明</b>	① 年 1 回保健所から営業申請の写しを受領後、対象となる償却資産の有無を確認し申告書を送付しました。	
	② 税務署で閲覧した法人の申告書に基づき、申告漏れがある事業者や修正が必要な事業者に対して減価償却明細の提出を依頼し、適正な申告を求めました。	
	③ 家屋の課税データから対象となる物件を抽出し、確定申告の情報を参照しながら、申告が必要と思われる事業者に申告書を送付しました。	

### 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。

<b>実績</b>	① 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、租税教室への講師派遣なし。
	② 「税に関する小学生の習字展」を開催。（11 月 11 日～11 月 17 日）
	③ 「中学生の税に関する作文」をHPに掲載。
<b>説明</b>	① 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、租税教室の開催を縮小したため、租税教育推進協議会からの講師派遣依頼はありませんでした。
	② 「税に関する小学生の習字展」を市役所別館 1 階にて「税を考える週間」に合わせて開催し、市内小学生の優秀作品を展示しました。
	③ 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、「近畿納税貯蓄組合総連合会会長賞」を受賞した作文をホームページ等に掲載しました。

### 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めます。

<b>実績</b>	① 弁護士職員の活用実績 <相談件数 175 件>
	② リーガル研修の実施 <研修動画 2 本作成>



<b>説 明</b>	<p>① 弁護士職員の活用については、債権所管課の債権管理・回収の相談や、支払い督促の指導・助言を行い、職員のスキルアップを図りました。</p> <p>② 新型コロナウイルス感染症の影響により、開催が困難であるリーガル研修については、研修動画を作成し、研修ストリーミングを活用して、いつでも視聴できる環境を整え、未収金対策の強化を図りました。</p>
------------	---