

令和3年度
(2021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、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

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、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も半年延長されました。本市においても引き続き、第4日曜日以外の臨時開庁や平日のマイナンバーカードを交付する窓口の時間延長、また申請時において申請用写真の無料撮影を行うなど、マイナンバーカードの円滑な取得、更新に取り組みます。

実績	<ol style="list-style-type: none">① 普及促進に向けた休日の臨時開庁及び出張申請受付の実施。 ＜休日の臨時開庁 34日、休日の出張申請受付 5日＞② 平日のマイナンバーカードの交付窓口時間を延長。＜延長日 24日＞③ 令和3年度末マイナンバーカード交付率＜枚方市 44.7%、全国 43.3%＞
説明	<ol style="list-style-type: none">① マイナンバーカードの申込みの急増に対応するため、5月から9月までの5ヶ月間は月4日、その他の月も月2日、合計年34日の休日臨時開庁を行いました。また、令和3年11月から図書館や支所等で休日の出張申請受付を5日行いました。② 午後5時半までの開庁時間に来庁できない方のために、本庁と3支所において、毎月第1木曜日と第3金曜日は受け取り時間を最終午後7時20分までとし、24日間窓口時間を延長しました。③ 令和2年度のマイナンバーカードの交付件数は約45,000件でしたが、令和3年度は約66,000件となり、累計交付件数は約178,000件で、交付率は44.7%となりました。 令和4年度は、公共施設やショッピングセンターなどへ出張し申請受付を行うなど、マイナンバーカードのさらなる普及促進を図るよう取り組みを進めます。

具体的な取り組み：本人通知制度の活用を含めた証明交付事業の適正な運用の促進

住民票の写しや戸籍謄本等は第三者でも取得できることから不正請求や不正取得の抑止を目的として、その事実を本人に通知する制度を実施しているところです。利用者の拡大を目指し、昨年度の取り組みに加え、新たに市民室で使用する封筒に制度の紹介を記載します。

実績	<p>① 休日の出張申請所の開設及び制度の周知。＜新規事前登録者人数 176人＞</p> <p>② 事前登録者への迅速な通知。＜通知件数 168件＞</p>
説明	<p>① 支所及び中央図書館で、休日の出張申請所を開設。また、開設状況を事前にSNS等で発信することにより、新たな利用者(事前登録者)の獲得と市民に対する制度の周知拡大に努めました。</p> <p>② 事前登録者の住民票の写しや戸籍謄本等が、第三者(個人、法人、八業士)によって取得された場合には、迅速に対応し、事前登録者に対し通知を行いました。</p>

具体的な取り組み： 新型コロナウイルス感染症の長期化に伴う低所得の子育て世帯への支援

新型コロナウイルス感染症による影響が長期化する中で、低所得のひとり親・ふたり親子育て世帯に対し、その実情を踏まえた生活支援の観点から、国による低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金、児童一人当たり一律5万円を支給します。

実績	<p>① 低所得の子育て世帯に対する子育て世帯生活支援特別給付金支給事業（国施策、単年度事業）を実施。</p> <p>【年金児童手当課】</p> <p>1. ひとり親世帯</p> <p>＜①積極支給：支給件数 3,082件、4,726人、支給金額：236,300千円</p> <p>②要申請者（家計急変）：支給件数 55件、88人、支給金額：4,400千円＞</p> <p>2. ひとり親世帯以外</p> <p>＜①積極支給：支給件数：2,039件、3,861人、支給金額：193,040千円</p> <p>②要申請者（家計急変）：支給件数：322件、564人、支給金額：28,200千円＞</p> <p>【医療助成課】</p> <p>＜ひとり親世帯（要申請）：支給件数：133件、193人、支給金額：9,650千円＞</p>
説明	<p>① 1. ひとり親世帯【児童1人当たり5万円を支給】</p> <p>令和3年4月分の児童扶養手当を支給された方や公的年金等を受給しており、枚方市ひとり親家庭の医療費助成を令和3年4月1日時点で受けることのできる方で、令和3年4月分の児童扶養手当が公的年金受給等により全部停止または支給を受けていない方、令和3年4月分の児童扶養手当は受給していないが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて家計が急変するなど、収入が児童扶養手当またはひとり親家庭医療を受給している方と同じ水準となっている方に対し給付金の支給を行いました。</p> <p>2. ひとり親世帯以外【児童1人当たり5万円を支給】</p> <p>令和3年4月分の児童手当又は特別児童扶養手当を支給された方で、令和3年度分の住民税均等割が非課税である者や新型コロナウイルス感染症の影響を受けて家計が急変し、令和3年度分の住民税均等割が非課税である者と同様の事情にあると認められる方に対し給付金の支給を行いました。</p>

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 94.0%を目標に収納率向上の取り組みを進めます。具体的には、スマートフォンを活用した決済システムに加え、令和3年4月から PayPay 請求書払いによる納付方法を導入し利便性の向上に努めます。また、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）を活用した納付催告の検証を行い、効果的な収納業務の推進を図るとともに、きめ細やかな納付相談を実施します。また、口座振替が納付忘れの防止に有効であることから、納付書払いから口座振替に変更された方に1,000円相当のQUOカードを進呈する事業を行います。

実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 令和3年4月から PayPay 請求書払いによる納付を実施。 ＜キャッシュレス決済利用件数 7,882 件（前年比 3.7 倍）＞。 ② ショートメッセージサービス(SMS)の活用により、件数ベースで平均 5.9%、金額ベースで平均 4.0%の収納効果。 ③ 口座振替勧奨事業を令和3年10月から翌1月末まで実施。 ＜口座振替率前年比 2.16%増＞。
説明	<ul style="list-style-type: none"> ① 被保険者の納付の利便性を高めるため令和2年度に導入したキャッシュレス決済の選択肢として、新たに PayPay を追加しました。今後もキャッシュレス決済の選択肢を増やすことで、利便性の向上を図ります。 ② 令和3年7月の督促状の発送分より、ショートメッセージサービス（SMS）発信対象世帯を、発信・非発信の2グループに分割し、収納効果を比較しました。年度末まで検証を行い、上記実績を確認できたため、令和4年度は全対象世帯に拡大し実施します。 ③ 保険料の収納率向上のためには滞納の発生を抑止することが重要です。特に初期の滞納を防止するには、口座振替による納付が高い効果を得られることから、保険料の納付方法を口座振替に変更した方にインセンティブとして1,000円相当のQUOカードを贈呈するキャンペーンを実施しました。 令和4年度は勧奨対象年齢の幅を広げることで申し込み数の増加を図るとともに、登録者へのインセンティブとしてのQUOカードに加え、ひらかたポイントの登録者には自動でポイントを付与します。

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

固定資産課税台帳や他部門（他部署）からのデータ等を活用して、課税対象となる事業者を抽出し適正な課税と税収の確保に努めます。

実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 太陽光発電設備調査の実施。 ＜28 件（すべて免税点以上） 58,848,800 円＞ ② 共同住宅調査の実施。 ＜140 件（内免税点未満 43 件） 26,535,400 円＞
説明	<ul style="list-style-type: none"> ① 経済産業省の再生可能エネルギーの事業計画認定情報を利用し、国税局のデータとの突合や、所有者等にアンケートを実施し申告につなげました。 ② 家屋の課税データから対象となる事業用家屋（共同住宅）を抽出し、当該家屋の所有者に償却資産申告義務の周知を行い申告につなげました。

具体的な取り組み：市税収入の確保

市税収入については、令和2年度では、新型コロナウイルス感染症による経済の低迷、それに伴う事業所及び個人の担税力の低下により、厳しい徴収環境となりましたが、その状況下において、納税者の事情等を考慮しながらも公平かつ公正な徴収を行うことが出来ました。

令和3年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響により、納税環境が厳しい納税者には、換価の猶予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るとともに、徴収猶予特例制度の許可者には納付期限の到来を周知し、引き続き、納税環境が厳しい場合には、柔軟かつ適切な対応に努めます。

実績	① 市税徴収率<99.47%（現年度分 99.86%、滞納繰越分 64.18%）> 大阪府下徴収率順位 第3位（現年度徴収率順位 第1位）
説明	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原色等を用いて封筒をデザインし、他の郵便物に紛れてもひときわ目を引くように工夫を凝らして納付忘れによる滞納を防ぐなど、滞納縮減に努めました。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により、「徴収猶予特例制度」を許可した納税者には、事前に、納付期限の到来をお知らせする文書を送付し、市税収入の確保に努めました。 なお、引き続き、納付が厳しい納税者には、事情を考慮しながら柔軟かつ適切な相談対応に努めました。 今後も、公平かつ公正な市税徴収を行っていきます。

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めます。

実績	① 弁護士職員の活用。<相談件数 149件> ② リーガル研修の実施。<研修動画 2本作成>
説明	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。 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あげるとともに、読み原稿付きのパワーポイントをファイル管理にあげ、いつでも視聴・閲覧できる環境を整え、未収金対策の強化を図りました。