

令和5年度
(2023年度)

市民生活部の取り組み

<部長の方針・考え方>

近年、経済活動や市民生活において急速にデジタル技術の導入が進んでいる状況を踏まえ、ICTのさらなる活用を進めることで、市民生活に必要な各種手続き等をより便利で迅速に行えるよう取り組むとともに、市民一人ひとりに寄り添った丁寧な市民サービスの提供に努め、市民満足度の向上を図ります。

- ①市民の視点に立った丁寧な窓口サービスの提供
- ②スマート自治体を見据えた市民サービスの向上

<部の構成>

市民室地域サービス課
市民室市民課
国民健康保険室国民健康保険課
国民健康保険室後期高齢者医療課
年金児童手当課
医療助成課
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

<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。

重点的な取り組み：③街区（仮称）市民窓口開設に向けた取り組み

令和6年度前期に開設予定の③街区（仮称）市民窓口では、利用者が便利になったと実感できる行政窓口を目指し、北部リーフにおいて健康福祉部が先行して行うデジタル技術を活用した遠隔相談や手続きの試行実施について、北部支所においても連携を図りながら取り組みを進めます。その取り組み結果を踏まえ、DXによる③街区（仮称）市民窓口の在り方について検討します。

重点的な取り組み：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。本制度の市民への周知と利用者の拡大を図るために、市が主催するイベントなどにおいて出張受付を実施します。また、不正取得の疑いが判明した場合の対応について、他市の状況も調査するなど関係部署と連携しながら検討していきます。

重点的な取り組み：旅券（パスポート）の電子申請の導入

旅券（パスポート）の発行については、申請時及び交付時において来庁いただき、対面による受付を行っていますが、利便性の向上及び窓口の混雑緩和のため、令和5年6月から、マイナン

バーカードをお持ちの方を対象に、申請時については電子による受付を開始します。電子申請の開始にあたっては、広報ひらかたやホームページの掲載及び SNS の活用など、広く市民周知を図ります。

重点的な取り組み： マイナンバーカードの普及促進

これまで、国はマイナンバーカードの普及促進を図っており、令和5年2月末でマイナポイント事業第2弾の対象となるマイナンバーカードの申請の受付も終了しました。本市においても非常に多くの申請をいただき、マイナンバーカードの申請率は、令和5年2月末時点で72.5パーセントとなりました。マイナンバーカードはスマート自治体への転換には欠かせないものであり、引き続き80パーセント以上の方にマイナンバーカードを申請いただけるよう普及促進に取り組みます。また、申請いただいた方に、いち早くマイナンバーカードをお届けし、利便性を享受してもらうため、休日の臨時開庁や交付窓口の増設など交付体制の強化を図るとともに、支所など身近な場所に出張し臨時交付窓口を開設するなど、マイナンバーカードの迅速かつ円滑な交付を進めます。

重点的な取り組み： 子ども医療費助成に係る対象年齢拡大及び若者入院医療費助成の運用開始

令和5年8月診療分から、子ども医療費助成制度に係る対象年齢拡大（18歳の年度末まで）及び若者入院医療費助成制度（19歳から22歳まで）を実施します。また、医療証を現行の紙製からプラスチックカードへ変更します。

市民に対し、助成制度拡充についての周知に努めるとともに、医療証発行等の事前準備を迅速に進め、円滑に制度を開始できるよう努めます。

重点的な取り組み： 市税や保険料等の収納率の維持・向上及び納付手法の多様化

昨年度導入した金融資産等調査の電子照会を積極的に活用し、迅速かつ効率的な滞納処分に繋がるとともに、その効果検証を行い、全庁的な活用についても関係部署と連携しながら検討を進めます。

市の財源の根幹となる市税については、昨今の物価上昇に伴う経済の低迷等により厳しい徴税環境が続いていますが、納税者の事情等を考慮しながら、引き続き、公平かつ公正な徴収に取り組み、徴収率（令和3年度99.5%）の維持に努めます。

国民健康保険料について、令和5年度の現年度分収納率の目標を、前年度より1.3ポイント高い95.5%に設定しており、さらなる収納率向上のため、積極的な口座振替への勧奨を行います。

後期高齢者医療保険料については、現年度分収納率（令和3年度99.65%）が府内平均（99.51%）を上回っており、引き続き高い収納率を維持するためにも、口座振替の効果的な勧奨を行うことで、収め忘れなどを防ぎ、適切な納付に繋がります。

一方、保険料徴収にあたっては、滞納者に寄り添った、丁寧できめ細やかな納付相談を実施し、

適切な納付に繋がります。

また、納付者の利便性向上のため、地方税統一QRコードの導入やスマートフォンアプリを利用した決済サービスの拡充を図ります。

重点的な取り組み：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の取り組みとして、昨年度に引き続き、処理困難事案等の積極的な滞納整理を行い、令和3年度の未収金から3億円の縮減を目指します。また、債権回収にあたっての基本的な考え方や標準的な手順を整理した全庁的なマニュアルを作成します。