

令和4年度  
(2022年度)

## 市民生活部の取り組み実績

<部長の方針・考え方>

- ①市民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対策を講じた窓口の適切な管理
- ③スマート自治体を見据えた市民サービスの向上

### 重点的な取り組み：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目指し、国はマイナンバーカードの普及の推進を図っており、本年6月頃からはマイナポイント事業第2弾も本格実施されます。本市においても、マイナンバーカードがスマート自治体への転換のためには欠かせないため、マイナンバーカードのさらなる普及促進を図っていく必要があります。

そのため、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とともに、第4日曜日以外の臨時開庁やカード交付窓口の増設及び時間延長など、マイナンバーカードを円滑に取得できるよう普及促進に取り組みます。

<b>実績</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>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。 &lt;休日の臨時開庁 47日、出張申請受付 170日&gt;</li><li>② 平日のマイナンバーカードの交付窓口時間を延長。&lt;延長日 24日&gt;</li><li>③ マイナンバーカード取得勸奨の取り組み &lt;啓発チラシの全戸配布2回、枚方市駅コンコース内のデジタルサイネージを活用した広報活動 169日&gt;</li><li>④ 令和4年度末マイナンバーカード交付率&lt;枚方市 65.0%、全国 67.0%&gt;</li></ol>
<b>説明</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>① マイナンバーカードの申込みの急増に対応するため、集客力の高い楠葉の大型商業施設内に常設の申請会場を設置するほか、公共施設などで12月末までで述べ170日間の出張申請会場を設けました。また、令和5年11月から翌年2月末までは枚方市駅内にあった常設の申請会場をより集客が見込める商業施設に移設し、申請受付体制を強化しました。</li><li>② 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金曜日に午後8時まで交付窓口を延長しました。(24日間)</li><li>③ マイナンバーカードの啓発チラシの全戸配布を2回実施するとともに、枚方市駅コンコース内のデジタルサイネージを活用し、啓発動画を述べ169日間放送し、普及促進に努めました。</li><li>④ 令和3年度のマイナンバーカードの交付件数は約66,000件でしたが、令和4年度は約80,000件となり、累計交付件数は約259,000件で、交付数は約1.2倍となりました。 令和5年度は、申請されたマイナンバーカードを市民が円滑に受け取れるよう窓口体制を強化するとともに、臨時の出張交付窓口を公共施設において開放</li></ol>

	<p>するなど、マイナンバーカードの更なる普及促進を図るよう取り組みを進めます。</p>
--	--

### 重点的な取り組み：証明発行手数料のキャッシュレス決済の実施

行政・事業者・市民などあらゆる主体がデジタル化による恩恵を享受できるスマートシティ化の推進の一環として、各種証明書の発行手数料の支払いにおけるクレジットカードや電子マネー、QRコード決済によるキャッシュレス決済を、本庁証明発行コーナー・各支所・枚方市駅市民室サービスセンターの窓口を導入します。この取り組みにより、市民の利便性の向上や新型コロナウイルス感染症の感染防止を図ります。

<b>実績</b>	<p>① 令和4年度発行件数 4,680件（令和4年10月5日から順次運用を開始。） （運用開始以降の窓口発行件数全体に占める割合 3.75%）</p>
<b>説明</b>	<p>① 令和4年10月5日より順次、本庁証明発行コーナーをはじめ、各支所及び枚方市駅市民室サービスセンターにおいてキャッシュレス決済の運用を開始しました。キャッシュレス決済を導入したことにより、現金の持ち合わせがなくとも支払うことが可能となり、市民の利便性の向上と、併せて、直接現金の受け渡しを減少させることで新型コロナウイルス感染症の感染防止にも努めました。</p> <p>今後も、より多くの市民に利便性を実感いただけるようSNS等を活用し、キャッシュレス決済導入を周知していきます。</p>

### 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。本制度の利用者の拡大を目指し、昨年度の取り組みに加え、商業施設での出張受付を実施します。

<b>実績</b>	<p>① 令和4年度 新規登録者数 225人 ② 令和4年度 通知件数 198件</p>
<b>説明</b>	<p>① 市民に対する制度の周知及び登録者数拡大を目的として、商業施設において、休日に4回の出張申請窓口を開設しました。開設前にはSNS等を活用した情報発信を行い、68人の新規登録を受け付けました。</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>

### 重点的な取り組み：国民健康保険料の収納率向上

国民健康保険料の収納率 94.2%を目標に収納率向上の取り組みを進めます。現年度保険料収

入に重点を置き、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本格実施を行う他、債権回収課の体制強化に併せて滞納案件の積極的な移管を行うとともに、財産調査や滞納処分の強化も図ります。

一方で、滞納者によりそった丁寧で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、ひらかたポイントの付与及び1,000円相当のQUOカードを進呈する事業を行います。

<p style="text-align: center;"><b>実 績</b></p>	<p>収納率は現年度分 95.16%（前年比 0.89 ポイント増）、滞納繰越分は 42.61%（前年比 14.89 ポイント増）となった。</p> <p>① SMSを活用した納付催告を 18,715 件（前年比 2.01 倍）、債権回収課への滞納案件の移管は 1,031 件（前年比 15.62 倍）、差押は債権回収課分と合わせて 785 件（前年比 2.80 倍）を執行。また、過年度滞納者への催告書送付は 3,836 通（前年比 2.15 倍）実施。</p> <p>② 納付相談を通じた分割納付を 3,352 件（前年比 16.5%増）認め、また生活困窮や無財産等を理由とする執行停止措置を 919 件（前年比 3.12 倍）実施。</p> <p>③ 口座振替勧奨事業を令和 4 年 10 月から翌年 1 月末まで実施。（口座振替率前々年度比 3.52%増）。</p>
<p style="text-align: center;"><b>説 明</b></p>	<p>① 前年度収納効果を確認できた SMS による納付催告は、令和 4 年度は携帯電話登録のある方全件を対象として実施しました。</p> <p>債権回収課への滞納案件の移管は、同課の体制強化に合わせて大幅に増やしました。差押等滞納処分件数の増加と併せて滞納繰越分の収納率向上に繋がりました。</p> <p>過年度滞納者への催告書送付は、令和 3 年度の包括外部監査における監査の結果を受けて特に強く取り組みましたが、中には複数年の滞納をまとめて支払う人も見受けられるなど、収納効果を確認できました。</p> <p>また、滞納処分や徴収緩和の前提となる財産調査について、金融機関への電子照会を試行的に開始しました。今後対象金融機関の拡大とともに、収納効果に結びついていくことが見込まれます。</p> <p>② 滞納者に寄り添った納付相談を行いました。分割納付については、原則として、安易な低額分納は認めずに完納を前提とした分納のみを受け付けています。また、滞納者の生活状況を把握するため、口頭のみでは受け付けず、必ず収入支出状況や保有財産の分かる資料の提示を求めています。また、生活困窮と慮される方は、健康福祉総合相談窓口への案内も行っています。</p> <p>③ 保険料の滞納を防ぎ収納率向上を図るため、令和 3 年度に引き続き令和 4 年度も口座振替勧奨事業を行いました。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、さらにひらかたポイントの登録者には 1,000 ポイントを贈呈しました。</p> <p>令和 5 年度も引き続き勧奨事業を行い、勧奨対象を更に拡充することで申込</p>

	数の増加を図るとともに、インセンティブについては従来の QUO カードを取り止め、ひらかたポイントに集約した上で、2,000 ポイント付与します。
--	---

### 重点的な取り組み：原動機付自転車のオリジナルナンバープレートの交付

市制施行 75 周年記念事業として、原動機付自転車 50cc 以下、90cc 以下、125cc 以下に合計 4100 枚のオリジナルナンバープレートを交付します。デザインは本市 PR 大使に依頼し、本年 12 月頃から交付予定としています。

<b>実績</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 本市 PR 大使のたけうちひろさんデザインによる、オリジナルナンバープレートを合計 4100 枚作製し、令和 4 年 12 月 3 日より交付開始。</li> <li>② 本市 PR 大使による交付記念イベントを開催。</li> </ul>
<b>説明</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 事前に実施した市民アンケートをもとに、たけうちひろさんに、枚方らしさを感じる観覧車、カワセミ及び淀川等をちりばめたデザインを作成していただきました。 50cc 以下 3000 枚、90cc 以下 100 枚、125cc 以下 1000 枚の合計 4100 枚作製し、令和 4 年 12 月 3 日より交付開始し、令和 4 年度中に合計 1593 枚を交付しました。</li> <li>② 森脇健児さん、川崎麻世さん及び FC ティアモ枚方による交付記念イベントを開催しました。抽選により当選した方にイベントに参加いただき、PR 大使との交流後、サイン入りのオリジナルナンバープレートのレプリカをプレゼントしました。</li> </ul>

### 重点的な取り組み：土地参考図データのホームページへの公開

土地参考図の閲覧は、窓口に閲覧用の土地参考図(製本)を設置し、来庁者が無料で閲覧できるようにしていますが、市民サービスの向上、デジタル戦略、窓口業務の効率化の観点から、本市のホームページ上で閲覧できるよう改善に取り組みます。(令和 4 年 7 月実施予定)

<b>実績</b>	① 土地参考図の閲覧は、従来、窓口に閲覧用の土地参考図(製本)を設置し、来庁者が無料で閲覧できるようにしてしたが、市民サービスの向上等の観点から、本市のホームページ上で閲覧できるように改善した。
<b>説明</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 土地参考図がホームページ上で閲覧できることにより、市役所への来庁の必要がなくなり、市民サービスの向上に繋げることができました。 また、ホームページ上で土地参考図を閲覧できることにより、来庁者数が減少し、窓口業務の効率化を図ることができました。</li> </ul>

## 重点的な取り組み：市税収入の確保

市の財源の根幹となる市税収入については、令和3年度においても新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、経済の低迷及び担税力の低下等で厳しい徴収環境でありましたが、納税者の事情等を考慮しながら公平かつ公正な徴収を行うことができました。

令和4年度も引き継ぎ、新型コロナウイルス感染症の影響などにより納付環境が厳しい納税者については、状況に応じて柔軟かつ適正な対応を行ってまいります。

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継続することにより、市税収入の確保に努めます。

<b>実績</b>	① 市税徴収率<99.51%（現年度分 99.78%、滞納繰越分 40.60%）> 大阪府下徴収率順位 第3位（現年度徴収率順位 第4位）
<b>説明</b>	① 市税徴収の方針として、現年度課税分の徴収を優先的に行うことで、新たな滞納繰越を抑止し徴収率の維持に努めました。 催告書等の発送時に目立つ色等の封筒を使用し、郵便物を見ていただけるよう工夫を行い、納付や納税相談につなげました。 また、滞納者に対して預貯金、給与等の財産調査を行い、差押可能な財産があれば順次差押を実施しました。 なお、納付が困難な納税者に対しては、生活状況等事情を考慮しながら、分割納付など柔軟かつ適切な対応を行いました。 今後も公平かつ公正な市税徴収業務に取り組めます。

## 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の取り組みとして、徴収に関する高度な知識・技術を身につけるとともに、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、徴収率の向上と未収金額の圧縮に努めます。

<b>実績</b>	① 徴収体制を強化したことに伴う債権所管課からの移管件数、移管金額の大幅な増加。 移管件数 1,258件（前年度比 8.3倍） 移管金額 453,269,931円（前年度比 11倍） ② 差押えの強化やタイヤロック、不動産公売を実施できる体制を整備したこと等による徴収金額の大幅な増加。 徴収金額 308,666,351円（前年度比 9.2倍）
-----------	--

<b>説明</b>	<p>① 徴収体制を強化したことにより、より多くの財産調査及び滞納処分を行うマンパワーが確保できたため、債権所管課からの高額滞納事案や処理困難事案等、多くの事案の移管を受けることができました。</p> <p>② 預貯金、給与、年金、売掛金等の金銭債権の差押えの強化を行い、車やバイクを所有する滞納者にはタイヤロック予告を送付し、納付や相談がない滞納者にはタイヤロックを実施しました。また、不動産を所有する滞納者には不動産公売予告を送付する等により、公売に至ることなく徴収金額を大幅に増加することができました。</p>
-----------	--