

令和6年度
(2024年度)

市民生活部の取り組み

<部長の方針・考え方>

窓口業務等での多様化する市民ニーズに対応するため、デジタル技術を活用することで、各種手続きの簡素化等の利便性の向上に取り組み、市民満足度の向上を図ります。

また、市税等については、バーコード決済など様々な納付手段の周知を行うとともに、税外3債権を一括管理することで滞納者への効果的な対応を行うことなどにより、公平公正な収入の確保に努めます

- 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>

市民生活政策課
市民課
医療助成・児童手当課
保険年金課
保険納付課
納税課
債権回収課
市民税課
資産税課

<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：DXの推進

【施策シート：29—02】

枚方市駅市民窓口センターにおいて、リモート窓口システムやDXaaSの導入によるデジタル技術を活用した、「書かない」「待たない」「回らない」をコンセプトとした新たな窓口サービスの実施に向け、リモート相談時の本庁との連携などについて関係各課との調整を行うとともに、窓口の詳細をオープンまでに、市民・議会へ周知するなど、円滑な開設に向けて取り組みます。

また、枚方市駅市民窓口センターでの取り組み状況を踏まえ、今後、本庁舎における最適な窓口サービスの在り方の検討を行います。

取り組みの成果を測る指標	令和6年度目標値	令和5年度実績（参考）
枚方市駅市民窓口センターにおける転入・転居（1件）に係るすべての手続きに要する時間	60分	—

重点的な取り組み：マイナンバーカードの普及・サポート体制の充実

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、さらなる普及促進を図っていくため、普及啓発チラシの配布や出張申請を実施し、保有枚数率の低い傾向にある乳幼児をはじめ、外出が困難な高齢者などにも取得していただけるよう取り組みます。

また、マイナ保険証の導入など引き続きカード所持者の増加が予想されるほか、電子証明書や

カードの更新時期を迎える方が増加していくことが見込まれるため、カードの申請・交付体制の強化、カード利用に対するサポート体制の充実に取り組みます。

取り組みの成果を測る指標	令和6年度目標値	令和5年度実績（参考）
マイナンバーカードの保有率	75.0%	73.0%

重点的な取り組み：現行の健康保険証の廃止とマイナ保険証の利用促進に向けた取り組み

マイナンバーカードと健康保険証の一体化についての関係法令に基づき、令和6年12月2日から現行の健康保険証の新規発行を終了します。マイナンバーカードを持たない方などには切れ目なく資格確認書を発行するとともに、被保険者にとってより良い医療の提供につながるマイナ保険証のメリットについて周知するなどし、マイナ保険証の利用促進を図ります。

取り組みの成果を測る指標	令和6年度目標値	令和5年度実績（参考）
マイナ保険証の利用率 （枚方市国民健康保険）	50%	—

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組み、市税収入の確保に努めます。

重点的な取り組み：保険料収納率の維持・向上

税外3債権（国民健康保険料・後期高齢者医療保険料・介護保険料）を保険納付課で一括管理することで、これまで培った債権回収のノウハウを活かし様々な滞納者への効果的効率的なアプローチや差押などの滞納処分強化に組みむとともに、令和4年度より導入している財産調査の電子照会も積極的に活用し迅速な滞納処分に繋げていきます。

一方で、滞納者については、丁寧かつきめ細やかな納付相談を実施するとともに、預金調査などを経てなお、財産判明に至らなかった場合は徴収緩和に繋げていきます。

また、高い収納率を維持するために効果的な口座振替については、部内の連携を強め、加入手続き時における勧奨を推進していくほか、納付者の利便性と収納率の向上のため、スマートフォンアプリを利用した決済サービスの周知に努めます。

取り組みの成果を測る指標	令和6年度目標値	令和5年度実績（参考）
保険料収納率（現年度分）	国民健康保険 95.50%	国民健康保険 95.62%
	後期高齢者医療 99.67%	後期高齢者医療 99.71%
	介護保険 99.50%	介護保険 99.56%

重点的な取り組み：非強制徴収債権に係る回収の強化

非強制徴収債権（私債権及び非強制徴収公債権）の未回収事案について回収を強化するため、債権所管課から移管を受けて、支払交渉や裁判所への申立て、強制執行を行っていきます。

また、回収困難な事案については徴収停止や債権放棄の判断を行います。

重点的な取り組み：児童手当拡充の推進

次代を担う全てのこどもの育ちを支える基礎的な経済的支援として児童手当を支給しており、国は、令和6年10月分から所得制限の撤廃、高校生年代までの支給期間の延長、多子加算についての増額など抜本的拡充を行います。

制度改正の内容については、児童を養育されている者へのお知らせ通知やリーフレットにより周知を図ります。また、新たに申請を要する者には申請勧奨を行い、確実に支援できるよう取り組みを進めます。

重点的な取り組み：固定資産評価替えに係る対応

3年に1度の評価替え基準年度となることから、新たに決定した価格について、納税者に対して分かりやすく丁寧な制度説明を行うことで、税務行政の信頼を図ります。

重点的な取り組み：電子申請の導入

市民の利便性向上の観点から、住宅用家屋証明書の発行及び原動機付自転車の登録についてL o g o フォームを使用した電子申請及びクレジットカード決済・ペイペイ決済を導入します。また、順次、他の手続きについても電子申請を拡充させることで、行政サービスの向上を図ります。

重点的な取り組み：固定資産評価支援業務（GIS システム）における AI 技術を活用した家屋異動判読調査等の導入

現在、家屋の滅失や新增築等の GIS システムを活用した異動判読調査は、委託事業者において、目視作業で行っており、精度等に課題を抱えています。また、償却資産の課税対象となる太陽光パネルの異動判読調査についても、担当職員が目視作業を行っており、同様の課題を抱えています。そこで、今年度からの新規委託契約（3年間）において、AI の異動判読技術を活用することで、精度の向上とともに時間短縮を図り、データを効果的に活用することで、適正な税収の確保につなげていきます。

重点的な取り組み：標準システムの構築

情報通信技術を活用し、住民の利便性の向上及び自治体の行政運営の効率化に資するよう、自治体情報システムの標準化・共通化の取り組みを推進するため、令和3年に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が成立したことを受け、市民生活部に関連する市税や住民基本台帳、児童手当、国民健康保険等の業務について令和7年度中の標準化を目指します。