

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

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。

実績	① ③街区市民窓口の方向性と、具体的な取扱業務や窓口対応の手法について検討。
説明	① 枚方市駅市民窓口センターではDXaaSや遠隔相談システムを導入し、「書かない」「待たない」「回らない」をコンセプトとした予約制のワンストップ窓口とする方向性を示すとともに、各種申請手続きやリモート相談メニューについて、窓口をもつ本庁各課へのヒアリングや調査表の作成依頼を行ない、相談・手続きについてリストアップしました。

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。

実績	① 令和5年度新規登録者数 <274人> ② 令和5年度通知件数 <211件> ③ 住民票の写し等の不正取得に係る被取得者への被害告知に関する実施要領の策定。
説明	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、市が主催するイベント（ひらエコまつり）において、出張申請窓口を開設しました。また、地域サービス課（現：市民生活政策課）所管の広告付き窓口封筒や医療助成・児童手当課の窓あき封筒に本人通知制度の制度説明を記載することにより制

	<p>度の周知と利用者拡大を図りました。</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> <p>③ 戸籍法、住民基本台帳法及び個人情報の保護に関する法律の趣旨を踏まえ、不正取得が行われた場合における被取得者への被害告知、不正取得に係る事実確認をするための住民票の写し等の取得者に対する疎明資料の提出要求等に関し必要な事項を定めた実施要領を策定しました。これにより、個人の権利利益の保護に最大限の配慮を払うとともに、戸籍及び住民基本台帳の安全管理のために必要かつ適切な措置が図られることで将来にわたる不正取得の抑止に繋がります。</p>
--	---

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。

実績	<p>① 令和5年度申請件数 <1,482件（令和5年6月1日から受付開始。）>（運用開始以降の令和5年度申請件数全体に占める割合 13.6%）</p>
説明	<p>① 紙申請の場合は申請時と交付時の2回来庁が必要となることから、電子申請は交付時の1回で済むことから、利便性の向上が図られたとともに、窓口の混雑が緩和されました。新規申請も含めて運用を開始したのは大阪府内の市で3市のみで、2番目の早さでの導入となりました。</p> <p>また、マイナンバーカードとスマートフォンがあれば24時間どこからでもパスポート発給申請ができるようになり、利便性が向上しました。</p> <p>なお、現在は申請時に戸籍謄本の添付が必要となることから、電子申請については戸籍情報がシステム上で連携される令和7年3月24日以降、戸籍謄本の提出を省略できるようになることから、更なる利便性の向上が見込めます。</p>

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。

実績	<ul style="list-style-type: none"> ① マイナンバーカードの申請率・保有率（令和6年3月末現在） <ul style="list-style-type: none"> <申請率：枚方市 81.4%> <保有率：枚方市 73.0%>（参考全国 73.5%） ② 交付窓口を最大24窓口に増設 ③ 既存の休日開庁とは別に、臨時の休日開庁を23回実施 ④ 臨時交付窓口の開設日数64日
説明	<ul style="list-style-type: none"> ① 令和5年度は47,561枚を交付し、有効な保有者は289,165人となり、令和5年1月1日人口比率で73.0%の保有となりました。なお、令和4年度までは交付率で進捗管理を行っていましたが、令和5年度より死亡者等を除いた実質的な指標として保有率にて進捗管理を行っています。 ② マイナポイントの申請期限が9月末までであったことから、来庁者の急増に対応するため、交付窓口を最大24窓口まで拡充しました。 ③ 休日における交付の需要を考慮し、9月末までほぼ毎週1回、23回の休日開庁を実施し、既存の第4日曜日の休日開庁と合わせて、延べ35回の休日開庁を実施しました。 ④ 地域活性化支援センターや支所などの公共施設を中心に、自宅から身近な場所においてカードの受け取りができるよう、休日を含め延べ64日間窓口を開設しました。

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。

実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 令和5年4月 新規対象者約1万人へ案内送付、申請受付開始 ② 令和5年7月 既存受給者含め約5万3千人に新しい医療証を送付 ③ 令和5年8月 制度運用開始
説明	<ul style="list-style-type: none"> ① 新たに子ども医療の対象となる高校生世代の市民へ制度拡大の案内及び申請書を郵送し、申請受付を開始するとともに、医療機関等への制度周知や医療助成システムの改修作業を進めました。また、医療証については、耐久性や利便性を高めるため素材を紙製からプラスチック製に変更しました。また医療証を本市PR大使のたけうちひろ氏がデザインすることで、まちへの

	<p>愛着へと結びました。</p> <p>② 申請のあった高校生世代の市民と従来から医療証を持つ中学生までの受給者に新しい医療証を交付しました。</p> <p>③ 子ども医療費助成の対象拡大や、19歳から22歳までを対象とする若者入院医療費助成制度を開始し、健康保持に繋がるよう、子育て世帯への更なる支援や若者に対する経済的支援を行いました。</p> <p>制度開始にあたっては改めて広報ひらかたや市ホームページへの掲載、また、はたちのつどいで新成人に配布するパンフレットへの掲載など周知を行いました。</p>
--	---

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げるとともに、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。

実績	<p>① 国民健康保険料の金融資産等調査の電子照会について、令和5年度は13,266件実施。電子照会により財産が判明した滞納者のうち93人について差押を実施し、被差押債権額は864万円、取立額は790万円。</p> <p>② 市税徴収率<99.49%（現年度分99.76%、滞納繰越分42.76%）>大阪府下徴収率順位 第3位</p> <p>③ 国民健康保険料の令和5年度収納率は現年度分95.62%（前年度比0.46ポイント増）、滞納繰越分は44.01%（前年度比1.4ポイント増）。 後期高齢者医療保険料の令和5年度収納率は現年度分99.71%（前年度比0.05ポイント増）、滞納繰越分は64.46%（前年度比2.17ポイント増）。</p> <p>④ 納付相談を通じた分割納付を3,068件認め、また生活困窮や無財産等を理由とする執行停止措置を644件実施。</p>
-----------	---

	<p>⑤ 納付者の利便性向上として、スマートフォンアプリを利用した決済サービスについて、新たに「d払い」「au PAY」「J-Coin」を追加。令和5年度の国保における利用件数は12,007件（前年度比1.21倍）。</p>
<p>説 明</p>	<p>① 金融資産等調査の電子照会は国民健康保険料の徴収において試行的に実施しましたが、紙照会に比べ回答が速いなど、効率性利便性の高さが確認できました。今後もメガバンク中心に対象金融機関の拡大が見込まれ、より広範囲の調査を実施することで、滞納処分の増加に繋がることから、電子照会を未実施の関係課に随時情報共有していきます。</p> <p>② 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い、新たな滞納繰越を抑止し徴収率の維持に努めました。催告書等の発送の際には、郵便物を見ていただけるよう色付き封筒を使用することで、納付や納税相談に繋がりました。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。引き続き、公平かつ公正な市税徴収業務に取り組みます。</p> <p>③ 国民健康保険料について、収納率の上昇要因として旧債権回収課との連携強化による効果的な催告書の送付や差押等の滞納処分強化が挙げられます。また、未然に滞納を防ぐための方策として、令和4年度に引き続き令和5年度も府予算にて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、ひらかたポイントの登録者に2,000ポイントを贈呈しました。令和6年度は勧奨事業の府予算がなくなるため、国保加入受付部署との連携強化や広報・HPなどによる周知に努めます。後期高齢者医療保険料も口座振替の推進に取り組むとともに、督促状や催告書を色付き封筒で送付するなどの工夫を行いました。</p> <p>今後保険料の収納業務は保険納付課が一括で所管し、旧債権回収課の業務も引き継ぐことから同課の滞納整理のノウハウを生かしながら、効果的な収納対策を実施します。</p> <p>④ 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わかる資料の提示を求めています。また、生活困窮と思慮される方は、借金や滞納の整理や家計の改善を支援する健康福祉総合相談窓口への案内も行っています。</p> <p>⑤ スマートフォンアプリを利用した決済サービスについて、今後も周知に努めるとともに、地方税統一QRコードは令和7年度導入予定の標準準拠システムと並行しての導入を検討します。</p>

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。

実績	① 税外債権における未収金を3億円縮減する目標は1年で達成。 ＜2年で約5億円を縮減＞ ② 令和5年5月に「枚方市債権管理・回収マニュアル」を作成。
説明	① 令和4年度以降、徴収体制が強化されたことにより、債権所管課からの高額滞納事案や処理困難事案等、多くの事案を受けることができ、滞納者に対しては徹底的な財産調査を行い、積極的な滞納処分を実施しました。 令和5年度はタイヤロック装着後に納付がない滞納者に対して、初めて普通自動車の公売を実施し、売却代金を滞納保険料に充てました。 ② 債権管理・回収にあたっての基本的な考え方や標準的な手順を定め、庁内の債権に対応したマニュアルを作成し、各債権所管課において統一した管理・回収を行うことができる体制を整えました。