

令和7年度
(2025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】

新しいカタチの窓口として令和6年度にオープンした、枚方市駅市民窓口センターでの取り組みを踏まえ、窓口DXaaSによる「書かない窓口」について、市民課証明発行コーナーや各支所での受付窓口に順次導入していくとともに、本庁舎でのワンストップ窓口の在り方について、関係各課と協議を進め具体的な手法を定めていきます。

また、北部支所の遠隔相談窓口においては、枚方市駅市民窓口センターと同様の相談、申請手続きを行うことができるよう拡充します。

取り組みの成果を測る指標	令和7年度目標値	令和6年度実績（参考）
転入・転居（1件）に係る手続きに要する時間	45分	51分

重点的な取り組み：行財政改革の推進

【施策シート：31—01】

① 保険料の徴収強化

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）の収納率向上を目指し、滞納者については、引き続き色付き封筒による督促・催告の送付や事業所への給与照会など、効率的・効果的なアプローチにより早期収納を促すとともに、電子照会を活用した広範な財産調査により滞納者の資力を把握し、差押などの滞納処分に繋げていきます。一方で、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、確実に収納を見込める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7年度目標値	令和6年度実績（3月末時点）／ 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% ・ 後期高齢者医療 99.71% ・ 介護保険 99.56%	・ 国民健康保険 86.63%／95.62% ・ 後期高齢者医療 94.17%／99.71% ・ 介護保険 98.81%／99.56% ※6月頃確定

② 非強制徴収債権の適正な管理・回収

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：マイナンバーカードの申請・交付体制の強化・サポート体制の充実

市民全体のマイナンバーカードの保有者の割合は7割を超える中、健康保険証と連携したマイナ保険証や、運転免許証と一体化したマイナ免許証の利用が始まっているほか、e-Tax等の公的個人認証サービスを用いた電子申請サービスが普及するなど、カード保有者の増加が見込まれます。

また、今後、カード取得の有効期限を迎える方が増え、電子証明書の更新手続きやカードの再交付手続きが増加することから、引き続き、カードの申請や交付の体制を強化し、カード利用に関するサポート体制の充実に取り組みます。

併せて、従業員のマイナンバーカードの申請機会を設けたい企業や、外出が困難な施設に入所されている高齢者の取得ニーズを受け、現地に赴いて受付をする出張申請を継続して実施していきます。

取り組みの成果を測る指標	令和 7 年度目標値	令和 6 年度実績（参考）
マイナンバーカードの保有率	80.0%	77.4% （令和 7 年 3 月末時点）

重点的な取り組み：戸籍振り仮名法制化に伴う対応

戸籍情報をデータベースとして活用しやすくすることなどを目的に、氏名の振り仮名を戸籍の正式な記録項目とする改正戸籍法が、令和 7 年 5 月 26 日に施行されます。

このことに伴い、本市においても振り仮名の記載に向けて、本籍人全員に対して通知を送るなど円滑な事務執行に努めます。

重点的な取り組み：ICTを活用した市民サービス向上及び業務効率化

① 医療助成手続きの電子申請の拡大

医療費助成の手続きのうち、子ども医療証の交付手続きにおいて、電子申請での受付を令和 6 年度から開始しました。

今年度は、重度障害者医療やひとり親家庭医療などの手続きについても、医療証の再交付や保険変更の届出等に電子申請での運用を拡大し、市民の利便性向上を図ります。

取り組みの成果を測る指標	令和 7 年度目標値	令和 6 年度実績（参考）
申請件数のうち電子申請の割合	10%	6.8%

② 市・府民税・森林環境税普通徴収納付書のQRコード導入

従来の納付書に記載されたバーコードでは、30 万円を超える場合にはコンビニエンスストア等での取り扱いができず、取扱金融機関や収納代理金融機関しか納付できませんでしたが、今後はQRコードを導入し、パソコンやスマートフォンでの納付や、ほぼ全ての銀行での納付が可能となることから、市民サービスの向上と収納機会の拡大を図ります。

③ 固定資産評価支援業務（GISシステム）における家屋異動判読調査等に対するAI技術の活用

新增築等の家屋の異動判読調査については、GISシステムを活用し委託事業者が目視で作業を行い、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は、市職員が同様の作業を行っていましたが、精度や作業時間等に課題がありました。

これらの課題を解消し、精度の向上及び業務の効率化を図るため、昨年度からAI技術を活用した異動判読に移行し、令和 7 年度の課税において本格導入を行います。

重点的な取り組み：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日から紙の健康保険証の新規発行を終了しています。マイナンバーカードを持たない方などには申請によらず資格確認書を発行し、安心してこれまでどおりの保険診療を受けていただくとともに、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広く周知に努め、さらなる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7年度目標値	令和6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%	26.5% （令和7年2月末時点）

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取り組み、市税収入の確保に努めます。

重点的な取り組み：大規模災害時の罹災証明書発行にかかる家屋被害調査体制の強化

大規模災害の発生時には、短期間で数多くの家屋の被害調査を行い、迅速に罹災証明書を発行することが求められます。この重要な役割を果たすためには、職員のスキル向上が不可欠ことから、国府等の研修を始め、市独自での実地研修等を通じて実践力を高めます。

重点的な取り組み：市街化調整区域内の地区計画区域への都市計画税の課税

本市では、令和7年度より市街化区域との課税の均衡を図る観点から、市街化調整区域であっても市街化区域と外観上差異のない土地利用がされている地区計画区域について、都市計画税を課税することから、対象区域への適正な課税と共に、所有者に対し丁寧な説明を引き続き行います。また、対象区域の拡大を見据えて、関係課と連携しながら、税制度の理解促進に努めます。