

令和6年度 (2024年度) 市民生活部の取り組み実績	
＜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DXSaaS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6年度実績
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	51分

実 績	① 令和6年9月17日に「新しいカタチ」の窓口として、申請書を書かない窓口やリモート相談機能などを備えた枚方市駅市民窓口センターを開設。
-----	--

説 明	① 新しく開設したセンターでは、従来の窓口での運用方法を窓口DX SaaSシステムの導入に合わせて見直すとともに、職員への操作技能向上のための研修等を積極的に行ったことで、当初の想定より手続き時間を短縮することができました。センターでの手続き件数が徐々に増加していることもあり、1件の手続きにかかる時間の短縮に向けて今後も窓口運用の見直しや案内技術の向上を図っていきます。またこうした取り組みを踏まえ、窓口DX SaaSシステムやリモートブースなどについて、本庁市民課や各支所にも展開、拡充し、窓口サービスの向上を目指していく予定です。
-----	--

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6年度実績
マイナンバーカードの保有枚数率	75.0%	77.4%

実 績	① マイナンバーカードの申請件数率・保有枚数率（令和7年3月末現在）。 申請件数率：＜枚方市 90.9%＞ 保有枚数率：＜枚方市 77.4%＞（参考全国 78.2%） ② 特急発行・交付制度の開始、申請及び交付体制の強化を図るために休日窓口を開設。 ③ 外出が困難な高齢者に対し出張申請を実施。＜出張申請回数：11回＞
説 明	① 令和6年度は30,133枚を交付し、有効な保有者は304,945人となり、令和6年1月1日人口比率で77.4%の保有枚数率となりました。引き続きホームページ、SNS等の活用、パンフレット配架等制度周知を続けカードの保有枚数率向上に努めます。 ② カードの初回発行から10年経過に伴う再交付業務の開始と、発行から5回目の誕生日を迎えた電子証明書の更新手続きの増加に伴い、申請や交付体制を強化するため休日開庁を13回実施しました。今後は来庁者の多い休日開庁時における窓口の増設や、平日においては昼休み時間帯の対応人数の維持に取り組むことでスムーズな申請や交付に努めます。

	③ 施設からの依頼を受け特別養護老人ホームへ出張申請を実施しました。今後も各施設のニーズや市の体制を鑑みながら制度の周知に努めます。
--	--

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6年度実績
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)

実 績	① 現行の健康保険証廃止に伴うマイナ保険証の利用促進に向けた取り組み及びデジタルサイネージを活用したマイナ保険証の利便性に関する広報を実施。
説 明	① マイナ保険証の利用促進に向けた取り組みとして、 ・市ホームページや窓口説明資料の充実 ・健康保険証更新時に同封する案内チラシや国保ガイドによる周知 ・特定健診の案内への記載 ・窓口等での限度額適用認定証の取得申請を契機とする市民への積極的な声掛けなど、あらゆる機会を通じてマイナ保険証の利用勧奨を行いました。 また、枚方市駅デジタルサイネージを利用したマイナ保険証のメリットに関するPR広告を実施しました。 令和6年度の取り組みを通じ、マイナ保険証の利用率は令和6年度目標値である50%には到達しなかったものの、令和6年8月末時点での利用率13.9%から令和7年2月末時点での利用率26.5%と倍近く向上しています。令和7年度も引き続き、6年度に実施した取り組みに加えて、 ・SNS（LINE、Facebook、X）での発信 ・市イベントでのチラシ配布 ・校区コミュニティを通じたチラシ配布 ・医療機関等へ配布する証更新ポスターへの利用促進文言の掲示 ・庁内放送などを検討しており、さらなるマイナ保険証の利用促進に向けた取り組みを進めていきます。

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。

実 績	① 市税徴収率：＜99.44%（現年度分 99.75%、滞納繰越分 38.49%）＞ 大阪府下徴収率順位 第4位。
説 明	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を行い、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目立つ色の封筒を使用することで、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。

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の強化に取り組むとともに、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6年度実績
保険料収納率（現年度分）	国民健康保険 95.50%	国民健康保険 95.25%
	後期高齢者医療 99.67%	後期高齢者医療 99.76%
	介護保険 99.50%	介護保険 99.61%

実 績	① ・国民健康保険の収納率。 <現年度分 95.25%（前年度比 0.37 ポイント減）、滞納繰越分 43.24%（同 0.77 ポイント減）、全体 91.34%（同 0.56 ポイント増）> ・後期高齢者医療保険の収納率。 <現年度分 99.76%（同 0.05 ポイント増）、滞納繰越分 50.42%（同 14.03 ポイント減）、全体 99.59%（同 0.03 ポイント増）> ・介護保険の収納率。 <現年度分 99.61%（同 0.05 ポイント増）、滞納繰越分 21.29%（同 1.72 ポイント増）、全体 98.95%（同 0.18 ポイント増）> ② 財産調査により財産が判明した滞納者について差押を実施。 <差押件数<1,588 件、取立額 9,399 万円> ③ 納付相談を通じた分割納付。<1,466 件> 生活困窮や無財産等を理由とする滞納処分の停止措置の実施。<828 件> ④ 普通徴収世帯における 3 月末時点の口座振替率。 <国民健康保険 49.82%（前年度比 2.3 ポイント減）、後期高齢者医療保険 76.29%（同 1.01 ポイント減）、介護保険 31.37%（同 1.07 ポイント増）> スマートフォンアプリを利用した決済サービスの利用件数。（国保） <14,924 件で前年度比 1.24 倍>
説 明	① 徴収対策として、督促状・催告書の送付や差押などの滞納処分を中心とした取り組みを行いました。重要な指標である現年度分収納率は、後期高齢者医療保険、介護保険は前年度を上回りましたが、国民健康保険は下回る結果となりました。令和 6 年度は府下統一保険料となり保険料率が上昇したことなどが要因として考えられます。令和 7 年度も引き続き財産調査と差押を強化しますが、後期高齢者医療保険と介護保険で効果をあげた色付き封筒による督促状・催告書の送付を国民健康保険でも実施することで、滞納処分に至る前の早期収納にも取り組みます。 ② 財産調査は、電子照会を活用することで効率的に行い、財産判明した場合は速やかに差押えに繋げるよう取り組みました。 ③ 滞納者に寄り添った納付相談に努め、相談の中で減免適用可能や生活困窮と慮られる方は、担当課の窓口への案内を行いました。分割納付の際は、生活状況を把握するため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、滞納者が生活困窮の場合や財産調査結果で無財産と判明した場合は滞納処分の停止措置を行っています。 ④ 口座振替の促進は、令和 5 年度まで行っていた府予算による勧奨事業が無くなった影響などにより、前年度比で減少しています。一方でスマートフォンアプリによるキャッシュレス決済の利用件数は増加となっています。口座振替は安定的な収入が見込めることから、振替率の高い自治体の状況も参考にしながらさらなる促進に取り組んでいきます。

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。

実 績	① 積極的な裁判所への申立ての実施。＜13 件＞ ② 徴収停止や債権放棄の適正な判断。＜2 件＞
説 明	① 移管を受けた非強制徴収債権の未回収事案について、自主納付が見込めない事案については積極的に裁判所に対して支払督促や通常訴訟の申立てを行い、財産が判明した事案については債権差押命令を申し立て、預金や給与の差押えを実施しました。 ② 移管を受けた事案のうち、回収困難事案については枚方市債権管理及び回収に関する条例に基づいて適正な徴収停止や債権放棄の判断を行いました。

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。

実 績	① 令和6年8月から対象者に対して、「児童手当制度の改正に伴うお知らせ」を送付。＜約 34,000 世帯＞ ② 9月から、利便性向上のためオンライン等多様な方法による受付を開始。
説 明	① 新規対象者および現受給者に対して、令和6年8月から順次、お知らせ通知を送付するとともに、広報ひらかたや市ホームページ、公式SNSなどを活用し、必要な方への申請勧奨を図りながら、広く新制度の周知を実施しました。 ② 医療助成・児童手当課窓口のほか、郵送やぴたりサービス、L o g o フォームでの受付を行うなど、市民の方の利便性向上を図りつつ各種申請受付を行い、子育て世帯への更なる支援を図るため、手当を支給しました。

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。

実 績	① 公平かつ適正な課税業務の執行。
説 明	① 令和6年度は評価替え基準年度となることから、固定資産評価業務に必要な固定資産評価事務取扱要領（土地編）の見直しや、家屋評価マニュアルの改訂を行い、公平かつ適正な課税業務の遂行に努めました。また、納税者に対して新たに決定した価格について丁寧に説明し、税務行政の信頼性の向上を図りました。

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。

実 績	① 令和6年10月からホームページでの原動機付自転車の登録申請を開始。 ② 住宅用家屋証明書の発行や住所変更届等の電子申請サービスを開始。
説 明	① L o g o フォームを使用し、原動機付自転車の登録に関する申請と試乗用標識交付・更新申請等を可能としました。また、試乗用標識交付等に係る手数料のキャッシュレス決済を可能としました。 ② これまで役所の窓口や郵送で受け付けていた住宅用家屋証明書の発行や住所変更届の手続きを、オンラインで受け付け開始しました。本サービスの導入により、申請者は時間や場所を問わず手続きできるようになり、利便性が向上しました。

重点的な取り組み：固定資産評価支援業務（G I S システム）におけるA I 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G I S 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、A I 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。

実 績	① A I の異動判読技術を活用した調査の実施。
説 明	① A I と G I S の技術を使い、家屋の取り壊しや新增築などの変化を自動で判別する調査を行いました。これにより、現地調査が必要な場所を効率よく特定することが可能となりました。また、償却資産の太陽光パネルについても同様に A I の活用で、従来よりも短時間で正確な調査が可能となりました。

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。

実 績	① 標準化準拠システムの構築に向けて各システム担当課と業者間で調整、準備。
説 明	① 住民基本台帳システムについては、令和 7 年 11 月での稼働を目指し、システム業者との協議等を行っています。その他の基幹システムについても同様に、上記のスケジュールに基づき標準化準拠システムへの移行ができるよう契約手続きなどを含め業者と調整を進めています。 ①市税関係：令和 8 年 2 月～10 月 ②住民基本台帳：令和 7 年 11 月 ③児童手当関係：令和 8 年 3 月 ④国民健康保険：令和 8 年 2 月 ⑤後期高齢：令和 8 年 2 月 ⑥介護保険：令和 8 年 2 月 ⑦国民年金：未定