

令和8年度
(2026年度)

市民生活部の取り組み

<部長の方針・考え方>

「行かなくてもいい市役所」と「書かない窓口」の取り組みを加速

① デジタル技術の活用で「行かなくてもいい市役所」へ

窓口業務等での複雑・多様化する手続きや長い待ち時間などの市民の不安や不満を解消し、利便性の向上を図るとともに、事務の効率化を図り職員の負担も軽減し働きやすい職場環境を整えるため、これまで以上にオンライン申請やリモート相談、キオスク端末などデジタル技術を活用した「行かなくてもいい市役所」への取り組みを進めます。

② 「書かない窓口」による利便性向上

来庁される市民に対しては、「書かない窓口」をはじめ、ワンストップ手続きを本格実施することで、手続きによる窓口間の移動を減らすなど市民にとって利便性の高い窓口の環境を整備します。

また、さらなる事務の効率化を目指し、各課の基幹システムの標準化を契機に、窓口DX SaaSシステムを用いたデータ連携を強化し、事務処理時間の短縮やミスの軽減に努めます。

さらに、収入確保の面では、現在の高い収納率を維持するため、市税等での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、滞納者に対しては、税外3債権を一括管理による効果的な対応を行うことなど、公平公正な収入の確保に努めます。

<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】

① 窓口業務オンライン化の推進

「行かなくてもいい市役所」の取り組みを進めるため、庁内キオスク端末を本庁舎と各支所に増設し、証明発行手続きのコンビニ交付を推進するとともに、部内各課の手続きの洗い出しを行い、可能なものから順次、スマホ等を使ったオンライン申請の拡充を図ります。

取り組みの成果を測る指標	令和8年度目標値	令和7年度実績（参考）
コンビニ交付の割合	40%	31.3%（令和6年度実績） ※令和7年度実績は7月頃確定

② 「書かない・待たない・回らない」窓口の実現

窓口DX SaaSを活用した「書かない窓口」を各支所の住民異動手続きにも拡充することで、市民課・支所・枚方市駅市民窓口センターでのほぼすべての手続きについて、申請用紙への記入を不要とします。

また、住民異動手続き等に係るワンストップ窓口についても令和8年度中に本格実施するとともに、さらなる効率化を目指し、窓口DX SaaSを部内の窓口に拡充し、システム間の連携強化を図ります。

③ 新しい地域拠点の構築

枚方市駅市民窓口センターと北部支所では、本庁に行くことなく近くの支所や窓口センターで国民健康保険や児童手当など約50種類の相談・手続きができるリモート相談ブースを設置しています。今後もさらなる利便性向上のため、おくやみコーナーに関する手続きの追加などメニューの充実を行ったうえで、利用状況を踏まえ、他支所での導入についても検討を進めます。

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

国民健康保険料・後期高齢者医療保険料・介護保険料について、引き続き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の把握に努め、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、財産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、デジタル化による収納事務の合理化・効率化や、納付者の利便性の向上を図ることを目的に、eLTAxの導入によるeI-QRコードを記載した納付書の交付を開始するとともに、引き続き口座振替の勧奨の推進や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も努めていきます。

現在の保険料収納率は高い水準となっており、今後もさらなる向上を目指します。

現在の収納状況 令和7年度実績 (現年度分・4月末時点) ※6月に実績値確定	国民健康保険 94.63% ※令和6年度 中核市(府内)1位
	後期高齢者医療 99.49% ※令和6年度 中核市(府内)1位
	介護保険 99.47%

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

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進んでおり、eTax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、マイナ

ンバーカードの利便性の向上に合わせ、市民全体の保有率が約8割となっています。

また、マイナンバーカードや電子証明書の更新を迎える方が増加していることや、国外転出者においても健康保険証と連携することで、一時帰国時にマイナ保険証として利用できるようになったことから、申請の受付や交付体制を強化するとともに、制度の周知を図るなど、サポートの充実に取り組みます。

併せて、高齢や障害などを理由に外出が困難な方に対し出張申請や出張交付を行なう事で、更なる保有枚数率の向上に取り組んでいきます。

取り組みの成果を測る指標	令和8年度目標値	令和7年度実績（参考）
マイナンバーカードの保有枚数率	88%	80.6%

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

令和6年12月2日より、マイナンバーカードと健康保険証の一体化に関する関係法令に基づき、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お持ちでない方には、申請なしで資格確認書を発行し、これまでどおり安心して保険診療を受けていただけるよう対応しています。また、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や、スマートフォンでの便利な利用方法についても広く周知し、マイナ保険証のさらなる利用促進を図ります。

取り組みの成果を測る指標	令和8年度目標値	令和7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）	80%	69.66%

重点的な取り組み： AI活用による電話対応の最適化について

国保健康保険、後期高齢者医療、介護保険の保険料に係る年次納付通知書等の発送後に急増する市民からの問い合わせについて、電話対応の最適化と市民サービスの質の向上を目的とし、将来的なAI技術の発展も見据えて、公民連携事業によるAIボイスボットを活用した電話対応機能の実証実験を行います。

繁忙期である6月から9月の期間限定で試行し、実証実験データに基づく効果検証を踏まえ、令和9年度以降の本格実施を目指します。

取り組みの成果を測る指標	令和8年度目標値	令和7年度実績（参考）
AIによる解決率 （総受電件数のうちの自動応答で完結した割合）	60% （実証実験における目標値）	— （新規指標のため）

重点的な取り組み： 国民健康保険の加入・脱退における電子申請の利用促進に向けた取り組み

国民健康保険の手続きで最も来庁者の多い加入・脱退の届出受付については、令和6年度から、

来庁せずに手続きが完了するびったりサービスによる電子申請受付を開始し、市民の利便性向上を図っています。

今後、さらなる利便性の向上と窓口の混雑緩和を図るため、周知広報を強化することで利用促進に取り組んでいきます。

取り組みの成果を測る指標	令和8年度目標値	令和7年度実績（参考）
電子申請の利用率 （加入届+脱退届）	30%	12.07%(2,137件/17,707件)

重点的な取り組み：医療助成手続きの電子申請の拡大

医療費助成に係る手続きについて、これまで子ども医療証の交付手続きや子ども医療・ひとり親家庭医療・重度障害者医療の各医療証の再交付手続きについて、電子申請による受付を導入してきました。

今年度は、重度障害者医療やひとり親家庭医療の手続きにおける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8年度目標値	令和7年度実績（参考）
申請件数のうち電子申請の割合	20%	9.1%

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、昨今の物価上昇により家計の負担が増すなど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む、市税収入の確保に努めます。

重点的な取り組み：税基幹システムの標準化移行への対応

これまで税基幹システムについては、各自治体が個別に構築・運用しており、制度改正への対応や保守管理に多大な負担が生じていました。こうした課題に対し、令和8年10月に予定している標準化移行により、全国統一のシステムとなることで、共通仕様による効率的な運用、改修負担の軽減、制度改正への迅速な対応が可能となります。

標準化移行までは、テスト環境での検証や職員研修等を十分実施するとともに、移行前後において課税業務が滞らないよう、業務フローを予め整備することで、業務の安定性の確保に努めます。

また、標準化移行に伴う法務局連携システムを始めとする各種システムの改修等についても、十分な検証作業の実施やスケジュール管理を徹底することで、移行後における税関連システム全体の円滑な運用を図ります。

重点的な取り組み：評価替えへの対応

令和9年度の評価替えに伴う土地及び家屋の価格の見直しについては、関係法令や評価基準を遵守のうえ、公正かつ適正に評価替え事務を行うことで、納税義務者からの信頼の確保に努めます。また、令和8年10月に予定している税基幹システムの標準化移行に伴う評価替えへの影響についても、調査や課題整理を組織全体で行うことで、円滑に業務の遂行を図ります。