

令和7年度
(2025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】

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DX SaaS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7年度実績
転入・転居（1件）に係る手続きに要する時間	45分	50分

実 績	① 窓口 DXSaaS システムによる「書かない窓口」の拡充。 ② 北部支所の遠隔相談窓口における相談、申請手続きの取り扱いメニューを拡充。
説 明	① 各支所および市民課証明発行コーナーにおいて、令和 7 年 10 月から証明発行業務について窓口 DXSaaS システムの使用を開始し、「書かない窓口」を拡充しました。次年度には、各支所における住民異動業務での窓口 DXSaaS システムの導入を進めるとともに、1 件の手続きにかかる時間の短縮に向けて、窓口運用の見直しや案内技術の向上を図っていきます。 ② 令和 7 年 11 月に北部支所の遠隔相談窓口において、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取り扱いメニューを拡充しました。 今後も引き続き遠隔相談窓口での取り扱いメニューの拡充を進めるなど、機能強化を図っていきます。

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

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、効果的・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 7 年度実績
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 96.14% ・ 後期高齢者医療 99.69% ・ 介護保険 99.63%

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。

実 績	① 現年度分の保険料収納率 <国民健康保険 96.14%（前年度比 0.89 ポイント増）、後期高齢者医療 99.69%（同 0.07 ポイント減）、介護保険 99.63%（同 0.02 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 2,058 件、取立額 14,352 万円> ③ 納付相談を通じた分割納付<1,235 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を実施<1,345 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 47.53%（前年度比 2.29 ポイント減）、後期高齢者医療 76.79%（同 0.05 ポイント増）、介護保険 22.11%（同 9.26 ポイント減）> 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） <18,122 件で前年度比 1.21 倍>
説 明	① 収納対策として、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、国民健康保険及び介護保険は前年度を上回りましたが、後期高齢者医療は前年度を下回る結果となりました。令和 8 年度も引き続き財産調査と差押を強化しますが、色付き封筒による督促状・催告書の送付を引き続き実施することで、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、財産が判明した場合は速やかに差押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思料される場合は、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いました。 ④ 普通徴収世帯における国民健康保険及び介護保険の口座振替率は、前年度比で減少しましたが、国民健康保険のスマートフォンアプリによるキャッシュレス決済は増加しています。口座振替は安定的な収納が見込めることから、他市事例を参考に、口座振替率の向上に取り組んでいきます。

③ 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。

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< 4 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動産執行の申立てを行い、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： 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7年度実績
マイナンバーカードの保有率	80.0%	80.6%

実 績	① マイナンバーカードの保有率（令和8年3月末時点）。 <保有率：枚方市 80.6%>（参考全国 82.1%） ② 申請や交付体制の強化を図るために休日窓口を開設。
説 明	① 令和7年度は58,206枚を交付し、有効な保有者は316,028人となり、令和7年1月1日人口比率で80.6%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の向上に努めます。 ② マイナンバーカードの初回交付から10年経過に伴う再交付のための申請受付や交付業務、発行から5回目の誕生日を迎えた際に必要な電子証明書の更新手続き、医療機関を受診する際に提示していた健康保険証が原則マイナ保険証に変更となり、申請や交付業務が非常に増加しました。業務を円滑に進めるためにも、申請や交付の体制強化に努めるとともに、窓口の増設や休日窓口の周

	知、予約枠の増加など、スムーズな対応の実現に向けた取り組みを実施していきます。
--	---

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。

実 績	① 本籍人に対し、戸籍に記載される振り仮名の通知の送付を行うとともに戸籍の振り仮名の特設窓口を設置。 <送付件数：159,182通> ② 戸籍の振り仮名の通知書に記載されている振り仮名に誤りがある人、または早期に戸籍に振り仮名記載を希望する人の氏・名の振り仮名届を受付
説 明	① 戸籍の振り仮名の特設窓口を設けたことにより、国が示す届出期限の令和8年5月25日までに届出のあった戸籍については、振り仮名の記載が完了しました。届出期限までに届出がなかった本籍人については、国が示すスケジュール（枚方市は令和8年11月）に沿って、通知書に記載した振り仮名を戸籍に記載する、「市区町村記録」を行います。 ② 「市区町村記録」によって戸籍に記載された振り仮名が誤っている場合は、一回に限り家庭裁判所の許可なく氏名の変更が可能なため、相談があった場合は、届出の受付を行い、正しい振り仮名を戸籍に記載していきます。

重点的な取り組み： I C T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7年度実績
申請件数のうち電子申請の割合	10%	9.1%

実 績	① 子ども医療・重度障害者医療・ひとり親家庭医療の各医療証の再発行手続きについて電子申請での運用を拡大。＜電子申請の割合：9.1%＞
説 明	① 令和7年度は、医療証の再発行手続きについて電子申請での運用を拡大し、電子申請の割合は目標値である10%には届かなかったものの、令和6年度末時点の6.8%から9.1%に増加しました。令和8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ついても電子申請での運用を拡大し、更なる市民の利便性向上に取り組んでいきます。

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。

実 績	① 市・府民税・森林環境税普通徴収納付書へのQRコード導入
説 明	① 市・府民税・森林環境税普通徴収納付書へQRコードを導入したことにより、パソコンやスマートフォンでの納付、ほぼ全ての金融機関における納付が可能となったことで、市民サービスの向上と収納機会の拡大を図りました。

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。

実 績	① AIとGISシステムの技術を活用し、家屋の取り壊しや新增築、太陽光パネルの設置などの変化を自動で判別する調査を実施。
説 明	① 航空写真を用いた従来の目視による異動判読調査は、作業負担が大きな課題となっていました。本業務にAI技術を取り入れたことで、家屋の形状変化や新築・滅失箇所等が瞬時に自動抽出され、短時間で正確な調査ができるようになりました。これにより、調査精度の向上と課税の公平性・公正性の確保を同時に達成することができました。

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7年度実績
マイナ保険証の利用率 (枚方市国民健康保険)	50%	69.66%

実 績	① マイナ保険証のさらなる利用促進に向けた取り組み及びデジタルサイネージ等を活用したマイナ保険証のメリットに関する広報を実施。
説 明	① マイナ保険証のさらなる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更新 ・窓口配架用リーフレットの作成 ・資格確認書更新時に同封する案内チラシや国保ガイドによる周知 ・特定健診の案内書への記載 ・SNSを通じた啓発 ・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 ・庁内及び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PR広告 ・マイナ救急について広報で紹介 ・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。 これらの取り組みを通じ、マイナ保険証の利用率は令和7年度目標値である50%を超え、令和8年3月末時点での利用率は69.66%に達しました。 令和8年度は、スマホによるマイナ保険証の便利な利用方法について広報するなど、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：99.37%（現年度分 99.72%、滞納繰越分 33.90%）> <大阪府下徴収率順位：第 6 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：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なことから、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。

実 績	① 研修の実施（令和 7 年 7 月 9 日～7 月 11 日） <参加者 資産税課職員 23 人（3 日間・計 6 回に分散して実施）> <研修内容 講義及び模擬家屋等を活用した「外観判定」の実地調査研修>
説 明	① 本研修は、災害発生時に住家被害認定調査の中核を担う資産税課において、全職員の知識・技術の底上げを図るために実施したものです。研修を通じて、大規模災害時に迅速かつ的確な家屋被害調査を行うことができる体制の強化につなげました。

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。

実 績	① 対象となる地区計画区域（藤阪南町地区、杉三丁目地区）の土地・家屋に対して、令和 7 年度から都市計画税を課税。
-----	---

説 明	① 関係課と連携し、令和５年１２月の条例改正後から令和７年４月の施行までの間に十分な周知期間を設け、ホームページや広報ひらかたでの周知に加え、課税の対象者には個別に説明文書を送付することで、課税に対する丁寧な説明を行いました。
---	--