

案件

枚方市駅市民窓口センターの状況と 今後の窓口業務の展開について

市民生活政策課

市民課

1. 政策等の背景・目的及び効果

令和6年9月17日にステーションヒル枚方5階にオープンした「枚方市駅市民窓口センター」(以下、センター)は、市民の利便性向上を目指し、窓口DXSaasをはじめ、デジタル技術等を活用した新しい形の市民窓口として設置しているものです。

今回、センターにおける利用状況と来所された市民から収集したアンケート結果を報告するとともに、今後の窓口業務の展開について考え方を示すものです。

2. 内容

(1) センターの利用状況について

センターにおける、オープン時から12月末までの各手続きの利用状況は以下の通りとなっています。

(単位：件)

	証明発行		転入・転居	転出・印鑑登録・戸籍等	遠隔相談	オンライン申請サポート
	令和5年	令和6年				
9月17日～30日 (14日間)	695	893 (うちキオスク:140)	22	20	0	3
10月1日～31日 (31日間)	1,469	2,058 (うちキオスク:246)	27	43	1	5
11月1日～30日 (30日間)	1,532	1,581 (うちキオスク:259)	30	47	1	6
12月1日～28日 (28日間)	1,188	1,544 (うちキオスク:196)	34	69	2	3
合計	4,884	6,076 (うちキオスク:841)	113	179	4	17

証明発行手続きについては、令和5年度までサンプラザ1号館にて業務を行っていた「枚方市駅サービスセンター」での件数と比較し約24.4%増加しています。また、転入や転居、その他のライフイベントに関する業務のワンストップ手続き等についても、各支所と同等のサービス提供が可能であることから、施設の周知が進むにつれ徐々に手続き数が増加しています。

(2) 利用者アンケートの結果について

11月18日(月)から12月31日(火)までの44日間、来所者に対し利用者アンケート調査を行いました。【※別紙「利用者アンケート結果」を参照】

【主なアンケート結果（全回答数：207件）】	
Q4. 当センターを何でお知りになりましたか？	➡ 1位：ホームページ …91件（全体の44%） 2位：広報紙 …50件（全体の24%）
Q11. 当センターでの手続き（申請書の記入不要、スムーズさなど）について、満足していただきましたか？	➡ 「大変満足」「満足」 …191件（全体の92%）
Q12. 当センターでの職員の対応（案内や説明の分かりやすさなど）について、満足していただきましたか？	➡ 「大変満足」「満足」 …200件（全体の97%）

センターでは、市民が事前に申請書等を記入することなく手続きを進めることで市民負担の軽減を図る「窓口DXSaaS（窓口業務支援システム）」の運用を開始しています。

本調査結果からは、窓口DXSaaSによる手続きのスムーズさ、職員の対応などについて、市民からの非常に高い満足度が伺える一方で、センターにおいてこういった業務が行われているのか分かりにくい、などの意見もありました。

(3) さらなる施設周知への取り組みについて

①ホームページのリニューアル

アンケート結果によると、ホームページから施設情報を収集する市民が全体の約44%を占めていたことから、開設当初に作成したページを12月にリニューアルし、施設写真の掲載や関係課の制度案内ページと相互リンクを行うなど、内容の充実に力を入れています。

②広報ひらかた 3月号への掲載

アンケート調査におけるご意見を踏まえ、広報ひらかた 3月号において、センターで行われている業務や手続きの内容について、詳しく紹介する記事を掲載する予定です。

③地域メディアへの情報発信業務委託

施設のさらなる認知度向上に向け、地域メディア「枚方つーしん」へ情報発信業務を委託発注しており、情報発信サイト「枚方つーしん」において、市駅前行政サービスフロア全体を含めた施設の紹介記事を3月頃に掲載するとともに、センターまでのアクセスルートを分かりやすく説明する動画などを作成します。また、本業務において作成するデジタルチラシは紙チラシとしても活用し、広報ひらかた 4月号で折込配布する予定です。

(4) 今後の展開について

①「書かない窓口」の拡充

センターでは窓口DXSaaSを導入することにより、手続きに係る市民の負担を大幅に軽減することができています。今後は本庁での住民異動に係るワンストップ窓口を本格実施するとともに、別館2階で受け付けを行なっているおくやみコーナーや、北部、津田、香里ヶ丘の3支所にも窓口DXSaaSを拡充し、「書かない窓口」による市民負担の軽減を図ることで、デジタル行政窓口の実現に向けて取り組みを進めています。

また、本館1階市民課証明発行コーナーにおいても同様に窓口DXSaaSを導入するとともに、窓口のレイアウト変更を検討し、混雑状況の改善を図ります。

②北部支所における遠隔相談窓口の業務拡充

現在、北部支所では本庁担当課との遠隔相談窓口を設置していますが、福祉関連業務を中心とした受付業務を行っているところです。市民の利便性を高めるため、今後はセンターで行なわれている業務と同様の手続きが可能となるよう内容を拡充します。【※別紙「リモート相談手続き一覧表」を参照】

③窓口開設時間の検討

現在の窓口業務は市役所の開庁時間に合わせて対応をしていますが、窓口の開始・終了作業や職務上の申し合わせなどのための時間を確保することが難しい状況となっています。

勤務時間内でのより良い労務を遂行していくため、市民ニーズとのバランスを調整しながら窓口開設時間の在り方について検討を進めていきます。また、デジタル化など窓口の効率化により得られた時間は、より高い品質の市民サービスを提供できるよう、窓口スキルの向上や業務オペレーション改善のための研修などに充てる予定です。

3. 実施時期等

〈令和6年度中〉

- ・枚方市駅市民窓口センター関連情報発信業務の実施

〈令和7年度（前期）〉

- ・おくやみコーナーでの窓口DXSaaS導入、運用開始
- ・3支所での窓口DXSaaS試行実施
- ・北部支所遠隔相談窓口における取り扱い業務内容の拡充

〈令和7年度（後期）〉

- ・市民課証明発行コーナーでの窓口DXSaaS導入、運用開始（レイアウト変更検討）

〈令和8年度以降〉

- ・市民課（住民異動窓口）及び3支所での窓口DXSaaS本格運用、ワンストップ窓口の本格実施
- ・保険関連業務など他の窓口への窓口DXSaaSの拡大

4. 事業費・財源及びコスト

《事業費》 約 6, 500 千円

支出内訳 情報発信業務に係る委託料：4, 500 千円

紙チラシ作成に係る印刷費及び折込業務委託：2, 000 千円

《財 源》 一般財源： 6, 500 千円

5. 総合計画等における根拠・位置付け

- 総合計画 ①基本目標
1. 安全で、利便性の高いまち
 2. 地域資源を生かし、人々が集い活力がみなぎるまち
- 施策目標
5. 快適で暮らしやすい環境を備えたまち
 18. 人々が集い賑わい、魅力あふれる中心市街地のあるまち
- ②計画推進に向けた基盤づくり
- 計画推進
1. 市民との情報の共有化を進めます
 3. 持続可能な行財政運営を進めます



枚方市駅市民窓口センター 利用者アンケート結果

《アンケート概要》

実施期間 : 令和6年(2024年)11月18日~12月31日(44日間)

対象者 : 当センターで手続きを行なった市民

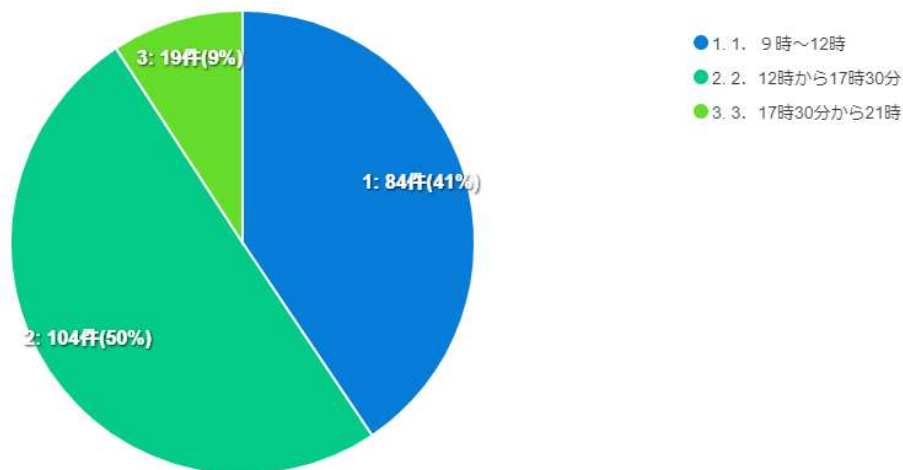
調査方法 : QRコード読み込みによるwebアンケート

有効回答数: 207件

《アンケート結果及び度数分析》

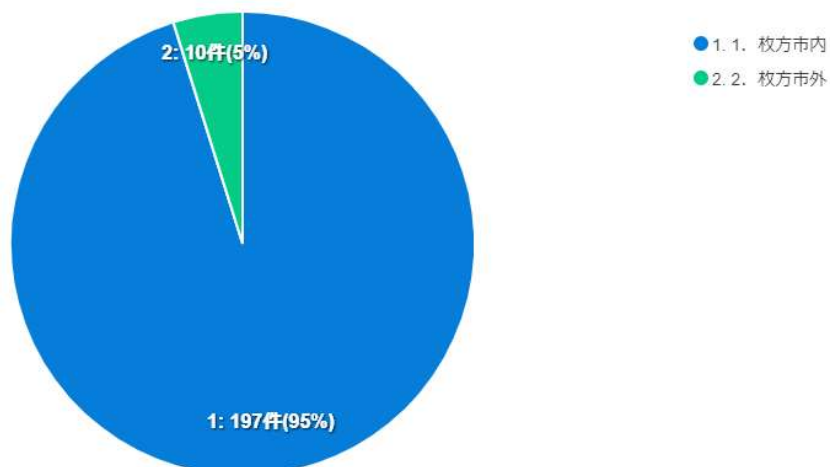
Q1. 来所された時間帯を教えてください。

1. 9時~12時 [84件]
2. 12時から17時30分 [104件]
3. 17時30分から21時 [19件]



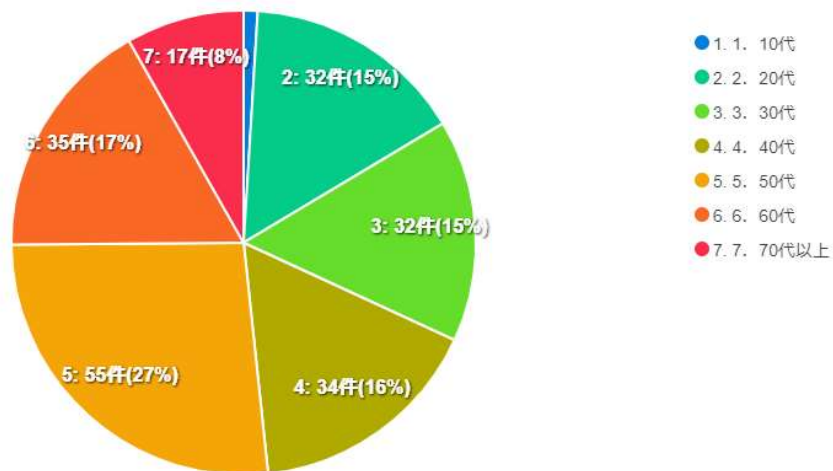
Q2. お住まい

1. 枚方市内 [197件]
2. 枚方市外 [10件]



Q3. 年齢

1. 10代 [2件]
2. 20代 [32件]
3. 30代 [32件]
4. 40代 [34件]
5. 50代 [55件]
6. 60代 [35件]
7. 70代以上 [17件]

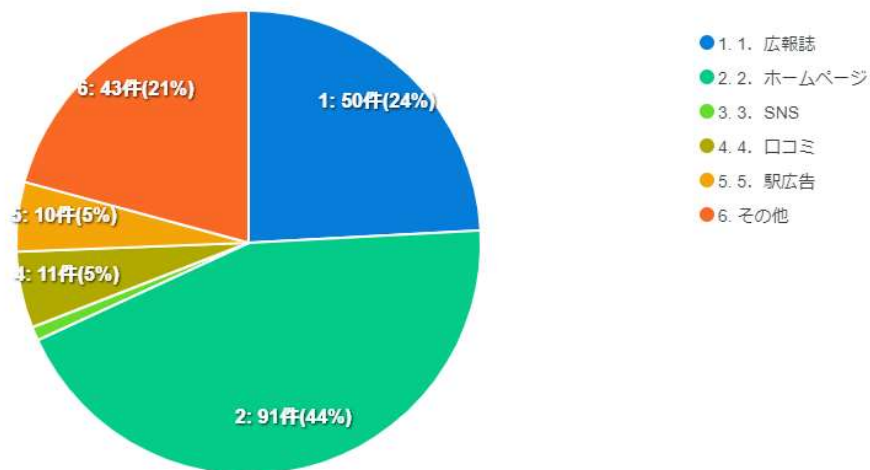


Q4. 当センターを何でお知りになりましたか？

1. 広報誌 [50件]
2. ホームページ [91件]
3. SNS [2件]
4. 口コミ [11件]
5. 駅広告 [10件]
6. その他 [43件]

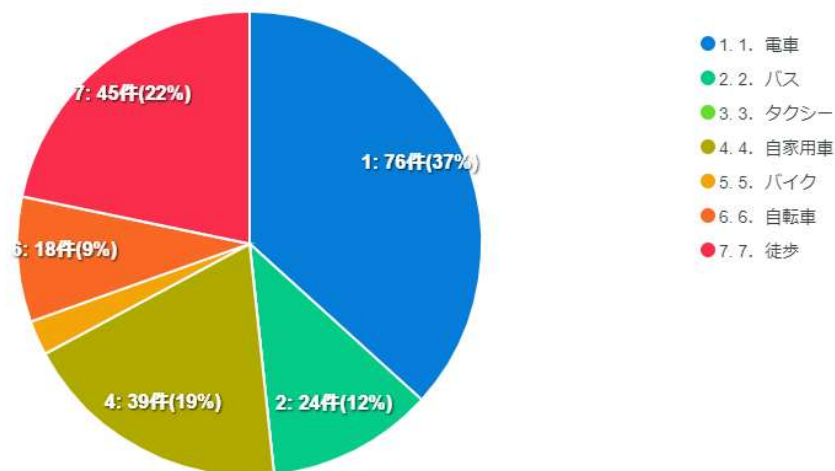
※「その他」の主な内容

- ・本庁、周辺施設等からの口頭案内（19）
- ・他行政フロア利用（6）
- ・移転案内等表示（5）
- ・情報サイト等（4）
- ・知人等からの口コミ（4）
- ・その他（5）



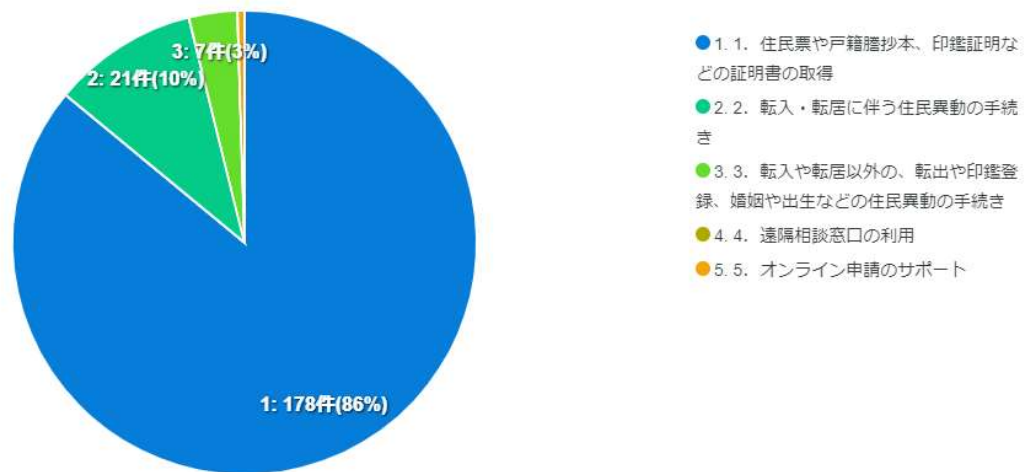
Q5. 当センターへはどのように来られましたか？

1. 電車 [76 件]
2. バス [24 件]
3. タクシー [0 件]
4. 自家用車 [39 件]
5. バイク [5 件]
6. 自転車 [18 件]
7. 徒歩 [45 件]



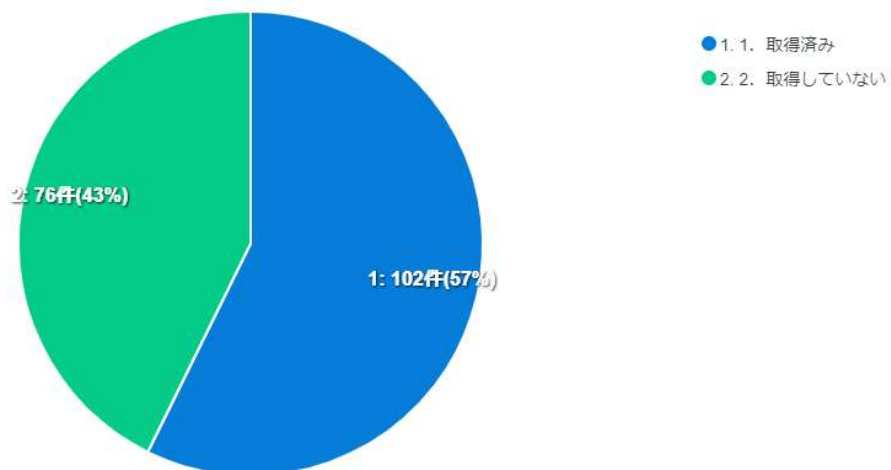
Q6. 今回はどのような手続きでお越しになりましたか？

1. 住民票や戸籍謄抄本、印鑑証明などの証明書の取得 [178 件]
2. 転入・転居に伴う住民異動の手続き [21 件]
3. 転入や転居以外の、転出や印鑑登録、婚姻や出生などの住民異動の手続き [7 件]
4. 遠隔相談窓口の利用 [0 件]
5. オンライン申請のサポート [1 件]



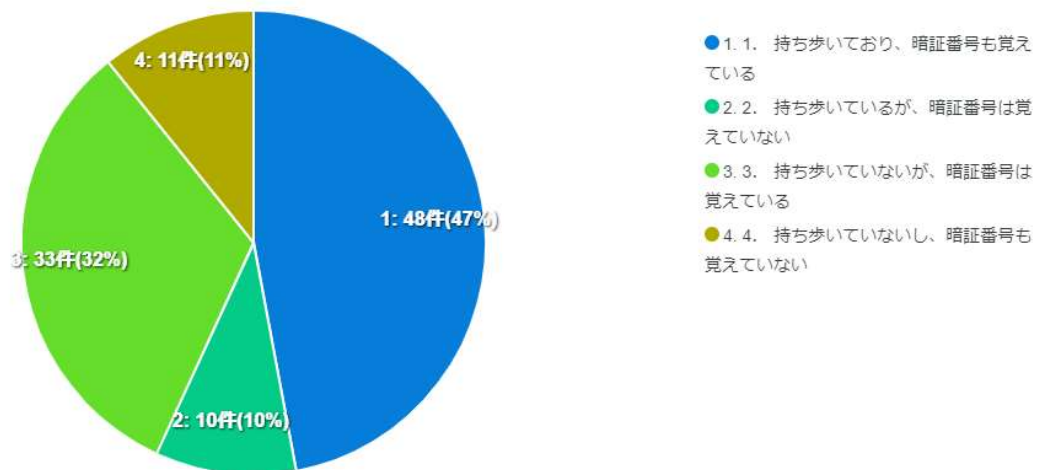
Q7. マイナンバーカードは取得済みですか？ ※Q6 証明発行手続き者（178 件）のみ回答

1. 取得済み [102 件]
2. 取得していない [76 件]



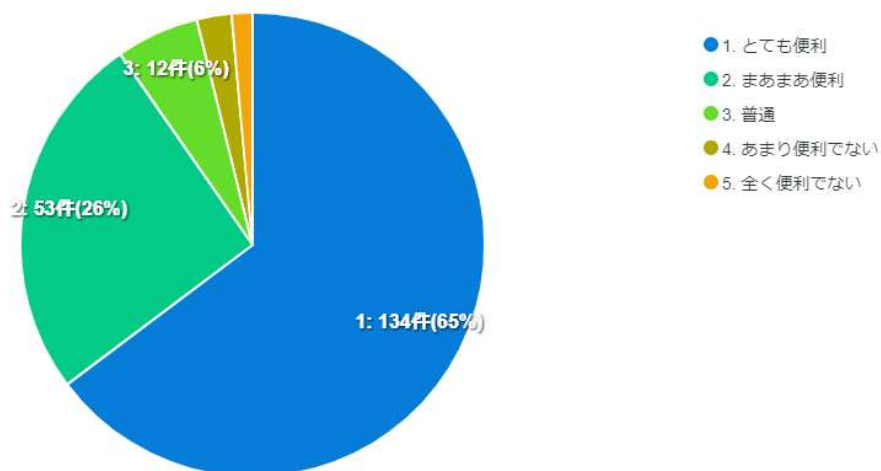
Q8. マイナンバーカードは普段から持ち歩いていますか？ また、利用する際の暗証番号を覚えていますか？ ※Q7 カード取得者（102 件）のみ回答

1. 持ち歩いており、暗証番号も覚えている [48 件]
2. 持ち歩いているが、暗証番号は覚えていない [10 件]
3. 持ち歩いていないが、暗証番号は覚えている [33 件]
4. 持ち歩いていないし、暗証番号も覚えていない [11 件]



Q9. 当センターが枚方市駅直結のビルにできたことについて、どう感じましたか？〈利便性〉

1. とても便利 [134 件]
2. まあまあ便利 [53 件]
3. 普通 [12 件]
4. あまり便利でない [5 件]
5. 全く便利でない [3 件]



●そう感じた具体的な理由（自由記載）

《とても便利、まあまあ便利》

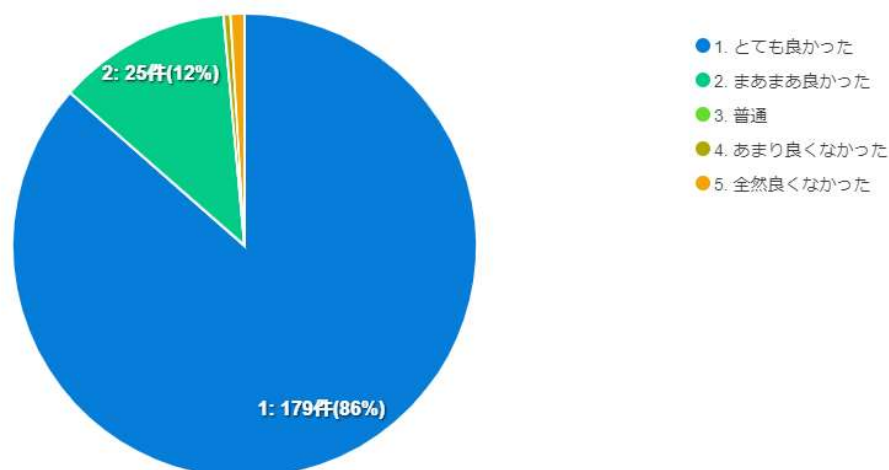
- ・吉野家の隣にあった時より駅からかなり遠くなった
- ・イズミヤ方面から徒歩で来る際、橋を渡り切ったところに横断歩道を作ってもらえるととても便利だなと思います。
- ・電車で行く際に寄りやすい
- ・日曜日も営業されておられる点がとても助かりました。家からも近いので通いやすいです。ありがとうございます。
- ・以前にあった場所が枚方市駅東口の正面だったのでとても利便性が良かった
- ・よく使うから

- ・職場の上にあるので帰りに寄れて便利でした
 - ・雨など悪天候でも利用しやすい為
 - ・居住地からは市役所の方が近いので、どうしても距離は感じました
 - ・窓口センターの場所が分かりにくい
 - ・駅に来るついでに寄ることができるので助かります。
 - ・時間の短縮できて、買い物して帰宅できる
 - ・5階まで登らなあかんのはめんどくさいけどね。
- 《普通、あまり便利でない、全く便利でない》
- ・いい立地なのにに行きたくても辿りつけないため道順を分かりやすくしてほしい
 - ・初めてきました。
 - ・場所が分かりにくい
 - ・場所探すのは難しい
 - ・場所が分かりにくかったです
 - ・前はロータリーからすぐだったが、階段やエレベーターをたくさん使わないといけなから
 - ・駐車場の無料サービスをしてほしい

〈原文まま〉

Q10. 当センターの清潔さ、雰囲気について、どう感じましたか？〈施設環境〉

1. とても良かった [179 件]
2. まあまあ良かった [25 件]
3. 普通 [0 件]
4. あまり良くなかった [1 件]
5. 全然良くなかった [2 件]



●そう感じた具体的な理由（自由記載）

《とても良かった、まあまあ良かった》※肢5の誤選択（1件）含む

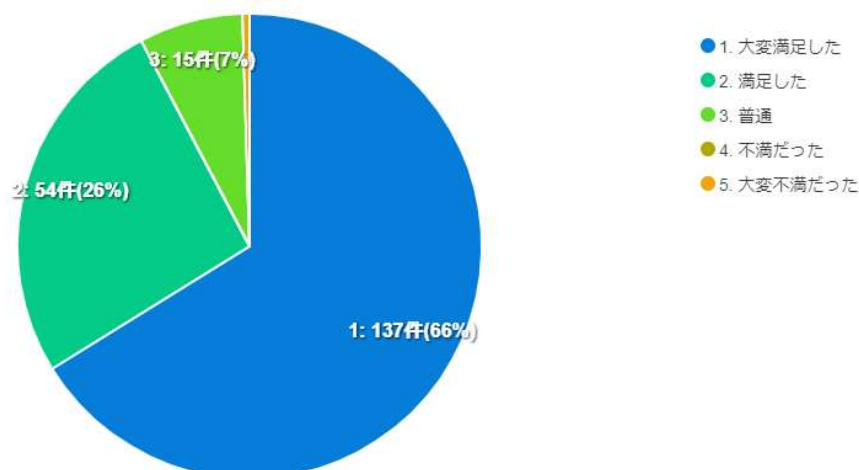
- ・センター内もとても綺麗で、スタッフさんも親切、丁寧にご対応して下さいました。

- ・清潔感があり落ち着いた雰囲気によかった
- ・綺麗でした。
- ・キレイな空間でした
- ・オープンな空間でガチャガチャしてなくてとてもよかった※
- ・とても静かで清潔でした。
- ・あまりじっくり見れてないけど、清潔感は感じた。

〈原文まま〉

Q11. 当センターでの手続き（申請書の記入不要、スムーズさなど）について、満足していただきましたか？〈手続き関連〉

1. 大変満足した [137 件]
2. 満足した [54 件]
3. 普通 [15 件]
4. 不満だった [0 件]
5. 大変不満だった [1 件]



●そう感じた具体的な理由（自由記載）

《大変満足した、満足した》

- ・受付の方がとても親切でした
- ・初めて端末を使ったんですが、横でサポートしてもらったので無事取れました。
- ・来店してからすぐにご対応して下さり、お話もスムーズに進んだので、とても満足しております。
- ・記入用紙が不要でスムーズだった
- ・スムーズでした。
- ・今まで申請書に記入していたのが、無くなり楽になった
- ・前は紙に必要事項を書いて提出してから受け取りでしたが、保険証見せて直ぐだったのでスムーズでした。
- ・予約をしていませんでしたが、空いた時間に対応して貰えた

- ・予約なしだったが受付してもらえて、助かりました
- ・申請書の記載が不要だったこと。待ち時間もなくスムーズだった為。
- ・なにより藁半紙のような紙に色々記入して、待ち時間あって…と言う従来のやりとりとは違って、とても好印象でした。
- ・目の前ですぐに処理して頂けた
- ・申請書の記入不要はかなり良い。

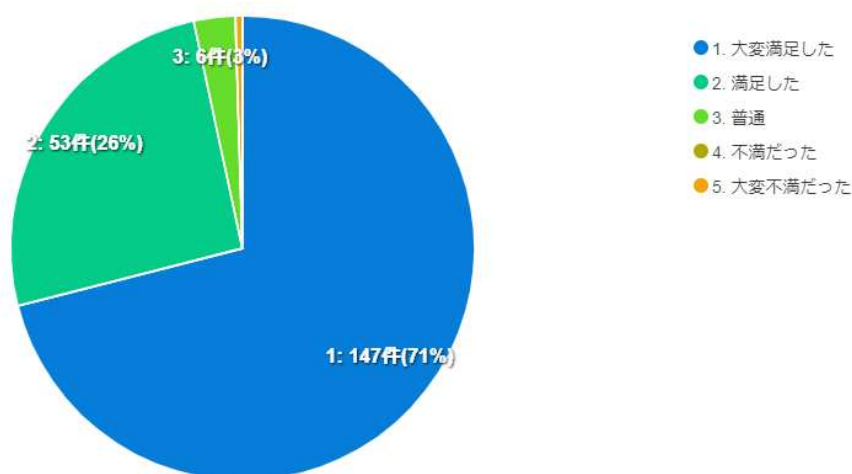
《大変不満だった》

- ・前はおじさん 2 人でテキパキと手続きしてたが人がたくさんいるだけで発行にも時間がかかり不満だった

〈原文まま〉

Q12. 当センターでの職員の対応（案内や説明の分かりやすさなど）について、満足していただきましたか？〈職員対応〉

1. 大変満足した [147 件]
2. 満足した [53 件]
3. 普通 [6 件]
4. 不満だった [0 件]
5. 大変不満だった [1 件]



●そう感じた具体的な理由（自由記載）

《大変満足した、満足した》

- ・窓口の方がとても良い方でした
- ・分かりやすく教えてくださいました
- ・来店前は初めて来たので、少し緊張しておりましたが、男性スタッフさんの穏やかな話し方が安心できました。
- ・とても親切でスムーズに対応していただきました
- ・案内の方がすぐに声をかけてくださり、親切に対応していただけてとても満足でした

- ・スムーズでした。
- ・丁寧な方でした！
- ・ゆっくり落ち着いて説明してくださりととても親切でした
- ・とても丁寧でした
- ・とても丁寧に対応頂きました
- ・とても丁寧でした
- ・総合窓口？みたいなのがあって、声もかけやすかった。ちゃんと見れてないけど、「ご案内」みたいな看板があってもいいかも。あったかもしれへんけど。

〈原文まま〉

Q13. 当センターについて、ご意見等ありましたらご自由にお書きください。（自由記載）

《プラス反応》

- ・自分で書類を書くこともなく便利だった。今は、空いているのですぐ手続きできて良かった。
- ・非常に満足しましたが、混み出すと満足度が下がること懸念します。
- ・マイナンバーカードいらなくらい便利
- ・とてもスムーズに対応していただきました。ありがとうございます。
- ・前は市役所でたらい回しになり時間がすごくかかりました。が、今回、丁寧に親切な対応でまた来たいと思いました。ありがとうございます。
- ・戸籍証明書交付の利用登録申請時、とても丁寧に教えて頂けた。
- ・いつもすいているので、すぐに対応していただき助かっています。
- ・キャッシュレスでありがたいです
- ・21時まで開けておられるのは、びっくりしました。助かりました。
- ・職員さんの対応が丁寧でした！施設もとても綺麗で、枚方市外に引っ越すのが惜しいです！
- ・21時まで営業していることが本当にありがたいです。
- ・市役所の方がいつも混んでいるので、すいていてとてもいいのですが、窓口がもともと1人だけしかいないのかすいてる割に少し待たないといけないのがちょっと気になりました。
- ・土日とかに利用できるのはたいへんありがたい。継続してほしい。
- ・とてもキレイでびっくりしました！対応もとても丁寧でした、仕事をしているので、仕事帰りに行けるのがありがたいし、駅から遠くないのが嬉しいです！
- ・窓口の方が大変親切丁寧な対応で嬉しかった
- ・できる手続きがもっと増えたら嬉しいです。
- ・本館は汚くて待ち時間も手続き窓口によっては時間がかかるので、できればここで完結できると嬉しい

《マイナス反応》

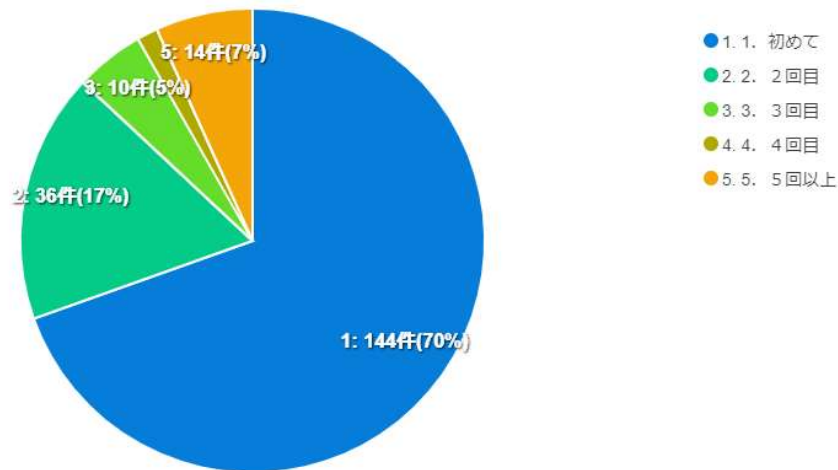
- ・たどり着くまでの経路がわからなかった、エレベーターの場所など
- ・窓口の記入時に机の上に板が必要だと思います。木目で記入しにくいです。
- ・来るのに少し迷いました
- ・特になし
- ・遠すぎるし一贅沢すぎる
- ・テキパキと仕事をして欲しい
- ・このセンターだけの事ではありませんが介護が必要な人の代わりに証明書を取りに来る場合署名や委任状が必要というのをやめてもらいたいです。子供の手続きを親がするのと同じように要介護がついた人は子供なら委任状がなくても手続きできるようにしてもらいたいです。簡単に委任状をもらってきて下さいとか署名してもらって下さいとか言われますが、そもそも本人が来れる状態ではないので代わりに来てる訳で何もわかっていない親に無理矢理書かせるのはとても大変です。高齢者がこれだけ増えて認知症の問題もこれだけとりあげられているので一度ご検討いただければと思います。"
- ・パスポートセンターと住民票を取得出来る場所が離れてて不便、しかもパスポートセンターは古く何処が入り口か分かりにくい、今回は知らずに住民票を取りに行き枚方モールに移動した、パスポートセンターを枚方市駅に移動した方がいいと感じた
- ・何ができて何ができないのかわからないので、本館に行ってしまうそう、5 階まで上がってわざわざ問い合わせしにくい、寝屋川みたいに 1 階にあれば、気軽に聞けそう
- ・もっと色々な行政サービスをこちらで受けられるようになってほしいです、保育園入園、自立支援など
- ・場所がわかりにくかった。枚方モール内にも掲示があればわかりやすい。
- ・エレベーターがわかりにくいので、わかりやすくしてあるといいと思います。
- ・到着するまでのルートがわかりづらい
- ・枚方市駅に、案内板があるとありがたい
- ・駅チカの 1.2 階だと便利です。
- ・5 階まだ上がるのがふべん。
- ・車椅子にも対応出来ているが、雨の時はどうなるのかな？と感じました。

〈原文まま〉

※以下は、5 階および 6 階の行政フロア全体についてお聞きします。

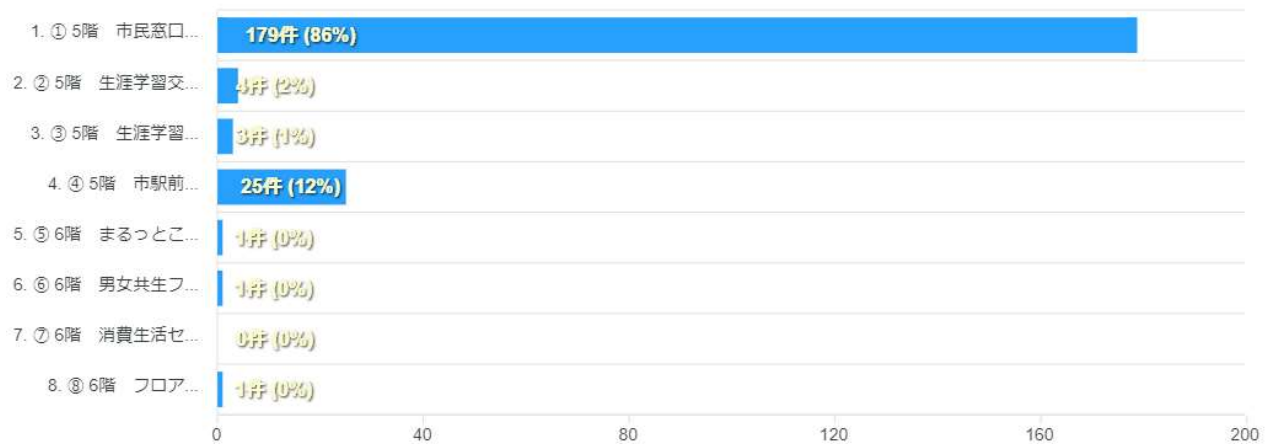
Q14. これまでに 5 階および 6 階の行政フロアに来られた回数を教えてください。

1. 初めて [144 件]
2. 2 回目 [36 件]
3. 3 回目 [10 件]
4. 4 回目 [3 件]
5. 5 回以上 [14 件]



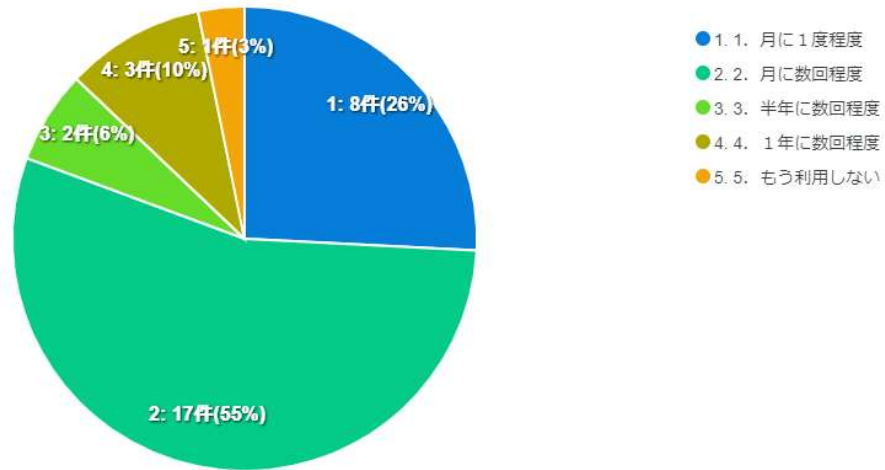
Q15. 本日、市民窓口センター以外にご利用された施設はありますか？ ※複数回答可

- ① 5階 市民窓口センターのみ [179 件]
- ② 5階 生涯学習交流センター（貸室） [4 件]
- ③ 5階 生涯学習交流センターロビー（机・椅子） [3 件]
- ④ 5階 市駅前図書館 [25 件]
- ⑤ 6階 まるっとこどもセンター [1 件]
- ⑥ 6階 男女共生フロア・ウィル [1 件]
- ⑦ 6階 消費生活センター [0 件]
- ⑧ 6階 フロアロビー（机・椅子） [1 件]



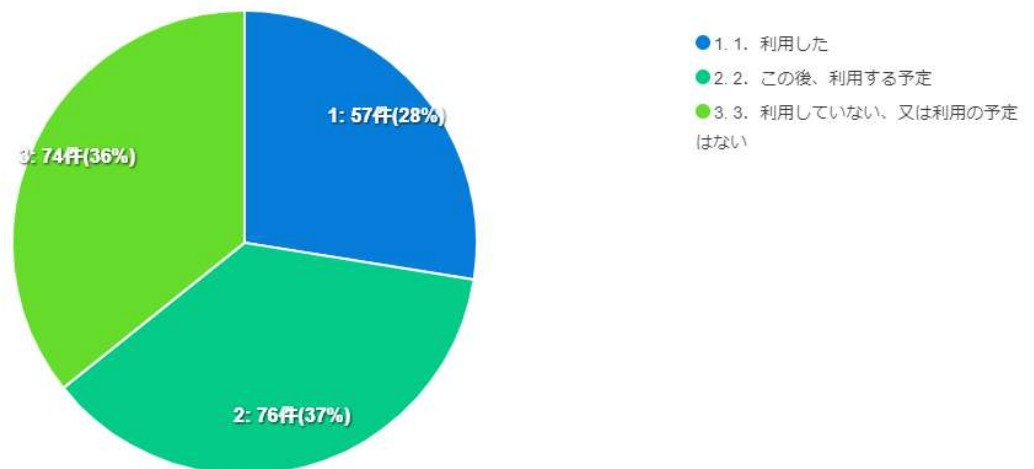
Q16. Q15 でお答えいただいた施設は、今後、どのくらいの頻度で利用したいですか？最も近いものをお選びください。 ※Q15 における①施設以外のみ回答

- 1. 月に1度程度 [8 件]
- 2. 月に数回程度 [17 件]
- 3. 半年に数回程度 [2 件]
- 4. 1年に数回程度 [3 件]
- 5. もう利用しない [1 件]



Q17. 本日、5階および6階の行政フロア以外の施設（ステーションヒルや枚方モール内の、1階～5階の商業フロアや医療フロア、芝生広場など）は利用されましたか？

1. 利用した [57件]
2. この後、利用する予定 [76件]
3. 利用していない、又は利用の予定はない [74件]



Q18. 5階および6階の行政フロア全体について、ご意見等ありましたらご自由にお書きください。
（自由記載）

《プラス反応》

- ・空いているし、職員さんの対応が優しい、是非、継続していただきたいです
- ・ショッピングついでに用事を済ませられるので大変便利だと思います。
- ・同じエレベーターに乗った人から図書館を紹介された。初めて知った。もっと宣伝したほうがいいと思う。
- ・市役所は5時30分までなので、助かりました。
- ・とても満足
- ・便利で今後安心して利用させていただきます。

- ・ゆったりしていて、良いです。
- ・どの世代も利用出来そうな空間でとても広々としていて良いと思いました、区切りがなくオープンなのが良い
- ・清潔で良いと思います。
- ・とても良い取り組みと思います。
- ・高齢者も利用しやすい場所になるとよい。素敵な椅子があったが、肘掛けがある立ち上がりやすい椅子の方が良いと思った。その方が、高齢者も利用しやすいのではないか。

《マイナス反応》

- ・行政フロアへのアプローチがわかりにくい。私の場合、何度もザ・モールに来ているので迷わなかったが、時々、行き方がわからず迷っている人を見かける。エスカレーターが途中で場所が変わる、エレベーターが奥まった場所にあるなど分かりにくいと思う。
- ・特に無し
- ・受付場所が分かりづらいので、目立つような案内があると嬉しい、待機場所の座る方向が手続きカウンターに対し反対側になっており、モニターで受付番号等表示されて分かりやすくはなっているものの、少し不安を感じた
- ・初めは上に上がるエレベーターがわかりにくく、間違えてしまった。
- ・初めてだったので、枚方市駅からの行き先・道順が分かりにくかった。駅の改札口から、わかりやすい案内板等が欲しいと思った。
- ・図書館のお話スペースの床がもう少し柔らかいと嬉しいです。
- ・駐車場からベビーカーをもった状態での行き方が分かりづらいです。
- ・トイレへの動線がわかりづらい
- ・面倒くさい
- ・今回、自分は用がなかったが、6階に行くのにスムーズに行くことができない人が多いと聞きます。また、私自身、駅に行くのに表示がなくてすごく迷いました。もう少し解りやすい表示にすべきと思います。
- ・エスカレーターが、わかりにくいと聞いてました。私は知ってるので、すぐ来れましたが、A棟B棟で迷われてる方は、多いです。
- ・5階に上がるエレベーターやエスカレーターの場所が初めてだと分かりにくい
- ・早朝の利用でビルの時間外入り口が分からなかった。外から案内表示で誘導してもらえると迷わずに済むのに思いました。
- ・駅から少し離れてしまったので不便を感じます。今のセンターは広くて綺麗なのですが、いつも人が少なく、フロア面積の広さの必要性を感じません。また、空いている時間が短縮されたのも残念です。市役所や支所と差別化されているところが利点だったと思うのでその点を見直して頂けると有難いです。
- ・場所がわかりにくかった。廊下や部屋前の案内が目立たずこの場所であっているのか、どっちに進めば目的地に着くのか等とてもわかりにくかった。
- ・初めてだと、枚方モールからの場所が分かりにくかったです。
- ・帰り迷った。来た道がわからなかった。「出口はこちら」とか「エスカレーターはこちら」とかの案内(板)があってもいいかも。

- ・不便。エレベーターを利用しなければならないから、
- ・まだ特になし
- ・椅子があるとずっと座ってしまう人もいるかもしれない。そういう人に声をかけたりすると、もしかしたら地域包括支援センターに繋げないといけない、高齢者かもしれないと思った
- ・以前よりは駅から距離があるし、看板的なモノも無いので、わかりにくい。
- ・初めて枚方モールに行きましたが、エレベーターに種類があり案内が解りづらいと感じました。
- ・綺麗、ちょっとただ迷子になる時がある

〈原文まま〉

リモート相談・申請窓口 手続きおよび持ち物一覧

予約項目	担当課	No.	手続きの名前	どんな手続き？	区分	必要な持ち物
国民健康保険、後期高齢、国民年金に関すること	保険年金課 072-841-1407 (年金・資格) 072-841-1403 (保険)	1	国民健康保険料の試算	転入や社会保険離脱など加入時に保険料の見込み額をお伝えします。	相談	加入する方と世帯主の前年の所得が分かるもの(確定申告書や源泉徴収票等)
		2	後期高齢者医療保険料の試算	大阪府外からの転入時、75歳年齢到達・障害認定・生活保護廃止などの新規加入時による後期高齢者医療保険料を試算します。	相談	被保険者となる方と世帯主の前年の所得が分かるもの(年金機構からの通知書・確定申告書等)
		3	国民年金に関する問い合わせ・手続きについて	国民年金に関する問い合わせ・手続きを行います。	相談と申請	本人確認書類(1点OK:マイナンバーカード/運転免許証等の顔写真付き身分証明書、2点必要:年金手帳・基礎年金番号通知書/通帳等) ※退職証明・資格喪失証明書・雇用保険離職票(退職や扶養から外れて、国民年金への切り替えがまだの場合)
児童手当、医療助成に関すること	医療助成・児童手当課 072-841-1359 (医療助成) 072-841-1408 (児童手当)	4	児童扶養手当に関する問い合わせ	児童扶養手当の申請に向けての相談ができます。	相談	本人確認書類(顔写真付き:免許証・マイナンバーカード等)
		5	特別児童扶養手当に関する問い合わせ	特別児童扶養手当の申請に向けての相談ができます。	相談	本人確認書類(顔写真付き:免許証・マイナンバーカード等)
		6	ひとり親家庭医療証の交付に関する相談と申請	18歳年度末までの児童を監護するひとり親家庭等を対象とし、病院等で診療を受けるときの保険診療に係る医療費の助成を受けるためのひとり親家庭医療証の交付に向けての相談ができます。	相談と申請	①児童扶養手当の受付済証(ない場合は口頭で確認) ②対象者全員の健康保険の資格が分かるもの(健康保険証、資格確認証、マイナポータル資格確認画面など)のコピー ③請求者と対象児童の戸籍謄本(児童扶養手当へ提出済ならば、医療助成への提出は不要) ④対象者全員の個人番号(マイナンバー)が分かるもの ⑤年金証書等年金番号が分かるもののコピー(受給中の方のみ)
		7	若者入院医療費補助金の交付に関する手続き	19歳から22歳の方の支払い後の入院医療費及び入院時食事療養費についての補助金交付のための手続きを行います。 ※令和5年8月診療分以降の入院医療費に限りです。	申請	①対象者の健康保険の資格が分かるもの(健康保険証、資格確認証、マイナポータル資格確認画面など)のコピー ②医療機関の領収書(原本) ③加入している健康保険組合発行の限度額適用認定証またはマイナポータルの資格確認画面を印刷したもの(限度額の区分が分かる部分)(高額療養費支給決定通知書でも可) ④振込口座が分かるもの ⑤対象者の個人番号(マイナンバー)が分かるもの
		8	重度障害者医療証の交付に関する相談と申請	重度の障害をお持ちの方が病院等で診療を受けるときの保険診療に係る医療費の助成を受けるための重度障害者医療証の交付手続きを行います。	相談と申請	①対象者の健康保険の資格が分かるもの(健康保険証、資格確認証、マイナポータル資格画面など)のコピー ②重度の障害を証明する書類(下記のいずれかのコピー) ・1級または2級の身体障害者手帳 ・A判定の療育手帳 ・1級の精神障害者保健福祉手帳 ・3～6級の身体障害者手帳及びB1判定の療育手帳の両方 ・特定医療費(指定難病)受給者証及び障害年金1級証書または特定医療費(指定難病)受給者証及び障害年金1級相当を証する意見書(所定の様式があります) ③対象者の個人番号(マイナンバー)が分かるもの

予約項目	担当課	No.	手続きの名前	どんな手続き？	区分	必要な持ち物
児童手当、医療助成に関すること	医療助成・児童手当課 072-841-1359（医療助成） 072-841-1408（児童手当）	9	心臓病児手術見舞金の支給に関する手続き	心臓病の手術を受けた18歳未満の方に支給する心臓病児手術見舞金の手続きを行います。 ※心臓病とは… ファロー四徴症、大血管転位症、総肺静還流異常、肺動脈弁狭窄、大動脈弁狭窄、三尖弁閉鎖症、大動脈縮窄、心房中隔欠損、動脈管開存（ボタロー氏管開存）、心室中隔欠損、バルサルバ洞動脈瘤破裂、その他これらに類する病気	相談と申請	①心臓病児手術治療証明書（医師の記名・押印が必要） ②振込口座が分かるもの
固定資産税に関すること	資産税課 072-841-1361	10	住宅用地に対する課税標準の特例適用に関する相談	新たに住宅用地として特例認定の適用条件にかかる相談ができます。	相談	①納税通知書または課税通知書（共有者用） ②①がない場合は、運転免許証等の本人確認書類
		11	住宅建て替え中の土地に対する課税標準の特例適用に関する相談	住宅の建て替え工事で一定要件を満たす場合に、一時的に住宅用地とみなす継続住宅用地特例の適用条件にかかる相談ができます。	相談	①納税通知書または課税通知書（共有者用） ②①がない場合は、運転免許証等の本人確認書類
		12	被災住宅の固定資産税及び都市計画税の特例適用に関する相談	被災住宅が滅失した場合に、一定要件のもと一時的に住宅用地としての適用条件にかかる相談ができます。	相談	①納税通知書または課税通知書（共有者用） ②①がない場合は、運転免許証等の本人確認書類 ③り災証明（発行中など、まだない場合も相談可）
		13	固定資産税の非課税に関する相談	各種非課税制度の適用条件に関する相談（土地・家屋・償却資産により担当あり）ができます。	相談	①納税通知書または課税通知書（共有者用） ②①がない場合は、運転免許証等の本人確認書類
		14	固定資産税の減免手続きに関する相談	固定資産税の減免の適用条件にかかる相談ができます。	相談	①納税通知書または課税通知書（共有者用） ②①がない場合は、運転免許証等の本人確認書類
		15	固定資産税・都市計画税の課税標準額の特例適用に関する相談	固定資産税・都市計画税における先端設備導入計画等、課税標準額の適用条件にかかる相談ができます。	相談	納税通知書
		16	未登記家屋の所有者申出に関する相談	未登記の家屋について所有者の申し出にかかる相談ができます。	相談	①納税通知書または課税通知書（共有者用） ②①がない場合は、運転免許証等の本人確認書類
		17	住宅の省エネ改修工事に伴う固定資産税の減額申請に関する相談	住宅の省エネ改修工事を行った際に固定資産税の減額を受けるために必要な手続きの相談ができます。	相談	①納税通知書または課税通知書（共有者用） ②①がない場合は、運転免許証等の本人確認書類
		18	住宅の耐震改修に伴う固定資産税の減額申告に関する相談	住宅の耐震改修を行った際に固定資産税の減額を受けるために必要な手続きの相談ができます。	相談	①納税通知書または課税通知書（共有者用） ②①がない場合は、運転免許証等の本人確認書類
福祉なんでも相談	健康福祉総合相談課 072-841-1401	20	福祉オンブズパーソン制度	市から提供される福祉保健サービス（高齢者福祉・障害者福祉・児童福祉）に関する苦情を、公正、中立的な立場で調査する権限を与えられた福祉オンブズパーソンに申立てる際に必要な手続きの相談ができます。	相談と申請	必要な持ち物はありません。
		21	福祉なんでも相談	福祉分野の相談内容に応じた相談窓口の案内ができます。	相談	必要な持ち物はありません。

予約項目	担当課	No.	手続きの名前	どんな手続き？	区分	必要な持ち物
健康・福祉に関すること	健康福祉政策課 072-841-1369	22	ひらポカード利用登録申込	健康等の分野に関する市事業等への参加でポイントが貯まり、市内協力店等でポイントを利用(貯める・使う)できるひらかたポイント制度の説明、カード利用登録申込及びカードの発行を行います。	申請	必要な持ち物はありません。
		23	骨髄バンクドナー支援事業	枚方市では、骨髄等の移植を推進することを目的に、骨髄等の提供を行なったドナーとドナーが勤務する事業所に対して、助成金の交付を行います。	申請	①骨髄バンクが発行する骨髄等の提供が完了したことを証する書類 ②骨髄バンクが発行する骨髄等の提供に係る通院等を証する書類 ③振込口座を確認できるもの
		24	福祉基金への寄附	福祉施策の充実を図るために活用する福祉基金への寄附の受付を行います。	相談と申請	必要な持ち物はありません。
介護認定に関すること	介護認定給付課 072-841-1460	25	介護認定についての相談	介護保険の給付を受けるのに必要な介護認定についての相談ができます。	相談	①介護保険被保険者証(対象者が65歳以上の場合) ②健康保険証(対象者が65歳未満の場合)
健康づくりに関すること	健康づくり課 072-841-1458	26	がん検診無料クーポン再発行	がん検診・肝炎ウイルス検診無料クーポン対象者で、クーポンを紛失された方に再発行を行います(無料クーポンは対象年齢の方に5月下旬に一斉発送)。	申請	本人確認書類
		27	がん検診無料券発行	対象の方に対してがん検診等無料受診券の交付を行います。※乳がん検診希望で特例受診対象の方には特例受診券の交付も行います。	申請	本人確認書類
		29	枚方市国民健康保険 特定健康診査受診券 再発行申請	特定健康診査を受診するために必要な受診券の再発行を行います(受診券は毎年4月末頃に一斉送付するほか、年度途中加入者には加入翌月に送付)。	申請	本人確認書類(被保険者証、マイナ保険証など)
障害福祉サービスに関すること	障害支援課 072-841-1457	30	障害児サービス(児童発達支援・放課後等デイサービス・保育所等訪問支援等)の更新手続き	児童発達支援・放課後等デイサービス・保育所等訪問支援等の障害児サービスの受給者証の更新手続きを行います。	申請	※事前に送付しております更新案内に同封されている”児童福祉法にかかる更新申請に必要な書類一覧”を確認いただき、必要な書類をご持参の上お越しください。 ①障害児通所給付費・肢体不自由児通所医療費支給申請書兼利用者負担額減額・免除等申請書 ②計画相談支援給付費・障害児相談支援給付費支給申請書(障害児相談支援利用者または更新時に障害児相談支援を新規申請される方のみ) ③計画相談支援・障害児相談支援依頼(変更)届出書(更新時に障害児相談支援を新規申請される方のみ) ④事業所からのサービス等利用計画案(障害児相談支援利用者または更新時に障害児相談支援を新規申請される方のみ) ⑤セルフプラン ⑥利用者本人のご様子について(児童発達支援)(児童発達支援利用者のみ) ⑦利用者本人のご様子について(放課後等デイサービス)(放課後等デイサービス利用者のみ) ⑧申請に来られる方の本人確認書類(運転免許証、健康保険証、マイナンバーカード等) ⑨マイナンバーが確認できるもの(マイナンバーカードや通知カード等)

予約項目	担当課	No.	手続きの名前	どんな手続き？	区分	必要な持ち物
障害福祉サービスに関すること	障害支援課 072-841-1457	31	障害福祉サービス受給者証の更新手続き	障害福祉サービス受給者証の更新手続きを行います。	申請	※事前に送付しております更新案内に同封されている”障害者総合支援法にかかる更新申請に必要な書類一覧”を確認いただき、必要な書類をご持参の上お越しください。施設入所支援・療養介護を利用されている方については添付書類が必要な場合がありますので、施設入所支援・療養介護を受けている方へのご案内も併せてご確認の上、必要な書類をご持参ください。 ①介護給付費・訓練等給付費・特定障害者特別給付費・地域相談支援給付費・療養介護医療費支給申請書兼利用者負担額減額・免除等申請書 ②計画相談支援給付費・障害児相談支援給付費支給申請書（計画相談支援利用者計画相談支援利用者または更新時に計画相談支援を新規申請される方のみ） ③計画相談支援・障害児相談支援依頼（変更）届出書（更新時に計画相談支援を新規申請される方のみ） ④事業所からのサービス等利用計画案（計画相談支援利用者または更新時に計画相談支援を新規申請される方のみ） ⑤セルフプラン ⑥共同住宅家賃額証明書（グループホーム入居者のみ） ⑦健康保険証もしくは資格確認証のコピー（マイナ保険証に切り替え済み等で提出できない方は直接窓口にお越しください） ⑧障害年金の受給状況がわかるもの（通帳のコピーや年金証書のコピー等） ⑨社会保険料の支払い額がわかるもの（健康保険料の支払いの領収書のコピー、健康保険料の支払いが記載された通帳のコピー等） ⑩作業所からの工賃の額がわかるもの（工賃が発生している方のみ） ⑪生活保護受給証明書（生活保護受給中の方） ⑫市町村民税課税証明書（住民票が市外でマイナンバーの確認ができない方） ⑬申請に来られる方の本人確認書類（運転免許証、健康保険証、マイナンバーカード等） ⑭マイナンバーが確認できるもの（マイナンバーカードや通知カード等） ※添付書類はコピーをしてご持参ください。⑦～⑩は施設入所支援もしくは療養介護受給者のみ必要です。
生活保護に関すること	生活福祉課 072-841-1452	32	生活保護受給証明書の発行	生活保護の受給証明書の交付を行います。	申請	①本人または同居親族が来庁する場合 ・来庁される方の「官公署が発行した写真付き本人確認書類」（運転免許証、パスポート、住民基本台帳カード、個人番号カード、身体障害者手帳・療育手帳等） ②受給者の別居親族が来庁する場合 ・来庁される方の「官公署が発行した写真付き本人確認書類」もしくは「委任状」 ③知人の方等支援者の方が来庁する場合 ・来庁される方の「官公署が発行した写真付き本人確認書類」と「委任状」 ④ケアマネジャー、施設職員等職務上の支援者が来庁する場合 ・来庁される方の「官公署が発行した写真付き本人確認書類」（社員証等も可）もしくは「委任状」
精神保健に関すること	保健医療課 072-807-7623	33	精神保健等相談の案内	精神保健相談の案内及び面接予約を行います。	相談	必要な持ち物はありません。
浄化槽に関すること	保健衛生課 072-807-7624	34	浄化槽に係る申請	浄化槽の使用開始、廃止、浄化槽管理者（所有者等）の変更の届出ができます。	申請	必要な持ち物はありません。

予約項目	担当課	No.	手続きの名前	どんな手続き？	区分	必要な持ち物
指定難病、予防接種等に関すること	保健予防課 072-807-7625	35	小児慢性特定疾病医療費支給認定申請に係る相談	小児慢性特定疾病医療費支給認定の新規申請、更新申請、変更届等の手続きに関する相談ができます。	相談	必要な持ち物はありません。
		36	感染症患者医療費公費負担申請に係る相談	感染症法第37条及び第37条の2に基づく、結核患者等の医療費（入院・通院）の公費負担申請に関する相談ができます。	相談	必要な持ち物はありません。
		37	不育症治療費助成事業申請に係る相談	不育症治療及びその治療にかかる検査に要した医療保険適用外の費用の一部の助成申請に関する相談ができます。	相談	必要な持ち物はありません。
		38	不育症検査費用助成事業申請に係る相談	国内の医療機関で受けた不育症のリスク因子を検索するための検査に要した費用の一部の助成申請に関する相談ができます。	相談	必要な持ち物はありません。
		39	高度医療機器使用患者レスパイト入院費用補助金交付申請の相談	生命維持に必要な人工呼吸器等の高度医療機器を常時使用している方のレスパイト入院費用の一部の補助の申請手続きに関する相談ができます。	相談	必要な持ち物はありません。
		40	特定医療費（指定難病）支給認定申請受付に係る相談	特定医療費（指定難病）支給認定の新規申請、更新申請、変更届等の手続きに関する相談ができます。	相談	必要な持ち物はありません。
		41	肝炎治療費受給証交付申請に係る相談	B型・C型肝炎患者の医療費公費負担支給認定申請等の手続きに関する相談ができます。	相談	必要な持ち物はありません。
		42	肝がん・重度肝硬変治療研究促進事業参加者証交付申請に係る相談	肝がん・重度肝硬変患者の医療費助成申請等の手続きに関する相談ができます。	相談	必要な持ち物はありません。
		43	原子爆弾被爆者援護制度各種申請受付に係る相談	被爆者援護法等に基づく原爆被爆者及び被爆者2世を対象とする医療給付、手当給付、健康診断等の申請手続きに関する相談ができます。	相談	必要な持ち物はありません。
		44	不妊治療ペア検査費用助成事業申請に係る相談	不妊症の原因検索のために夫婦ともに実施した不妊症の検査に要した費用の一部助成の申請に関する相談ができます。	相談	必要な持ち物はありません。
		45	定期予防接種（インフルエンザ・新型コロナウイルスワクチン）無料接種券発行	対象の方に対して、定期予防接種（インフルエンザ・新型コロナウイルスワクチン）無料接種券の交付を行います。	申請	本人確認書類
		46	定期予防接種（高齢者肺炎球菌）無料接種券発行	対象の方に対して、定期予防接種（高齢者肺炎球菌）無料接種券の交付を行います。	申請	本人確認書類

予約項目	担当課	No.	手続きの名前	どんな手続き？	区分	必要な持ち物
就学に関すること	学校支援課 050-7105-8043	47	転校手続きや、新入学などに関する相談	転校手続きの流れの相談や、転居に係る指定校の変更、国公立・私立学校への通学、住民票を置いたまま留学したいなどの相談ができます。	相談	①引っ越し先住所のわかるもの(転居に係る相談の場合) ②契約書(引っ越し先が新築中などの場合) ③国公立・私立学校の入学許可証又は在学証明書(国公立・私立学校への通学の相談の場合)
		48	就学援助の資格要件や支給額、申請書類などに関する相談	市内在住の小中学生に対しての就学援助の受給を受ける相談・申請ができます。	相談と申請	①1月1日現在枚方市以外での在住の場合(転入者)、前年の所得証明が必要(後日提出可能) ②特別事情に該当する場合は、公的な書類の提出が必要(後日提出可能)
		49	枚方市奨学生申請資格や申請における必要書類についての相談	枚方市奨学金の申請ができます。	相談と申請	①枚方市奨学生願書 ②収入を証明する書類 ③在学証明書
留守家庭児童会室等に関すること	放課後子ども課 050-7105-8201	50	留守家庭児童会室に関する相談	留守家庭児童会室の入室申込、入室後の保育料減免、入室後の退室手続きができます。	相談と申請	①就労証明書(児童会入室申込にあたって事前会社等で証明されたものが必ず必要です) ②非課税証明書等(入室されている方が、保育料の減免申請をする際には、所定の証明書が必要です)
		51	放課後オープンスクエアに関する相談	放課後オープンスクエア利用前の相談、登録申し込み、登録後の記載事項変更(住所変更や転校等)ができます。	相談	必要な持ち物はありません。