

施策評価シート(令和4年度実績評価)

◎施策の基本情報

政策No	0501	政策名	効率的・効果的な行政運営	施策主管課	人事課	課長名	瀬川 幾子
政策の目指す姿	満足度の高い行政サービスを提供しています						
施策No	01	施策名	窓口サービスの充実	関係課名	市民登録課、市民税課、収納課、広報情報課		
施策の目指す姿	窓口サービスが便利で利用しやすくなっています						
現状と課題							
<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> 国では、安全・安心で利便性の高いデジタル社会をできるだけ早期に実現するため、ほぼ全ての住民がマイナンバーカードを保有することを想定し、マイナンバーカードの普及を進めています。 令和3年10月からマイナンバーカードの健康保険証利用が開始されるなど、マイナンバーの利活用を促進しています。 市民の窓口利用や行政サービス提供の利便性をより高めるためには、従来の手法を踏襲するだけでなく、ICTや民間の手法を活用するなど新たな視点での業務改善が必要です。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの利活用に対する普及啓発や導入対策が必要となっています。 市民にとってより利便性の高い窓口体制を構築するため、民間の知見を活用するなど、新たな手法の検討が求められています。 市民のニーズに答えるため、ICTを活用した電子行政サービスの推進が求められています。 							

◎前年度の評価の振り返り

前年度評価時の今後の方向性
<ul style="list-style-type: none"> 市民への個人番号カードの普及が進むよう、申請手続きについて、利便性を考慮した取り組みを行う。 窓口サービスに係る市民の利用傾向を考慮しながら、利便性の向上につながる行政手続きのオンライン化等の拡充について検討を進める。

反映状況

<ul style="list-style-type: none"> 令和3年10月から個人番号カードの健康保険証利用が開始され、国のマイナポイントによる普及促進も進められる中で、本市においても申請が進むよう、前年度から継続して土日や木曜日の窓口延長で手続きを行ったほか、出張申請にも対応した。また、商業施設での申請受付の支援を行うなど、市民の利便性を考慮して取組んだ。市民への周知は、広報はなまき、コミュニティFM、市ホームページ、ポスター、リーフレットなどで継続的に行っている。 マイナポータル上での行政手続きのオンライン化については、令和4年度に新たに転出届・転入予約や介護関係、被災者支援関係、選挙関係、消防関係の申請・届出の手续を追加した。今後もオンライン手続の拡充を図っていく。

1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組

<p>(1) マイナンバーカードを活用した行政手続き等の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ○マイナンバーカードの普及促進 ・マイナポイントや市民への継続的な周知、手続き機会の拡充により個人番号カード交付割合は令和3年度末33.63%から令和4年度末には64.05%に増加した。[申請件数239%増/交付件数142%増] ○マイナンバーカードを利用した各種手続きの普及促進と導入対策 ・子育て関係の手續に加え、介護関係、転出・転入関係、被災者支援関係、選挙関係、消防関係の申請・届出についてもオンライン化を完了し、全48手続の運用を開始した。 <p>(2) 利用しやすい窓口サービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ワンストップサービス体制の充実 ・市県国の三税共同による合同申告会場を設置。また、市県民税の申告書作成及び税額試算システムを導入し、申告会場へ出向かなくても申告書の提出が可能となっている。また、混雑緩和のためWEB予約を導入した。[申告来場者数：3%減] ○市民のニーズを捉えた窓口体制づくりのための、民間の知見の活用など新たな手法の検討 ・収納についてはコンビニ納付のほか、令和3年度から電子マネー（ペイペイ）による納付を導入。マイナンバーカードの普及促進により、コンビニエンスストアでの証明書交付件数も増加した。[コンビニ交付件数：70%増/コンビニ収納件数：5%増/自動交付機での交付件数：19%減/開庁時間延長取扱件数：20%増] ○ICTを活用した電子行政サービスの推進 ・施設のインターネット利用申請を継続、改廃等に併せて対象施設を随時加除（現在71施設）[はなまきナビ申請件数5%増] ・収納に関してはクレジットカード、ペイジーによる納付を実施。
--

2 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方	成果指標の測定方法	単位	区分	H31	R02	R03	R04	R05	R06
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						

3 成果指標の達成状況

達成度	達成状況に関する背景・要因

4 施策を構成する事務事業の検証

①市民のニーズや市の関与の必要性が低下した事業、②投入コストの割に成果が低い事業、③施策への貢献度の低い事業はないか
なし
施策の目標を達成するため、さらに成果の向上を図る事業はないか
<p>(証明書コンビニ交付サービス事業) マイナンバーカードの普及により各種証明書のコンビニ交付サービスの利用につながることに加え、マイナポータル上での行政手続きが拡充の方向にあることから、市民のマイナンバーカードの取得を進めるため、申請しやすい環境づくりを行う必要がある。</p>
新たに取り組むべき事業はないか
なし

5 施策の総合的な評価

課題
<ul style="list-style-type: none"> ・国の方針では、令和4年度までにほぼ全ての住民がマイナンバーカードを取得することを指すとされている。本市の交付率は令和4年度末で64%を超えており、マイナポイントの付与が可能な申請期限であった令和5年2月までの申請によるカードの交付が完了すると、交付枚数から死亡や有効期限切れなどにより廃止されたカードの枚数を除いたカードの保有率は70%程度となる見込みである。一方で、申請したくても手続きが難しい等の理由で申請できない市民や取得に否定的な市民も一定数いることが想定されるため、さらなる普及促進について取り組む必要がある。 ・「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」の改正により、マイナンバーカードを利用した行政手続きのオンライン化メニューが拡充される見込みであることから、本市においても取り組む必要がある。
今後の方向性
<ul style="list-style-type: none"> ・市民へのマイナンバーカードの普及が進むよう、申請手続きが困難な市民について、手続き方法のニーズを把握したうえで、出張申請などを行い、交付率の向上を図る。 ・利便性の向上につながる行政手続きのオンライン化等の拡充について、庁内で連携して検討を進める。

施策を構成する事務事業一覧

No	事務事業名 事業内容(活動実績)	担当課	施策への貢献度		
			対象	意図	成果
			直結度		
010	証明書コンビニ交付サービス事業費	市民登録課	一致	直結	B
	マイナンバーカードの利用により、最寄りのコンビニエンスストアで証明書の交付が受けられる。 (令和4年度コンビニエンスストア交付件数：13,239件 交付割合：15.3%)				
020	番号制度導入事業（一行）	市民登録課	一致	直結	-
	マイナンバーカードの円滑な利用環境のため、必要なシステム改修を実施。（令和4年度マイナンバーカード申請件数：31,195件/交付件数：28,133件/累計申請件数：68,413件/交付件数：59,889件）				
030	基幹系システム保守業務委託料（一行）	市民登録課	一致	直結	-
	市庁舎の窓口には立ち寄らず、土日でも自動交付機（本庁舎・なはんプラザ）での証明書の交付が受けられる。 (令和4年度交付件数：10,271件)				
040	ワンストップサービス推進事業（一行）	市民税課	一致	直結	-
	市県国の三税共同による合同申告会場を設置し市民の利便性を考慮した申告相談の実施。（令和4年度申告来場者数市申告：3,346件/国税申告：3,014件）				
050	コンビニエンスストア収納手数料（一行）	収納課	一致	直結	-
	金融機関や市庁舎の窓口でなくても、最寄りのコンビニエンスストアで市税等を納付することができる。 (令和4年度コンビニエンスストア利用件数：140,672件)				
060	はなまきナビ保守管理委託（一行）	広報情報課	一致	直結	-
	インターネット公共施設予約システムにより、各施設に出向かなくても公共施設の利用予約ができる。 (令和4年度システム申請実績：161件)				