

施策評価シート(令和5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	藤原 紫穂
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									
【現状】 ・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。 【課題】 ・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

- ・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。

反映状況

- ・マイナポイント第2弾の申込期限が令和5年9月末まで延期されたこともあり、2月までに申請を行った市民がカードを受けとるよう広報はなまきなどで複数回にわたり周知を図った。また令和4年度に引き続き土日のマイナンバーカード交付や窓口延長において、申請及び交付の手続きを行ったほか、出張申請にも取り組んだ。
- ・行政手続きのオンライン化の拡充に向けて、令和5年度に対象事業の洗い出しを行うとともに、市民向けのほか、法人向け、庁内向けにも利用可能な汎用性の高い電子申請システムの導入について検討を行った。令和6年度以降、同システムを活用し、行政手続きのオンライン化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

- (1) マイナンバーカードを活用した行政手続き等の推進
- マイナンバーカードの普及促進
 - ・マイナポイント申込の市民への継続的な周知、手続き機会の拡充等により個人番号カード交付割合は、令和4年度末64.05%から令和5年度末には75.76%と増加した。
 - 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
 - ・マイナンバーカードを利用した取組として、国が運営する行政手続きのオンラインシステム「マイナポータルびったりサービス」を活用して令和4年度末までに実装した48手続（子育て、介護、被災者支援、転出・転入予約、選挙、消防関係）について、継続運用を行った。
 - (2) 利用しやすい窓口サービスの提供
 - 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：6%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
 - ・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：71%増／自動交付機での交付件数：52%減（令和5年12月廃止）／開庁時間延長取扱件数：27%減]
 - ICTを活用した電子行政サービスの推進
 - ・行政手続オンライン化の拡充に向けて、令和5年度に対象事業の洗い出しを行い、オンライン化が可能と思われる手続として、約740手続の整理を行った。また、同手続のオンライン化実装に向けて、従来の「マイナポータルびったりサービス」や「はなまきナビ」を始めとする目的別専用システムに加え、市民向けのほか、法人向け、庁内向けにも利用可能な汎用性の高い電子申請システムの導入について検討を行った。
 - ・収納については、従来のコンビニ納付のほか、令和5年度にeL-QR（地方税統一QRコード）を利用した納付への対応により、納付方法が拡充された。

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	R02	R03	R04	R05	R06	R07
				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
(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更なる普及が、各種証明書のコンビニ交付サービスや、マイナポータルを介した市の行政手続きのオンラインサービスの利用による市民の利便性の向上策としていわゆる「行かない窓口」の促進にも繋がることから、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。
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
・令和5年度末のマイナンバーカード保有率は71.9%となり、保有していない市民の割合は3割を切っているが、令和6年12月からマイナンバーカードの保険証利用が原則義務化となることや、マイナポータルなどを利用した市の行政手続きのオンライン化を進める上でも、更なる普及促進について取り組む必要がある。
今後の方向性
・令和5年度から顔認証マイナンバーカードの交付が始まり、カード利用の多様化が図られていることから、まだ交付申請を行っていない者のニーズを把握したうえで、利用形態に応じたカードの交付を推進するため、高齢者施設等へニーズの聞き取りを行いながら出張申請を実施し、保有率の向上を図る。 ・行政手続きのオンライン化の拡充に向けて、市民向けのほか、法人向け、庁内向けにも利用可能な汎用性の高い電子申請システムの導入を行い、市民が市役所等に出向かなくても各種行政手続が可能な「行かない窓口」の実現に向けた取組を推進する。 ・「書かない・待たない・迷わない窓口」の実現に向けて、窓口サービスの現況・課題の整理、デジタルを活用した改善策等について、部局横断的な検討を行う。

No	事務事業名	担当課	施策への貢献度		成果
	事業内容(活動実績)	対象 意図			
		直結度			
010	証明書コンビニ交付サービス事業費	市民登録	一致	直結	A
	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5年度コンビニエンスストア交付件数：22,699件 交付割合：27.1%)				
	A				
020	番号制度導入事業（一行）	市民登録	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5年度マイナンバーカード申請件数：4,522件/交付件数：10,106件累計申請件数72,935件/交付件数：69,995件）				
	A				
030	基幹系システム保守業務委託料（一行）	市民登録	一致	直結	-
	市庁舎の窓口に立ち寄らず、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5年12月廃止） (令和5年度交付件数：4,975件)				
	A				
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5年度申告来場者数市申告：3,140件/国税申告：3,015件)				
	A				
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5年度コンビニエンスストア利用件数：138,291件)				
	A				
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5年度システム申請件数実績：148件)				
	A				