

## 行政改革大綱実施計画書

大綱主要項目		事務事業の効率化				
具体的な項目		事務事業の見直し				
実施計画項目		窓口サービスの向上				
担当課		市民課	関係課	納税課・税務課・国保年金課・ こども家庭課・健康増進課・ 保育課・いきいき高齢課・ 社会福祉課・二宮支所		
No. III-1-(2)		令和3	4	5	6	7
実施年度	実施計画	○	○	○	○	○
	効果又は 数値目標	満足度 97.8	満足度 98.0	満足度 98.2	満足度 98.4	満足度 98.6
進捗 状況	実績	S	A			
	効果又は 数値実績	満足度 98.2	満足度 94.6			
現状と課題						
<p>マイナンバーカード申請者、交付、電子証明書の更新等の用務で来庁者が増大している。来庁者が集中しやすい曜日や時間帯があり、待ち時間が長くなる場合がある。</p> <p>新庁舎では1階に窓口部門の10課が集約され、来庁者が周回することでスムーズに手続きが完了するように配置し、「かんたん窓口システム」の運用に有効であるので、さらにシステムの連携がとれる業務を拡充する必要がある。【令和3年度修正】</p>						
課題解決に向けた方策						
<p>増大するマイナンバー関連の来庁者対応のため、休日窓口のマイナンバーカード交付予約制や本人限定受取郵便で受け取れる申請時来庁方式の利用を促進するとともに、住民票の異動に関わる届出をする来庁者が、関連する複数の申請書の記入が不要となる「かんたん窓口システム」の連携可能な業務を拡充し、窓口における受付時間の短縮や負担軽減を図る。さらに、独自で実施しているアンケートの結果の分析を行い、市民のニーズに合った窓口サービスを提供し、満足度向上を目指す。【令和3年度修正】</p>						
具体的な取組内容						
<p>延長窓口・休日窓口のマイナンバーカード申請・交付のオンライン予約を取り入れ、来庁者の集中を分散化した。</p> <p>コンビニ交付事業者をコンビニ3社から全キオスク端末設置事業者に増やし、より利便性を高めた。</p> <p>市民課独自の窓口アンケートの自由意見等を分析し、記載台の案内見直しや窓口受付システムスピーカー増設を行った。</p>						
実績考察（理由、改善すべき点等）						
<p>・マイナンバーカードの普及促進、コンビニ交付利用促進に努めた結果、住民票、印鑑証明書、所得証明書のコンビニ交付件数が令和3年度10,049件から令和4年度13,643件に増加、窓口での証明書発行件数は令和3年度59,751件から令和4年度57,410件に減少し、窓口の混雑緩和・利便性の向上が図れた。</p>						
考察を踏まえての今後の取組方針						
<p>【令和5年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き市民課独自の窓口アンケートを実施し、調査結果を基に市民満足度向上に向け改善していく。</li> <li>広報紙やHP、FMもおか、公式LINE、公式アプリなどでの啓発により、マイナンバーカードの普及促進、コンビニ交付の利用率増に努める。</li> <li>かんたん窓口システムの運用見直しを図り、連携業務の拡充を図る。</li> <li>キャッシュレス決済の検討。</li> </ul>						