施策評価シート（ 令和2　年度の振り返り、総括）

作成日	令和3 年　04月　15日

施策 No.	37	施策名	窓口サービスの向上
主管課名	市民課	電話番号	0285-83-8117
関係課名	市民、総合政策、総務、税務、納税、情報政策、国保年金、健康増進、こども家庭、いきいき高齢、社会福祉、会計、二宮支所		

1. 計画（Plan）

施策の対象	市民及び窓口利用者

対象指標名	単位	令和2 年度実績	令和3 年度実績	令和4 年度実績	令和5 年度実績	令和6 年度実績	令和6 年度見込
人口	人	78,874					
市民課窓口利用者数	人	146,607					

施策の目標	窓口事務の効率化と各課の連携が図られた、すべての来庁者に分かりやすいワンストップサービスに対応した窓口にします。
成果指標設定の考え方及び指標の把握方法（算定式など）	○　窓口利用者の窓口サービスの満足度を成果指標とする。 窓口対応に関するアンケートを実施し、窓口サービスの満足度を把握する。 ○　マイナンバーカードを活用したサービスの拡充により、市民の利便性の向上が図れる。その前提となるマイナンバーカードの普及が大きく影響するため、マイナンバーカードの交付率を成果指標とする。 マイナンバーカードの実保有者数／真岡市の人口

成果指標名		単位	平成30年度基準値	令和2 年度	令和3 年度	令和4 年度	令和5 年度	令和6 年度	令和6 年度目標値
窓口の対応に満足している市民の割合	目標値	%	97.2	97.4	97.8	98.0	98.2	98.4	98.4
	実績値			96.6					
マイナンバーカード交付率	目標値	%	11.3	26.0	40.0	50.0	60.0	70.0	70.0
	実績値			27.9					
	目標値								
	実績値								
	目標値								
	実績値								
	目標値								
	実績値								
	目標値								
	実績値								
	目標値								
	実績値								

施策の成果向上に向けての住民と行政との役割分担	市民は、身近な行政窓口として利用する。 行政は、窓口事務の効率化と市民が満足する窓口サービスの向上に努める。

2. 実行（Do）→個別事務事業の実施による（事務事業マネジメントシート参照）

3. 検証・評価と今後の方向性（Check&Action）

（１）施策目標達成に対する要因分析と課題（①構成事業が与えた影響、②外的要因を踏まえて検証）

利用者の利便性を重視したワンストップサービスに対応した窓口として、新庁舎では１階に窓口部門の１０課を集約し、来庁者が周回することでスムーズに手続きを完了するように配置した。また、待ち時間の短縮や分かりやすく利用しやすい窓口を目指して、窓口部門の連携を図った「かんたん窓口システム」を導入し、利用者の申請書の記入負担の軽減を図った。さらに、マイナンバーカードの申請・交付の増大に対応するため、休日窓口の開庁時間を正午までから平日と同様の17時15分までに拡大し、さらに交付の予約制を取り入れたことにより窓口利用者の平準化が図られた。
窓口を利用しなくても取得できるマイナンバーカードを活用した住民票等の証明書のコンビニ交付が前年度に比較して倍増したことから、コンビニ交付の認知度が進み、マイナンバーカードの所有者の増加が図れれば、利用者が拡大するものと推察できる。

課題
○　窓口部門各課と連携した「かんたん窓口システム」について、転入・転出等の住民票の異動に伴う業務について連携しているが、当該システムを有効活用した連携業務の拡充を推進する必要がある。
○マイナンバーカードは、令和２年度にマイナポイント付与事業が後押し、交付率が11.6ポイント増加したが、全体では27.9%である。マイナンバーカードを活用したサービスの拡充により市民の利便性が図れるため、マイナンバーカードの交付率を向上する必要がある。
○　窓口の対応に満足している市民の割合は、基準年度である平成30年度は97.2%であったが、令和2年度は0.6ポイント減の96.6%という結果となり目標達成が出来なかった。令和２年度の満足度を下げる要因となった項目は「表示」と「案内」に関するもので、ともに91%台であった。アンケートに寄せられた意見を見ると、新庁舎となって、その広さに戸惑い、案内表示が目に入らなかったり、今までなかった発券機による番号札の扱いに戸惑われ、分かりにくいと思われたことが推察できるので、アンケートを参考に改善を図る必要である。

（２）今後の方向性（（１）の要因分析を踏まえ、施策目標達成に向けた方針を示す）

○　「かんたん窓口システム」を活用した業務の拡充として、令和3年度から新たに「出生届」についてもシステムを活用する。さらに活用できる業務について窓口関係各課と協議して検討を進める。
○　マイナンバーカードの交付率の向上については、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付の利用促進や健康保険証としての活用に関するＰＲに加え、自治体ＤＸ推進の観点からマイナポータルのサービス検索・電子申請機能「ぴったりサービス」の更なる活用など、マイナンバーカードの利活用機会の拡充を推進していくこととする。
○　窓口の対応に満足している市民の割合を向上させるため、アンケート内容を分析して利用者目線で改善していく。庁舎入口については、令和3年度は旧庁舎解体や駐車場整備に伴い、北口と南口に限定されるので、利用者の立場に配慮した案内や表示を工夫する。令和3年度にマイナンバーカード交付支援システムを導入し、従来の手作業での入力事務やデータ管理を、スキャナーで読み込む方式を取り入れ効率化を図ることで窓口対応を充実させる。

4. 構成事業一覧（個別事務事業一覧）

NO	総重、総新 戦拡、戦新	事務事業名	担当	成果指標			評価結果
				成果指標名	単位	令和2 年度実績	今後の方向性
1	戦新	AI・RPA推進事業	デジタル戦略課	RPAによる削減時間数	時間	27	事業のやり方改善
				AIアナウンサーによる臨時放送時間	時間	29	事業のやり方改善
				議事録作成削減時間数	時間	0	事業のやり方改善
				AI-OCR利用枚数	枚	5,726	事業のやり方改善
2		マイナンバーカードの交付率向上	市民課市民課　窓口係	個人番号カード（マイナンバーカード）交付枚数	枚	9,420	現状維持