施策評価シート（ 令和3　年度の振り返り、総括）

作成日	令和4 年　06月　06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、デジタル戦略、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	78,144				
市民課窓口利用者数	人	146,607	133,165				

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	98.6				
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	41.6				
	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）

○窓口サービス満足度
　市民課独自の窓口アンケート調査の結果、窓口の対応に満足している市民の割合は、目標値を上回っている。
　新庁舎では、窓口サービスの向上を図るため、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、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ている。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、窓口部門との連携を図った「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や手続き漏れを防いでいる。
　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従来の正午までから、平日と同様の１７時１５分までに拡大し、加えて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を図っている。
　また、令和２年度のアンケート調査で寄せられた、利用者から分かりにくい外構工事中の新庁舎における「表示」と「案内」を改善したことにより、満足度が上昇したものと思われる。

（課題）
　満足度向上に向けては、転入・転出等の住民票異動に関する業務について、「かんたん窓口システム」を活用した連携が効率的で正確だが、現在の連携は、市民課以外は関連手続きが多い、国保年金課とこども家庭課の２課であることから、さらに窓口部門各課と連携業務の拡充を図る必要がある。また、引き続き窓口アンケート調査を実施し、市民の意向を聴取し、改善する必要がある。

○マイナンバーカード交付率
　マイナンバーカードの交付率は、目標値を上回っている。
　令和２年度に実施された国のマイナポイント付与事業の後押しもあったが、市としても交付時予約制の導入や未交付者再通知の実施、さらに、来庁の必要がなく窓口より安価に住民票等証明書を取得できる、マイナンバーカードを活用した「コンビニ交付」の周知を積極的に実施したことで、認知度が上がりマイナンバーカードの交付率が目標値を上回ったものと思われる。（コンビニ交付件数：R2年度　5,641件⇒R3年度　10,049件（対前年度比4,408件増））

（課題）
　真岡市ＤＸ戦略の取組の一つでもある行政手続きのオンライン化を進めるためにも、マイナンバーカードの普及が必要不可欠であるため、特に、国のマイナポイント付与事業第２弾に合わせた、積極的な普及促進が必要である。

（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）

○窓口サービス満足度
　「かんたん窓口システム」を活用した業務については、「書かせない窓口」を目指して、さらなる内容拡充のため、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。
　また、窓口アンケートの内容を分析して、引き続き利用者目線で改善をしていく。さらに、より広く市民の声を取り入れるため、紙ベースでの調査に加えて、ロゴフォームでのアンケート調査を実施する。
　真岡市ＤＸ戦略の来させない・待たせない・書かせない市役所「３ない窓口」の実現のため、令和４年度中にオンライン申請を開始し、窓口サービスの向上を図る。

○マイナンバーカード交付率
　国のマイナポイント付与事業第２弾に合わせて、市広報紙やホームページ、ＦＭもおかによる周知に加え、新たに公式LINE、公式アプリなどでの周知・啓発を実施する。また、引き続き窓口での積極的な申請勧奨や企業・自治会等への出張申請を積極的に実施する。「コンビニ交付」については、利用者の利便性向上に向けて取り扱い店舗を増加させる。

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3 年度実績	今後の方向性
1		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	10,649	現状維持