施策評価シート（ 令和4　年度の振り返り、総括）

作成日	令和5 年　04月　07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	77,635			
市民課窓口利用者数	人	146,607	133,165	143,235			

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	96.1			
マイナンバーカード交付率	目標値	%	11.3	26.0	40.0	50.0	80.0	90.0	90.0
	実績値			27.9	41.6	67.9			
	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）

【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1.9ポイント下回っている。
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ぎ、利用者の利便性の向上を図っている。
これらに加え、市民課と税務課では、近年の社会情勢や勤務体系に応えるため、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分までに拡大している。
アンケート数値の低下の要因としては、マイナンバーカードの申請・交付事務が予想以上に集中したことにより、例年より窓口が混雑したことで、満足度が低下したものと思われる。

（課題）
来庁者に分かりやすいワンストップサービスに対応するため、かんたん窓口の拡充やおくやみコーナーの設置など、窓口BPRを今一層充実する必要がある。

【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４年度に実施された国のマイナポイント付与事業第２弾の後押しもあったが、市としても広報誌への掲載やチラシの配布、のぼりや懸垂幕の設置などの広報活動を積極的に行ったうえで、商業施設や予防接種会場、３人以上集まった場合には個人宅などへの出張申請を、県や携帯電話会社とも連携し強力に実施した。（出張申請実績：164回実施　1,431人申請受付）
さらに、積極的にコンビニ交付のメリットの周知を行っ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・証明書発行におけるコンビニ交付割合：R3年度　10,049件・14.4%⇒R4年度　13,643件・19.2%（対前年度比3,594件増・4.8ポイント増））

（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。国のマイナポイント付与事業第２弾が終了したこと、また、８割以上の市民の方の申請が済んでおり、今後、申請の伸びは厳しいものと想定される。いかにして残り２割の市民の方に申請をしてもらうかが課題である。

（成果指標の目標値の変更について）
マイナンバーカードの交付については、国では令和４年度末までにほぼ全ての国民に行き渡ることを目標としており、マイナポイントの付与など強力に取得促進対策を実施したこともあり、本市でも急速に交付率が拡大した。このため令和5年度目標値を60.0%から80.0%に、令和6年度を70.0%から90.0%に見直しを行った。

（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】
○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、下記により市民目線での窓口BPRを進める。
・死亡届を出した後の多岐に渡る手続きをワンストップで行う「おくやみコーナー」の設置について、関係各課と協議を進める。
・市民課関係証明書のオンライン申請導入について検討を進める。
・転入者の窓口での流れを関係各課も含めて再度確認・見直し、かんたん窓口システムの拡充（受付端末設置課や打ち出し申請書の検討）を行う。
・マイナンバーカードがあれば申請書（住民票・印鑑登録証明書・所得課税証明書）を書かずに済む、かんたん窓口システム証明書交付申請端末の設置を行う。
・キャッシュレス決済の導入について関係各課と連携し進める。
・住所異動（転入・転出・転居）、戸籍届出（出生・死亡・婚姻等）のオンライン申請システムによる来庁予約の導入について検討を進める。

【マイナンバーカード交付率】
○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を実現するためには、マイナンバーカードの普及が必要不可欠であるため、下記の取り組みで交付率を向上させる。
・マイナンバーカードの取得促進に向け、福祉施設等への出張申請の実施について施設等と協議を進める。
・市広報紙やホームページ、公式LINE、公式アプリなどで、コンビニ交付などのマイナンバーカード取得のメリットを強調した周知・啓発を引き続き実施する。

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4 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	20824	現状維持