

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、総務、税務、納税、デジタル戦略、国保年金、健康増進、こども家庭、高齢福祉、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	77,578		
人口	人						
市民課窓口利用者数	人	146,607	133,165	143,235	121,439		

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	99.0	99.0
	実績値			96.6	98.6	96.1	99.1		
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	80.3		
	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0.9ポイント上回っている。
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、来庁者がワンフロアのみでスムーズに手続きを完了でき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。
一昨年はマイナンバーカードの申請・交付事務で例年より窓口が混雑した影響もあり、待ち時間等の関係なのか満足度が低下したが、昨年はそれがなかったため満足度としては上昇したものと思われる。

（課題）

来庁者に対して、より利便性の高いワンストップサービスを目指すため、かんたん窓口の拡充など、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年度は、国のマイナポイント付与事業があったため、交付申請する人も多く、交付率も増加したが、令和5年度に交付率が増加した要因としては、令和4年度末に駆け込みで申請した人の交付が令和5年度になったことも大きいと思われる。
さらには、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、カードの利活用に対する認知度が上がったことも、交付率が上昇した要因になっている。（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：R4年度 13,643件・19.4% R5年度 18,873件・27.3%（対前年度比5,230件増・7.9ポイント増）
その他には、令和5年度としては、市内にある特別養護老人ホームに対して出張申請を実施した。（出張申請実績 2回実施 21人申請受付）

（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、かつ、8割以上の市民の方の申請が済んでいるため、今後は申請の伸びは厳しいものと想定されるが、残り約2割の市民の方にいかにして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で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。このため昨年度に、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%に見直しを行っている。

（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】

○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」が令和6年4月に開始されたため、実施していく中で課題を関係各課と協議し、より良いコーナーとなるよう改善していく。
・オンライン申請が令和6年1月に導入されており、より利便性の高いサービスにしていいため、更なる改善に努めていく。
・転入者のみならず、窓口での流れを関係各課と連携し、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。
・令和6年度に導入されるキャッシュレス決済について、関係各課と連携して準備を行い、円滑な導入に努める。
・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】

○来庁者に対して、より利便性の高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、引き続き福祉施設等への出張申請の実施に向けて施設等と協議を進めるなど、取得促進を図る。
・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・啓発を実施する。

4. 構成事業一覧（個別事務事業一覧）

[illegible]