

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	76,972	76,498
人口	人						
人口	人						

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	99.1	98.4	
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	70.0
	実績値			27.9	41.6	67.9	80.3	90.3	
	目標値								
	実績値								
	目標値								
	実績値								
	目標値								
	実績値								
	目標値								
	実績値								

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】

令和6年度に実施した市民課独自の窓口アンケート調査の結果では、窓口の対応に満足している市民の割合は98.4%で、目標値より0.6ポイント、令和5年度より0.7ポイント下回った。

理由としては、マイナンバーカードの更新を迎える市民が増加したことにより、窓口がかなり混雑し、電話での問い合わせも増えたことから、待ち時間が長くなってしまったことが主な要因と思われる。

窓口サービスの向上を図るため、現在は、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、利用者が記載する申請書の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。

また、近年の社会情勢や勤務体系に伴い、市民課・税務課・納税課及び二宮支所では、祝日を除く水・金曜日に午後7時まで窓口を延長している。また毎月第2・4日曜日は、休日窓口として市民課と税務課で平日同様の時間帯で業務を実施しており、収納窓口も納税課において午前中のみ業務を実施している。

令和6年度から、死亡届を提出した後の市役所内の必要な手続きについて、故人に該当する手続きについての調査や、申請書の作成等を手伝うワンストップサービスとして、「おくやみコーナー」を設置した。このことにより、遺族の負担や不安を軽減するとともに、時間と手続きに係る労力の削減を図っている。令和6年度は、コーナーの利用は262件あり、終了後のアンケートでは満足度は95%を超えている。

さらに、令和6年度の途中から、来庁者の利便性の向上のため、窓口にキャッシュレスレジを導入し、手数料について現金以外の支払いも可能となるようにした。

（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、さらに窓口BPRを充実させる必要がある。

【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年度の国のマイナポイント付与事業や、令和5年度初めの、前年度末に駆け込みで申請した人の交付があったことなどで、交付率は大幅に増加した。

また、令和6年度は、マイナ保険証として紐づけが制度化されたため、さらに申請者が増加し、交付率が増えている。

加えて、マイナンバーカードの利活用を促すよう、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、認知度が上がったことも交付率が上昇した要因となっている。

（コンビニ交付割合 R5：27.3% R6：30.5%）

そのほか、市内にある高齢者施設などに対して、出張申請を実施した。

（施設 7箇所、85人申請）

（課題）

マイナンバーカードは、9割以上の市民の方の申請が済んでいるため、今後は申請の数を伸ばすのはなかなか難しいが、残りの方にいかにして申請してもらうかが課題である。

（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】

○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、市民目線での窓口BPRを推進していく。

・「おくやみコーナー」を実施していく中で、課題を抽出し、関係各課と協議を行うなど、より良いコーナーとなるよう改善していく。

・導入されているオンライン申請のほか、関係各課と連携して、かんたん窓口システムの改善を行う。

・住所異動や戸籍届出のオンラインによる来庁予約を検討する。

【マイナンバーカード交付率】

○まだマイナンバーカードを取得していない人のために、取得促進を図る。

・引き続き、福祉施設などへの出張申請の実施に向けて、施設と協議を進める。

・市広報紙のほかホームページ、公式LINE、公式アプリなどで、コンビニ交付などカード取得のメリットを強調した周知・啓発を実施する。

・市民の利便性向上のため、コンビニに設置しているようなキオスク端末（複合端末）の庁舎内（市民課窓口付近）への設置に向けて準備を行っている。このことにより、コンビニ交付を広く知ってもらい、利便性を体験していただくことで、コンビニ交付の利用促進を図っていく。

4. 構成事業一覧（個別事務事業一覧）

[illegible]