

政策目標5 豊かで魅力ある地域づくり/政策10 社会の変化に対応した行財政運営

政策分野41 行政運営（③市民）

目指す姿		
社会経済状況の変化に柔軟に対応し、最少の経費で最大の効果を挙げ、適切な行政サービスが持続的に提供されているまち		
施策		
施策番号	名称 施策の内容	関連するSDGs17のゴール
施策3	行政サービスの最適化と利便性向上	   
	行政事務について、ICTを有効に活用するとともに、事務の透明性を確保しながら、より一層効率的で的確な執行に努め、行政サービスの最適化を目指します。窓口等における各種行政手続においても、サービスの向上に向けた取組を検証しながら、ICTの利活用による迅速化や、民間サービスとの連携などによる利便性の向上を進めます。加えて、ICTの活用にあたっては、必要な情報セキュリティ対策を講じます。	

1 政策分野の進捗状況

重要業績評価指標の達成状況						
指標名					単位	説明又は計算式
1						
	年度	R5	R6	R7	R8	検証
	目標					
	実績					
	達成率					
2						
	年度	R5	R6	R7	R8	検証
	目標					
	実績					
	達成率					

2 施策の評価

施策3	行政サービスの最適化と利便性向上
主な取組状況と成果	【1】行政サービスのデジタル化の推進 電子申請等に必要なマイナンバーカードの保有率向上に取り組むとともに、令和4年10月からは「ゆびナビぷらす」、令和5年2月からは「引越しワンストップサービス」、令和7年5月からは「DXSaaS」の運用を開始するなどの窓口サービスにおけるデジタル化が図られた。また、地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化に向け、新行政システムの整備を進めている。 【2】各種手続きにおける利便性・快適性の向上 平成21年度からは繁忙期（3～4月）における休日開庁や平日窓口時間延長の実施、平成22年度からはコンビニエンスストアにおける各種証明書等の交付（自動交付サービス事業）の開始、平成25年度からは市役所窓口における「タッチパネル端末による受付」・「タブレット端末等による申請書記載不要の受付」（簡単ゆびナビ窓口事業）の開始、令和3年度からは「おくやみ支援窓口」の設置、そして、令和5年10月からは出生届のオンライン窓口予約を開始するなど、「待たない」「書かない」「行かない」等の窓口サービスの取組みにより、市民の利便性・快適性の向上を図ってきた。 【3】斎場の長寿命化と整備に向けた取組等 「斎場火葬炉設備長寿命化方針」に基づく斎場火葬炉の長寿命化対策（改修工事）と、火葬・収骨業務の業務委託による安定的な斎場運営をはじめ、令和7年4月には、棺及び骨箱等並びに搬送車の運行に関する補助金制度における補助金額の改定を行うなど、市民サービスの維持を図ってきた。 また、新たな施設の整備に向け、令和6年3月に「新斎場整備基本方針」、令和7年5月に「新斎場整備基本計画」を策定し、これらを踏まえ、効果的な施設整備と効率的な施設運営が図られるよう、取組みを進めている。
課題認識と今後の方針・改善点	【1】行政サービスのデジタル化の推進 オンラインで確実に本人確認ができ、各種デジタル手続きに不可欠となるマイナンバーカードについては、約2割の方が保有していないことから、そのさらなる保有率向上に努めていく必要がある。そのため、ホームページや市政だより等により、カードの安全性と利便性を周知しながら、引き続き、窓口予約システムを活用した窓口での交付申請支援をはじめ、出張申請窓口の開設、福祉施設利用者に対する申請支援等について継続していくとともに、新たに行政書士会への業務委託による交付申請支援等に取り組んでいく。なお、マイナンバーカードの各種更新手続き件数が令和9年度にピークを迎えることから、カードを円滑に交付・更新できる窓口体制についても検討していく。 また、市民の利便性の向上のため、タブレット端末等での受付による書かない窓口やインターネットを利用したオンライン転出、出生届のオンライン窓口予約の利用促進など、引き続き窓口サービスのさらなるデジタル化を進めていく。 【2】各種手続きにおける利便性・快適性の向上 「待たない」「書かない」「行かない」等の窓口サービスのさらなる向上に向けて、コンビニエンスストアでの各種証明書等の交付や、市役所窓口における「タッチパネル端末による受付」・「タブレット端末等による申請書記載不要の受付」などについて、ホームページ等での周知や窓口での声掛けにより、利用率のさらなる向上に努めていく。 また、繁忙期の休日開庁・平日窓口時間延長の実施などを継続していくとともに、おくやみ支援窓口サービスの充実を図り、窓口業務のあり方や効果的な運用についても検討していく。 【3】斎場の長寿命化と整備に向けた取組等 新たな施設が供用開始されるまでの間、施設を安定的に運用することが重要であり、引き続き「斎場火葬炉設備長寿命化方針」に基づく斎場火葬炉の長寿命化対策と、火葬・収骨業務の業務委託による安定的な斎場運営および市民サービスの維持向上に努めるとともに、令和8年度をもって終了する当該業務委託についての令和9年度以降の方向性やあり方についても検討する。 また、「新斎場整備基本方針」及び「新斎場整備基本計画」等を踏まえ、効果的な施設整備と効率的な施設運営に向け、アドバイザー業務受託者による支援を受けながら、事業者の募集・選定・契約に至る一連の業務や都市計画決定等の各種法規制の手続きについて着実に進めていく。

3 関連する政策分野と事務事業

政策分野	事務事業名	担当部・課名

4 第7次総合計画の期中総括

○主な成果

・繁忙期における休日開庁及び平日窓口時間延長の実施は、日中の窓口混雑の緩和にも効果があった。
 ・マイナポータルを活用したオンライン転出や、ゆびナビぷらすを利用した事前の住民異動届書の作成、また、窓口でのタブレット端末等を用いた受付により、市民の利便性の向上が図られている。
 ・窓口予約システムを活用した窓口での交付申請支援をはじめとして、出張申請窓口の開設、福祉施設利用者に対する申請支援、行政書士会への業務委託による交付申請支援などに取り組み、マイナンバーカードの保有率が80%を超えた。
 ・新たな斎場の整備については、基本方針や基本計画等を策定し、これらを踏まえ、効果的な施設整備と効率的な施設運営が図られるよう、取組みを進めている。

○課題

・窓口業務のあり方や効果的な運用（窓口開庁時間の見直しやアウトソーシングなど）については、引き続き検討が必要である。
 ・各種受付システムやマイナンバー等に係る連携システム等、多種多様なシステムの適切な維持管理とともに、複雑な操作を要するシステムを運用していく専門的な人材配置も必要となっている。
 ・マイナンバーカードの各種更新手続き件数が令和9年度にピークを迎えることから、カードを円滑に交付、更新できる窓口体制についての検討が必要である。
 ・新たな斎場の効果的な施設整備と効率的な施設運営に向け、アドバイザー業務受託者による支援を受けながら、事業者の募集・選定・契約に至る一連の業務や都市計画決定等の各種法規制の手続きなど、着実に進めていく必要がある。

5 最終評価

政策分野41「行政運営（③市民）」の推進にあたっては、持続的な市民サービスに向け、老朽化する斎場については、斎場火葬炉設備長寿命化方針に基づく斎場火葬炉の長寿命化対策と、新斎場整備基本方針や新斎場整備基本計画等を踏まえ、効果的な施設整備と効率的な施設運営に向けた取組を進めていく。また、窓口サービスの利便性向上に向け、「待たない」「書かない」「行かない」窓口など、さらなるデジタル化を進めていく。

6 事務事業一覧

番号	ロジック モデル	主要 事業	人口減 少対策 ※	SDGs ターゲ ット	事務事業名	次年度 方針	担当部・課
施策3 行政サービスの最適化と利便性向上							
1				16.9	住民基本台帳事務	継続	市民部・市民課
2				16.9	住民基本台帳ネットワークシステム事業	継続	市民部・市民課
3				16.9	戸籍事務	継続	市民部・市民課
4				16.9	人口動態調査	継続	市民部・市民課
5		◎		16.9	個人番号カード交付事業	継続	市民部・市民課
6		◎		9.5	自動交付サービス事業	継続	市民部・市民課
7		◎		9.5	簡単ゆびナビ窓口事業	継続	市民部・市民課
8				11.3	斎場運営	継続	市民部・市民課
9		◎		11.3	新斎場整備事業	継続	市民部・市民課

※人口減少対策に資する事業として、「第3期 会津若松市まち・ひと・しごと創生総合戦略」の4つの基本目標に位置付けた取組を記載しています。

基本目標1 既存産業・資源を活用した魅力的なしごとづくり

基本目標2 地域の個性を活かした新たな人の流れの創出

基本目標3 生活の利便性を実感できる安全・安心なまちづくり

基本目標4 結婚・出産・子育て支援と教育環境の整備

施策3 行政サービスの最適化と利便性向上

1	事業名	住民基本台帳事務		法定／自主	法定
	担当部・課	市民部・市民課		次年度方針	継続
	概要 (目的・内容)	住民基本台帳法・番号制度関連法・印鑑条例・手数料条例等に基づき、住民票の写しや各種証明書の交付を行うほか、住民基本台帳の整備・管理を行う。	財務内容 単位(千円)	令和7年度 (予算)	令和8年度 (見込み)
			事業費	6,514	6,514
			所要一般財源	6,514	6,514
			概算人件費	116,729	116,729
2	取組状況と成果	平成21年 繁忙期(3・4月)における休日開庁、平日窓口時間延長の実施 平成28年1月 マイナンバーカードに関する住民情報変更等の事務開始 平成31年1月 広告付窓口番号案内表示システムの運用開始 令和4年10月 ゆびナビぶらすによる住民異動運用開始 令和5年2月 引っ越しワンストップサービス運用開始 令和7年5月 DXSaaS運用開始			
	課題認識と今後の方針・改善点	・繁忙期における休日開庁及び平日窓口時間延長の実施については、さらなる利用者の増加のため、効果的な周知により、継続した取り組みをしていく。 ・窓口業務の改善に向けて、窓口業務のあり方や効果的な運用(窓口開庁時間の見直しやアウトソーシングなど)については引き続き検討が必要である。また、令和7年5月から運用を開始したDXSaaSについても、さらなる効果的な利活用を図っていく。			
	事業名	住民基本台帳ネットワークシステム事業		法定／自主	法定
3	担当部・課	市民部・市民課		次年度方針	継続
	概要 (目的・内容)	各市町村の住民基本台帳のネットワーク化により、全国共通で本人確認が可能となり、公的年金受給の際の現況届が省略されたほか、広域住民票の交付や、マイナンバーカード所持者の場合は転入転出手続きの簡素化(特例転出)などによる住民負担の軽減、住民サービスの向上を図っている。	財務内容 単位(千円)	令和7年度 (予算)	令和8年度 (見込み)
			事業費	18,163	15,363
			所要一般財源	8,193	8,198
			概算人件費	2,009	2,009
	取組状況と成果	平成23年1月～24年3月末 住民基本台帳カード発行手数料の無料化により、カードの普及率向上を図った 平成27年12月 住民基本台帳カードの新規発行終了 平成28年1月 個人番号制度スタート 平成28年8月 支所、市民センターへ住基ネット統合端末を設置			
3	課題認識と今後の方針・改善点	・マイナポータルを活用したオンラインによる転入転出手続きのさらなる利用者の増加のため、ホームページ等を活用した広報活動による利用促進を図っていくとともに、各市町村間においてもスムーズな異動情報の連携が行えるように対応していく。 ・システムの標準化に向けて、住民基本台帳ネットワークシステムとの連携については、国の仕様に基づき適切に対応、運用を行っていく。			
	事業名	戸籍事務		法定／自主	法定
	担当部・課	市民部・市民課		次年度方針	継続
	概要 (目的・内容)	民法及び戸籍法に基づき、国民の出生、死亡、婚姻、離婚等による親族的な身分関係を戸籍に登録・公証するための事務を行う。	財務内容 単位(千円)	令和7年度 (予算)	令和8年度 (見込み)
			事業費	71,769	28,067
			所要一般財源	24,743	28,067
			概算人件費	73,917	58,361
	取組状況と成果	平成26年2月 戸籍謄抄本のコンビニ交付サービスを開始 令和3年10月 「おくやみ支援窓口」サービスを開始 令和5年10月 出生届のオンライン窓口予約サービスを開始 令和6年3月 戸籍証明の広域交付等を開始 令和7年5月 戸籍への氏名振り仮名届出受付開始			
	課題認識と今後の方針・改善点	・全戸籍の在籍者への振り仮名登録をする必要があるため、戸籍への氏名振り仮名届出期間が終了する令和8年5月25日までに振り仮名の届出がなかった戸籍を対象に、職権で一括して氏名振り仮名の記載を行う。 ・現在、一部の自治体で試験的に実施している出生届のオンライン手続きについて、令和8年度に全国的に導入される予定であるため、今後の国の方針等を踏まえ、事務処理手順等を検討し、必要な準備を進めていく。			

4	事業名	人口動態調査		法定／自主	法定
	担当部・課	市民部・市民課		次年度方針	継続
	概要 (目的・内容)	法定受託事務の人口動態調査は、統計法に基づく基幹統計調査であり、人口動態調査令に基づき、出生・死亡・婚姻・離婚・死産の届出について人口動態調査票を作成し、保健所に提出する業務を行っている。	財務内容 単位(千円)	令和7年度 (予算)	令和8年度 (見込み)
			事業費	108	108
			所要一般財源	0	0
			概算人件費	910	910
取組状況と 成果	本市に届出のあった出生・死亡・婚姻・離婚・死産について人口動態調査票を作成し、月ごとに管内の保健所に提出している。その後、国が集計結果を速報、月報及び年報として公表している。県からは調査事務に要する経費として人口動態調査委託金を受けている。				
課題認識と 今後の方針 ・改善点	正確な調査結果の提出のため、届出時において調査項目について記載誤りが無いか聞き取り確認を行い、事実即した記載を促すなど、今後とも法令等の定めに基づき正確かつ迅速に業務を行う。				
5	事業名	個人番号カード交付事業		法定／自主	法定
	担当部・課	市民部・市民課		次年度方針	継続
	概要 (目的・内容)	個人番号制度（平成27年10月）の開始に伴い、平成28年1月から法定受託事務としてマイナンバーカードの交付を開始。身分証明書等としても利用可能なこのカードは、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が発行主体で、受け取るには申請が必要となる。	財務内容 単位(千円)	令和7年度 (予算)	令和8年度 (見込み)
			事業費	40,302	40,302
			所要一般財源	0	0
			概算人件費	124,479	155,607
取組状況と 成果	平成27年10月 番号法（通称）施行・通知カード送付開始 平成28年1月 個人番号カード交付開始 平成28年11月 個人番号カード申請支援サービス開始 令和元年10月 マイナンバーカード交付円滑化計画策定 令和元年11月 電子証明書の更新開始 令和3年2月 窓口の予約制を開始（休日窓口） 令和5年3月 マイナンバーカード交付円滑化計画期間終了 令和6年5月 福祉施設利用者に対するカード申請支援等開始 令和7年7月 行政書士会へのカード申請支援等の業務委託開始				
課題認識と 今後の方針 ・改善点	・オンラインで確実に本人確認ができ、各種デジタル手続きに不可欠となるマイナンバーカードについては、約2割の方が保有していないことから、そのさらなる保有率向上に努めていく必要がある。 ・引き続き、窓口予約システムも活用しながら、窓口での交付申請支援をはじめ、出張申請窓口の開設、福祉施設利用者に対する申請支援等について継続していくとともに、新たに行政書士会への業務委託による交付申請支援等に取り組み、マイナンバーカードのさらなる保有率向上に努めていく。また、マイナンバーカードの各種更新手続き件数がピークとなる令和9年度に向け、カードを円滑に交付・更新できる窓口体制についても検討していく。				
6	事業名	自動交付サービス事業		法定／自主	自主
	担当部・課	市民部・市民課		次年度方針	継続
	概要 (目的・内容)	マイナンバーカードを利用して、印鑑登録証明書、住民票の写し、戸籍謄抄本、戸籍附票をコンビニエンスストアのマルチコピー機で自動交付することにより、市民の利便性に寄与する。	財務内容 単位(千円)	令和7年度 (予算)	令和8年度 (見込み)
			事業費	14,805	16,290
			所要一般財源	14,805	16,290
			概算人件費	2,009	2,009
取組状況と 成果	平成23年2月 コンビニエンスストアでの住民票の写し、印鑑登録証明書の交付開始 平成26年2月 戸籍謄抄本、戸籍附票の交付開始 平成27年6月 個人番号制度に対応するためのシステム改修実施 平成28年1月 マイナンバーカードによるコンビニエンスストアでの交付開始 平成28年12月 本籍が会津若松市で本市以外に住民登録している方の戸籍謄抄本交付開始				
課題認識と 今後の方針 ・改善点	・マイナンバーカードを利用して、閉庁日や開庁時間外でも、全国のコンビニエンスストア等での住民票の写しなどの取得が可能になることなどのメリットを周知するため、機会をとらえ普及啓発を図りながら、自動交付率のさらなる向上に努めていく。 ・自動交付サービスについては、窓口混雑の緩和にもつながるため、今後も、普及啓発に努めていく。				

7	事業名	簡単ゆびナビ窓口事業		法定／自主	自主
	担当部・課	市民部・市民課		次年度方針	継続
	概要 (目的・内容)	障がいのある方、高齢者、乳幼児連れの方等をはじめとした市民の方に対する申請書記入の負担軽減のため、タブレット端末を活用した受付と、マイナンバーカード所有者に窓口でのタッチパネルを活用した受付を行う。	財務内容 単位(千円)	令和7年度 (予算)	令和8年度 (見込み)
			事業費	5,088	1,736
			所要一般財源	5,088	1,736
			概算人件費	2,009	2,009
8	取組状況と成果	平成25年12月 「簡単ゆびナビ窓口システム」構築開始 平成26年3月31日 「簡単ゆびナビ窓口システム」本稼働 平成28年度 「簡単ゆびナビ窓口システム」を活用して、市民課フロアでの受付を開始 平成29年6月 タッチパネル受付サービスのマイナンバーカード対応が本稼働			
	課題認識と今後の方針・改善点	・書かないデジタル行政手続きの実現に向け、「ゆびナビシステム」及び後継システムであるDXaaSでの受付サービスの利用促進を図る。 ・タッチパネル受付サービスについては、引き続きコンシェルジュの積極的な誘導等により利用拡大を図る。			
	事業名	斎場運営		法定／自主	自主
8	担当部・課	市民部・市民課		次年度方針	継続
	概要 (目的・内容)	墓地、埋葬等に関する法律に基づき火葬業務を行う。	財務内容 単位(千円)	令和7年度 (予算)	令和8年度 (見込み)
			事業費	79,145	79,009
			所要一般財源	67,055	67,646
			概算人件費	19,455	19,455
	取組状況と成果	平成28年10月 棺及び骨箱等並びに搬送車の運行に関する補助金制度開始 平成29年6月 「斎場火葬炉設備長寿命化方針」策定 ※毎年度火葬炉改修工事を実施 平成31年4月 火葬・収骨業務等の業務委託開始 令和7年4月 棺及び骨箱等並びに搬送車の運行に関する補助金制度補助金額改定 「斎場火葬炉設備長寿命化方針」に基づく斎場火葬炉の長寿命化対策と、火葬・収骨業務の業務委託による安定的な斎場運営および市民サービスの維持を図ってきた。			
9	課題認識と今後の方針・改善点	・新施設が供用開始されるまでの間、施設を安定的に運用することが重要であり、引き続き「斎場火葬炉設備長寿命化方針」に基づく斎場火葬炉の長寿命化対策と、火葬・収骨業務の業務委託による安定的な斎場運営および市民サービスの維持向上に努める。 また、令和8年度をもって終了する当該業務委託についての令和9年度以降の方向性やあり方についても検討する。			
	事業名	新斎場整備事業		法定／自主	自主
	担当部・課	市民部・市民課		次年度方針	継続
	概要 (目的・内容)	現斎場の老朽化に伴い、これまで「火葬炉設備長寿命化方針」に基づき、計画的な改修等を実施してきたが、新たな施設の整備が必要となっていることから、「新斎場整備基本方針」、「新斎場整備基本計画」に基づき、新たな斎場整備を進める。	財務内容 単位(千円)	令和7年度 (予算)	令和8年度 (見込み)
			事業費	72,734	253,836
			所要一般財源	41,384	38,471
			概算人件費	19,455	19,455
	取組状況と成果	平成29年6月 「斎場火葬炉設備長寿命化方針」策定 令和6年3月 「新斎場整備基本方針」策定 令和7年5月 「新斎場整備基本計画」策定 令和7年9月 アドバイザリー業務委託契約締結			
9	課題認識と今後の方針・改善点	・「新斎場整備基本方針」及び「新斎場整備基本計画」を踏まえ、効果的な施設整備と効率的な施設運営に向け、アドバイザリー業務受託者による支援を受けながら、事業者の募集・選定・契約に至る一連の業務や都市計画決定等の各種法規制の手続きについて着実に進めていく。			