

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	関連するSDGs17のゴール
施策の内容		
施策3	行政サービスの最適化と利便性向上	7 エネルギーをみんなに そしてクリーンに  9 産業と技術革新の 基盤をつくろう  11 住み続けられる まちづくりを  16 平和と公正を すべての人に 
	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	令和5年度	令和6年度	令和7年度	最終目標	検証
	目標					
	実績					

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
今年度の重点方針 (方向性)	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、行政サービスのデジタル化・最適化を目指す。また、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る。
取組状況	【1】行政サービスのデジタル化の推進 電子申請等に必要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「ゆびナビぶらす」の運用を開始し、令和5年2月からは「引越しワンストップサービス」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を進めてきた。 【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の開始など、市民の利便性・快適性の向上に取り組んできた。 【3】斎場の長寿命化と整備に向けた取組 「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。 また、新たな施設の整備に向けて、令和6年3月に策定した「新斎場整備基本方針」に基づき、「新斎場整備基本計画」の策定に取り組んでいる。
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、行政の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、そのさらなる普及が求められている。また、令和6年12月には、マイナンバーカードへ移行されることなどからも、ホームページや市政だより等により、マイナンバーカードの安全性と利便性を周知しながら、窓口予約システムも活用し、窓口での交付申請の支援等を継続していく。さらには、マイナンバーカードの健康保険証利用に伴うニーズが高まることへの取組として、これまでマイナンバーカードの交付申請に至らなかった福祉施設利用者等に対する申請支援等に取り組むなど、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、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 「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、窓口での声掛け等により、利用率の向上に努めていく。 また、繁忙期の休日開庁・平日窓口時間延長の実施やおくやみ支援窓口サービスなどについて継続していくとともに、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 施設の老朽化が進む中、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・収骨業務の業者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ていく。 また、「新斎場整備基本方針」や策定中の「新斎場整備基本計画」を踏まえ、整備スケジュールに基づき遅滞なく施設整備や効率的な施設運営ができるよう各種業務に取り組んでいく。

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 施策の最終評価

- ・政策分野41「行政運営（③市民）」の推進にあたっては、「2 施策の評価」に従い取り組むこと。
 - ・施策3「行政サービスの最適化と利便性向上」については、マイナンバーカードの安全性と利便性を周知しながら交付申請支援を継続するとともに、健康保険証利用に伴うニーズが高まることも踏まえ、さらなる保有率向上に努めていく。また、「書かない」「行かない」等の窓口サービスの利用率の向上に努めるほか、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。
- 斎場については、斎場火葬炉の長寿命化対策と、「新斎場整備基本方針」や策定中の「新斎場整備基本計画」を踏まえ、整備スケジュールに基づき遅滞なく施設整備や効率的な施設運営に向けて取り組んでいく。

5 事務事業一覧

番号	ロジック モデル	重点事 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を「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 (目的と内容)	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6年度 (予算)	令和7年度 (見込み)
			事業費	11,373	6,313
			所要一般財源	11,373	6,313
			概算人件費	114,523	114,523
	これまでの 取組状況 (主な取組と 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			
	事業の検証 (課題認識/ 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等の取組を継続するとともに、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。 ・オンライン転出や、ゆびナビぶらすでの住民異動届の記載省略などについて、窓口での案内やホームページ等を活用してさらなる利用促進を図っていく。			
2	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
	担当部・課	市民部・市民課		次年度方針	継続
	概要 (目的と内容)	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、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6年度 (予算)	令和7年度 (見込み)
			事業費	18,109	17,944
			所要一般財源	18,109	17,944
			概算人件費	2,956	2,956
	これまでの 取組状況 (主な取組と 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			
	事業の検証 (課題認識/ 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・転出手続きについて、ホームページ等を活用した広報活動による利用促進や各市町村間において、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。 ・システム標準化における、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、国より仕様が示されたことから、順次、適切に対応を行っていく。			
3	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 (目的と内容)	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6年度 (予算)	令和7年度 (見込み)
			事業費	45,486	72,876
			所要一般財源	23,310	62,231
			概算人件費	53,444	71,174
	これまでの 取組状況 (主な取組と 成果)	平成17年12月 戸籍簿の電算化実施 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			
	事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	・戸籍システムの標準化については、令和6年度にデータクレンジング作業を実施し、標準準拠システムに適合した戸籍データ整備を行い、令和7年度中にシステム標準化を完了できるように取り組む。 ・戸籍の振り仮名法制化については、令和6年度に戸籍システムの改修を行うとともに、国が示す作業方針等を踏まえ、令和7年5月26日予定の施行に向けて、必要な事務処理体制を整えていく。			

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 (目的と内容)	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6年度 (予算)	令和7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	
これまでの 取組状況 (主な取組と 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。				
事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	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し、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 (目的と内容)	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6年度 (予算)	令和7年度 (見込み)
			事業費	30,395	29,695
			所要一般財源	0	0
概算人件費			104,174	104,174	
これまでの 取組状況 (主な取組と 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 マイナンバーカード交付開始 平成28年11月 マイナンバー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2年11月、令和3年12月 マイナンバーカード交付円滑化計画改定				
事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	・マイナンバーカードの保有率が約77%となり、一定の普及は図られてきたが、マイナンバーカードの健康保険証利用に伴う申請者数の増加や、マイナンバーカード取得5年後の電子証明書更新手続きの増加が見込まれる。 ・引き続き、窓口予約システムも活用しながら、各種交付申請支援等に取り組んでいくとともに、出張申請窓口の開設や福祉施設利用者等に対する申請支援等にも取り組み、マイナンバーカードのさらなる保有率の向上に努めていく。				
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 (目的と内容)	マイナンバーカード等を利用して、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6年度 (予算)	令和7年度 (見込み)
			事業費	25,640	17,660
			所要一般財源	25,640	17,660
概算人件費			1,971	1,971	
これまでの 取組状況 (主な取組と 成果)	平成23年2月 コンビニエンスストアでの住民票の謄抄本、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本・抄本交付開始				
事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	・マイナンバーカード等の取得により、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住民票謄抄本などの取得が可能になることなどのメリットについて、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、さらなる普及拡大に努めていく。				

	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 (目的と内容)	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、タブレットを活用した受付と、マイナンバーカード等所有者で自動交付サービス登録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6年度 (予算)	令和7年度 (見込み)
			事業費	9,018	9,898
			所要一般財源	9,018	9,898
概算人件費			1,971	1,971	
7	これまでの 取組状況 (主な取組と 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			
	事業の検証 (課題認識/ 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、引き続き「ゆびナビシステム」の更なる利用促進を図る。なお、システム標準化に伴い現行システムは見直しが必要となることから、その対応を検討する。 ・現行システムの見直しにおいては、「ゆびナビプラス」等との機能面での連動性も検討し、利用者の負担感が少ない窓口体制の構築を進める。			
	事業名	斎場運営		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 (目的と内容)	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6年度 (予算)	令和7年度 (見込み)
			事業費	80,128	78,673
			所要一般財源	68,138	68,729
概算人件費			19,088	19,088	
8	これまでの 取組状況 (主な取組と 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交付制度開始 平成29年6月 「斎場火葬炉設備長寿命化方針」策定 平成31年4月 火葬・収骨業務等の業務委託開始 「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。			
	事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	・施設の老朽化に伴い、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る。 ・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ていく。			
	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 (目的と内容)	現斎場は老朽化が進み、これまで「斎場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、抜本的な対策として新たな施設の整備が必要となっている。そのため、「新斎場整備基本方針」等に基づき、新たな施設整備を進める。	財務内容 単位(千円)	令和6年度 (予算)	令和7年度 (見込み)
			事業費	40,062	75,646
			所要一般財源	40,062	66,146
概算人件費			19,088	19,088	
9	これまでの 取組状況 (主な取組と 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			
	事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	新斎場施設の整備に向けて、「新斎場整備基本方針」や策定中の「新斎場整備基本計画」を踏まえ、整備スケジュールに基づき遅滞なく施設整備や効率的な施設運営ができるよう各種業務に取り組んでいく。			