

令和5年度行政評価 施策評価票

主管部局・課 市民部・市民課

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	令和4年度	令和5年度	令和6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)	<p>行政事務にICTの有効活用を図るとともに、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。</p>
取組状況	<p>【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交付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、インターネットを利用したオンライン転出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。</p> <p>【2】各種手続における利便性・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、そして、令和3年度からは「おくやみ支援窓口」を設置するなど、市民の利便性・快適性の向上に取り組んできた。</p> <p>【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、新たな施設整備に向けた庁内協議や整備の基本方針の策定に取り組んでいる。</p>
課題認識と今後の方針・改善点	<p>【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に不可欠となるマイナンバーカードについては、その更なる普及が求められているとともに、令和6年秋には、マイナンバーカードと健康保険証の一体化が予定されていることなどから、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、新たに導入した窓口予約システムも活用し、窓口での交付申請の支援を継続していく。更には、出張申請サービス等にも取組み、マイナンバーカードの更なる交付率向上に努めていく。 また、これまで実施してきた、タブレット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に加えて、出生届のオンライン窓口予約の利用促進など、窓口サービスのさらなるデジタル化を進めていく。</p> <p>【2】各種手続における利便性・快適性の向上 「書かない」「行かない」等の窓口サービスの更なる向上に向けて、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)や市役所窓口における「タッチパネル端末による受付」・「タブレット端末による申請書記載不要の受付」(簡単ゆびナビ窓口事業)などについて、更に拡充していく。また、住民サービス・利便性の向上のため、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やおくやみ支援窓口サービスなどについても継続していく。</p> <p>【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、新たな施設整備に向けた基本計画の策定を進める。</p>

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、窓口予約システムの活用や出張申請サービスなどにより、さらなる交付率の向上に努めるほか、「書かない」窓口やオンライン転出、出生届のオンライン窓口予約の利用促進など、窓口手続きのさらなるデジタル化を進め、業務の効率化と市民サービスの向上に努めていく。また、斎場については、火葬需要が高まる中においても安定的に利用できるよう、新たな施設整備に向けた基本計画の策定を進めていく。

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	◎	◎		11.3	新斎場整備事業	新規	市民部・市民課
2				16.9	住民基本台帳事務	継続	市民部・市民課
3				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
4				16.9	戸籍事務	継続	市民部・市民課
5				16.9	人口動態調査	継続	市民部・市民課
6		◎		16.9	個人番号カード交付事業	継続	市民部・市民課
7		◎		9.5	自動交付サービス事業	継続	市民部・市民課
8		◎		9.5	簡単ゆびナビ窓口事業	継続	市民部・市民課
9		◎		11.3	斎場運営	継続	市民部・市民課

※人口減少対策に資する事業を「第2期 会津若松市 まち・ひと・しごと創生総合戦略」で定める4つの基本目標に分類して表記しています。

柱1 ICTと既存産業・資源を活用したしごとづくり

柱2 地域の個性を活かした新たなひとの流れの創出

柱3 生活の利便性を実感できる安全・安心なまちづくり

柱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	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	新規
	概要 (目的と内容)	現斎場は老朽化が進み、これまで「会津若松市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、老朽化の抜本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、整備に向けた基本計画の策定を進める。	財務内容 単位(千円)	令和5年度 (予算)	令和6年度 (見込み)		
			事業費	0	40,000		
			所要一般財源	0	40,000		
			概算人件費	0	13,479		
	これまでの 取組状況 (主な取組と 成果)	—					
	ロジック モデル (政策の設計 図)	事業実績	短期成果	中期成果			最終成果
		・新斎場の供用開始 ・委託事業者による 施設運営の開始	・火葬の市民ニーズ に対応できる ・機能的な施設や民 間事業者を活かした 火葬サービスが提供 される	火葬需要が高まる多 死社会においても、 安定的に斎場を利用 できる			行政サービスの最適 化と利便性向上につ ながる
	成果の推移 (中期成果)	項 目		R4	R5	R6	R7
火葬炉稼働率		72.4%					
事業の検証 (課題認識/今 後の方針・改 善点)	—						

施策3 行政サービスの最適化と利便性向上

2	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等の交付を行うほか、住民基本台帳の整備・管理を行う。	財務内容 単位(千円)	令和5年度 (予算)	令和6年度 (見込み)
			事業費	5,318	5,318
			所要一般財源	5,318	5,318
概算人件費			120,707	120,707	
これまでの 取組状況 (主な取組と 成果)	<ul style="list-style-type: none"> 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～ マイナンバーカードに関する住民情報変更等の事務処理開始 平成31年～ 広告付窓口番号案内表示システムの運用開始 令和元年～ 住民基本台帳への旧氏併記開始(希望者のみ) 				
事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	<ul style="list-style-type: none"> 繁忙期における休日開庁・平日窓口時間延長等の取組については認知度が上がってきており、年々利用者が増加していることから、取組を継続する。 マイナンバーカードの普及に伴い、住所変更等に伴うカードの手続等がスムーズに行えるよう、各支所、市民センターとも連携を図りながら、来庁者へのサービス向上に努めていく。 				
3	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等の所持者の場合は転入転出手続の簡素化(転入の特例)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5年度 (予算)	令和6年度 (見込み)
			事業費	19,053	20,720
			所要一般財源	19,053	20,720
概算人件費			2,921	2,921	
これまでの 取組状況 (主な取組と 成果)	<ul style="list-style-type: none"> 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る 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)	<ul style="list-style-type: none"> マイナポータルを活用したオンラインによる転出・転入手続のワンストップ化のシステムが本稼働したことにより、来庁しなくてもオンラインでの転出等が可能となり、利便性の向上が図られてきていることから、ホームページ等を活用した広報活動による更なる利用促進などに取り組んでいく。 令和7年度末までの地方公共団体のシステムの標準化に向けて、国の動向を注視しながら、迅速に対応していく。 				
4	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5年度 (予算)	令和6年度 (見込み)
			事業費	22,121	23,460
			所要一般財源	22,121	18,026
概算人件費			52,810	52,810	
これまでの 取組状況 (主な取組と 成果)	<ul style="list-style-type: none"> 平成17年12月 戸籍簿の電算化実施 平成24年12月 戸籍システムバックアップサーバを民間データセンターに設置 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 平成31年2月 災害時対策及びセキュリティ強化を図るため民間データセンターに全サーバを移設 令和3年10月 遺族が行う死亡後の手続きを支援する「おくやみ支援窓口」を設置 				
事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	<ul style="list-style-type: none"> 手続き時間短縮による利便性向上を図るため、比較的届出件数が多い出生届について、オンライン窓口予約サービスの更なる利用促進に取り組んでいく。 戸籍法の一部改正に伴う戸籍謄抄本の広域交付や戸籍の振り仮名記載に関する法制化に関して国の方針等を踏まえ、準備等を進めていく。 戸籍システムの標準化を見据えて、クラウド化による機器の更新等の対応をしていく。 				

5	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5年度 (予算)	令和6年度 (見込み)
			事業費	108	108
			所要一般財源	0	0
概算人件費			899	899	
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)	人口動態調査の結果は、幅広い分野で活用される重要な情報であるため、届出時において調査項目について記載誤りが無いか届出人に聞き取りを行い、事実即した記載を促し、今後とも法令等の定めに従い、正確かつ迅速に業務を行う。				
6	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5日・番号法施行）の開始に伴い、平成28年1月から法定受託事務として個人番号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5年度 (予算)	令和6年度 (見込み)
			事業費	43,850	31,961
			所要一般財源	0	0
概算人件費			98,582	98,582	
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～ 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訂				
事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	・令和6年秋に健康保険証との一体化が予定され、行政のデジタル化に不可欠なマイナンバーカードの更なる普及のため、ホームページや市政だより等により利便性の周知を図り、写真撮影等の交付申請支援、休日・時間外交付を継続し、商業施設等への出張申請窓口開設、各支所・市民センターでの予約窓口開設などにも取り組む。 ・マイナンバーカード取得後5年毎に、電子証明書の更新手続きが発生するため、これらの手続きに必要な窓口態勢の維持を図り、市民サービスの向上に努める。				
7	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)	住民基本台帳カードや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5年度 (予算)	令和6年度 (見込み)
			事業費	12,109	24,614
			所要一般財源	12,109	24,614
概算人件費			1,947	1,947	
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住民の戸籍謄抄本交付開始				
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を取得することにより、閉庁日や閉庁時間外でも、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、自動交付率の更なる向上に努めていく。 ・窓口に来ることなく証明書の交付を受けられることや、窓口混雑の緩和にもつながることからも、今後も、利用者の利便性向上のため、自動交付サービスの利用啓発に努めていく。				

8	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、乳幼児連れの方など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、住民基本台帳カード又はマイナンバーカード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5年度 (予算)	令和6年度 (見込み)
			事業費	9,018	9,018
			所要一般財源	9,018	9,018
概算人件費			1,947	1,947	
これまでの取組状況 (主な取組と成果)	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本格稼働 令和2年12月 機種老朽化のため機器更新				
事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	<ul style="list-style-type: none"> ・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」の更なる利用促進を図り、市民の利便性向上につながるよう、積極的な窓口業務改革を進める。 ・令和4年度に導入した「ゆびナビプラス」との機能面での整合性を検証し、「ゆびナビシステム」との機能面の統合や窓口受付業務の効率化を図っていく。 ・令和7年度末までの地方公共団体のシステム標準化に向けて、「ゆびナビシステム」の現在の機能を検証し、必要に応じて改修等の対応をしていく。 				
9	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5年度 (予算)	令和6年度 (見込み)
			事業費	76,121	81,645
			所要一般財源	35,893	38,270
概算人件費			20,218	16,848	
これまでの取組状況 (主な取組と成果)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年10月 棺及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 ・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。また、新たな施設整備に向けた庁内協議や整備の基本方針の策定に取り組んでいる。 				
事業の検証 (課題認識/ 今後の方針・ 改善点)	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。また、新たな施設整備に向けた事務事業は、新斎場整備事業へ移管する。				