

令和6年度 施策評価シート

1. ふじみ野市将来構想 from 2018 to 2030 における位置づけ

施策 体系	分 野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～		
	施 策	04 市民窓口サービス ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
重点プロジェクト				
総合戦略				
主 管 課	市民生活部 市民課	評価責任者		工藤 淳
		評価日		令和7年6月2日
関 連 課	市民総合窓口課、全庁各課			
目 標	窓口サービスの向上に向けた取組を引き続き進め、市民目線に立ち、正確で分かりやすい窓口サービスを提供します。			
施策目標の実現 に向けた取組	(1) 窓口サービスの充実 ○「利用者満足度調査」の実施により、窓口利用者の意見を反映した改善や職員のスキルアップを図るとともに、「書かない窓口」をはじめ積極的にDXを推進し、スムーズな窓口運営に努めます。			
	(2) マイナンバーカード普及の拡大 ○マイナンバーカードの普及促進に向けて、多様なニーズに合わせた申請支援サービスを引き続き実施するとともに、マイナンバーカードの利活用については、関係課と連携を図りながら検討を進めます。			

2. 施策指標と達成状況

※網掛けの指標は後期重点プロジェクトに該当する指標です。

施策指標	指標1	指標名	窓口利用者の満足度						
		説明	毎年11月に本庁市民課、出張所、市民総合窓口課の窓口利用者に実施している利用者満足度調査アンケート結果の数値						
		単位	%						
	成果	年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
		目標値	98.00	98.00	98.00	98.00	98.00	98.00	98.00
		実績値	98.10						
	指標2	指標名	マイナンバーカード（個人番号カード）普及率						
		説明	普及率は89.7%（交付率89.7%【交付カード枚数/住基人口】、保有率79.3%【現に保有されているカード枚数/住基人口】）となっている。（国と合わせ、次年度から普及率を交付率から保有率へ変更する）						
		単位	%						
	成果	年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
		目標値	80.00	80.00	81.00	82.00	83.00	84.00	85.00
		実績値	89.70						
	指標3	指標名							
		説明							
		単位							
	成果	年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
		目標値							
		実績値							
	指標4	指標名							
		説明							
		単位							
	成果	年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
		目標値							
		実績値							
	指標5	指標名							
		説明							
		単位							
	成果	年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
		目標値							
		実績値							

3. 施策への投入コスト

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
支出	事務事業費	119,976	0	0	0	0	0	0
	人件費	294,781	0	0	0	0	0	0
収入	特定財源	105,551	0	0	0	0	0	0
	一般財源	309,206	0	0	0	0	0	0

4. 評価対象年度の施策実施内容

※網掛けの指標は後期重点プロジェクトに該当する取組です。

	実施内容	実施実績と効果	主な事務事業
取組①	窓口利用者の満足度 本庁、出張所でRPAを導入した「書かない窓口」及び本庁市民課、出張所、市民総合窓口課においてキャッシュレス決済対応レジスターを活用したセミセルフ方式を継続実施した。	書かない窓口の導入により、住民にとって負担の少ない快適な窓口時間が図られ、市民からは好評を得ている。さらに、キャッシュレス決済対応レジスター(自動釣銭機)の活用は、利便性の向上やレジ作業の簡素化、現金管理の手間などに貢献している。	市民窓口事務(本庁) 市民窓口事務(出張所) 市民窓口事務(支所)
取組②	マイナンバーカード普及率 本庁舎市民課及び大井総合支所市民総合窓口課において、毎月第2土曜日の臨時開庁や申請支援の随時受付を継続したほか、社会福祉施設等、窓口への来庁が困難な方へのアウトリーチを実施、無料の顔写真撮影ならびに申請書の記入サポートを実施した。	出張申請は、市内特別養護老人ホーム1施設で実施し、28人の申請・交付に対応した。今後も、あらゆる機会を活用して、普及率向上に努めていく。 令和7年3月末89.7%	市民窓口事務(本庁) 市民窓口事務(出張所) 市民窓口事務(支所)
取組③			
取組④			
取組⑤			

5. 評価

評価	
指標の達成状況	・窓口業務委託の効果としては、窓口サービスの専門要員の機動性・ノウハウを活かすことで、市民の利便性の向上に努め、本庁及び出張所でRPAを導入した「書かない窓口」での待ち時間短縮や窓口業務の充実が図られた。 ・キャッシュレス決済の継続活用により支払いのスムーズさや手持ち現金の心配がないなど、利便性の向上が図られ好評を得られた。 ・マイナンバーカードの普及については、本庁舎市民課及び大井総合支所市民総合窓口課において、申請支援を継続したほか、毎月第2土曜日の臨時開庁を実施した。さらに、本庁舎市民課及び大井総合支所市民総合窓口課でアウトリーチとしての出張申請サポートを実施した。連携したこれらの取り組みにより、マイナンバーカード普及率が令和5年度末から10.7%増89.7%と向上につながった。
順調	
行政資源の活用	
適切	
取組の有効性	
有効	
施策の効果	
効果が得られている	