

令和7年度 事務事業マネジメントシート

1 事業概要			中事業番号		217								所属コード	153000
政策体系			SDGs	広域事業	総合戦略	セーフ	2025	2030	2040	2050	D X推進	手段	意図（目的）	
大綱（取組）	基盤的取組：行政経営効率化 等		17.8								○	マイナナンバーカードの公的個人認証機能を用いたオンラインサービスを提供する。 また、サービス提供に必要なシステムの整備・運用等を行う。	誰もがデジタル社会の恩恵を受けられるよう、DX推進や業務見直し等により従来の窓口業務を進化させ、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化（オンライン化）」と利便性を実感できる市役所の実現を図る。	
施策														

事業開始時周辺環境（背景）		現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
市民からは、身近な場所にて証明書等を取得できる窓口等の設置について要望がある。 （平成28年3月からコンビニ交付開始）		・全 国 マイナンバーカードの普及と活用を促進する施策により、地方自治体の行政手続きのオンライン化が求められている。 ・本 市 従来のコンビニ交付サービスに加え、2022年度に開始したオンライン申請サービス等の利用者数が増加し、サービスの需要は確実に高まっている。	・少子高齢化、人口減少が進行し、タイパ、コストの良いオンラインサービスが求められる。 ・自治体業務システムの標準化対応 2025年度末までに国の標準システムに移行する必要がある。 ・オンライン申請サービス及び引越しワンストップサービス 郵便により受け付けていた証明書請求及び転出の届出についても、本サービスの利用が進むことで、徐々にオンラインによる受付へと置き換わることが予測される。	民間企業等のサービスでは、オンライン、キャッシュレスが当たり前の時代となり、住民からも市の手続きのオンライン化を望む声が上がっている。 マイナンバーカードの普及が急速に進んだ今、カード活用シーンを拡大し、手続きのために「窓口へ行かない」オンラインサービスが求められている。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名		指標名	単位	まちづくり基本指針五次実施計画 2022年度（令和4年度）		まちづくり基本指針六次実施計画 2023年度（令和5年度）		まちづくり基本指針七次実施計画 2024年度（令和6年度）		まちづくり基本指針八次実施計画 2025年度（令和7年度）		次期実施計画 2026年度（令和8年度）		次期実施計画 2027年度 2028年度		まちづくり基本指針 中間指標 最終指標	
				計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	計画	2021年度	2025年度
対象指標	郡山市民（住民基本台帳に登録のある）	人			318,526		322,515		319,680								
活動指標①	マイナンバーカード利活用サービス周知の種類数	種類		7	7	7	8	7	8	8		8		8	8		
活動指標②				85	130												
活動指標③				3	3												
成果指標①	コンビニ交付サービスでの証明書交付件数	件		22,000	42,182	75,000	69,940	100,000	77,934	125,000		150,000		175,000	200,000	11,000	125,000
成果指標②	オンライン申請サービスによる証明書交付件数	件		100	1,106	1,000	770	1,500	303	2,000		2,000		2,000	2,000	250	2,000
成果指標③	引越しワンストップサービスによる申請受付件数	件				2,500	2,717	3,000	3,625	3,000		3,000		3,000	3,000		3,000
単位コスト（総コストから算出）	各サービスでの証明書交付及び申請受付1件あたりのコスト	千円			0.59		0.80		0.49	0.35		0.31		0.28	0.26		
単位コスト（所要一般財源から算出）	各サービスでの証明書交付及び申請受付1件あたりのコスト	千円			0.59		0.80		0.49	0.35		0.31		0.28	0.26		
事業費		千円			20,703		51,289		32,331	36,215		38,347		41,272	44,197		
人件費		千円			4,760		7,601		7,448	9,520		9,520		9,520	9,520		
歳出計（総事業費）		千円			25,463		58,890		39,779	45,735		47,867		50,792	53,717		
国・県支出金		千円			0		0		0	0		0		0	0		
市債		千円			0		0		0	0		0		0	0		
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円			0		0		0	0		0		0	0		
その他		千円			0		0		0	0		0		0	0		
一般財源等		千円			25,463		58,890		39,779	45,735		47,867		50,792	53,717		
歳入計		千円			25,463		58,890		39,779	45,735		47,867		50,792	53,717		
実計区分			評価結果	継続	継続	拡充	継続	継続	継続	継続							

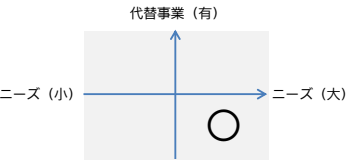
活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費（事業費・人件費）分析結果
コンビニ交付サービスの利便性の周知を図るため、既存のウェブサイトや広報誌での広報、来庁者への窓口でのチラシ配布等に加え、実際の操作画面を映したコンビニ交付操作説明動画をSNS等での発信を行い、サービス利用の推進を図った。 マイナンバーカード交付率 2024（令和6）年3月末 78.9% → 2025（令和7）年3月末 87.5%	証明書の交付件数については、マイナンバーカード交付数の増加や、機械操作の不安解消に向け、実際の操作画面を映したコンビニ交付操作説明動画を作成し、市ウェブサイト・YouTubeで動画公開や広報しておりやまで紹介するなど、本サービスの周知の効果により、昨年度比で約8,000件、約1.1倍増加した。 また、マイナンバーカードを利用し、オンライン決済による各種証明書の請求、引越しワンストップサービスも徐々に浸透し、転出・転入の異動手続き件数の約2割がオンラインでの手続きとなっており、市民の利便性向上につながった。	【事業費】 法改正等に伴うシステム改修が「氏名の振り仮名」の法制化に伴うコンビニ交付システムバージョンアップ適用等の改修業務1件であったため事業費は前年度比で約37%減となった。 【人件費】 コンビニ交付システムに係る改修業務は減少したが、コンビニ交付サービス操作説明動画等の作成業務や本サービスに関する問合せが増加したため、人件費は令和5年度と比較するとほぼ同額となった。

3 一次評価（部局内評価）

（1）事業手法評価

1 規模・方法の妥当性	3	
2 公平性	4	
3 効率性	4	
4 活動指標（活動達成度）	4	
5 成果指標（目的達成度）	4	

（2）事業継続性評価

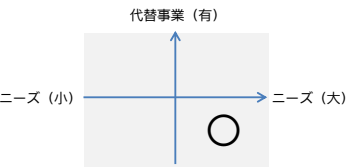


4 二次評価

（1）事業手法評価

1 規模・方法の妥当性	3	
2 公平性	4	
3 効率性	3	
4 活動指標（活動達成度）	4	
5 成果指標（目的達成度）	4	

（2）事業継続性評価



継続	一次評価コメント
継続	証明書の交付件数については、マイナンバーカード交付数の増加や、実際の操作画面を映したコンビニ交付操作説明動画を作成し、市ウェブサイト・YouTubeで動画公開や広報しておりやまで紹介するなど、本サービスの周知の効果により、昨年度比で約8,000件、約1.1倍増加した。 また、マイナンバーカードを利用し、オンライン決済による各種証明書の請求、引越しワンストップサービスも徐々に浸透し、引越しワンストップサービスは、前年度比で約900件、約1.3倍の増加となった。 今後においても、オンラインサービスの更なる利用促進を図るため継続して実施し、更に、市民の利便性向上につながる取組みを検討する。

5レス	カウンターレス	キャッシュレス	ペーパーレス	ファイルレス	ムーブレス（会議レス）
	○	○	○	○	

気候変動対応	D× （デジタル市役所）	部局間協業
	○	○

継続	二次評価コメント
継続	証明書交付件数が昨年度比で約1.1倍増加しており、周知活動や、特に分かりやすい操作説明のため動画を作成するなどコンビニ交付の普及に対する工夫が見られ、その効果が表れている。しかし、オンライン申請件数の目標達成は遅れが見られ、さらなる周知及びオンライン申請の活用推進が必要である。 少子高齢化による人口減少が進行する中で、オンライン化による効率的な行政サービスの提供は必要不可欠であるため、国・県の補助事業等の利活用を含めた、オンライン申請の利用推進に係るさらなる取組みの検討を含めて、事業を継続する。 なお、各成果指標の設定について、各証明書交付件数の総数における各指標のオンラインによる交付件数の割合にする等、検討の余地がある。

（参考）令和6年度カイゼンのための行動計画