

窓口状況調査について

1. 目的

より良い市民サービスの提供と内部事務の効率化による行政経営品質の向上
(新潟市総合計画2030「持続可能な行財政運営」より)

《窓口を切り口とした目的達成》

- ・行政サービスのデジタル化による利便性の向上
- ・経営資源の効果的配分

2. 市役所窓口を取り巻く状況

①住民票や証明書等のコンビニ交付率増 (R6速報値:**32.7%**)

- ・窓口以外で書類を取得する市民が増加。

②マイナンバーカードの普及率増 (R6保有枚数率:**78.2%**)

- ・マイナンバーカードの普及により、オンライン申請や添付書類の省略など手続きの効率化につながる。

③自治体DXの推進 (オンライン化率:**83.5%**(R6処理件数ベース))

- ・行政手続きのオンライン化の推進により、手続きのオンライン化や効率化が促進。(新潟市デジタル化基本方針)

④オンライン申請件数の増加 (R6:**2.15倍**(R1比較))

- ・窓口以外での手続き業務の増加

【政策指標】行政サービスのデジタル化により、利便性が向上したと思う市民の割合



さらなる向上を
目指す！

さらなる利便性向上・業務効率化にむけ、来庁者の実態調査を実施

- ・対象: 全所属(※図書館・保育園などの施設や独自の開庁時間を定めている窓口は除く)
- ・期間: 1回目 令和7年7月28日(月)～8月1日(金)
2回目 令和7年10月6日(月)～10月10日(金)