

第一章 行政サービスを変える

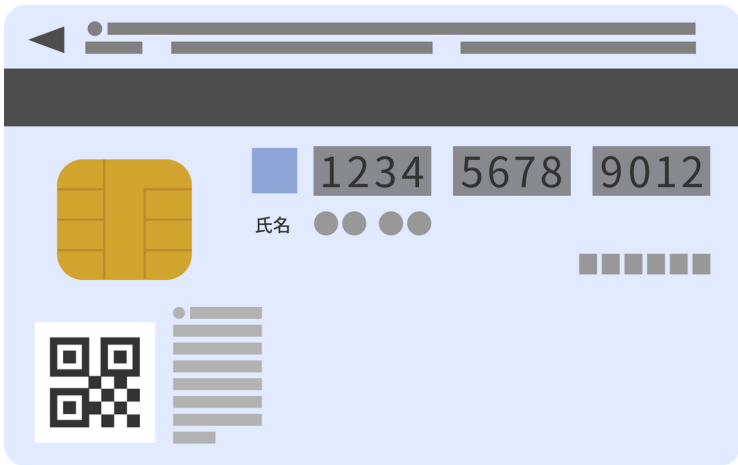
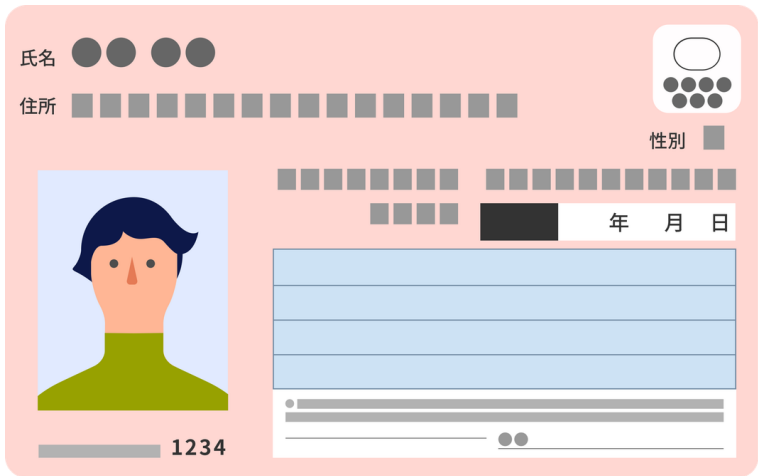


【目指す2029年の風景】

ICTやマイナンバーカードの活用により、手続きが「いつでも・どこでも・かんたんに」行えるようになり、市民が安心してサービスを利用できる環境を整えている。また、行政からの案内・通知がデジタル化されることによって市民の利便性が向上している。

マイナンバーカードの取得促進

マイナンバーカードの取得を促進し、市民が必要な行政サービスを円滑に利用できる基盤を整備していきます。カードの取得により、本人確認が円滑になるほか、オンライン手続や各種行政サービスの利用機会が広がり、市民の利便性向上が期待されます。このため、カードの申請から受取りまでの流れや、カードを取得する意義や必要性を分かりやすく周知するとともに、窓口や郵便局における申請支援、必要に応じた出張申請対応などとあわせて、受付の予約制を取り入れることで、取得しやすい環境の充実を図っていきます。



項目／目標	現在地（2025年度）※	2026年度	2027年度	2028年度
マイナンバーカード保有率	82.0%	84.6%	85.8%	86.8%

※現在地（2025年度）のデータは2026年2月末時点

マイナンバーカードの利活用の推進

マイナンバーカードの利活用を推進し、市民が行政サービスをより便利に利用できる環境を整備していきます。証明書の取得については、証明書コンビニ交付の利便性や利用方法を分かりやすく周知し、来庁以外の取得手段としての定着を図ります。また、マイナンバーカードを活用したタクシー運賃助成の利用を促進し、申請から利用までの流れが円滑に進むよう、制度案内や運用の充実を図ります。さらに、窓口やオンラインにおける案内を充実させ、カードを活用できる場面を具体的に示しながら、市民生活の中で自然に利用が広がるよう取り組む等、利便性の高い行政サービスの実現に向け、活用機会の拡大に努めます。



項目／目標	現在地（2025年度）※	2026年度	2027年度	2028年度
コンビニ交付利用率	41.2%	43.7%	44.8%	45.7%
マイナンバーカードを活用した タクシー運賃助成 登録率	17.2%	23.0%	29.0%	35.0%
図書館利用者証	未導入	導入準備・導入		

※現在地（2025年度）のデータについて、「コンビニ交付利用率」は2026年1月末時点。「マイナンバーカードを活用したタクシー運賃助成 登録率」は2026年2月末時点。

オンライン手続きの推進

オンラインで申請できる手続きの数を継続的に拡大し、オンライン申請の利用率向上を着実に進めていきます。利用頻度が高く、市民等の利便性向上に資する手続きから優先的にオンライン化を進め、対象手続きを段階的に拡充します。また、窓口案内や広報等による周知を行い、オンライン申請を選択しやすい環境づくりを進めます。さらに、手続きごとの案内方法を工夫し、対象者に必要な情報が適切に届くよう取り組むとともに、利用状況を継続的に把握し、利用率が高まった手続きにおける運用や周知の工夫を他の手続きにも展開することで、市民等にとって使いやすい行政手続きの実現を図っていきます。



項目／目標	現在地（2025年度）※	2026年度	2027年度	2028年度
オンライン化実施率※	83%	90%	95%	100%
オンライン手続き利用率	62%	65%	67%	70%

※オンライン化実施率とは、2026年1月末時点の調査で把握したオンライン化が可能な手続き数を分母とし、このうちオンライン化済の手続き数を分子として算出した割合のことをいう。
※現在地（2025年度）のデータは2026年1月末時点

プッシュ型通知の推進

プッシュ型通知を活用し、市民に必要な情報を適切なタイミングで届ける取組を進めていきます。子育て分野では、青梅市子育てアプリ「うめっこ」とSMSサービスを併用し、子育て支援や健康関連、各種手続きの期限や申請機会など、見逃してほしくない情報を確実に届ける発信を行います。また、通知を受け取った市民が相談、確認、申請など次の行動に移りやすくなるよう、配信する内容や時期を工夫しながら運用します。さらに、配信の頻度やタイミングについても継続的に見直しを行い、必要な情報が過不足なく届くよう改善を重ねます。あわせて、広報や窓口案内とも連動させることで登録と利用の促進を図り、市民にとって身近で実用性の高い情報提供手段として定着を進めていきます。なお、子育て以外の分野においても、SMSサービスの利用を拡張していき、利便性の高い情報伝達手段として定着を図ります。



項目／目標	現在地（2025年度）※	2026年度	2027年度	2028年度
子育てアプリの新規登録者数	310人	450人	450人	450人

※現在地（2025年度）のデータは2026年2月末時点

窓口事前予約の推進

窓口事前予約を推進し、市民が予定に応じて来庁しやすい窓口運営を進めていきます。予約制度の導入・周知を図り、相談や申請の時期を自ら選択できるよう利便性を高めるとともに、予約対象となる手続についても段階的に拡充していきます。また、利用状況を踏まえた予約枠の設定をすることにより、混雑の分散と案内の円滑化につなげます。さらに、予約利用の定着を進めることで、来庁者の待ち時間の軽減や窓口対応の平準化を図り、より安定した窓口サービスの提供を進めます。あわせて、事前予約を基本としつつ、急を要する相談や個別事情を踏まえた来庁にも対応できる運用も確保し、市民の状況に応じた柔軟な窓口対応を進めていきます。



項目／目標	現在地（2025年度）	2026年度	2027年度	2028年度
窓口事前予約の推進	一部部署で実施	対象事業・部署の拡大		

リモート相談の推進

パソコンやスマートフォンを活用したリモート相談を推進し、来庁が難しい場合であっても必要な相談機会を確保できる体制を構築します。予約から相談実施までの流れを分かりやすく整理し、自宅等からでも安心して利用できる相談環境を整備します。また、対面相談と補完し合う仕組みとしてリモート相談を位置付けることで、市民の状況や希望に応じた相談手段の選択肢を広げ、利用状況や相談内容を踏まえながら運用の改善を重ね、移動の制約に左右されにくい相談体制を構築していきます。これにより、市民が必要な支援にアクセスしやすい環境の充実を図っていきます。



項目／目標	現在地（2025年度）	2026年度	2027年度	2028年度
リモート相談の推進	1課導入	未導入課による実証実施	対象課拡大	

処分通知等オンライン化の推進

処分通知等[※]のオンライン化を進め、行政手続全体の一貫したデジタル化を推進していきます。現在、オンライン申請により市民等からの申請は電子的に受け付けている一方、市からの処分通知等は紙による送付が中心であり、手続の流れにデジタルとアナログが混在しております。このため、通知の形式や送付手順を整理し、オンライン申請と連動した処分通知等のオンライン化を段階的に進めます。また、通知内容や受領方法の分かりやすさにも配慮し、手続の結果を円滑に確認できる環境を整備します。さらに、関係する手続や内部事務との整合を図りながら、申請から通知まで一貫した流れで行政サービスを受けられる仕組みとして充実を図り、迅速かつ的確な通知手段として定着を進めていきます。



項目／目標	現在地（2025年度）	2026年度	2027年度	2028年度
処分通知等オンライン化の推進	未導入	導入に向けた調査・研究	実証・導入開始	対象手続き拡大

※処分通知等とは、処分（行政庁の処分その他公権力の行使に当たる行為をいう。）の通知その他の法令の規定に基づき行政機関等が行う通知（不特定の者に対して行うもの及び裁判手続等において行うものを除く。）をいう。（「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成十四年法律第百五十一号）」第3条第9項抜粋）

請求書受領のオンライン化の推進

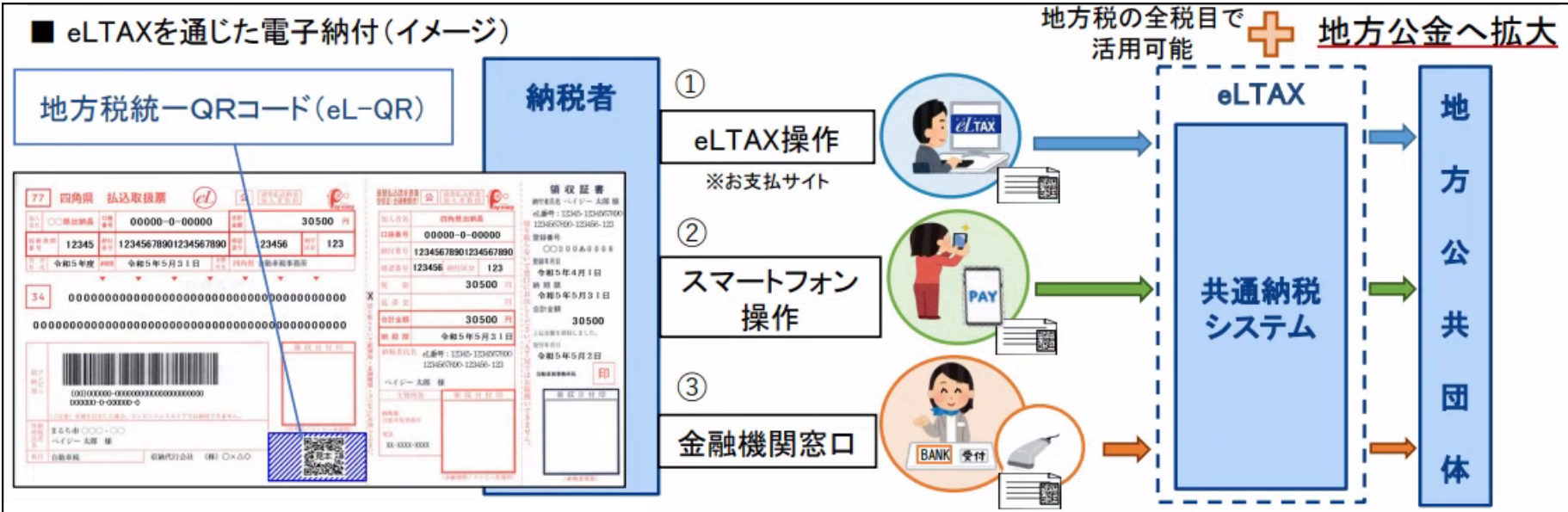
請求書受領のオンライン化を進め、支払事務の迅速化と正確性の向上を図っていきます。請求書の受領から確認、承認、支払に至る一連の流れを整理し、電子データを前提とした運用へ移行します。また、職員が利用する内部系情報システムにおいて電子決裁が可能となることを踏まえ、請求書受領後は電子決裁の流れへ円滑に接続できるよう、必要な手順を明確化します。さらに、事業者にとっては請求書の郵送が不要となることで、郵送費等のコスト削減に加え、市役所へ持参する手間や移動の負担軽減にもつながります。事業者に請求書受領のオンライン化について周知を行い、利用事業者の拡大を図ります。



項目／目標	現在地（2025年度）	2026年度	2027年度	2028年度
請求書受領のオンライン化の推進	未導入	システム構築	利用開始・登録事業者20社	登録事業者40社

公金収納におけるeL-QRの活用推進

公金収納の事務の効率化・合理化、市民・事業者による公金納付の利便性を向上させる観点から、公金収納におけるeL-QR[※]の活用を広げていきます。令和8年度から税以外の公金についてもeL-QRの対象となることから、相当量の取引件数がある介護保険料・後期高齢者医療保険料の利用を開始するとともに、利用方法の周知や窓口での案内を継続して実施し、安心して使える納付手段として定着を図ります。また、納付書の見方や手順を分かりやすく伝え、納付が迷わず完了するよう引き続き支援していきます。さらに、その他公金もeL-QRが利用できるよう、対象とする公金を整理しながら段階的に拡大し、市民サービスの向上につなげていきます。



※出典：総務省・eL-QRを活用した公金収納の開始に向けた留意事項等の更新（2.0版）について・別添

項目／目標	現在地（2025年度）	2026年度	2027年度	2028年度
eL-QRの推進	対象となる税について導入済	介護保険料・後期高齢者医療保険料の利用開始	その他公金の利用開始	

※eL-QRとは、地方税統一QRコードのことをいう。納付書に付されたeL-QRを読み取ることで、地方税共同機構が管理・運営するeLTAX内の特設サイト（「地方税お支払サイト」）や、スマートフォン決済アプリを通じたキャッシュレス納付が可能となる。なお、QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標である。