



郡山市イメージキャラクター  
「がくとくん」

# 郡山市

DATA【人口】	318,711人 (R7.1.1現在)
【面積】	757.2平方キロメートル
【職員数】	2,063人 (R6.4.1現在)



こおりやま☆カイゼン運動  
公式キャラクター  
マジガエル

## 《発表のテーマ》

### オンラインでできない手続きはありません！固定資産税の手続きオンライン化率100%達成

## <2024年度の重点テーマ>

### 5レスでDX推進～カウンターレス（窓口レス）～

▶DXの推進はタイパ・コスパにつながり、さらに市民サービスの向上にもつながるため、今年はDXの推進を重点テーマとして全庁を挙げてカイゼン運動に取り組みました。

本日は、職員投票・審査員投票を経て、本市における最高賞である「オーディエンス賞」に選出されたチームが発表します。

## <カイゼン運動の特色、アピールポイント>

- ▶カイゼン通信を毎月発行し、ローコードツール導入やカイゼン事例の横展開を推進しています。
- ▶カイゼン事例やカイゼン通信については、こおりやま広域圏17市町村にも共有し、自治体間におけるカイゼン運動も推進しています。
- ▶自所属のカイゼン気づき報告や、それに対するカイゼン提案報告も年間を通して行っています。

## <市長講評>

本年も多くのカイゼン事例報告があり、大変嬉しく思います。より多くの市民にとって、利便性が向上することに重点をおき、今後も継続して取り組んでください。



部署名

福島県郡山市 税務部資産税課

タイトル

オンラインでできない手続きはありません！  
固定資産税の手続きオンライン化率100%達成

改善前  
【Before】

Before

手続きがしたい

窓口に行く

郵送する

オンライン申請

“いつでも”  
“どこでも”

・遠方に住む納税義務者もいるため、  
オンライン申請のニーズは高いのに  
個人番号の提供を受ける手続きは  
オンライン化未対応だった…

30件は未対応…

## 取組内容

- ・国の提供する「ぴったりサービス」を活用して、個人番号の提供を受ける手続きもオンライン化を実現！

- ・事務担当者向けのマニュアル作成等により、係横断で30件の手続きを速やかにオンライン化！

- ・これにより、資産税課の手続きオンライン化率が100%に！



### After

手続きがしたい

“いつでも”  
“どこでも”  
“なんでも”

窓口に行く

郵送する

オンライン申請

・マイナンバーカードを持つ個人の方は、24時間・365日、すべての手続きがオンラインで可能に！

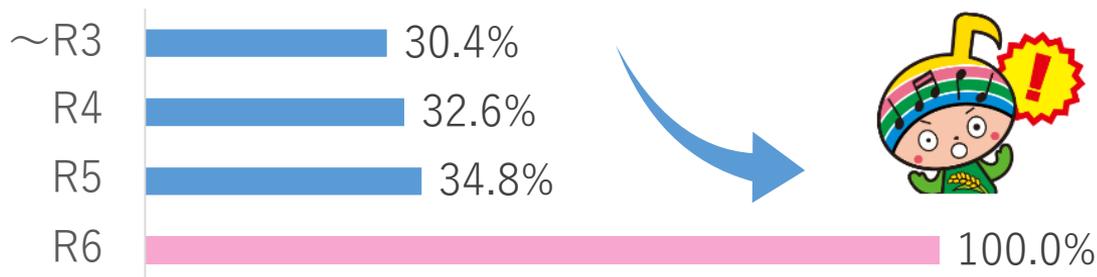
46件

100% 対応

## 効果 【After】

(改善の成果  
・取組の効果)

### 資産税課のオンライン申請手続き数の推移



便利!  
イイネ!

### 納税義務者のタイパ・コスパをカイゼン!

タイパ 約1,800時間/年 削減  
コスパ 約20万円/年 削減

カウンターレス

ペーパーレス

### 職員投票での投票者からのコメント

- オンライン化100%はすごい。このままでいいやと思わない担当者の努力を見習いたい。
- 各種申請のオンライン化は手のひら行政の基本ですね。ご苦労様でした。