

所属名	事務事業名	ページ番号
市民生活課	市民相談等業務	2
市民生活課	戸籍住民基本台帳関係窓口等運營業務	3
市民生活課	証明書発行事務（郵便局）	4
市民生活課	エスプラッツ窓口サービス事業	5
市民生活課	コンビニエンスストア証明書交付サービス	6
市民生活課	個人番号カード交付関連事務	7
市民生活課	証明書等交付窓口キャッシュレス決済導入事業	8
市民生活課	火葬場管理運營業務	9
市民生活課	天山地区共同斎場組合関係事業	10

令和3年度 事務事業進捗報告シート

事務事業名	市民相談等業務	事業期間	昭和 51 ~ 年度
担当部署・係名	市民生活課 庶務係	担当課長名	久富和彦
総合計画における位置づけ	政策	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち	
	施策	効果的・効率的な行政経営の推進	
	基本事業	効率的な窓口サービスの提供	

1 事務事業の基本情報

事業概要・目的	○一般相談:市民からの多様な相談・悩み・苦情等の解決に応えるための、相談業務の実施 ○特別相談:各種専門的な内容について、弁護士（法律相談）、行政書士（官公署等提出書類、その他権利義務又は事実証明に関する書類作成にかかる相談）、司法書士（登記や供託の手続、法務局等提出書類作成に関する相談）、税理士（税務相談）、宅地建物取引主任者（土地・建物相談）、土地家屋調査士（土地・建物の表題登記や境界問題に関する相談）、行政相談委員（行政相談）、人権擁護委員（人権・心配ごと相談）、相談員（暴力に関する相談）による無料相談の実施 ○その他、自動車臨時運行の許可業務				
事業の対象者	佐賀市民				
令和2年度 主な活動実績	各種相談件数：1,311件（一般相談：746件、特別相談：565件） 総合案内案内件数：120,618件				
決算の推移（単位 千円） ※職員人件費は含まない					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業総額	13,657				
うち佐賀市の 負担額	13,657				

2 成果指標の目標及び実績

成果指標①					単位
相談処理件数					件
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績	
1,311	1,350	1,350	1,350	1,350	

成果指標②					単位
総合案内への案内件数					件
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績	
120,618	120,000	120,000	120,000	120,000	

3 事業成果の振り返り

成果目標の達成状況	成果目標の達成状況に対する分析
	記入不要（令和2年度は基準値となるため、令和3年度の実施結果から記載する）



成果目標達成に向けた対応策等
今後、相談内容が複雑・高度になるにつれ、相談事業はより専門的な内容を求められてくると考えられるため、研修会への参加等を通じて、市民の相談内容における傾向を把握し、相談業務を担当する職員のさらなる接遇、知識の向上に取り組む。

令和3年度 事務事業進捗報告シート

事務事業名	戸籍住民基本台帳関係窓口等運営業務	事業期間	昭和 40 ~ 年度
担当部署・係名	市民生活課 窓口二係、三係、四係、住基整備係、戸籍一係、二係	担当課長名	久富和彦
総合計画における位置づけ	政策	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち	
	施策	効果的・効率的な行政経営の推進	
	基本事業	効率的な窓口サービスの提供	

1 事務事業の基本情報

事業概要・目的	○住民票の写し、戸籍謄抄本、印鑑証明書、所得証明書・所得課税証明書等を必要とするお客様に正確かつ迅速に証明書を発行する。 ○住民異動、印鑑登録、戸籍関係等の届出を適切に受け付ける。 ○証明書発行、届出受付に必要な機器、システム等を整備する。				
事業の対象者	佐賀市民				
令和2年度 主な活動実績	住民票の写し、戸籍謄抄本、印鑑証明書、所得証明書・所得課税証明書等の発行件数:299,399件（市民サービスセンター、コンビニ、郵便局での交付数を除く） 住民異動、印鑑登録、戸籍関係等の届出件数：59,482件				
決算の推移（単位 千円） ※職員人件費は含まない					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業総額	73,392				
うち佐賀市の負担額	0				

2 成果指標の目標及び実績

成果指標①						単位
お客様の満足度						%
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		
99.7	100	100	100	100		

成果指標②						単位
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		

3 事業成果の振り返り

成果目標の達成状況	成果目標の達成状況に対する分析
	令和2年度は基準値となるため、令和3年度の実施結果から記載



成果目標達成に向けた対応策等
分かりやすく、丁寧でやさしい窓口の運営、事務の正確性・迅速性を維持、向上させていくために、職員への接遇研修、事務のマニュアル研修を強化していく。

令和3年度 事務事業進捗報告シート

事務事業名	証明書発行事務（郵便局）	事業期間	平成 16 ～ 年度
担当部署・係名	市民生活課 窓口二係	担当課長名	久富和彦
総合計画における位置づけ	政策	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち	
	施策	効果的・効率的な行政経営の推進	
	基本事業	効率的な窓口サービスの提供	

1 事務事業の基本情報

事業概要・目的	市庁舎から遠隔地に居住する市民の利便性を高めるため、佐賀嘉瀬、蓮池、川久保、三反田、北山の各郵便局での証明書（住民票・住民票記載事項証明書・印鑑登録証明書・戸籍謄抄本・戸籍の附票の写し・税証明）の交付サービス				
事業の対象者	佐賀市民				
令和2年度主な活動実績	各郵便局での証明書の発行件数 佐賀嘉瀬郵便局：563件 蓮池郵便局：219件 川久保郵便局：478件 三反田郵便局67件 北山郵便局：45件				
決算の推移（単位 千円） ※職員人件費は含まない					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業総額	2,381				
うち佐賀市の負担額	0				

2 成果指標の目標及び実績

成果指標①						単位
郵便局での証明書発行割合（郵便局証明件数/総証明件数）						%
R2 実績	R3 目標	R4 目標	R5 目標	R6 目標		
0.45	0.4	0.35	0.3	0.2		

成果指標②						単位
R2 実績	R3 目標	R4 目標	R5 目標	R6 目標		

3 事業成果の振り返り

成果目標の達成状況	成果目標の達成状況に対する分析
	令和2年度は基準値となるため、令和3年度の実施結果から記載



成果目標達成に向けた対応策等
マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアでの証明書交付サービスの普及推進を図るとともに、現在コンビニエンスストアで取得できない戸籍の取得ができるよう検討する。将来的には、コンビニエンスストアや支所が近くにない地域についてのみ、郵便局における証明書交付サービスを維持していく。

令和3年度 事務事業進捗報告シート

事務事業名	エスプラッツ窓口サービス事業	事業期間	平成 19 ~ 年度
担当部署・係名	市民生活課 市民サービスセンター	担当課長名	久富和彦
総合計画における位置づけ	政策	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち	
	施策	効果的・効率的な行政経営の推進	
	基本事業	効率的な窓口サービスの提供	

1 事務事業の基本情報

事業概要・目的	佐賀県から権限移譲を受けた旅券発給申請の受付と交付事務、各種証明書（住民票、印鑑証明、戸籍等）の発行及びマイナンバーカード交付事務を行っている。 窓口の開庁時間・曜日は、平日10:00-18:30、火曜日は19:00まで延長。 日曜日の12:00~16:00は、旅券及びマイナンバーカードの交付を実施。				
事業の対象者	佐賀市民				
令和2年度 主な活動実績	旅券発給申請受付：589件 各種証明書の発行：6,277件 マイナンバーカードの交付：120件（令和3年1月から開始）				
決算の推移（単位 千円） ※職員人件費は含まない					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業総額	5,738				
うち佐賀市の負担額	0				

2 成果指標の目標及び実績

成果指標①						単位
お客様満足度(満足・大いに満足)						%
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		
100	100	100	100	100		

成果指標②						単位
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		

3 事業成果の振り返り

成果目標の達成状況	成果目標の達成状況に対する分析
	令和2年度は基準値となるため、令和3年度の実施結果から記載



成果目標達成に向けた対応策等
分かりやすく、丁寧でやさしい窓口の運営、事務の正確性・迅速性を維持、向上させていくために、職員への接遇研修、事務のマニュアル研修を強化していく。

令和3年度 事務事業進捗報告シート

事務事業名	コンビニエンスストア証明書交付サービス	事業期間	平成 27 ~ 年度
担当部署・係名	市民生活課 マイナンバー交付推進室	担当課長名	久富和彦
総合計画における位置づけ	政策	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち	
	施策	効果的・効率的な行政経営の推進	
	基本事業	効率的な窓口サービスの提供	

1 事務事業の基本情報

事業概要・目的	個人番号（マイナンバー）カードを利用したコンビニエンスストア等で各種証明書（住民票の写し、印鑑証明書、所得課税証明書、納税証明書）の交付。コンビニ交付の推進による市民の利便性の向上と市役所窓口の混雑緩和を図る。				
事業の対象者	佐賀市民				
令和2年度 主な活動実績	コンビニ交付による年間の住民票、印鑑証明及び税証明の発行件数：25,130件				
決算の推移（単位 千円） ※職員人件費は含まない					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業総額	14,059				
うち佐賀市の 負担額	0				

2 成果指標の目標及び実績

成果指標①						単位
コンビニ交付による証明書発行の割合						%
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		
12.6	20	27	30	34.8		

年度	目標	実績
R2	12.6	12.6
R3	20	
R4	27	
R5	30	
R6	34.8	

成果指標②						単位
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		

年度	目標	実績
R2	0	0
R3	0	
R4	0	
R5	0	
R6	0	

3 事業成果の振り返り

成果目標の達成状況	成果目標の達成状況に対する分析
	令和2年度は基準値となるため、令和3年度の実施結果から記載



成果目標達成に向けた対応策等
現在、マイナンバーカードの交付率が3割を超える程だが、今度、カードの普及に伴いコンビニエンスストアで証明書を取得できる人が増加する。交付申請書の記載が不要になるなど市民の負担軽減、待ち時間の短縮、窓口混雑の緩和をはじめ、窓口事務の軽減にも繋がるため、コンビニエンスストアで各種証明書が取得できる旨を積極的に広報する。

令和3年度 事務事業進捗報告シート

事務事業名	個人番号カード交付関連事務	事業期間	平成 27 ~ 年度
担当部署・係名	市民生活課 マイナンバー交付推進室	担当課長名	久富和彦
総合計画における位置づけ	政策	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち	
	施策	33効果的・効率的な行政経営の推進	
	基本事業	効率的な窓口サービスの提供	

1 事務事業の基本情報

事業概要・目的	公平かつ公正な社会を実現するための基盤(社会保障等の適正なる執行など)、市民の利便性、行政の効率化を目的とした制度に利用するための個人番号カードを円滑にすべての市民に交付する。				
事業の対象者	佐賀市民				
令和2年度 主な活動実績	個人番号カードの交付件数：27,112枚 累計交付件数：69,891枚				
決算の推移 (単位 千円) ※職員人件費は含まない					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業総額	130,263				
うち佐賀市の負担額	5,555				

2 成果指標の目標及び実績

成果指標①						単位
マイナンバーカードの交付率						%
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		
30.1	71	100	100	100		

成果指標②						単位
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		

3 事業成果の振り返り

成果目標の達成状況	成果目標の達成状況に対する分析
	令和2年度は基準値となるため、令和3年度の実施結果から記載



成果目標達成に向けた対応策等
本庁、支所及び市民サービスセンターの窓口全体で交付体制を強化する。大幅な申請・交付件数の増加を見据えたハード、ソフト両面での強化策として、人員増、職員のスキル向上、マニュアル整備、機器の配置、支所窓口の増強を行う。

令和3年度 事務事業実績報告シート

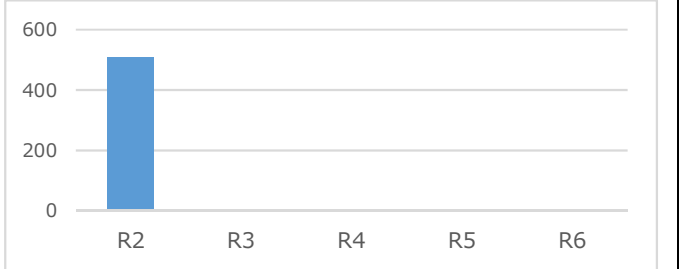
事務事業名	証明書等交付窓口キャッシュレス決済導入事業	事業期間	令和 2 ~	年度
担当部署・係名	市民生活課 庶務係、窓口1係、3係、4係	担当課長名	久富和彦	
総合計画における位置づけ	政策	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち		
	施策	効果的・効率的な行政経営の推進		
	基本事業	効率的な窓口サービスの提供		

1 事務事業の基本情報

事業概要・目的	証明書等交付窓口における交付手数料を電子マネー等で支払うキャッシュレス決済システムを導入することにより、支払手続きの迅速化・効率化や支払方法の多様化による市民の利便性向上を図るとともに、非接触型の決済手段の導入により新型コロナウイルスの感染対策に資する。 【利用開始】令和3年3月1日から 【対象となる手数料】住民票の写し、印鑑証明書、戸籍謄本、所得証明書、名寄帳など25種類の交付手数料 【利用できるキャッシュレス決済サービス】交通系及び流通系の電子マネー、クレジットカード類の計20種類 【利用できる窓口】市民生活課（市役所本庁1階）、市民税課・資産税課（市役所本庁3階）				
事業の対象者	佐賀市民、窓口利用者				
根拠法令等	地方自治法、佐賀市財務規則				
決算額の推移（単位 千円） ※職員人件費及び会計年度任用職員人件費は含まない					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業費総額	16,102				
うち佐賀市の負担額	0				

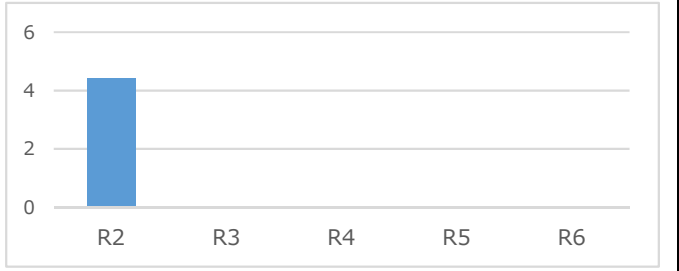
2 事業の活動実績

活動実績①					単位
取り扱い件数					件
R2実績	R3実績	R4実績	R5実績	R6実績	
508					



年度	取り扱い件数
R2	508
R3	0
R4	0
R5	0
R6	0

活動実績②					単位
キャッシュレス決済比率（取扱い件数）					%
R2実績	R3実績	R4実績	R5実績	R6実績	
4.40					



年度	キャッシュレス決済比率 (%)
R2	4.40
R3	0
R4	0
R5	0
R6	0

3 活動実績の推移に関する分析及び今後の見込み

今回の導入により、窓口で交付している各種証明書等の手数料の支払い方法に現金だけでなく、国内で普及している電子マネーやクレジットカード決済サービスの利用が可能となった。さらにキャッシュレスの利用が浸透することにより、利用者は小銭を用意したり、お釣りをもらう手間が省け、円滑な支払いで待ち時間短縮や密集回避も見込める。
 今後は、コード決済の規格の統一化等の動向を踏まえながら、更なる決済手段の多様化をめざす。

令和3年度 事務事業進捗報告シート

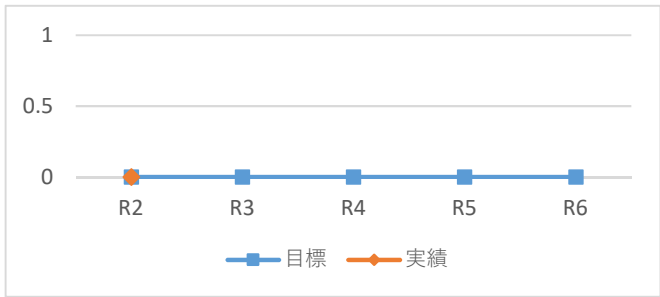
事務事業名	火葬場管理運営業務	事業期間	昭和 52 ~ 年度
担当部署・係名	市民生活課 庶務係	担当課長名	久富和彦
総合計画における位置づけ	政策	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち	
	施策	33効果的・効率的な行政経営の推進	
	基本事業	効率的な窓口サービスの提供	

1 事務事業の基本情報

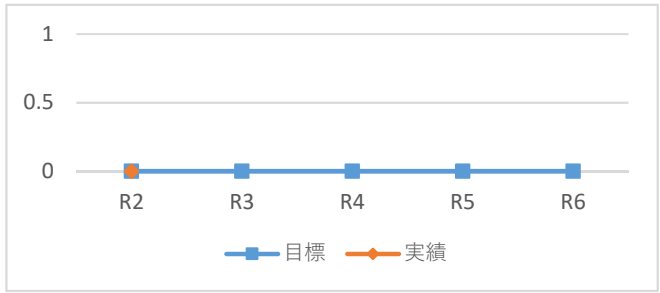
事業概要・目的	墓地、埋葬等に関する法律に基づき、公衆衛生の確保のため、支障なく火葬を実施する。つくし斎場、川副葬祭公園、東与賀火葬場の3火葬場を有し、年間3千件弱の火葬を行っている。 支障なく火葬を行うため、火葬場施設及び火葬設備の定期的な改修、メンテナンス等を実施。				
事業の対象者	佐賀市民他				
令和2年度 主な活動実績	○火葬件数 つくし斎場：2,229件 川副葬祭公園：235件 東与賀火葬場：336件 ○3火葬場の火葬設備のメンテナンス、つくし斎場の空調設備の更新				
決算の推移（単位 千円） ※職員人件費及び会計年度任用職員人件費は含まない					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業総額	76,030				
うち佐賀市の負担額	44,593				

2 成果指標の目標及び実績

成果指標①						単位
施設運営に対する苦情						件
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		
0	0	0	0	0		



成果指標②						単位
施設の不具合で稼働できなかった日数						日
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		
0	0	0	0	0		



3 事業成果の振り返り

成果目標の達成状況	成果目標の達成状況に対する分析
	令和2年度は基準値となるため、令和3年度の実施結果から記載



成果目標達成に向けた対応策等
大切な方をお送りする場所にふさわしい施設として、職員の接遇マナーの徹底、火葬場施設及び火葬設備の定期的な改修及びメンテナンス等を行っていく。

令和3年度 事務事業実績報告シート

事務事業名	天山地区共同斎場組合関係事業	事業期間	昭和 47 ~	年度
担当部署・係名	市民生活課 庶務係	担当課長名	久富和彦	
総合計画における位置づけ	政策	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち		
	施策	33効果的・効率的な行政経営の推進		
	基本事業	効率的な窓口サービスの提供		

1 事務事業の基本情報

事業概要・目的	佐賀市久保田町に在住している市民を対象として、公衆衛生を確保し、支障なく火葬を実施するため、天山地区共同斎場組合に加入。 火葬場は多久市に設置されており、年間700件程の火葬を行っている。 支障なく火葬を行うため、火葬場施設及び火葬設備の定期的な改修、メンテナンス等を実施。				
事業の対象者	佐賀市民（久保田町在住者）				
根拠法令等	墓地、埋葬等に関する法律				
決算額の推移（単位 千円） ※職員人件費及び会計年度任用職員人件費は含まない					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業費総額	5,191				
うち佐賀市の負担額	5,191				

2 事業の活動実績

活動実績①					単位
佐賀市民（久保田町在住者）火葬件数					件
R2実績	R3実績	R4実績	R5実績	R6実績	
26					
活動実績②					単位
R2実績	R3実績	R4実績	R5実績	R6実績	

3 活動実績の推移に関する分析及び今後の見込み

基本的に施設の利用対象を久保田町在住の市民に限定しているため、大幅に利用者が増加することはない。
--