

## 令和4年度事務事業評価（令和3年度事後評価）

市民生活部

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	火葬場管理運營業務	8
市民生活課	天山地区共同斎場組合関係事業	9

令和4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3年度主な活動実績	各種相談件数：1,544件（一般相談：872件、特別相談：672件） 総合案内案内件数：112,886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	13,223			
うち佐賀市の負担額	13,657	13,223			

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	R4 目標	R5 目標	R6 目標	R3 実績	
1,311	1,350	1,350	1,350	1,350	1,544	

成果指標②						単位
総合案内への案内件数						件
R2 実績	R3 目標	R4 目標	R5 目標	R6 目標	R3 実績	
120,618	120,000	120,000	120,000	120,000	112,886	

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
①達成している	様々な悩みを抱える市民と専門家をつなぎ、その問題解決の手助けという重要な役割を果たしている。



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4年度 事務事業進捗報告シート

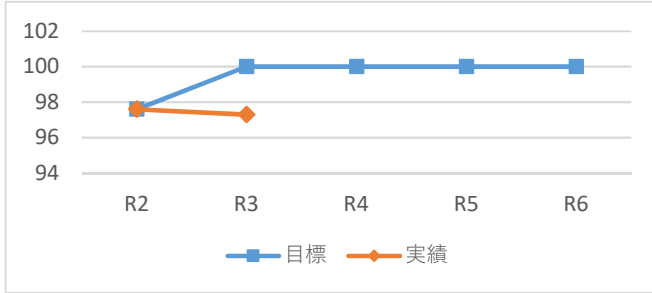
<b>事務事業名</b>	戸籍住民基本台帳関係窓口等運営業務	<b>事業期間</b>	昭和 40 ~ 年度
<b>担当部署・係名</b>	市民生活課 窓口二係、三係、四係、住基整備係、戸籍一係、二係	<b>担当課長名</b>	久富和彦
<b>総合計画における位置づけ</b>	<b>政策</b>	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち	
	<b>施策</b>	効果的・効率的な行政経営の推進	
	<b>基本事業</b>	効率的な窓口サービスの提供	

## 1 事務事業の基本情報

<b>事業概要・目的</b>	○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。				
<b>事業の対象者</b>	佐賀市民				
<b>令和3年度主な活動実績</b>	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:274,063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：57,378件				
<b>決算の推移（単位 千円） ※職員人件費は含まない</b>					
<b>区分</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>	<b>R6年度</b>
<b>事業総額</b>	73,392	59,997			
うち佐賀市の負担額	0	0			

## 2 成果指標の目標及び実績

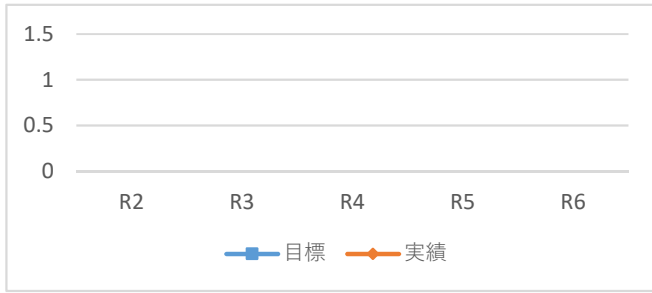
成果指標①						単位
お客様の満足度						%
R2 実績	R3 目標 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		
97.6	100 97.3	100	100	100		



年度	目標	実績
R2	100	97.6
R3	100	97.3
R4	100	100
R5	100	100
R6	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		



年度	目標	実績
R2	0	0
R3	0	0
R4	0	0
R5	0	0
R6	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
②概ね達成している	職員は、常に接客を意識して窓口対応をしており、お客様の満足度も安定して高い評価を得ている。



成果目標達成に向けた対応策等
今後は、DXを推進し、市民の利便性の向上を図る。 また、引き続き、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、職員への接客研修、事務のマニュアル研修を強化していく。

令和4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3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：484件 蓮池郵便局：198件 川久保郵便局：452件 三反田郵便局49件 北山郵便局：34件 合計：1,217件				
<b>決算の推移（単位 千円） ※職員人件費は含まない</b>					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業総額	2,831	2,853			
うち佐賀市の負担額	0	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 実績	R4 目標 実績	R5 目標 実績	R6 目標 実績		
0.45	0.4 0.38	0.35	0.3	0.2		

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
②概ね達成している	コンビニエンスストアでの証明書交付サービスの普及により、郵便局での証明発行は、減少傾向に向かうものと考えられる。



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にする。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4年度 事務事業進捗報告シート

<b>事務事業名</b>	エスプラッツ窓口サービス事業	<b>事業期間</b>	平成 19 ~ 年度
<b>担当部署・係名</b>	市民生活課 市民サービスセンター	<b>担当課長名</b>	久富 和彦
<b>総合計画における位置づけ</b>	<b>政策</b>	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	
	<b>施策</b>	効果的・効率的な行政経営の推進	
	<b>基本事業</b>	効率的な窓口サービスの提供	

## 1 事務事業の基本情報

<b>事業概要・目的</b>	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。				
<b>事業の対象者</b>	佐賀市民				
<b>令和3年度 主な活動実績</b>	旅券発給申請受付：519件 各種証明書の発行：5,878件 マイナンバーカードの交付：522件				
<b>決算の推移（単位 千円） ※職員人件費は含まない</b>					
<b>区分</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>	<b>R6年度</b>
<b>事業総額</b>	5,738	6,164			
うち佐賀市の負担額	0	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	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
①達成している	職員は、常に接客を意識して窓口対応をしており、お客様の満足度も安定して高い評価を得ている。



成果目標達成に向けた対応策等
旅券の切替申請分について、今年度中に電子申請を導入し、市民の利便性の向上を図る。また、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、職員への接客研修、事務のマニュアル研修を強化していく。

令和4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3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：36,633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	14,518			
うち佐賀市の負担額	0	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 19.4	27	30	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		

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
②概ね達成している	マイナンバーカードの普及に伴い、コンビニエンスストアでの証明発行の割合も上昇している。



成果目標達成に向けた対応策等
令和3年度末のカードの交付率は44.5%だったが、マイナポイントの付与に伴い、現在申請もかなり多くなっている。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4年度 事務事業進捗報告シート

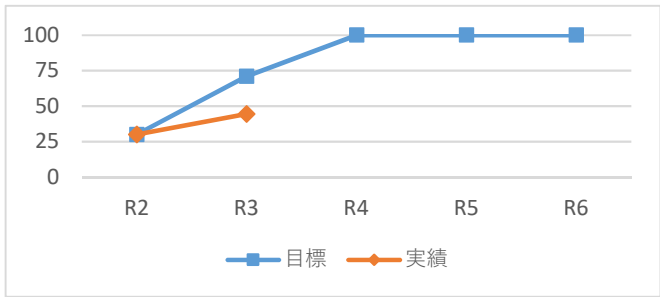
事務事業名	個人番号カード交付関連事務	事業期間	平成 27 ~ 年度
担当部署・係名	市民生活課 マイナンバー交付推進室	担当課長名	久富 和彦
総合計画における位置づけ	政策	効果的・効率的で信頼される行政経営が行われているまち	
	施策	33効果的・効率的な行政経営の推進	
	基本事業	効率的な窓口サービスの提供	

## 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3年度 主な活動実績	個人番号カードの交付件数：33,172枚 累計交付件数：103,063枚				
<b>決算の推移 (単位 千円) ※職員人件費は含まない</b>					
区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
事業総額	130,263	156,082			
うち佐賀市の負担額	5,555	0			

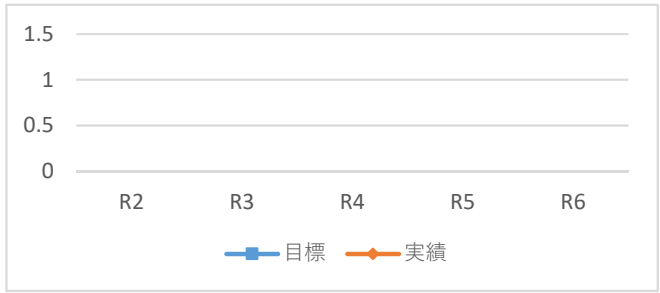
## 2 成果指標の目標及び実績

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 44.5	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
③達成できていない	個人情報漏洩を危惧するなど、マイナンバーカードを持つことへの抵抗がある人が一定数以上存在している。



成果目標達成に向けた対応策等
公民館やショッピングセンターなど、出張申請受付を積極的に行い、普及拡大を図っていく。また、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、人員の確保、職員のスキル向上、マニュアル整備、機器の配置等を行う。



# 令和4年度 事務事業進捗報告シート

<b>事務事業名</b>	火葬場管理運営業務	<b>事業期間</b>	昭和 52 ~ 年度
<b>担当部署・係名</b>	市民生活課 庶務係	<b>担当課長名</b>	久富 和彦
<b>総合計画における位置づけ</b>	<b>政策</b>	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	
	<b>施策</b>	33効果的・効率的な行政経営の推進	
	<b>基本事業</b>	効率的な窓口サービスの提供	

## 1 事務事業の基本情報

<b>事業概要・目的</b>	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。				
<b>事業の対象者</b>	佐賀市民他				
<b>令和3年度 主な活動実績</b>	○火葬件数 つくし斎場：2,313件 川副葬祭公園：260件 東与賀火葬場：349件 ○3火葬場の火葬設備のメンテナンス、つくし斎場及び川副葬祭公園の耐震診断業務委託				
<b>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</b>					
<b>区分</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>	<b>R6年度</b>
<b>事業総額</b>	76,030	74,769			
うち佐賀市の負担額	44,593	51,996			

## 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	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	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
①達成している	職員は、常に適切な接客を心がけている。また、3施設共に老朽化しており、維持管理に高額のコストが掛かっているが、適切にメンテナンスや改修等を行っており、目標を達成できている。



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4年度 事務事業実績報告シート

<b>事務事業名</b>	天山地区共同斎場組合関係事業	<b>事業期間</b>	昭和 47 ~	年度
<b>担当部署・係名</b>	市民生活課 庶務係	<b>担当課長名</b>	久富和彦	
<b>総合計画における位置づけ</b>	<b>政策</b>	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		
	<b>施策</b>	33効果的・効率的な行政経営の推進		
	<b>基本事業</b>	効率的な窓口サービスの提供		

### 1 事務事業の基本情報

<b>事業概要・目的</b>	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800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。				
<b>事業の対象者</b>	佐賀市民（久保田町在住者）				
<b>根拠法令等</b>	墓地、埋葬等に関する法律				
<b>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</b>					
<b>区分</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>	<b>R6年度</b>
<b>事業費総額</b>	5,191	5,951			
うち佐賀市の負担額	5,191	5,951			

### 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	<table border="1"> <tr> <th>年度</th> <th>実績</th> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>R5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>R6</td> <td></td> </tr> </table>	年度	実績	R2	26	R3	53	R4		R5		R6	
年度	実績																
R2	26																
R3	53																
R4																	
R5																	
R6																	
26	53																
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。
--