

（6）行政窓口

≪窓口業務の利用実態≫

ここでは、行政窓口である支所・行政センターの概要、利用状況、運営状況及びコスト状況を把握します。その比較対象として、住民基本台帳関係や戸籍に関する証明等の発行業務を行っている戸籍住民課の実態を把握します。

1) 行政窓口概要

① 行政窓口一覧

本市では、行政窓口を市役所（戸籍住民課）のほか、各地域に11支所及び6行政センターの計18箇所に設置しています。5行政センター（宇久行政センターを除く）は、平成24年8月に支所化を予定しています。また、九十九地区公民館内に、市役所（戸籍住民課）が取り扱う証明関係の一部を発行できる、九十九連絡所を設置しています。

11支所全てが公民館もしくは集会施設等と併設しています。

図表 行政窓口一覧

種別	名称	住所	延床面積 (㎡)	建築年度 (年度)	併設施設			備考
					公民館	集会施設	その他	
市役所	1 戸籍住民課	八幡町1番10号	1,288.00	昭和49				
連絡所	1 九十九連絡所	下船越町306番地7	—	昭和59	●			
支所	1 早岐支所	早岐一丁目6番38号	264.25	昭和54	●		●	水道局/土木事務所
	2 相浦支所	木宮町3番10号	638.20	昭和38		●		
	3 日宇支所	日宇町675番地の2	254.11	昭和45	●			
	4 宮支所	城間町345番地	71.52	昭和50	●			
	5 針尾支所	針尾中町1538番地5	99.00	昭和51	●			
	6 江上支所	指方町1759番地	128.50	昭和56	●			
	7 三川内支所	三川内本町289番地1	101.37	昭和45	●		●	うつわ歴史館併設
	8 柚木支所	柚木町2088番地2	80.00	昭和52	●			
	9 大野支所	田原町13番29号	393.00	昭和49	●			
	10 中里皆瀬支所	上本山町1228番地1	90.00	昭和54	●			
	11 黒島支所	黒島町3175番地	276.49	昭和47	●		●	診療所併設
行政センター	1 吉井行政センター	吉井町立石457番地5	1,578.94	昭和41				
	2 世知原行政センター	世知原町栗迎246番地1	2,630.53	平成元				
	3 宇久行政センター	宇久町平2581番地5	3,119.36	昭和54			●	水道局/家畜診療所併設
	4 小佐々行政センター	小佐々町西川内172番地3	3,990.60	平成11				
	5 江迎行政センター	江迎町長坂263番地	1,839.09	昭和45				
	6 鹿町行政センター	鹿町町下歌ヶ浦290番地2	1,412.52	昭和35				
合計（19窓口）			18,255.48	—	11 施設	1 施設	4 施設	

② 取扱業務内容

図表 取扱業務内容一覧（平成22年度）

取扱業務内容		市役所（戸籍住民課）	支所	行政センター	九十九連絡所
証明書交付	戸籍に関する証明書	●	●	●	●
	住民基本台帳関係証明書	●	●	●	●
	印鑑登録証明書	●	●	●	●
	外国人登録記載事項証明書	●	●	●	—
	市税に関する証明書	市民税課で対応	●	●	—
届異出動	住民異動届出	●	●	●	—
	戸籍届出	●	●	●	—
	印鑑登録	●	●	●	—
	外国人登録届出	●	—	●	—
その他	税金等の収納	納税課で対応	●	●	—
	住基カードの申請・交付	●	●（申請のみ）	●（宇久以外は申請のみ）	—
	国民健康保険申請・収納	医療保険課で対応	●	●	—
	国民年金申請	医療保険課で対応	●	●	—
	死体（胎）埋火葬許可証発行	●	●	●	—
	その他医療・福祉関係届出	医療保険課等で対応	●	●	—

※外国人登録届出業務は外国人登録法の廃止に伴い、平成24年7月8日に業務を終了しています。

③ 開庁時間等

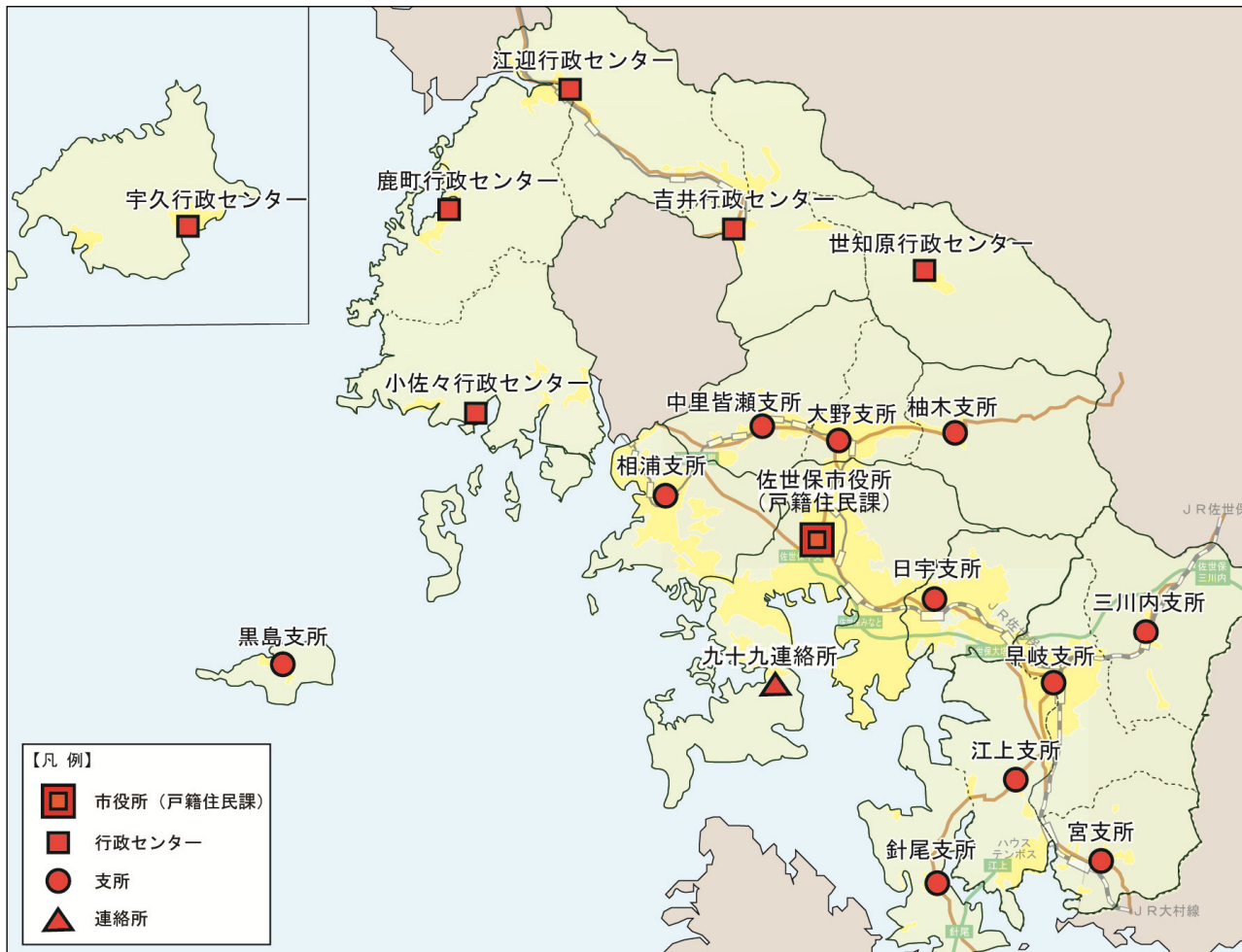
	開庁時間	休庁日	開庁日数 (平成 22 年度)
市役所（戸籍住民課）	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分	土曜日 日曜日・祝日 年末年始	245 日
支所 行政センター			243 日

※市役所（戸籍住民課）の運営日数は 3 月 21 日（祝）及び 27 日（日）に臨時運営を行ったため 245 日

④ 配置状況

行政窓口は 18 地域に各 1 箇所配置しています。佐世保中央地域には、市役所（戸籍住民課）及び九十九連絡所を配置しています。

図表 配置図



2) 実態把握

① 利用状況

■ 全体利用件数

平成 22 年度の市役所（戸籍住民課）及び支所・行政センターの窓口利用件数は約 82.7 万件です。市民 1 人当たりの年間利用件数は平均約 3.2 件です。市役所（戸籍住民課）は約 25.2 万件と市全体の約 31%を占めています。支所・行政センターは 17 箇所まで合計約 57.4 万件です。

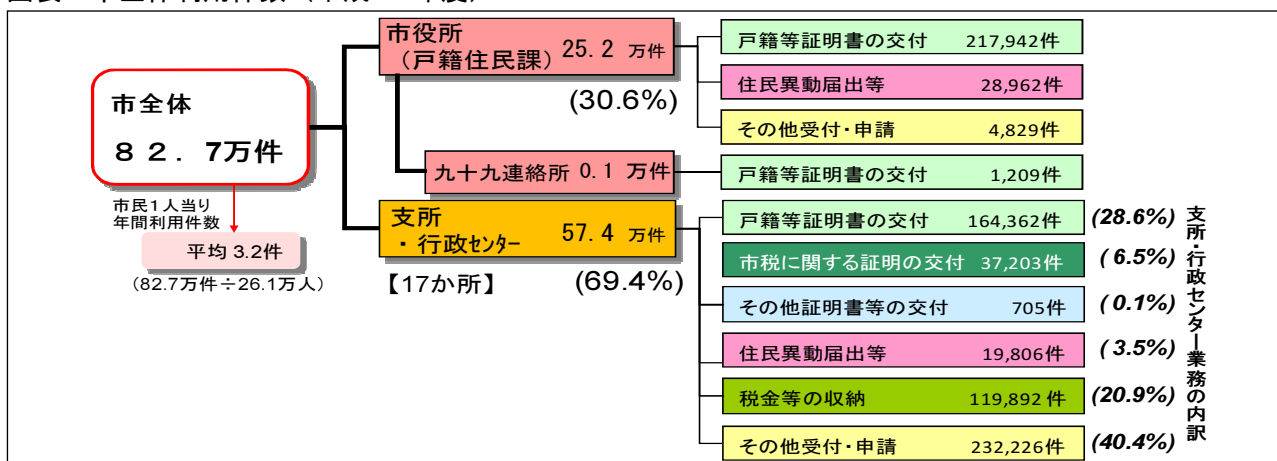
支所・行政センターの業務ごとの利用件数をみると、戸籍等証明書の交付が約 16.4 万件と全体の約 29%を占めています。次いで税金等の収納が 12.0 万件（約 21%）となっています。また、介護保険及び福祉医療等の届出等を含む、その他受付・申請は 23.2 万件と全体の約 40%を占めています。

■ 行政窓口別利用件数

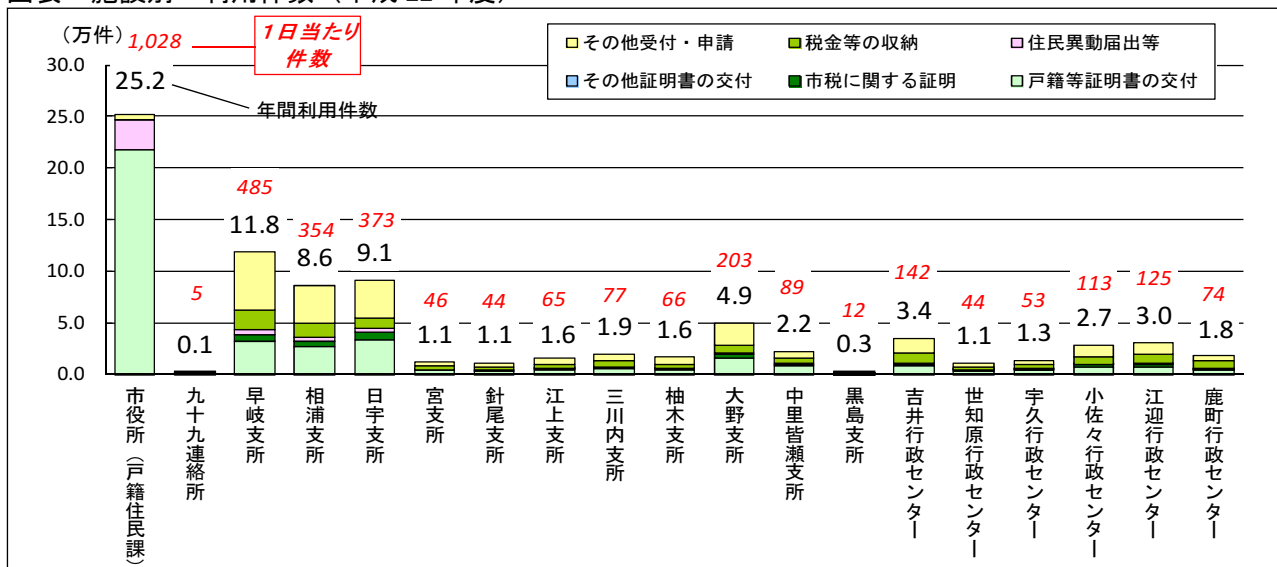
行政窓口別の年間利用件数をみると、支所・行政センターは最も少ない黒島支所の約 0.3 万件から最も多い早岐支所の約 11.8 万件となっています。

運営日 1 日あたりでは、市役所（戸籍住民課）が 1,028 件、支所・行政センターは最も少ない黒島支所の 12 件から最も多い早岐支所の 485 件となっています。

図表 市全体利用件数（平成 22 年度）



図表 施設別 利用件数（平成 22 年度）

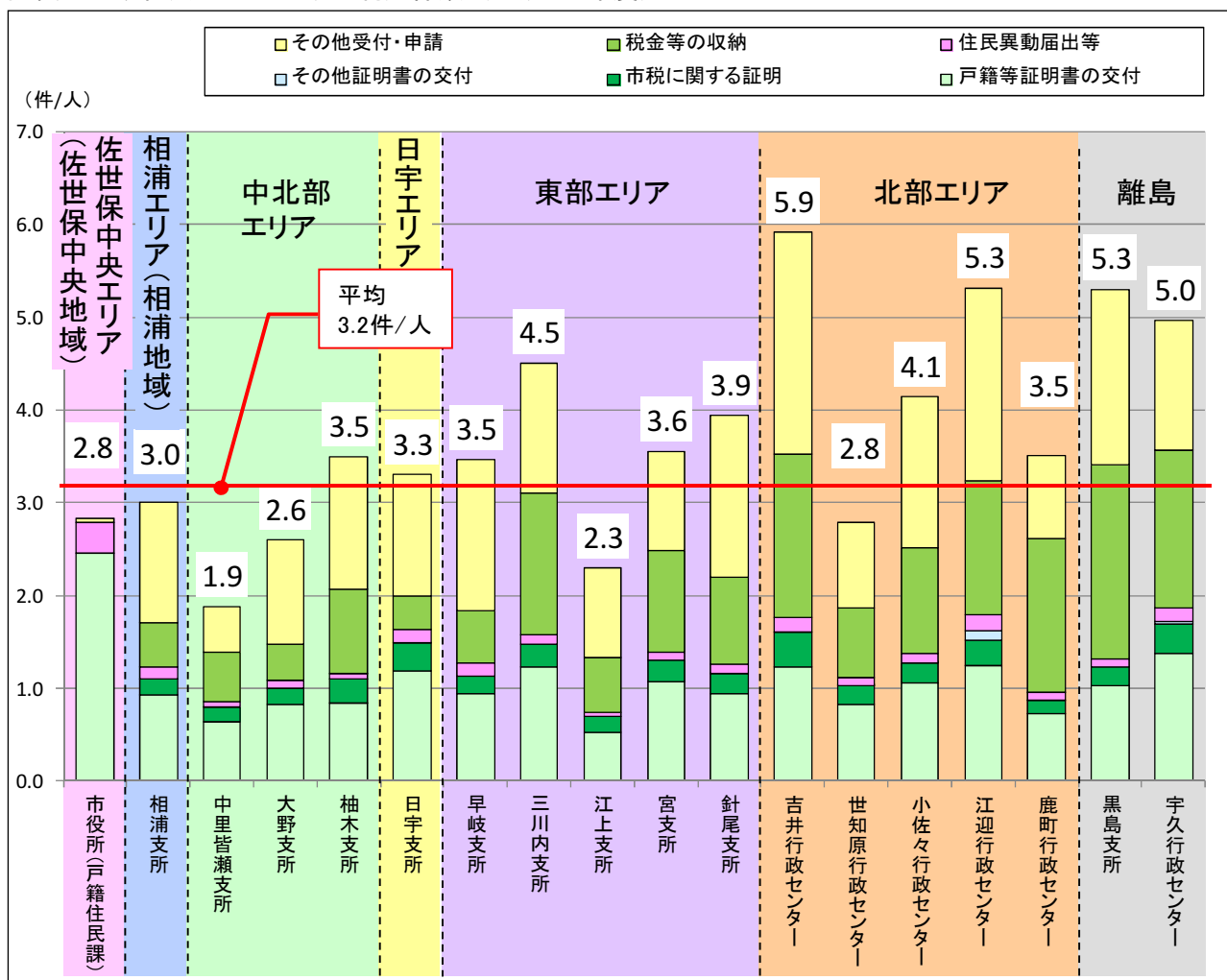


■ 地域住民 1 人当たり 利用件数

18 地域に各 1 箇所配置している行政窓口の利用件数を各地域住民 1 人当たり利用件数でみると、支所・行政センターでは、最も少ない中里皆瀬支所の 1.9 件から最も多い吉井行政センターの 5.9 件となっています。

6 エリアでみると、市役所管轄に近い相浦エリア（相浦地域）や中北部エリアの各地域での地域住民 1 人当たりの利用が比較的低くなっていることから、これらの地域住民は市役所（戸籍住民課）を利用していることも考えられます。

図表 地域住民 1 人当たりの利用件数（平成 22 年度）



※九十九連絡所は市役所（戸籍住民課）に含む

② 運営状況

行政窓口の運営人員をみると、市役所（戸籍住民課）、支所及び行政センター計 18 箇所で延 135.5 人が従事しています。業務別にみると、窓口・受付業務が 80.9 人、事務・庶務が 54.6 人となっています。

※支所の施設別業務別運営人員には、支所並び地区公民館の施設維持管理人員分は含んでいません。

行政窓口別にみると、市役所（戸籍住民課）が 41 人、支所のうち、早岐、相浦及び日宇支所は 7 人程度、その他の支所は 2～4 人程度、行政センターは 8 人から 10 人程度となっており、同じ行政窓口でも、その施設によって運営人員が異なります。

（平成 24 年 8 月 1 日から、5 行政センターは、支所化により、各施設 4 人～5 人程度となります。）

図表 行政窓口別業務別運営人員（平成 22 年度）

（人）

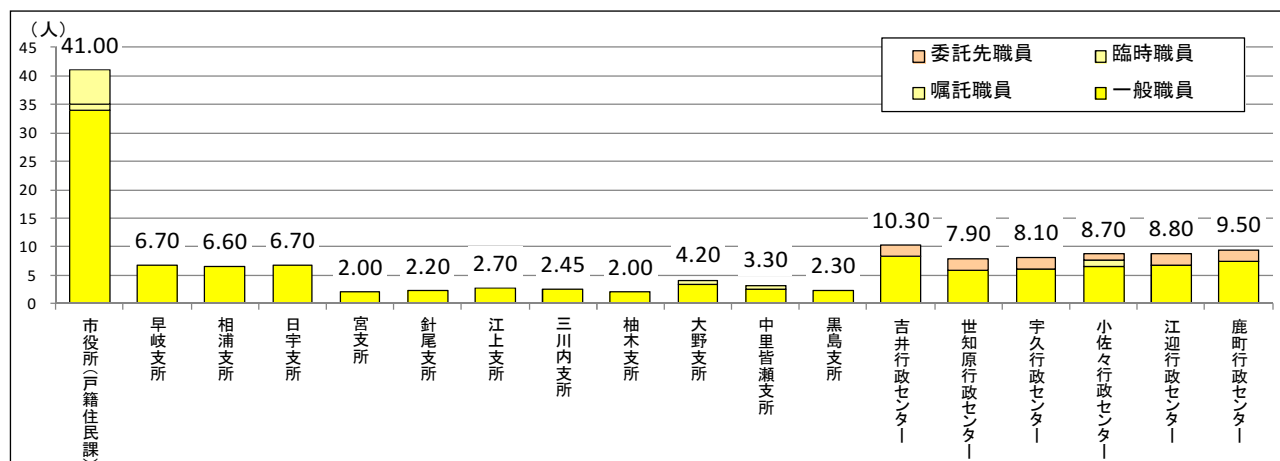
		市役所 (戸籍 住民課)	早岐支所	相浦支所	日宇支所	宮支所	針尾支所	江上支所	三川内 支所	柚木支所
窓口・受付	一般職員	11.00	5.30	5.20	5.00	1.40	1.70	1.80	1.90	1.70
	再任用職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	嘱託職員	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	臨時職員	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	委託先職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
計	15.00	5.30	5.20	5.00	1.40	1.70	1.80	1.90	1.70	
事務・庶務	一般職員	23.00	1.40	1.40	1.70	0.60	0.50	0.90	0.55	0.30
	嘱託職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	臨時職員	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	計	26.00	1.40	1.40	1.70	0.60	0.50	0.90	0.55	0.30
合計	一般職員	34.00	6.70	6.60	6.70	2.00	2.20	2.70	2.45	2.00
	嘱託職員	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	臨時職員	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	委託先職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	合計	41.00	6.70	6.60	6.70	2.00	2.20	2.70	2.45	2.00

（人）

		大野支所	中里皆瀬 支所	黒島支所	吉井行政 センター	世知原 行政 センター	宇久行政 センター	小佐々 行政 センター	江迎行政 センター	鹿町行政 センター	合計
窓口・受付	一般職員	2.00	1.80	1.10	5.80	3.70	2.40	4.10	3.20	4.80	63.90
	再任用職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	嘱託職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
	臨時職員	0.70	0.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.60	0.00	0.00	5.00
	委託先職員	0.00	0.00	0.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	11.00
計	2.70	2.50	1.10	7.80	5.70	4.40	5.70	5.20	6.80	80.90	
事務・庶務	一般職員	1.50	0.80	1.20	2.50	2.20	3.70	2.40	3.60	2.70	50.95
	嘱託職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	臨時職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.60	0.00	0.00	3.60
	計	1.50	0.80	1.20	2.50	2.20	3.70	3.00	3.60	2.70	54.55
合計	一般職員	3.50	2.60	2.30	8.30	5.90	6.10	6.50	6.80	7.50	114.85
	嘱託職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
	臨時職員	0.70	0.70	0.00	0.00	0.00	0.00	1.20	0.00	0.00	8.60
	委託先職員	0.00	0.00	0.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	11.00
	合計	4.20	3.30	2.30	10.30	7.90	8.10	8.70	8.80	9.50	135.45

※九十九連絡所は市役所に含む

図表 行政窓口別運営人員（平成 22 年度）



③ コスト状況

行政窓口の年間トータルコストは、10億2,854万円です。

全てが事業運営にかかるコストです。事業運営にかかるコストのうち、窓口・受付の人件費は、5億2,906万円と約51%を占めています。事務・庶務の人件費は、3億3,518万円(約33%)となっています。その他には、機器等のメンテナンス等委託費8,509万円等がかかっています。
 ※市役所、支所及び行政センターの施設維持管理にかかるコスト及び減価償却相当額は別途「(16) 市役所・支所・行政センター」で把握します。

図表 行政窓口別行政コスト計算書(平成22年度) (円)

I. 現金収支を伴うもの【コストの部】		市役所 (戸籍住民課)	早岐支所	相浦支所	日宇支所	宮支所	針尾支所	江上支所	三川内支所	柚木支所	
事業運営にかかるコスト	事業運営	修繕費	63,754,675								
	委託費	16,241,975	720,266	132,730	51,960	87,730	106,060	165,410	219,460	148,590	
	使用料及び賃借料	937,484	8,580	532,680	53,380	8,580	8,580	8,580	8,580	8,580	
	車両・備品購入費	413,038									
	負担金補助及び交付金	27,664,363	4,793,849	4,034,618	3,530,337	1,553,264	1,581,874	1,668,782	1,643,590	1,806,311	
	その他物件費	89,815,000	5,522,695	4,700,028	3,635,677	1,649,574	1,696,514	1,842,772	1,871,630	1,963,481	
	事業運営計	109,011,535	11,431,000	11,431,000	13,880,500	4,899,000	4,082,500	7,348,500	4,490,750	2,449,500	
	窓口・受付	一般職員人件費	89,815,000	43,274,500	42,458,000	40,825,000	11,431,000	13,880,500	14,697,000	15,513,500	13,880,500
	嘱託職員人件費	2,545,176									
	臨時職員人件費	1,100,852									
	窓口・受付人件費計	93,461,028	43,274,500	42,458,000	40,825,000	11,431,000	13,880,500	14,697,000	15,513,500	13,880,500	
	事務・庶務	一般職員人件費	106,145,000	11,431,000	11,431,000	13,880,500	4,899,000	4,082,500	7,348,500	4,490,750	2,449,500
	嘱託職員人件費	825,639									
	臨時職員人件費	106,970,639	11,431,000	11,431,000	13,880,500	4,899,000	4,082,500	7,348,500	4,490,750	2,449,500	
事業運営にかかるコスト	309,443,202	60,228,195	58,589,028	58,341,177	17,979,574	19,659,514	23,888,272	21,875,880	18,293,481		
現金収支を伴うコスト計	309,443,202	60,228,195	58,589,028	58,341,177	17,979,574	19,659,514	23,888,272	21,875,880	18,293,481		
【収入の部】											
収入	手数料収入	61,084,400	12,681,950	10,284,350	12,714,350	1,418,800	1,037,950	1,476,500	2,171,800	1,574,900	
収入の合計		61,084,400	12,681,950	10,284,350	12,714,350	1,418,800	1,037,950	1,476,500	2,171,800	1,574,900	
III. 総括											
コストの部合計(トータルコスト)		309,443,202	60,228,195	58,589,028	58,341,177	17,979,574	19,659,514	23,888,272	21,875,880	18,293,481	
収支差額(ネットコスト)		248,358,802	47,546,245	48,304,678	45,626,827	16,560,774	18,621,564	22,411,772	19,704,080	16,718,581	

(円)

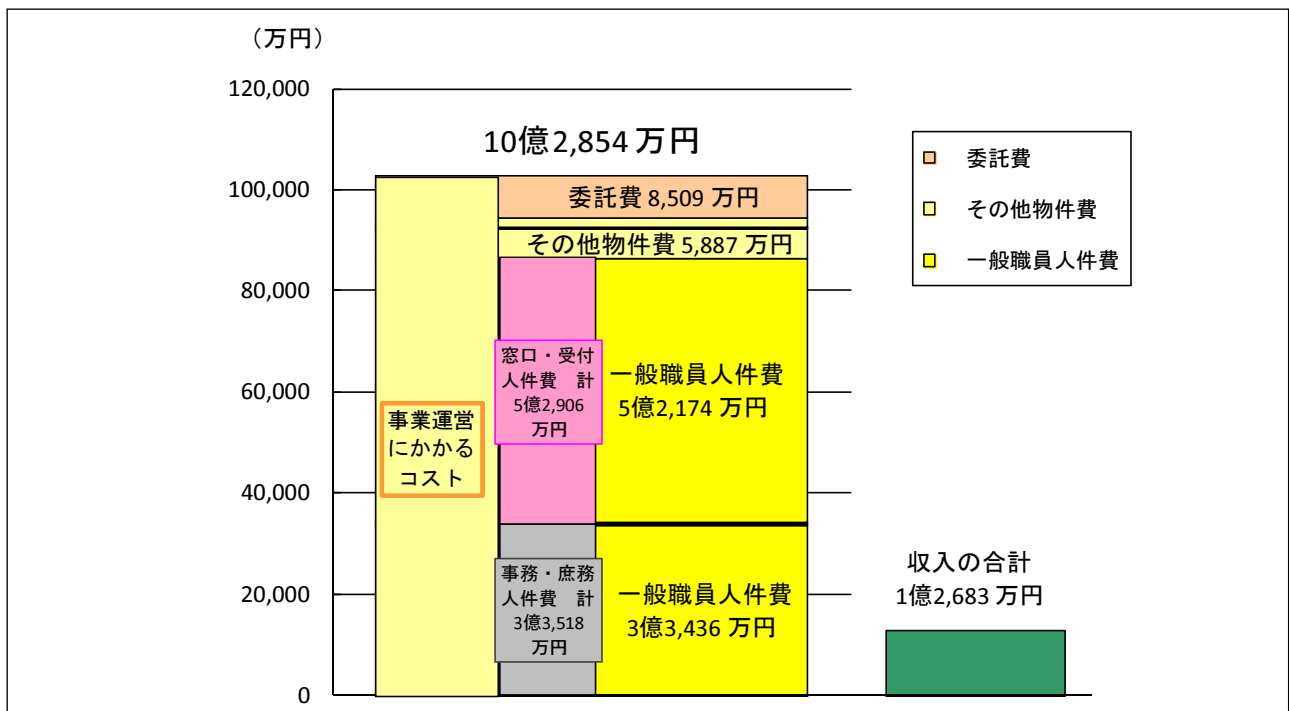
I. 現金収支を伴うもの【コストの部】		大野支所	中里皆瀬支所	黒島支所	吉井行政センター	世知原行政センター	宇久行政センター	小佐々行政センター	江迎行政センター	鹿町行政センター	合計		
事業運営にかかるコスト	事業運営	修繕費			115,200	4,821,300	5,547,660	1,207,800		4,821,300	4,821,300	85,089,235	
	委託費				46,010	14,910		122,763				18,157,114	
	使用料及び賃借料	36,710	62,540	46,010	14,910							1,771,254	
	車両・備品購入費	8,580	8,580	8,580	85,890				84,600			413,038	
	負担金補助及び交付金											58,867,844	
	その他物件費	2,004,685	1,650,352	1,484,800	568,726	957,814	816,847	781,586	1,467,111	858,935		164,298,485	
	事業運営計	2,049,975	1,721,472	1,654,590	5,490,826	6,505,474	2,147,410	866,186	6,288,411	5,680,235		521,743,500	
	窓口・受付	一般職員人件費	16,330,000	14,697,000	8,981,500	47,357,000	30,210,500	19,596,000	33,476,500	26,128,000	39,192,000		2,545,176
	嘱託職員人件費	1,850,581	1,820,957										4,772,390
	臨時職員人件費	18,180,581	16,517,957	8,981,500	47,357,000	30,210,500	19,596,000	33,476,500	26,128,000	39,192,000		529,061,066	
	窓口・受付人件費計	18,180,581	16,517,957	8,981,500	47,357,000	30,210,500	19,596,000	33,476,500	26,128,000	39,192,000		529,061,066	
	事務・庶務	一般職員人件費	12,247,500	6,532,000	9,798,000	20,412,500	17,963,000	30,210,500	19,596,000	29,394,000	22,045,500		334,356,750
	嘱託職員人件費												825,639
	臨時職員人件費	12,247,500	6,532,000	9,798,000	20,412,500	17,963,000	30,210,500	19,596,000	29,394,000	22,045,500		335,182,389	
事業運営にかかるコスト	32,478,056	24,771,429	20,434,090	73,260,326	54,678,974	51,953,910	53,938,686	61,810,411	66,917,735		1,028,541,940		
現金収支を伴うコスト計	32,478,056	24,771,429	20,434,090	73,260,326	54,678,974	51,953,910	53,938,686	61,810,411	66,917,735		1,028,541,940		
【収入の部】													
収入	手数料収入	6,192,850	2,860,300	225,750	3,109,750	1,319,100	1,427,600	2,853,100	2,937,700	1,460,500		126,831,650	
収入の合計		6,192,850	2,860,300	225,750	3,109,750	1,319,100	1,427,600	2,853,100	2,937,700	1,460,500		126,831,650	
III. 総括													
コストの部合計(トータルコスト)		32,478,056	24,771,429	20,434,090	73,260,326	54,678,974	51,953,910	53,938,686	61,810,411	66,917,735		1,028,541,940	
収支差額(ネットコスト)		26,285,206	21,911,129	20,208,340	70,150,576	53,359,874	50,526,310	51,085,586	58,872,711	65,457,235		901,710,290	

※九十九連絡所は市役所に含まれます。

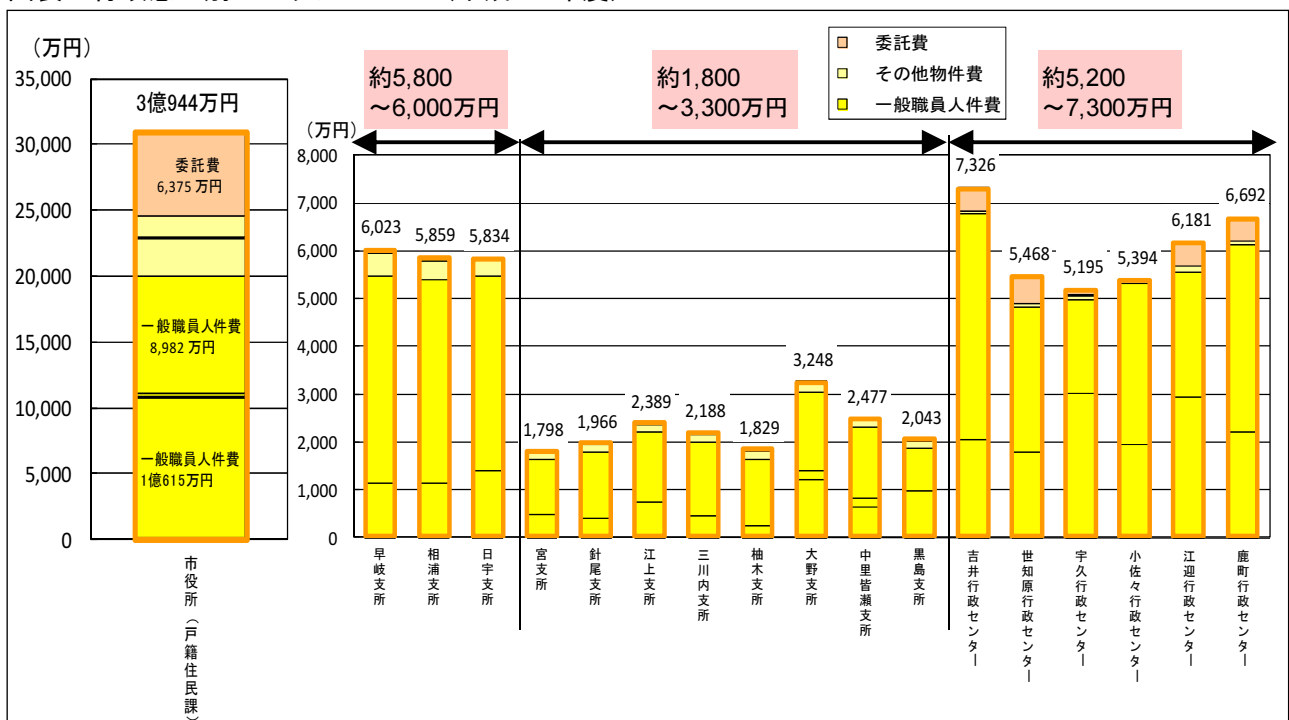
行政窓口別にみると、市役所（戸籍住民課）は、3億944万円と行政窓口トータルコストの約31%を占めています。

支所・行政センターをみると、早岐、相浦、日宇は約5,800万円から6,000万円と同程度となっています。その他の支所は約1,800万円から3,300万円、行政センターは約5,200万円から7,300万円と、行政窓口の利用状況や地域特性等によってコストが異なります。

図表 全行政窓口トータルコスト（平成22年度）



図表 行政窓口別トータルコスト（平成22年度）



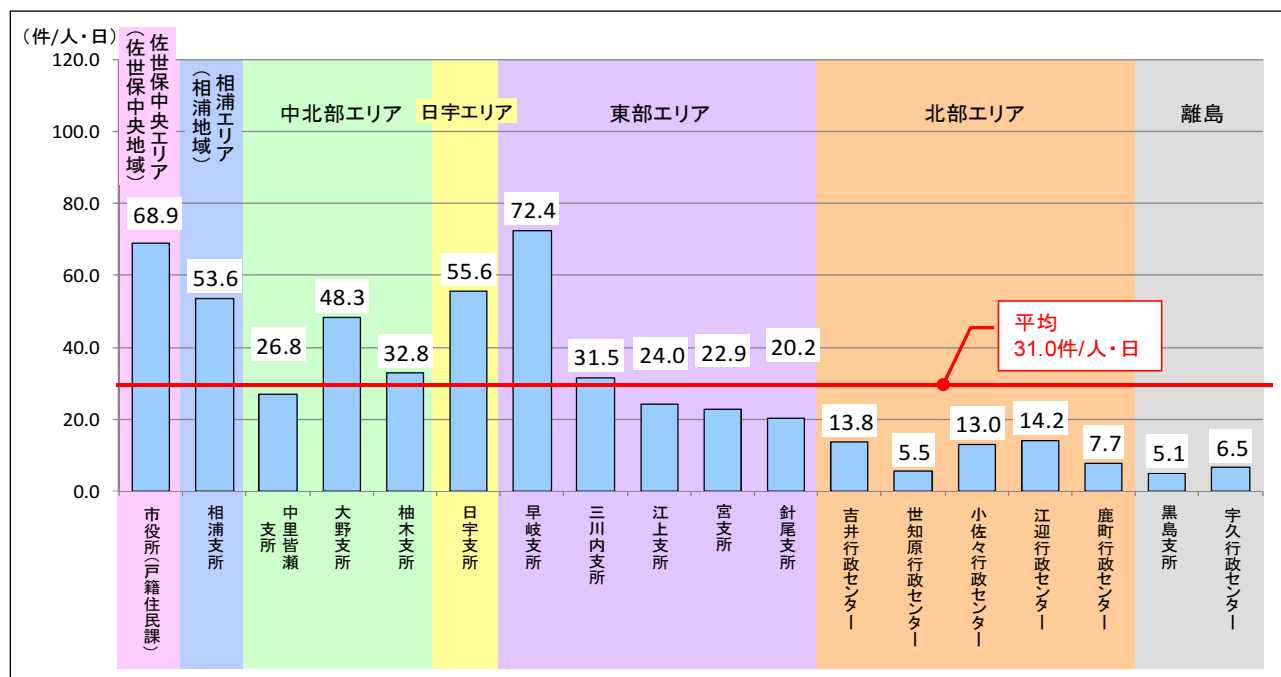
※九十九連絡所は市役所に含む

3) 評価・分析

■ 職員 1 人当たりの処理件数

運営人員と利用件数より 1 日当たりの職員 1 人当たり処理件数を算出すると、全行政窓口の平均は 31.0 件です。施設別にみると、最も多いのは早岐支所の 72.4 件、最も少ないのは黒島支所の 5.1 件となっています。エリアごとに見ると、東部エリアは早岐支所が突出しており、北部エリア及び離島は全地域の平均以下となっています。

図表 行政窓口別 1 日当たり職員 1 人当たりの処理件数



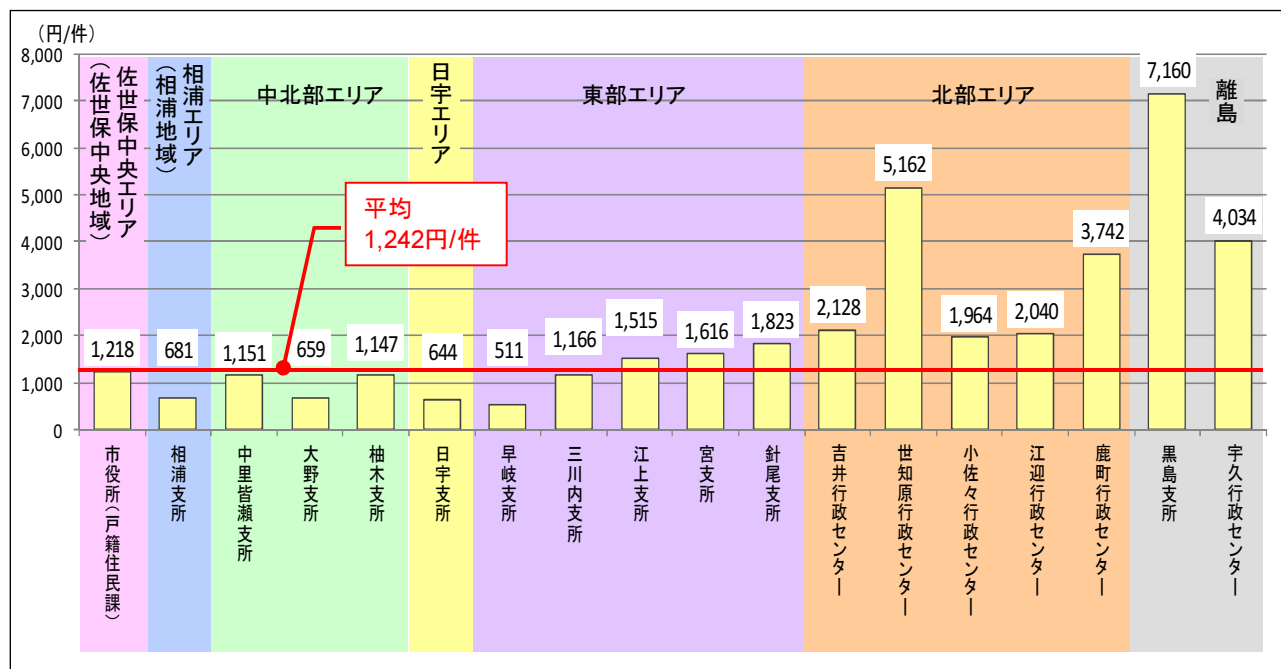
※市役所戸籍住民課は、窓口・受付業務の職員数で算出

※九十九連絡所は市役所に含む

■ 利用件数と利用1件当たりにかかるコスト

トータルコストと利用件数より利用1件当たりにかかるコストを算出すると、全行政窓口の平均は1,242円です。施設別にみると、最も高いのは黒島支所の7,160円、最も低いのは早岐支所の511円となっています。

図表 行政窓口別 利用1件当たりにかかるコスト



※九十九連絡所は市役所に含む

4) 今後の検討の視点

- 市民の視点に立ち、身近な市民生活を考慮した行政サービスの提供、及び行政資源（人・物・金）の選択と集中による効果的かつ効率的な行政サービスの提供という観点から、平成24年8月1日、合併地域の行政窓口について行政サービス機能の再編を行い、宇久行政センターを除く5行政センターを支所化します。
- 厳しい財政状況の下、行政窓口にかかるニーズや利用状況等のほか、各地域においては、人口構成等の変化を踏まえ、より効率的・効果的な行政サービスの提供について検討していく必要があります。