

令和5年度 年度目標（現行）	令和5年度 事業計画（現状）	令和6年度 年度目標（案）
<p>前文</p> <p>窓口関連業務には、住民の権利義務に関する行政活動の基礎となる事務が含まれており、当該業務は住民及び泉佐野市（以下「市」という。）にとって重要な業務の一つである。こうした日常的に実施されている基礎的な業務において、住民の要求水準に的確に応えるとともに、効率的に運営していくことが求められており、これまでも各種システムの導入や窓口業務の委託化などを順次進め、行政サービスの向上に努めてきたところである。</p> <p>一方、社会情勢としては、人口減少が加速していく中で、IT化の更なる推進が求められており、行政事務全般にわたり進化していく必要がある。このような中、今後、行政としての使命を果たしていくためには、市が必ずしも事務を直接執行する必要はなく、効率的かつ効果的な行政サービスの提供が可能となる窓口関連業務については、地方独立行政法人（以下「法人」という。）に移行することとし、将来にわたって市に代わる機能を果たしていくものとする。</p> <p>今後は、法人の特長である自主性及び自律性を発揮することにより迅速な意思決定、業務のノウハウの蓄積、職員の専門性の確保、柔軟な人事運営などのメリットを十分活用し、社会情勢の変化やIT化の進展などへの迅速な対応、法人の資質の向上及び経営基盤の安定化を図るとともに、住民満足度の高い行政サービスを提供していくことを求めるものである。</p>	<p>はじめに</p> <p>地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター（以下「法人」という。）は、地方独立行政法人法（平成15年法律第118号。以下「法」という。）第87条の3第1項に定める設立団体申請等関係事務を処理する全国初の申請等関係事務処理法人として、設立団体である泉佐野市（以下「市」という。）により、令和4年10月1日に設立され、令和5年度は、2期目の運営となる。</p> <p>法人は、法第87条の8第1項の規定に基づき市長から指示された令和5年度の年度目標に沿って、令和5年度の事業計画を以下のとおり定める。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンターの基本方針</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 設立団体申請等関係事務の適正かつ確実な処理に努める。</li> <li>2 正確、迅速、親切な窓口サービスの提供に努めながら、利用者満足度の向上を図る。</li> </ol> </div>	<p>前文</p> <p>窓口関連業務には、住民の権利義務に関する行政活動の基礎となる事務が含まれており、当該業務は住民及び泉佐野市（以下「市」という。）にとって重要な業務の一つである。こうした日常的に実施されている基礎的な業務において、住民の要求水準に的確に応えるとともに、効率的に運営していくことが求められており、これまでも各種システムの導入や窓口業務の委託化などを順次進め、行政サービスの向上に努めてきたところである。</p> <p>一方、社会情勢としては、人口減少が加速していく中で、IT化の更なる推進が求められており、行政事務全般にわたり進化していく必要がある。このような中、今後、行政としての使命を果たしていくためには、市が必ずしも事務を直接執行する必要はなく、効率的かつ効果的な行政サービスの提供が可能となる窓口関連業務については、地方独立行政法人（以下「法人」という。）に移行することとし、将来にわたって市に代わる機能を果たしていくものとする。</p> <p><b>今年度も引き続き、</b>法人の特長である自主性及び自律性を発揮することにより迅速な意思決定、業務のノウハウの蓄積、職員の専門性の確保、柔軟な人事運営などのメリットを十分活用し、社会情勢の変化やIT化の進展などへの迅速な対応、法人の資質の向上及び経営基盤の安定化を図るとともに、住民満足度の高い行政サービスを提供していくことを求めるものである。</p>

令和5年度 年度目標（現行）	令和5年度 事業計画（現状）	令和6年度 年度目標（案）
<p>第1 年度目標の期間</p> <p>令和5年4月1日から令和6年3月31日までとする。</p>	<p>第1 事業計画の期間</p> <p>令和5年4月1日から令和6年3月31日までとする。</p>	<p>第1 年度目標の期間</p> <p><b>令和6年4月1日から令和7年3月31日までとする。</b></p>

第2 設立団体申請等関係事務処理業務の質の向上に関する事項

1 法人への円滑な業務の移行

令和5年度 年度目標 (現行)	令和5年度 事業計画 (現状)	令和6年度 年度目標 (案)
<p>(1) 法の枠組みに基づいた業務範囲</p> <p>市において委託化している現行の各種窓口業務については、原則として<u>段階的に</u>法人へ移行するものとし、適正かつ確実に実施していくこと。</p> <p>また、地方独立行政法人法の枠組みの中で法人が実施できる附帯業務について検討し、従来の委託業務の範囲を拡充できるよう努めること。</p>	<p>(1) 法の枠組みに即した業務範囲</p> <p>① 次のアからウの設立団体申請等関係事務処理業務については、基本的に、将来、法人においてすべて処理することとし、段階的に拡充していくものとする。</p> <p>ア 法別表に規定するもの</p> <p>イ 泉佐野市地方独立行政法人法別表 22 号に規定する事務を定める条例に基づく業務</p> <p>ウ 従来から市において外部委託している市民課、税務課、国保年金課、総務課、介護保険課、地域共生推進課、子育て支援課、健康推進課の窓口業務のうち、法的に法人が実施できないものを除いた業務</p> <p><u>【①令和5年7月14日(金)から市民課おくやみコーナー、令和5年10月2日(月)から、市民課(おくやみコーナー以外)、総務課及び健康推進課の各窓口業務の直接処理を開始し、設立団体申請等関係事務処理業務の段階的拡充を計画どおり進めた。</u></p> <p><u>残る4課(税務課、国保年金課、介護保険課、地域共生推進課)に係る設立団体申請等関係事務については、4月からの運用開始に向け、人員体制の確保、マニュアルの整理等の準備を進めている。】</u></p> <p>② 令和4年度においては、①に掲げる業務のうち子育て支援課に関する業務について、10月から法人による直接処理を開始した。</p> <p>令和5年度においては、これに加え、①に掲げる業務のうち市民課、総務課及び健康推進課に関する業務についても、10月を目途に法人による直接処理に移行するものとする。</p> <p><u>【②業務フローの見直しにより令和6年1月から、市民課窓口業務のうち、証明係、住基係、戸籍係、パスポート係の受付、入力、交付等の検認について市担当職員による検認を廃し、法人職員が当該事務を担うこととした。】</u></p>	<p>(1) 法の枠組みに基づいた業務範囲</p> <p>市において委託化している現行の各種窓口業務については、<b>基本的</b>に<u>今年度ですべての処理を</u>法人へ移行するものとし、適正かつ確実に実施していくこと。</p> <p>また、地方独立行政法人法の枠組みの中で法人が実施できる附帯業務について検討し、従来の委託業務の範囲を拡充できるよう努めること。</p>
<p>(2) 業務に必要な人材確保</p> <p>必要な人材を確保した上で窓口の業務体制の安定化を図るとともに、職員の業務能力の質を向上させるよう努めること。</p>	<p>(2) 業務に必要な人材確保</p> <p>① 法人が直接処理する業務に必要な人材の確保については、業務の円滑な移行を図る観点から、現在の業務委託事業者従業員の法人への円滑な転籍を進めることとする。</p> <p>これに加えて、ハローワークを通じた独自採用及びパート職員登録のほか、市からの派遣職員又は市職員 OB 並びに人材派遣の活用による人材の確保及び補充に努め、必要な業務体制を整備するものとする。</p> <p><u>【①ハローワークを通じた独自採用により「おくやみコーナー」常勤職員2名、子育て支援課常勤職員2名を令和5年4月より採用し、令和5年7月からの「おくやみコーナー」運用開始に向け、操作研修等の準備や子育て支援課体制</u></p>	<p>(2) 業務に必要な人材確保</p> <p>必要な人材を確保した上で窓口の業務体制の安定化を図るとともに、職員の業務能力の質を向上させるよう努めること。</p>

の整備を進めた。

また、現在の業務委託事業者従業員の法人への円滑な転籍を図るため、昨年度より転籍エントリーシートの提出や事前面談、令和5年8月には転籍者の面接を行うなど計画的に転籍の手続きを進めることで、10月に転籍者常勤職員、パート職員計35名を採用に至った。

令和6年4月採用の職員募集にあたり大阪府内43団体、和歌山県内5団体に退職予定者対象に募集案内の配布協力の依頼を行い、大阪府内6団体の協力があった。】

② 法人が直接処理する業務の拡充に伴う法人職員の増に対応するため、必要に応じて事務局体制を整備拡充していくものとする。

【②法人が直接処理する業務の拡充に伴う法人職員の増に対応するため、4月より窓口業務課長の配置（市からの出向）、総務管理課職員1名、7月より窓口業務マニュアル整備や窓口業務の消耗品等の準備のため窓口業務課常勤職員1名を配置（子育て支援課からの配置換え）するなど事務局体制の整備に取り組んだ。

また、法人職員数が50名を超えることになることから、令和6年2月から衛生管理者有資格者を迎え入れた。】

③ 法人職員に対して、業務遂行に必要な研修を適切に実施するものとする。

また、個々の法人職員が、担当外の窓口業務に関する知見を広げることにより、窓口利用者に対して必要な情報の提供や案内を行えるよう、業務能力の質の向上に努めるものとする。

【③法人職員に対し下記の研修を実施し、窓口利用者の個人情報適切に取り扱えるよう、法人職員の業務能力の質の向上に努めた。

・令和5年6月29日（木）11時～12時

「情報セキュリティ研修」4月採用者対象

・令和5年10月5日（木）書面研修

個人情報保護委員会の「個人情報保護 パンフレット」の配布により個人情報の取扱いについて啓発

・令和6年2月24日（土）午前9時～12時

場所：泉佐野市立文化会館大会議室

「個人情報の取扱いについて」を実施予定】

【評価項目1】法人職員の研修受講

対象職員人数	受講人数（目標）
55人	全員

第2 設立団体申請等関係事務処理業務の質の向上に関する事項

2 住民サービスの向上（窓口利用者サービスの向上）

令和5年度 年度目標（ <b>現行</b> ）	令和5年度 事業計画（ <b>現状</b> ）	令和6年度 年度目標（ <b>案</b> ）																
<p>(1) 業務処理時間の短縮</p> <p>従来の窓口業務の委託において、一連の事務処理において市で担っていた公権力の行使に係る事務が法人に移行することから、業務処理時間を短縮するよう努めること。</p>	<p>(1) 業務処理時間の短縮</p> <p>法人が直接処理する業務については、公権力の行使に係る事務が法人に移行することによるメリットを最大限活用する観点から、現状の業務フローを見直すことなどにより、業務処理時間の短縮に努めるものとする。</p> <p><b>【業務フローの見直しにより、令和6年1月から、市民課窓口業務については、証明係、住基係戸籍係、パスポート係の受付、入力、交付等の検認について市担当職員による一部検認を廃し、法人職員が当該事務を担うこととした。】</b></p> <p><b>【評価項目2】法人が直接処理する主な窓口業務の処理時間</b></p> <table border="1" data-bbox="1068 730 1899 1054"> <thead> <tr> <th>窓口</th> <th>業務の名称</th> <th>従前の委託時</th> <th>法人処理移行後（目標）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市民課</td> <td>戸籍謄抄本発行業務</td> <td>9分30秒</td> <td>9分15秒</td> </tr> <tr> <td>健康推進課</td> <td>飼い犬登録受付鑑札交付業務 (1件当たり)</td> <td>12分00秒</td> <td>11分45秒</td> </tr> <tr> <td>子育て支援課</td> <td>児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)</td> <td>10分30秒</td> <td>10分15秒</td> </tr> </tbody> </table>	窓口	業務の名称	従前の委託時	法人処理移行後（目標）	市民課	戸籍謄抄本発行業務	9分30秒	9分15秒	健康推進課	飼い犬登録受付鑑札交付業務 (1件当たり)	12分00秒	11分45秒	子育て支援課	児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)	10分30秒	10分15秒	<p>(1) 業務処理時間の短縮</p> <p>従来の窓口業務の委託において、一連の事務処理において市で担っていた公権力の行使に係る事務が法人に移行することから、業務処理時間を短縮するよう努めること。</p>
窓口	業務の名称	従前の委託時	法人処理移行後（目標）															
市民課	戸籍謄抄本発行業務	9分30秒	9分15秒															
健康推進課	飼い犬登録受付鑑札交付業務 (1件当たり)	12分00秒	11分45秒															
子育て支援課	児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)	10分30秒	10分15秒															
<p>(2) 住民の待ち時間の短縮</p> <p>業務処理時間の短縮に加え、窓口の混雑の緩和策や柔軟な人員体制を講じるなど、住民の窓口での待ち時間の短縮を図ること。</p>	<p>(2) 窓口利用者の待ち時間の短縮</p> <p>前述の業務処理時間の短縮に加え、併せて、次の窓口混雑時の緩和策及び対応策を実施するとともに、混雑時の人員体制を強化するなど柔軟な人員体制を講じることにより、窓口利用者の待ち時間の短縮に努めるものとする。</p> <p>ア 各種パンフレットや雑誌等の窓口、待合スペースへの配備 イ 混雑時における番号札の配布 ウ ICT活用の検討</p> <p><b>【電光掲示板による案内（市民課窓口）や窓口混雑時に番号札を配布し、順次、案内するなど、待ち時間の目安をお示ししたほか、パート職員のローテーションを調整するなどして、事務処理や待ち時間の短縮に努めた。】</b></p> <p><b>【また、「おくやみコーナー」で電話での問い合わせに対応できない場合に、法人事務局職員が予約申込者の電話取り次ぎや10月の子育て支援課窓口の繁忙期に法人事務局で支援するなど柔軟に対応できる体制をとりながら運用した。】</b></p>	<p>(2) 住民の待ち時間の短縮</p> <p>業務処理時間の短縮に加え、窓口の混雑の緩和策や柔軟な人員体制を講じるなど、住民の窓口での待ち時間の短縮を図ること。</p>																
<p>(3) 窓口環境の快適性の向上</p> <p>窓口を訪れる住民により快適な環境を提供するため、待合スペースや備品の改修又は補修をきめ細かく実施するとともに、住民のプ</p>	<p>(3) 窓口環境の快適性向上</p> <p>窓口利用者に対し、より快適な環境を提供するため、待合スペースその他の備品等について、日々清掃及び点検し、改修又は補修の必要があ</p>	<p>(3) 窓口環境の快適性の向上</p> <p>窓口を訪れる住民により快適な環境を提供するため、待合スペースや備品の改修又は補修をきめ細かく実施するとともに、住民のプ</p>																

<p>ライバシー確保に配慮した窓口環境の整備に努めること。</p>	<p>れば、迅速に対応するものとする。</p> <p>また、法人の業務範囲外の相談等については、窓口利用者のプライバシー確保に配慮し、市職員に円滑に引き継ぐものとする。</p> <p><u>【市民課窓口に、窓口用軟骨伝導集音器を2台設置し、高齢や感染症予防対策等による職員の声の聞こえづらさを解消し、より快適な窓口環境となるよう努めた。</u></p> <p><u>また、令和6年4月から移行となる国保年金課窓口の業務環境の改善のため、前倒して令和5年12月8日に机の入替及びレイアウトの変更を行った。</u></p> <p><u>令和6年1月5日に、市民課のレイアウトを変更し、各係間の連携等も踏まえ、労働環境の改善はもとより、よりスムーズな事務処理ができる窓口環境を構築した。】</u></p>	<p>ライバシー確保に配慮した窓口環境の整備に努めること。</p>						
<p>(4) 職員の接遇向上</p> <p>行政サービスに対する住民の満足度の向上のため、職員一人一人が接遇の重要性を認識するとともに、その向上に努めること。</p>	<p>(4) 職員の接遇向上</p> <p>法人職員に対して適宜適切に接遇研修を実施することにより、法人職員一人ひとりが接遇の重要性を認識し、その向上に向けて自己研鑽できる環境を整えるものとする。</p> <p><u>【職員研修は、以下の内容で実施した。</u></p> <p><u>・令和5年6月29日(木) 11時～12時</u></p> <p><u>「情報セキュリティ研修」</u></p> <p><u>・令和5年10月5日(木) 書面研修</u></p> <p><u>個人情報保護委員会の「個人情報保護パンフレット」の配布</u></p> <p><u>・令和6年2月24日(土) 午前9時～12時</u></p> <p><u>場所：泉佐野市立文化会館大会議室</u></p> <p><u>「個人情報の取扱いについて」を実施予定】</u></p> <p><b>【評価項目3】 窓口利用者の満足度</b></p> <table border="1" data-bbox="1077 1207 1911 1318"> <tr> <td>法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度</td> <td>満足と感じている方</td> <td>法人処理移行後(目標)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>85%</td> </tr> </table> <p><u>【・窓口利用者アンケート調査</u></p> <p><u>令和6年1月15日～令和6年2月末で調査実施中】</u></p>	法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度	満足と感じている方	法人処理移行後(目標)			85%	<p>(4) 職員の接遇向上</p> <p>行政サービスに対する住民の満足度の向上のため、職員一人一人が接遇の重要性を認識するとともに、その向上に努めること。</p>
法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度	満足と感じている方	法人処理移行後(目標)						
		85%						
	<p>(5) おくやみコーナー</p> <p>おくやみコーナーについては、令和5年度中の本格運用に向けて、市の担当部署及び関係各課と連携しながら準備を進めるものとする。</p> <p><u>【市民課「おくやみコーナー」については、令和5年4月より法人職員2名を配置し、おくやみコーナー自治体支援ナビシステムのカスタマイズの最終調整、操作の事前研修、市の関係各課との運用面の協議を行うなど、準備を進めた。</u></p> <p><u>令和5年7月14日より必要な手続きを実際に行う人(相続人代表者等)の負担の軽減を目的とした事前予約制の窓口として運用を開始した。】</u></p>							

第3 設立団体申請等関係事務処理業務に係る業務運営の改善及び効率化に関する事項

1 運営管理体制の確立

令和5年度 年度目標 (現行)	令和5年度 事業計画 (現状)	令和6年度 年度目標 (案)
<p>法人として、自律性・弾力性及び透明性の高い業務運営を行うため、理事会などの体制を整備するとともに、年度目標及び事業計画を着実に達成できる運営管理体制を構築すること。</p>	<p>地方独立行政法人として、自律性・弾力性・透明性の高い業務運営を行う中で、年度目標に沿って、事業計画を着実に遂行できるよう、適切な進捗管理を行う運営管理体制を整備するとともに、個人情報保護や業務の適正処理についての内部統制の体制を拡充していくものとする。</p> <p><u>【令和5年度理事会は以下のとおり開催し、法人の業務運営及び事業計画の進捗管理に努めた。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年6月8日第1回理事会</li> <li><u>令和4年度財務諸表、事業報告、業務実績評価報告書等の審議</u></li> <li>・令和5年10月30日第2回理事会</li> <li><u>令和4年度(第1期事業年度)財務諸表等に係る評価委員会の意見書等の報告、令和5年度上半期の各課窓口業務の運営体制及び運営状況等の報告</u></li> <li>・令和6年3月下旬第3回理事会開催予定</li> <li><u>令和6年度事業計画、予算、一般職給料表の改定等の審議</u></li> </ul> <p><u>また、令和5年度定期監査は以下のとおり3回開催した。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年5月26日第1回定期監査</li> <li><u>令和4年度半期(10~12月)の業務実績及び予算の執行状況等の決算審査</u></li> <li>・令和5年10月30日第2回定期監査</li> <li><u>令和5年度上半期の財務諸表及び予算執行状況、窓口業務の運営状況等の監査</u></li> <li>・令和6年2月5日第3回定期監査</li> <li><u>令和5年度(10月~12月)の財務諸表及び予算執行状況、窓口業務の運営状況等の監査】</u></li> </ul>	<p>法人として、自律性・弾力性及び透明性の高い業務運営を行うため、理事会などの体制を整備するとともに、年度目標及び事業計画を着実に達成できる運営管理体制を構築すること。</p>

第3 設立団体申請等関係事務処理業務に係る業務運営の改善及び効率化に関する事項

2 効率的・効果的な業務運営

令和5年度 年度目標 (現行)	令和5年度 事業計画 (現状)	令和6年度 年度目標 (案)
<p>(1) 業務執行体制の弾力的運用</p> <p>窓口業務の分野ごとの量的な規模の大小や時期による繁閑の相違がある中で、職員の配置を適切かつ弾力的に行うとともに、常勤以外の雇用形態も含めた多様な人材の活用を図ることにより、効率的かつ効果的な業務運営に努めること。</p>	<p>(1) 業務執行体制の弾力的運用</p> <p>① 法人が直接処理する業務の拡充に合わせて、法人職員の配置を適切かつ弾力的に行うものとする。また、業務処理の簡素化を検討することにより、混雑の緩和を図るとともに窓口サービスの向上に努めるものとする。</p> <p>② 常勤以外の雇用形態も含めた多様な人材の活用を図ることによ</p>	<p>(1) 業務執行体制の弾力的運用</p> <p>窓口業務の分野ごとの量的な規模の大小や時期による繁閑の相違がある中で、職員の配置を適切かつ弾力的に行うとともに、常勤以外の雇用形態も含めた多様な人材の活用を図ることにより、効率的かつ効果的な業務運営に努めること。</p>

	<p>り、フレキシブルな業務体制を整えながら、効率的・効果的な業務運営に努めるものとする。</p> <p><u>【繁忙時や人員不足時は、パート職員のローテーションの調整等に加え、令和5年度の窓口拡充に伴う事務局体制の整備により、子育て支援課の10月の繁忙期の支援や市民課「おくやみコーナー」の利用者対応等に事務局での電話取り次ぎ、事務局法人職員が適時コーナーへ支援に入る等、適切かつ弾力的な対応に努めた。</u></p> <p><u>また、市民課の年度替わりの繁忙期の対策として、人員体制の強化や市民課窓口各係間の窓口担当者の連携体制の構築に努めた。】</u></p>	
<p>(2) 適正な給与制度の<b>導入</b></p> <p><u>地方独立行政法人法に基づき、職務給及び能率給の原則に立った給与制度を導入し、適切に運用すること。</u></p>	<p>(2) 新たな給与制度の導入</p> <p>法人の職員就業規則、職員給与規程、職員退職手当規程、パート職員就業規則その他関係法令等の規定に基づき、職務給・能率給の原則に則した給与制度の適切な運用に努めるものとする。</p> <p><u>【法人職員の給与及び退職手当等については、職員給与規程、職員退職手当規程、パート職員就業規則その他関係法令等の規定に基づき、引き続き適切に運用した。</u></p> <p><u>また、令和5年10月末の第2回理事会で一般職給料表（改定素案）を報告し、最低賃金を反映した給料表の見直し、それに基づく予算編成、市との協議、3月市議会終了後の理事会で給与規程を改定していく手順の構築に努めた。】</u></p>	<p>(2) 適正な給与制度の<b>運用</b></p> <p><u>地方独立行政法人法に基づいた職務給及び能率給の原則に立ち、人材確保のみならず人材育成に繋がる給与制度を確立し、適切に運用すること。</u></p>
<p>(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入</p> <p>職員の努力が評価され、業績や能力を的確に反映した人事、昇任管理を行えるよう、人材育成及びモチベーション向上につながる公正で客観的な人事評価制度の導入を図ること。</p>	<p>(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入</p> <p>法人職員の能力や実績を的確に反映した人事評価基準に基づき、人材育成やモチベーション向上につながる公正で客観的な人事評価制度の運用を進めるものとする。</p> <p><u>【人材育成を主眼に置いた人事評価制度の本格導入に向け、令和5年度は人事評価の試行（自己評価）を行う。】</u></p>	<p>(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入</p> <p>職員の努力が評価され、業績や能力を的確に反映した人事、昇任管理を行えるよう、人材育成及びモチベーション向上につながる公正で客観的な人事評価制度の導入を図ること。</p>
<p>(4) 予算執行の弾力化等</p> <p>年度目標及び事業計画の枠の中で、弾力的な予算執行を行うことにより、効率的かつ効果的な業務運営を図ること。</p> <p>また、後述「第6 中長期的な観点から参考となるべき事項」で示す項目において、必要に応じて複数年度契約や複合契約など多様な契約手法を活用し、費用の節減に努めること。</p>	<p>(4) 予算執行の弾力化等</p> <p>基本的には、事業計画に定める予算の範囲内で業務運営していくものであるが、災害その他緊急に対応すべき事象が生じた場合は、予算執行を弾力的に行うことにより対処していくものとする。</p> <p>また、効率的、効果的な業務運営に必要な場合には、多様な契約手法も活用して、費用の節減に努めるものとする。</p> <p><u>【「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託」は、契約期間が令和4年12月20日から令和5年6月30日となることから、予算を繰り越すことで、予算を弾力的に執行し、当運用マニュアルの調整や、支援システムの操作研修等を進め、予定どおり7月の「おくやみコーナー」開設とした。</u></p> <p><u>また、各窓口業務の拡充に伴う必要な備品や消耗品費の購入にあたり、市内業者で見積合わせ等を行う等費用の節減に努めた。】</u></p>	<p>(4) 予算執行の弾力化等</p> <p>年度目標及び事業計画の枠の中で、弾力的な予算執行を行うことにより、効率的かつ効果的な業務運営を図ること。</p> <p>また、後述「第6 中長期的な観点から参考となるべき事項」で示す項目において、必要に応じて複数年度契約や複合契約など多様な契約手法を活用し、費用の節減に努めること。</p>

第4 財務内容の改善に関する事項

1 資金収支の均衡

令和5年度 年度目標 (現行)	令和5年度 事業計画 (現状)	令和6年度 年度目標 (案)
<p>市からの運営交付金の範囲内で、適正な業務運営ができるよう、経営基盤を確保し、資金収支を均衡させること。</p>	<p>市からの運営交付金の範囲内で予算を執行することはもとより、不測の事態が生じない限り、短期借入を行うことがないよう、適正な業務運営に努めながら資金収支を均衡させるものとする。</p> <p>なお、運営交付金については、市と調整した上で、必要な時期に必要な額の交付を受けるものとする。</p> <p><u>【運営交付金の範囲内で予算執行することはもとより、短期借入を実行しないよう、引き続き適正な業務運営に努めた。】</u></p> <p><u>また、給与ソフト及び会計ソフトの活用により、事務の効率化に努めた。</u></p> <p><u>なお、運営費交付金の交付時期については、資金計画を作成し、事前に市と調整を行い令和5年4月、7月、10月及び令和6年1月の四半期ごとに必要額の交付を受けた。】</u></p>	<p>市からの運営交付金の範囲内で、適正な業務運営ができるよう、経営基盤を確保し、資金収支を均衡させること。</p>

第4 財務内容の改善に関する事項

2 費用の節減

令和5年度 年度目標 (現行)	令和5年度 事業計画 (現状)	令和6年度 年度目標 (案)
<p>業務委託契約の適正化、法人運営管理事務経費の最小化、消耗品に関する経費節減の徹底など、職員のコスト意識を醸成し、費用の節減に努めること。</p>	<p>業務委託契約等の締結にあたっては、適正仕様に基づく適正価格で契約するほか、事務備品その他消耗品等の経費節減を徹底し、経費の最小化に努めるものとする。</p> <p><u>【窓口業務拡充に伴う、各窓口の備品や消耗備品、消耗品の物品購入にあたり、泉佐野市内事業者への見積合わせを実施し、最低価格での購入を基本とするなど法人運営管理事務経費の節減に努めた。】</u></p> <p><u>また、各課窓口単位で文具消耗品の購入リストを作成する等、執行管理に努め無駄な使用をなくすよう工夫した。】</u></p>	<p>業務委託契約の適正化、法人運営管理事務経費の最小化、消耗品に関する経費節減の徹底など、職員のコスト意識を醸成し、費用の節減に努めること。</p>



第5 その他設立団体申請等関係事務処理業務に係る業務運営に関する事項

1 個人情報保護及び情報公開の確保（個人情報保護及び情報公開の徹底）

令和5年度 年度目標（ <b>現行</b> ）	令和5年度 事業計画（ <b>現状</b> ）	令和6年度 年度目標（ <b>案</b> ）																				
<p>泉佐野市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、個人情報の適切な管理を行うものとし、特に、情報システム及び関連機器の管理について、リスクを低減するため必要な措置を講じること。</p> <p>また、泉佐野市情報公開条例に基づき、市民に開かれた法人として積極的な情報の公開及び提供を行い、市民に対する説明責任を果たすこと。</p>	<p>個人情報の保護については、「個人情報の保護に関する法律」に則り、漏洩防止等の徹底に努めるとともに、システム及び関連機器等の情報管理に関するリスクの低減を図るため、人的措置も含めて必要な対策を講じるものとする。</p> <p>また、職員研修において、個人情報の適正な取り扱いをはじめ個人情報保護の重要性の認識を周知徹底させるものとする。</p> <p>情報の公開及び提供については、法人運営の透明性を確保するとともに、市民に対する説明責任を果たすためにも、市の情報公開条例の趣旨に沿って、ホームページ等を通じて、積極的に情報の公開及び提供を行うものとする。</p> <p>【評価項目4】ホームページによる情報公開の状況（目標：下表項目について公開）</p> <table border="1" data-bbox="1074 898 1905 1516"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>法根拠規定</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>副理事長及び理事を任命したとき</td> <td>第14条第5項</td> </tr> <tr> <td>副理事長及び理事を解任したとき</td> <td>第17条第4項</td> </tr> <tr> <td>業務方法書の認可を受けたとき</td> <td>第22条第3項</td> </tr> <tr> <td>役員に対する報酬等の支給基準の届出をしたとき</td> <td>第48条第2項</td> </tr> <tr> <td>職員の給与及び退職手当の支給基準の届出をしたとき</td> <td>第57条第2項</td> </tr> <tr> <td>設立団体の長の定める年度目標</td> <td>第87条の8第1項</td> </tr> <tr> <td>事業計画の認可を受けたとき</td> <td>第87条の9第5項</td> </tr> <tr> <td>業務の実績等に関する自己評価結果の報告書を提出したとき</td> <td>第87条の10第2項</td> </tr> <tr> <td>評価結果の反映状況</td> <td>第87条の10第7項</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>【個人情報保護については、事務局長（実務経験者）を中心に、漏洩防止等の適切な管理を行うとともに、システム及び周辺機器等の情報管理について、リスクを低減するために必要な対策を講じた。</u></p> <p><u>4月採用の法人職員に対しては、6月に「情報セキュリティ研修」を実施した。</u></p> <p><u>また、法人職員全員を対象に、令和6年2月24日に「個人情報の取扱いについて」をテーマに研修を実施予定。</u></p> <p><u>令和5年10月に書面研修として個人情報保護委員会の「個人情報保護パンフレット」の配布により個人情報の取扱いについて啓発を行った。</u></p>	項目	法根拠規定	副理事長及び理事を任命したとき	第14条第5項	副理事長及び理事を解任したとき	第17条第4項	業務方法書の認可を受けたとき	第22条第3項	役員に対する報酬等の支給基準の届出をしたとき	第48条第2項	職員の給与及び退職手当の支給基準の届出をしたとき	第57条第2項	設立団体の長の定める年度目標	第87条の8第1項	事業計画の認可を受けたとき	第87条の9第5項	業務の実績等に関する自己評価結果の報告書を提出したとき	第87条の10第2項	評価結果の反映状況	第87条の10第7項	<p>泉佐野市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、個人情報の適切な管理を行うものとし、特に、情報システム及び関連機器の管理について、リスクを低減するため必要な措置を講じること。</p> <p>また、泉佐野市情報公開条例に基づき、市民に開かれた法人として積極的な情報の公開及び提供を行い、市民に対する説明責任を果たすこと。</p>
項目	法根拠規定																					
副理事長及び理事を任命したとき	第14条第5項																					
副理事長及び理事を解任したとき	第17条第4項																					
業務方法書の認可を受けたとき	第22条第3項																					
役員に対する報酬等の支給基準の届出をしたとき	第48条第2項																					
職員の給与及び退職手当の支給基準の届出をしたとき	第57条第2項																					
設立団体の長の定める年度目標	第87条の8第1項																					
事業計画の認可を受けたとき	第87条の9第5項																					
業務の実績等に関する自己評価結果の報告書を提出したとき	第87条の10第2項																					
評価結果の反映状況	第87条の10第7項																					

	<p>一方、情報の公開及び提供については、令和4年10月25日に開設した法人ホームページを活用しながら、事業計画の【評価項目4】の表に掲げる項目のうち該当する項目すべてについて公表したほか、以下の事項についても、情報を公開又は提供することにより、法人運営の透明性の確保に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・役員名簿</li> <li>・組織図</li> <li>・倫理・行動指針</li> <li>・すべての規則・規程・細則</li> <li>・理事会議事録</li> <li>・入札・調達情報</li> <li>・採用情報】</li> </ul>	
--	---	--

第5 その他設立団体申請等関係事務処理業務に係る業務運営に関する事項  
2 災害等における対応

令和5年度 年度目標 (現行)	令和5年度 事業計画 (現状)	令和6年度 年度目標 (案)
災害等においては、窓口業務にも支障が生じることが想定されるが、そうした非常時でも可能な限り業務が遂行できるよう、業務継続計画の策定を検討するなどリスク管理に努めること。	<p>災害等の発生時は、災害等の規模や内容によっては、窓口業務においても支障が生じることが想定され、通常業務に加え、災害等に伴って増加する証明等の窓口業務もあり得ることから、支障の程度に即した業務継続計画を策定し、災害等の非常時においても可能な限り業務を遂行できるように努めるものとする。</p> <p><u>【発災時における事務局と職員の連絡体制を構築し、職員の安否確認及び災害時における体制整備が取れるよう進めていく。】</u></p>	災害等においては、窓口業務にも支障が生じることが想定されるが、そうした非常時でも可能な限り業務が遂行できるよう、業務継続計画の策定を検討するなどリスク管理に努めること。

第5 その他設立団体申請等関係事務処理業務に係る業務運営に関する事項  
3 市の調査研究への協力

令和5年度 年度目標 (現行)	令和5年度 事業計画 (現状)	令和6年度 年度目標 (案)
後述の「第6 中長期的な観点から参考となるべき事項」に掲げる項目のほか、市が調査研究を行う施策について、必要な情報の提供や収集に協力すること。	<p>中長期的な窓口業務の施策に対する市の調査研究等に協力するのはもちろんのこと、法人においても独自に必要な情報収集や研究を行うものとする。</p> <p><u>【市民課の令和6年2月からの異動受付支援システムの稼働にあたり、令和5年9月から11月に当支援システムの構築打合せ会議に市民課職員と共に、法人職員2名が参加し、12月からは当システムの操作研修を受け、令和6年2月からの当システム稼働に向け、操作の習熟に努めた。】</u></p>	後述の「第6 中長期的な観点から参考となるべき事項」に掲げる項目のほか、市が調査研究を行う施策について、必要な情報の提供や収集に協力すること。

第6 中長期的な観点から参考となるべき事項  
1 情報システムへの対応（新システムへの対応）

令和5年度 年度目標（ <b>現行</b> ）	令和5年度 事業計画（ <b>現状</b> ）	令和6年度 年度目標（ <b>案</b> ）
<p>地方公共団体情報システムの標準化に関する法律の成立を受け、令和7年度末に地方自治体の基幹情報システムが統一化されることに対して、当該システムに即応できるよう十分な知識を習得するとともに、システム操作の的確性及び迅速性を向上するよう努めること。</p>	<p>「地方自治体情報システム標準化法に関する法律」に基づく地方自治体の基幹情報システムの統一化に関して、常に情報収集するとともに、新たなシステムの内容が明らかになった際には、それに即応できるよう十分な知識の習得をした上で、システム操作の的確性、迅速性が図れるよう努めるものとする。</p> <p><u>【現在も標準化仕様のフィット・アンド・ギャップが各所管課で行われている状況のため、システム更改後も窓口のサービスレベルを維持・向上できるように、これまでと同様に各窓口業務で求められる法律や制度等の知見を深めることに努めている。】</u></p>	<p>地方公共団体情報システムの標準化に関する法律の成立を受け、令和7年度末に地方自治体の基幹情報システムが統一化されることに対して、当該システムに即応できるよう十分な知識を習得するとともに、システム操作の的確性及び迅速性を向上するよう努めること。</p>

第6 中長期的な観点から参考となるべき事項  
2 総合窓口の設置

令和5年度 年度目標（ <b>現行</b> ）	令和5年度 事業計画（ <b>現状</b> ）	令和6年度 年度目標（ <b>案</b> ）
<p>総合窓口の形態として、いわゆる「お悔みコーナー」など様々な手法があるが、市の実情や住民ニーズを踏まえたワンストップサービスのスタイルについて調査研究を行い、早期に実施できるよう努めること。また、必要な施設の改修やシステムの導入については、市と連携及び協力するとともに、効率的かつ効果的な窓口体制を構築すること。</p>	<p>おくやみコーナーの運用を含め、総合窓口の形態として、市の実情や窓口利用者のニーズを踏まえたワンストップサービスのスタイルについて調査研究を進めるものとする。</p> <p><u>【おくやみコーナー担当の法人職員2名を令和5年4月に新規採用し、「おくやみコーナー自治体支援ナビ」の運用マニュアルの作成や研修等実施後、令和5年7月10日から予約の受付を、同月14日から運用を開始した。</u></p> <p><u>身近な方が亡くなった後の手続きは、必要な手続きが多様で、複数の窓口にもたがうことも多く、ご遺族の大きな負担となっていることから死亡に伴い、市役所における必要な手続きを実際に行う人（相続人代表者等）の負担の軽減を目的とした予約制の窓口を運用していくものとする。</u></p> <p><u>ワンストップサービスの実現に当たっては、各所管課による業務整理、事前承認の仕組み及びワンストップサービス専用窓口スペースの確保が検討課題として考えられる。】</u></p>	<p><u>行政手続きのオンライン化の推進に取り組むとともに、市の実情や住民ニーズを踏まえた、「書かないワンストップ窓口」を含めた多様な窓口対応の実現に向け調査研究を行い、早期に実施できるよう努めること。</u>また、必要な施設の改修やシステムの導入については、市と連携及び協力するとともに、効率的かつ効果的な窓口体制を構築すること。</p>