

令和8年度 第1回地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター
評価委員会 議事録

1. 日 時 令和8年7月28日（火）午後4時30分～午後6時00分
2. 場 所 泉佐野市役所4階庁議室
3. 出席者 竹田委員長・百村副委員長・芝野委員・昼馬委員
4. 傍聴者 なし
5. 次 第
 - 1) 開会
 - 2) 議事
 - (1) 令和7年度（第4期事業年度）の財務諸表等について
 - (2) 令和7年度（第4期事業年度）の業務実績に関する評価について
 - (3) その他
 - 3) 閉会

【議事録】

（開会の辞等）

委員長）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令和7年度評価について、評価委員のご意見・ご提言などを取りまとめ、市へ提案させていただこうと考えています。委員の皆様のご協力をよろしくお願いします。

それでは、お手元の議事次第にございますように議事案件2件ございます。まず1点目の令和7年度、第4期事業年度の財務諸表等について、行政事務サービスセンターからの説明をお願いします。

理事長）財務諸表及び決算報告書の説明に入る前に、「令和7年度（第4期事業年度）の法人運営について、簡単にご説明申し上げます。

私ども法人は、令和7年度（第4期事業年度）は窓口業務の運営を担当する市の9つの窓口で、運営を軌道に乗せることが出来たと考えています。

課題であった人事評価については、先ず主査級職員を対象として実施することとし、説明会を開催し、人事評価の目的・意義等について理解を深めてもらい、実施を致しました。令和8年度は全職員を対象に人事評価を実施する予定となっています。

また、浮き彫りとなった課題についても、本年・令和8年4月に向けた見直しを検討しました。具体的には、職員就業規則の休職に関する部分の見直しと、全ての窓口マニュアルをチェックし、修正を行う等の取り組みを行いました。

引き続き、法人の理念に掲げている地域住民の大切な窓口業務を取り扱う法人として、地域住民のサービス向上に法人職員一丸となって取り組んでまいり所存です。

この後、財務諸表や業務実績評価等について各担当よりご説明させていただきます。ご審議のほどよろしくお願い申し上げます。

法人) それでは、地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター令和7年度財務諸表等について、ご説明申し上げます。

資料1 地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター令和7年度財務諸表をご覧ください。

財務諸表は、地方独立行政法人会計基準及び同じく会計基準注解に基づき作成した財務の運営状況を示す帳票で、1ページは、法人の令和8年3月末現在の資産、負債、純資産の財政状況を示す貸借対照表となります。以下千円単位でご説明させていただきます。資産合計は、70,708千円、負債合計は27,823千円、純資産合計は42,885千円となりました。

2 ページの行政コスト計算書は、当会計年度における法人の行政コストに要した経費を示す財務諸表となり、令和7年度の行政コストは、363,958千円となりました。

3 ページは、損益計算書として、期中の法人の損益ベースでの運営状況を示す帳票でございます。経常費用合計は363,958千円、経常収益合計は391,066千円、当期総利益は41,885千円となりました。

4 ページは、純資産変動計算書として、設立団体からの出資金や運営費交付金の状況を示す帳票となり、当期期首残高は5,951千円で、当期変動額は36,933千円の増となり当期末残高は42,885千円となりました。

5 ページは、キャッシュ・フロー計算書として、期中の業務活動等の資金の動きを示す帳票となります。キャッシュ・フローの期首残高は、29,543千円となり、当期資金増加額26,111千円と合わせ、資金期末残高は、55,654千円となりました。

6 ページは、利益の処分に関する書類として、当期末処分利益の処分等の内容を示す帳票となっており、地方独立行政法人法第40条第5項の規定に従い、41,885千円については市へ返還が完了しています。

7 ページの注記事項は、会計処理方針及び各財務諸表の注記事項を示したものとなります。注記事項の変更点等について説明させていただきます。7 ページ下段をご覧ください。

Ⅱ 貸借対照表関係1退職給付に係る注記、(1) 確定給付制度として、令和7年度の退職給付引当金、退職給付費用の状況等を記載しました。

8 ページ上段をご覧ください。Ⅲ 行政コスト計算書関係として行政コスト363,958千円に加え、自己収入(銀行利息238千円)を差引き、市の行政財産使用料等の機会費用16,775千円を含め住民等に負担となるフルコストは380,494千円となりました。

9ページ以降は財務諸表の付属明細書として引当金の明細、運営費交付金債務及び当期振替額等の明細、役員及び職員の給与の明細等となっております。

その他の付属明細書については、後ほどご高覧お願い申し上げます。

次に、資料2 決算報告書をご覧願います。

まず、収入の部につきまして、予算額407,374,790円に対しまして歳入決算額合計は、407,612,972円となりました。内訳としまして、運営費交付金で、予算額390,828千円に対し、決算額390,828,000円となり、運営交付金戻入16,546,790円とあわせ、業務収益の決算額は、407,374,790円となりました。営業外収益の決算額は、238,182円となり、全額預金利息で、営業収益と合わせ歳入決算額合計は、407,612,972円となりました。

事業報告書の37ページに、対前年決算比較をまとめておりますので、あわせてご覧願います。対前年比較で、運営費交付金が86,352千円増加したのは、最低賃金の上昇に伴い給料表を見直したことにより人件費が増加したことが主な要因でございます。

次に、支出の部ですが、予算額407,374,790円に対しまして、決算額は365,754,215円となりました。うち市民課をはじめ9つの窓口の運営経費である窓口申請業務費の予算額354,318千円に対して、決算額は321,673,703円となり、その内訳としまして、窓口業務の法人職員の給与費で253,446,120円、法定福利費で51,886,166円となり、当初計画していた常勤職員の人数が（窓口職員62名→60名、事務局職員2名→1名）3名減ったこと等によるものです。退職給付費は、3名分で1,023,083円となりました。また、窓口申請業務の物件費の主なものとして、国保年金課窓口及び税務課窓口の繁忙期対策の労働派遣業務委託料は、予算額18,313千円に対しまして、決算額は、14,534,665円となりました。対前年度比較で申しますと、7年度は、最低賃金の上昇に伴う給料表の見直したこと等により、窓口申請業務費の人件費で53,597千円の増となったものです。

次に、一般管理費予算額53,056,790円に対し、決算額は、44,080,512円となり、その内訳としまして、役員報酬で11,050,020円、事務局職員給与費で10,244,912円、法定福利費で3,352,817円となりました。退職給付費は、0円となり、対前年比較では、人件費で5,067千円の増となりました。また、物件費で主なものを説明申し上げますと、法人職員の健康診断料やストレスチェックにかかる福利厚生費の決算額は、681,860円となり、次に、委託料の決算額は937,453円となりました。一般管理費の物件費等その他支出費で対前年度比較6,506千円の増となったのは、主に市への償還金（6,550千円）の増によるものです。

次に、資料3 事業報告書をご覧願います。

事業報告書は、地方独立行政法人法第34条第2項に基づき作成される報告書で、「地方独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」及び「泉佐野市地方独立行政法人施行細則」に準拠して作成をしたものでございます。

それでは1ページをご覧ください。理事長のメッセージを記載しております。

2ページをご覧ください。「1. 法人の目的及び業務内容」は、定款及び業務方法書からの抜粋により、「2. 法人の位置付け及び役割」は、地方独立行政法人法からの規定の抜粋によりその内容を記載しております。

3ページから5ページにかけましては、「3. 年度目標の概要」として令和7年度年度目標の内容を記載しております。

6ページから7ページにかけましては、「4. 理事長の理念並びに運営上の方針及び戦略」について取りまとめております。

8ページから13ページにかけまして「事業計画の概要」として令和7年度事業計画の内容を記載しております。

次に、13ページから15ページにかけまして「6. 持続的に適正なサービスを提供するための源泉」として、設立団体、評価委員会、法人組織を含めたガバナンスの体制図や令和8年3月末の役員及び職員の状況を記載しております。

15ページに（7）社会及び環境への配慮等の状況として「障害者就労施設等からの物品等の調達の推進」及び地震等の災害時に備え、「緊急時対応マニュアルの作成」の内容を記載しております。

16ページに「7. 業務運営上の課題及びリスクの状況並びにその対応策」として、リスクの管理体制、その対応状況について記載しております。

17ページから「8. 業務の適正な評価に資する情報」として、（1）主な業務内容について、17ページから24ページにかけまして各窓口業務の申請等関係事務一覧を、また、24ページから29ページにかけまして、事業計画の実績の概要を取りまとめております。

29ページから34ページ上段にかけまして（3）各窓口業務の統計情報を担当課の窓口ごとにその統計実績を掲載しました。

次に、34ページから36ページにかけまして「9. 業務の成果及び当該業務に要した資源」として、令和7年度業務実績評価の自己評価の結果を表に取りまとめたものと令和6年度業務実績評価の市の評価結果も含め掲載しております。

37ページに「10. 予算及び決算の概要」として決算の状況、対前年度の比較等の内容を記載しております。

次に、38ページから39ページにかけまして、「11. 財務諸表の要約」として、貸借対照表、行政コスト計算書、損益計算書、純資産変動計算書、キャッシュ・フロー計算書の概要を、また、主要な財務データの経年度比較を表に取りまとめました。

40ページから41ページ上段にかけまして、「12. 財政状態、運営状況及びキャッシュ・フローの状況の理事長による説明」として、財務諸表の概要及び主な財務データの経年比較の説明を記載しております。

41ページ中段から45ページにかけまして、「13. 内部統制の運用に関する情報」として、内部統制の体制、内部統制委員会及び内部統制定期報告の実施状況、監査の実施状況、入札及び契約に関する事項、業務手順書の整備について記載しました。

46ページから47ページ上段にかけまして、「14. 安全衛生委員会」の開催状況等について取りまとめております。

47ページ中段から「15. 法人に関する基礎的な情報」として、法人の沿革、設立の根拠法、設立団体の長、組織図、事務所の所在地に関する法人の基礎的情報を取りまとめております。

なお、資料4としまして、当法人の監事からの監査報告書の写しを添付しております。

よろしくご審議いただきますよう、お願いします。

委員長) 今の行政事務サービスセンターの説明に関して、ご意見・ご質問等はございませんか。

委員) 損益計算書の当期利益が4,188万円となっている。予算よりも支出が減少したことが要因と考えられるが、当初計画より職員が3名減員となったとの説明があった。業務は問題なく遂行できたのか。また、どのように対応したのか。次に、委託料約1,400万円及びその他臨時利益の内容について伺いたい。最後に、退職給付に係る注記について、「②簡便法で計算した退職給付費用」が102万3千円と記載されているが、304万6千円ではないか。この欄には退職給付費用の額を記載するものではないか。

法人) 係間で連携を図ることにより、業務は支障なく遂行することができた。

法人) 委託料については、国保年金課及び税務課窓口における人材派遣に係る経費である。国保年金課では約2か月間1名、税務課では当初課税業務において約半年間、10数名の人材派遣を活用した。その他臨時利益については、退職給付引当金及び賞与引当金の合計である。翌年度に当該金額が予算措置されるため、全額振替し、市へ返還している。最後の退職給付に係る注記については、記載誤りであると考えている。

委員長) 先ほどの、当初計画よりも職員が少ない中で業務が問題なく遂行できたかという点について伺いたい。課によって処理時間、待ち時間が目標を大きく下回るもの、あるいは上回るものがあるが、職員数との関係はあるのか。

法人) 市民課、税務課が目標時間を大きく上回ってしまっているが、主な要因は、計測方法の変更によるものです。令和6年12月より、異動支援システムというシステムを導入しました。それまでは申請書を記入した後に番号札を取得していただいていたが、導入後は、最初に番号札を取得し、その後システムで申請書を作成する運用に変更した。そのため、特に繁忙期に

は、番号札の取得からシステム入力までの待ち時間も計測対象に含まれるようになった。具体的には、戸籍発行の処理時間は、令和6年度実績では4月から12月まで約16分であったのに対し、1月から3月は約24分となっている。その後は徐々に処理時間も短縮してきている。処理時間が延びた要因は、人員不足ではなく、計測方法の変更や外国人手続の増加に伴う対応時間の増加などによるものと考えている。

委員長）計測方法の変更や外国人対応などにより時間を要したものであり、先ほどの職員数に関する議論とは直接関係ないということですね。

委員長）ほかにご意見・ご質問等ございませんか。

財務諸表等については、この後の議事（2）の業務実績評価への意見につながるものでもありますので、議事（2）の説明後でも追加意見等があればご発言をお願いします。

次に、2件目の案件「令和7年度(第4期事業年度)の業務実績に関する評価について」ご審議をお願いします。審議に入る前に評価方法等について、事務局からの説明をお願いします。

事務局）それでは、年度評価の方法について、流れなどをご説明いたします。年度評価の方法などについては、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年度目標実施要領（参考資料3）に基づき実施するもので、まず、法人が事業計画に記載されている小項目を「事業計画を大幅に上回って実施している。」という「V」から「大幅に下回る」という「I」までの5段階の自己評価を行い、それを基に市で検証・評価又は実施状況の確認を行い、法人と同様に5段階評価を行っております。その際、市の評価と法人の自己評価が異なる場合には、市が評価したその判断理由等を示す「コメント」を評価結果のコメント欄に記載することとなっております。

併せて、小項目評価の結果を基に「年度目標・事業計画の実施において計画を大幅に上回って達成できている。」とする「S」から重大な改善事項があるとする「D」までの5段階の大項目評価と記述式による全体評価を行っております。

これらの評価は、地方独立行政法人法で市長が評価を行なうこととなっていますが、評価委員会でのご意見をいただいた上で、評価結果（案）をまとめ、市長決裁の後、決定する流れです。

具体的な評価方法については、資料5の業務実績に関する報告書には、法人による5段階の自己評価のほか、自己評価の判断理由、その項目の実施状況等が記載されていますが、それをもとに市で、検証・評価又は実施状況の確認をし、法人と同様に5段階による評価を行ない、資料6のとおり評価（案）をまとめております。

行政事務サービスセンターからは小項目における特記事項等を含めた全体的な説明をしていただく予定です。また、市の評価案の説明では、資料6で小項目評価案を、資料7で

全体評価及び大項目評価の文章編の評価案をご説明いたします。なお、資料7の最後のページには、参考として集計表を掲載しております。

この後の、行政事務サービスセンター及び事務局からの具体的な説明の後、ご意見・ご質問等をお願いいたします。最後に、本日いただいたご意見は、後日、委員長と事務局で要約・文言整理をした上でまとめたものを、各委員にご確認（修正）いただき、意見書として市へご提出いただきたいと思いますと考えております。説明は以上です。

委員長）今の事務局の説明についてご意見・ご質問等はございませんか。

それでは、行政事務サービスセンターから小項目における特記事項等を含めた全体的な説明をしていただき、事務局による特徴的な項目などを主とした市の評価案の説明のあと、ご意見・ご質問等があればお願いします。なお、本日頂戴したご意見については、後日、私と事務局で要約・文言整理を行なった上でまとめたものを、各委員の方々に確認いただき、了承いただいたものを意見書として市へ提出する。今の説明のとおりでよろしいか。

【異議なし】

議事を進めさせていただきます。まず、行政事務サービスセンターの方から説明をお願いします。

法人）業務評価実績評価報告書について、ご説明申し上げます。

まず、資料5をご覧ください。この報告書は、第4期事業年度における業務の実績について、自己評価等を行うため、所定の様式に取りまとめたものとなります。

まず、1ページをご覧ください。法人の概要としまして、法人の基本情報及び令和8年3月末現在の役員、職員等の状況等を取りまとめております。

次に2ページでは法人の総括と課題を取りまとめております。

3ページから5ページの「（2）大項目ごとの特記事項」は、6ページからの「3 項目別状況」の内容を要約したものとなることから、説明については割愛させていただきます。

それでは、資料6ページの「3 項目別の状況」について、順に自己評価の説明を進めてまいります。また、資料3事業報告書の34ページに業務実績の自己評価を一覧表に取りまとめておりますので、あわせてご覧ください。

第2－1（1）「法の枠組みに則した業務範囲」については、令和7年4月から子ども家庭課の「いずみさの多子世帯出産子育て応援事業」の案内を追加しました。また、業務の効率化に取り組み、全ての窓口でマニュアルの改定を行い、窓口のスムーズな運用を目指してクレーム対応マニュアルを作成した実績を踏まえ、自己評価はⅣとしました。

次に、資料8ページの第2－1（2）「業務に必要な人材確保」については、法人業務に適した人材確保するため、採用試験に適性試験を導入。事務局体制を充実させるため、窓口業務課に主査を1名配置。主査級職員を対象に「人事評価制度」の研修を行い、人事評価を

試行し、本格実施に向けた取り組みを行った。「個人情報保護」の研修未受講者を対象に「個人情報保護」の研修を、全職員を対象に「クレーム対応」の研修を実施しました。

また、安全衛生委員会を毎月開催し、職場環境の改善に取り組んだことにより自己評価はⅣとしました。

第2-2(1)「業務処理時間の短縮」について、窓口業務の処理時間の【評価項目】として、市民課窓口の戸籍謄抄本発行業務・住民票発行業務、税務課窓口の市民税・府民税所得・(非)課税証明書の作成・交付業務、介護保険課窓口業務の要支援認定申請受付等業務、及び子育て支援課窓口の児童手当認定申請処理事務の各実績は、目標を上回ることができなかった。一方、国保年金課窓口の後期高齢者医療資格確認書交付業務、地域共生推進課窓口の上下水道減免申請、健康推進課窓口の飼い犬登録受付鑑札交付業務事務については、目標値を上回る結果となった。これらの実績に基づき自己評価はⅡとしました。

第2-2(2)「住民の待ち時間の短縮(事業計画では窓口利用者の待ち時間の短縮)」について、デジタルサイネージによる案内(市民課窓口)や番号札を活用した案内を行う。パート職員のローテーションの調整、事務局からの各窓口の繁忙期等への支援対応だけでなく、市民課窓口における各係間の連携を進める。また、外国人技能実習生等の外国人の転出入が増高し、国保年金課等の他部署で時間内に処理できない等の影響が出てきたことから、市民課、国保年金課と協力して待ち時間の軽減に努めたことで、自己評価はⅢとしました。

第2-2(3)「窓口環境の快適性向上」について、高齢やマスク着用等で窓口での聞こえづらさを解消するため、窓口用軟骨伝導集音器を国保年金課及び税務課窓口兼用で1台、介護保険課及び地域共生推進課窓口兼用で1台の運用を行った。異動受付支援システムやキャッシュレスレジの運用等により、窓口利用者の利便性の向上に努めたことにより自己評価はⅢとしました。

第2-2(4)「職員の接遇向上」について、職員の全体研修として「クレーム対応について」をテーマに研修を実施し、「個人情報保護」について、研修未受講者を対象に研修を行った。また、「窓口利用者アンケート調査」(調査票回収数664枚、回収率98.6%)を実施し、【評価項目3】窓口利用者の満足度、満足と感じている方、目標85%に対し、81.6%(昨年実績は82.7%)となったことで、自己評価はⅢとしました。

第3-1「運営管理体制の確立」について6月、10月、3月に理事会を開催し、理事からの提言及び監事からの専門的助言を活かしながら、法人の業務運営及び事業計画の進捗管理に努めました。

定期監査については、6月、10月、2月に業務監査及び会計監査を実施し、概ね妥当との評価を得たこと、また、内部統制規程に基づき、内部統制委員会の開催等内部統制の強化を図ったことで自己評価はⅢとしました。

次に第3-2(1)「業務執行体制の弾力的運用」について、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、事務局職員による窓口支援の他、市民課窓口各係間の連携を進め、繁忙期の労働派遣の活用、おくやみコーナーのLINEを活用した受付の開始、ダイヤルインの導入等により、自己評価はⅣとしました。

次に、第3-2(2)「適正な給与制度の運用」について、職員給与規定、パート職員就業規則等の規定に基づき引続き適正な運用に努め、最低賃金等を反映した一般職の給料表改定手順に基づき、市との協議を踏まえ適正に進めたことで自己評価はⅢとしました。

次に、第3-2(3)「モチベーション向上につながる評価制度の導入」に向け、主査級職員を対象に「人事評価制度」について研修を行い、施行した。評価項目、評価基準、評価方法等の検証を行い、次年度以降の本格導入に向けた取り組みを行ったことで、自己評価はⅢとしました。

第3-2(4)「予算執行の弾力化等」について、国保年金課窓口の繁忙期の労働派遣委託について指名競争入札の実施や税務課窓口の当初課税補助事務労働者派遣業務については、業者選定委員会を開催し、指名競争入札を行い、複数年契約の締結等、弾力的な予算執行の検討も行いました。

また、「国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律」に基づき、障害者就労施設等が供給する物品等の調達の推進に取り組んだことにより、自己評価はⅢとしました。

第4-1「資金収支の均衡」について、運営交付金の範囲内で適正な業務運営に努めるとともに、経営基盤を確保したこと、資金計画を作成し、事前に市と調整を行い協定書に基づき、半期ごとの交付を受け、運営費交付金内で適正な運用を行ったことで、自己評価はⅢとしました。

次に、第4-2「費用の節減」について、必要に応じて備品等や消耗備品等の購入にあたり市内事業者での見積合わせの実施や各課窓口単位での文具消耗品の購入リストを作成する等、費用の節減に努めたことにより自己評価はⅢとしました。

第5-1「個人情報保護及び情報公開の確保（事業計画では個人情報保護及び情報公開の徹底）」について、漏洩防止等の適切な管理を行うとともに、「個人情報保護」の研修未受講者に対して研修を実施したこと、情報公開については、ホームページを活用し、法規定以外の理事会議事録や契約の入札関係、法人の規則等の事項についても積極的に開示したことにより、自己評価はⅢとしました。

「第5-2 災害等における対応」について、職員の安否確認及び災害時における体制整備がとれるよう「緊急時対応マニュアル」に基づき、2回の災害対応訓練を実施したことで、自己評価はⅢとしました。

第5－3「市の調査研究への協力」について、窓口の外国人対応をスムーズに行うため、市が用意した多言語翻訳機活用の操作研修に参加する等、市と連携してその導入について検討を進め、令和8年2月以降、窓口での運用を開始し、外国人の窓口対応の向上に努めたことで、自己評価はⅢとしました。

次に、第6－1「情報システムへの対応（事業計画では新システムへの対応）」について、国が示す標準仕様に適合したシステムへの更改の進捗状況及び時期、並びに操作研修の実施時期及び実施方法の確認を行った。また、介護保険課のシステムが更改されたが、大きな混乱なく運用を開始したことで、自己評価はⅢとしました。

「第6－2 総合窓口の設置」について、市民課、国保年金課、税務課、介護保険課、子育て支援課の各窓口の異動受付支援システムの習熟に努めました。また、おくやみコーナーの各課との連携について、関係各課と連携を図り、令和8年2月より一部ワンストップサービスを開始したことから、自己評価はⅢとしました。

説明は以上のとおりでございます。

委員長）続いて事務局からの説明をお願いします。

事務局）それでは、「令和7年度(第4期事業年度)の業務実績に関する評価」につきまして、ご説明いたします。まず、資料6をご覧ください。こちらは、先程の行政事務サービスセンターの自己評価をふまえ、小項目ごとに市の評価案を記載したものととなります。小項目は、行政事務サービスセンターと同様に事業計画を大幅に上回るという「V」から大幅に下回るという「I」までの5段階評価となっています。全部で18ある小項目の内、市の評価と行政事務サービスセンターの自己評価が異なる項目が1項目ございました。3ページをご覧ください。「(2) 業務に必要な人材確保」、行政事務サービスセンターの自己評価では、採用試験に適正試験を導入したことや、研修の開催状況が目標値を超えたことなどから、評価をⅣとしておりますが、市の評価としましては、「適正試験の実施など、新規の取り組みはあるが、計画を上回るとまではいかないことから、Ⅲと評価する。」と市のコメントを記載しております。今後も、現状を分析いただき、計画とのギャップをうめる提案を期待するものとなります。

こちらの内容も含めまして、資料7の中で総括してご説明いたします。

資料6のご説明は以上となります。

続いて、資料7をご覧ください。業務実績に関する市の評価結果となります。2 ページに2 全体評価として評価結果とその判断理由を記載しておりますが、こちらは後ほどご説明いたします。

3 ページをご覧ください。3 大項目評価のうち、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」から順にご説明いたします。3 ページ中段の表、小項目評価の

集計結果に記載のとおり全6項目があり、小項目「1 法人への円滑な業務の移行」のうち、Ⅲ評価が1項目、Ⅳ評価が1項目となっています。小項目「2 住民サービスの向上」のうち、Ⅱ評価が1項目、Ⅲ評価が3項目となっています。この結果から、評価基準に基づき大項目評価はC評価、「やや未達成である。」としています。

同ページ上段に戻っていただき「(1) 評価結果と判断理由」をご覧ください。○の2つ目から6つ目が判断理由としており、こども家庭課の案内業務を追加したことや新たにクレーム対応マニュアルを作成し適正な運営に努めたことなどを評価しました。また、一部の課において窓口業務の処理時間が目標値に達しなかったことや、「窓口利用者アンケート調査」では、窓口利用者の満足度が目標及び昨年を下回る79.6%となったものの、他の項目が高水準で全体的には高評価であると判断しました。

続いて、同ページ下段をご覧ください。「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」には、主として評価にあたって考慮した事項を記載しています。

①【1 法人への円滑な業務の移行 (2) 業務に必要な人材確保】については、先程資料6でも少し触れましたが、従来の試験内容に加え適正試験を導入したことなどから、小項目評価ではⅢ評価としました。

②【2 住民サービスの向上 (1) 業務処理時間の短縮】については、一部の課において、窓口業務の処理時間が目標値を下回ったことから、小項目評価ではⅡ評価としました。

「(3) 評価委員会の意見、指摘等」については、本日いただいたご意見等を要約したものを、後日記載させていただく予定をしております。

続いて、4ページ、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」、中段の集計結果をご覧ください。こちらに記載のとおり全5項目あり、小項目「1 運営管理体制の確立」は、Ⅲ評価が1項目、小項目「2 効率的・効果的な業務運営」では、Ⅲ評価が3項目、Ⅳ評価が1項目となっています。この結果から大項目評価はA評価、「計画通り達成できている。」としています。

同ページ上段の「(1) 評価結果と判断理由」をご覧ください。○の2つ目以降に記載のとおり、繁忙期や人員不足時に、他部署や事務局職員が支援を行ったことや、市民課では住基係とパスポート係の一体的運用を開始したことで効率的・効果的な業務運営に努めたこと、また「おくやみコーナー」の受付対応でLINEの運用開始に取り組んだことなどを評価しました。

下段の「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」では、【2 効率的・効果的な業務運営 (3) モチベーション向上につながる評価制度の導入】について、人事評価制度の導入に精力的に取り組んだことから、小項目評価ではⅢ評価としました。

続いて、5 ページをご覧ください。第4「財務内容の改善に関する事項」、中段の集計結果表をご覧ください。こちらに記載のとおり2項目全てがⅢ評価となっており、この結果から大項目評価はA評価、「計画通り達成できている。」としています。

(1) 評価結果と判断理由をご覧ください。○の2つ目、3つ目の判断理由に記載のとおり、運営交付金の範囲内で予算執行されており、適正な業務運営が行われていること、また、費用節減について、適正な執行管理に努め、経費の節減をしていることを評価しました。

下段の「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」につきましては、先ほどの判断理由と同様に資金収支の均衡、費用節減に取り組んでいる点を考慮しています。

続いて、6 ページをご覧ください。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」について、中段の集計結果では、こちらに記載のとおり3項目全てがⅢ評価となっており、この結果から大項目評価はA評価、計画通り達成できている、としています。

続いて上段、「(1) 評価結果と判断理由」をご覧ください。○の2つ目から3つ目の判断理由に記載のとおり、外国人対応をスムーズにするため、翻訳機の設置・運用を開始したこと。また、緊急時対応マニュアルに基づき、2回の災害対応訓練を実施したことなどを評価しました。

下段「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」では、個人情報保護を適切に管理していることや法人の透明性を確保し、クリーンな運営を継続的に実施している点を考慮しています。

続いて、7 ページをご覧ください。第6「中長期的な観点から参考となるべき事項」について、集計結果では、こちらに記載のとおり2項目全ての項目がⅢ評価となり、この結果から大項目評価はA評価、「計画通り達成できている。」としています。

同ページ上段の「(1) 評価結果と判断理由」をご覧ください。

判断理由に記載のとおり、各窓口の異動受付支援システムについて、市職員と同様にシステムの習熟に努め、市と連携してシステムの稼働に繋がったことを評価しました。

下段「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」では、国が示す地方公共団体情報システム標準化に向けて市に協力して鋭意準備に取り組んでいる点を考慮しています。

最後に、全体評価でございますが、2 ページの評価結果と判断理由をご覧ください。これまでご説明申しあげた各大項目の評価を踏まえ、全体評価としては、事業計画の達成に向けて「概ね事業計画通り達成できている」と判断したものです。中段の、「総体的には～」から始まる段落をご覧ください。

総体的には、一部処理時間が目標を下回ったことがあったものの、民間委託していた全ての窓口業務が法人に移行され、さらに一部の窓口では業務の拡充にも取り組み、新規の窓口の検討・調整を行っている。また、市と連動するような施策においては、関係課との調整を密に行い、協力体制を構築し、業務を円滑に進めるため創意工夫されていることから、全体として概ね事業計画に沿った運営がなされていると認められる。

引き続き、事業計画を着実に遂行し、市民サービスの向上に向けて、現状分析から改善提案まで一貫して実施できる組織作りを期待するとしています。

説明は以上とおりです。

委員長) それではご意見・ご質問についてですが、資料5から資料7の全体評価及び大項目評価の文章編について、すべて連動する内容となりますので、一括してご意見・ご質問などいただければと思います。

ご意見等はございませんか。

副委員長) ①主査級職員を事務局に配置した業務内容と、その配置による効果について。②住民票発行業務の処理時間が増加している要因は、外国人対応の増加によるものか。③資料5 (P18～19) の窓口利用者アンケートについて、各項目の満足度に比べ、総合満足度だけ低い理由について。④資料5 (P24) の「適正な給与制度の運用」について、今もExcelで管理しているのか。⑤人事評価制度を全職員へ導入するに当たり、今後どのように運用していくか考えか。⑥異動受付支援サービス、ワンストップサービスの内容について。⑦資料7 (P3)

(1) 評価結果と判断理由について、判断理由に記載されている満足度は、施設に対する満足度であり、窓口利用者満足度を用いる方が適切ではないか。

法人) ① 主査級職員については、窓口業務課の主査として配置し、各窓口担当との調整、マニュアル整備、市との協議などを担当している。② 住民票発行業務の処理時間が増加した主な要因は、計測方法を変更したことによるものである。また、外国人対応件数の増加も一因であり、令和7年度の外国人異動件数は6,682件で、令和6年度比約120%となっている。

委員長) 外国人と日本人を分けて計測することはできないのか。

法人) 現時点ではできていない。理事会からも指摘を受けており、今後把握に努めていきたい。

委員長) 分かりました。次に、総合満足度が個別項目よりも低い理由について伺いたい。

理事長) 現時点では十分な分析ができていないため、今後要因の把握に努めたい。

委員長) 今後の課題として、アンケート項目を増やすなどの対応も検討いただきたい。

次に、「適正な給与制度の運用」について、今後もExcelで管理するのか、それとも給与システムを導入する予定か。

法人) 令和7年度予算で給与システムの導入を検討したが、職員規模的に非常に高価なパッケージシステムとなったこと、また、市が給与システムの導入を検討しており、システムの相乗り

の可能性もあったことから見送った。その後、相乗りができないことが判明したことから、法人単独での導入について引き続き検討していきたいと考えております。

委員長) 分かりました。来年度以降で導入を検討ということですね。

次に、人事評価制度について伺いたい。この項目は令和6年度評価が「Ⅱ」、令和7年度は「Ⅲ」と改善されており、重要な項目となっている。ここでいう「モチベーション」とは何に対するものなのか。また、その向上のためにどのような評価制度を考えているのか説明いただきたい。仕事への意欲、チームワーク、市民対応など様々なモチベーションが考えられるため、制度の趣旨も含めて伺いたい。

理事長) 人材育成を最も重視し人事評価を実施していきたいと考えている。期首に、個人の目標、法人が期待することについて面談し、それを期末に評価、フィードバックし人材育成に繋げていきたい。適切に評価されていると感じてもらうことで、職員のモチベーション向上を図りたい。将来的には、評価結果の処遇への反映も考えているが、まずは、人事評価制度の定着を優先したい。

委員長) インセンティブをつけてしまうと、行動に影響を与える可能性があるので、市民サービスの向上につながる仕組みを検討いただければと思います。

次に、異動受付支援システムについて説明をお願いしたい。

法人) 異動受付支援システムは令和6年12月に導入し、令和7年1月から運用を開始した。ワンストップサービスについては、令和8年2月からおくやみコーナーで開始し、予約者情報を基に事前に各課の手続の可否を確認している。手続内容によっては各課へ行くことなく、おくやみコーナーで手続を完了できる仕組みとなっている。

副委員長) 異動受付支援システムというのは「書かない窓口」のことでしょうか。

事務局) 受付支援システムは、住民異動の手続において、住民基本台帳の情報や運転免許証などの本人確認書類の情報を活用し、氏名や住所などを各種申請書へ自動で反映するシステムです。そのため、市民は申請書に必要な事項を手書きする必要がなく、内容を確認したうえで電子署名を行うだけで手続を進めることができます。

また、この仕組みは住民異動届だけでなく、各種証明書の申請書にも対応しており、「書かない窓口」の実現につながっています。

一方で、従来は来庁後に整理券を取得し、待ち時間中に申請書を記入できましたが、異動受付支援システムの導入後は申請書の記入が不要となった反面、整理券取得後にシステムで受付処理を開始するため、混雑時にはシステムの処理待ちが発生し、その分、受付開始までの時間が長くなるという課題があります。

委員) 2ヶ月ほど前に、実際に異動受付支援システムを利用したが非常に便利であった。また、過去おくやみコーナーも利用したが、その際はワンストップサービスがなかった。先ほどの説

明を受け、手続き方法について進歩してきていると感じています。処理時間については、目標時間の設定はあるが、少し長くなったとしても、適切な市民対応をお願いしたい。満足度についても70%を超えているのは評価したい。

委員長) 他にご意見ありませんか。

副委員長) 資料7の評価結果と判断理由については、施設満足度ではなく、窓口利用者満足度を判断理由とする方が適切ではないか。

事務局) 施設満足度を判断理由としていたのは、窓口用軟骨伝導集音器の設置など法人独自の取組を評価したためであるが、ご指摘のとおり、窓口利用者満足度を判断理由とする方が適切と考える。

委員長) それでは当該箇所については、窓口利用者の満足度に修正をお願いいたします。他にご意見ありませんか。

副委員長) 人事評価については、相対評価と絶対評価の考え方がある。職員のモチベーション向上と市民サービス向上の観点から、どのような評価制度が望ましいか、引き続き検討いただきたい。

理事長) 人事評価については、始まったばかりなので、相対評価なのか、絶対評価なのかは今後検討していきたいと考えている。

委員長) 目標設定についても、本人が設定するのか、上司が設定するのかなど様々な方法があるため、それらも踏まえて検討いただきたい。

委員) 評価について、窓口利用者満足度など数値目標を下回っている項目があるが、その場合でも評価は「計画を順調に実施」となるのか。

事務局) 数値の結果だけでなく、取組内容等を含め総合的に判断している。

委員長) 他にご意見・ご質問ありませんか。特にないようであれば、全体を通していかがでしょうか。なければ審議を終了とさせていただきます。先ほどご了承いただいたように、本日頂戴したご意見等については、私と事務局で要約・文言整理を行なった上で整理したものを、各委員にご確認いただくので、よろしくお願いします。

それではこれで議事を終了させていただきます。

委員の皆さまには議事進行にご協力いただき、ありがとうございました。

それでは、事務局にお返しします。

事務局) 委員長ありがとうございました。また、各委員の皆さまには長時間にわたり貴重なご意見を賜り誠にありがとうございました。

最後に委員の皆さまに事務連絡です。

本日の議事録等については、しばしお時間を頂戴し、後日送付いたしますので、ご確認の程よろしくお願いいたします。

次回会議については、来年1月下旬から2月上旬ごろを予定しております。改めて日程調整の上、ご案内はさせていただきますので、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

それでは以上をもちまして、令和8年度 第1回 地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター評価委員会を閉会いたします。本日は、ありがとうございました。

(閉会の辞)