

令和 7 年度（第 4 期事業年度）における業務実績評価報告書

令和 8 年 6 月

地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター

1. 法人の概要

(1) 現況（令和 8 年 3 月 31 日現在）

- ① 法人名 地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター
- ② 設立日 令和 4 年 10 月 1 日
- ③ 所在地 大阪府泉佐野市市場東一丁目 1 番 1 号
- ④ 役員の状況

役職	氏名	備考
理事長	岡本 祐一	元泉佐野市職員
副理事長	具志堅 政仁	元泉佐野市職員 事務局長兼務
理事	坂口 佳央	元泉佐野市職員
	丹治 弘	元泉佐野市職員
	鳥越 直子	元泉佐野市職員
監事	西村 拓憲	西村総合法律事務所 弁護士
	矢野 公大	矢野会計事務所 税理士

⑤ 処理する業務

設立団体申請等関係事務処理業務のうち、子育て支援課に関する業務（以下「子育て支援課窓口業務」という。）、市民課「おくやみコーナー」に関する受付・案内業務、市民課に関する業務（以下「市民課窓口業務」という。）、総務課に関する業務（以下「総務課（総合案内）業務」という。）、健康推進課に関する窓口業務（以下「健康推進課窓口業務」という。）、国保年金課に関する業務（以下「国保年金課窓口業務」という。）、税務課に関する業務（以下「税務課窓口業務」という。）、介護保険課に関する業務（以下「介護保険課窓口業務」という。）、地域共生推進課に関する業務（以下「地域共生推進課窓口業務」という。）、こども家庭課に関する業務（以下「こども家庭課窓口業務」という。）

⑥ 職員数 84 名（令和 8 年 3 月 31 日現在）

常勤職員 63 名（うち市職員 2 名）、パート職員（短時間勤務）21 名

(2) 法人の基本的な目標等

自治体の窓口業務は、住民の権利義務に関する行政の事務処理の基礎となる事務が含まれていることから、住民のみならず行政にとっても重要な業務のひとつである。

日常的に行われているこのような基礎的業務に対する住民の要求水準に的確に応えつつ、効率的に処理することが求められていることから、泉佐野市（以下「市」という。）では、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、窓口サービスの向上に努めてきたところである。

そのような中、自治体における窓口業務への外部人材の活用を更に進めることを目的のひとつとして、地方独立行政法人法（平成 15 年法律第 118 号。以下「法」という。）の一部が改正されたことを受け、法第 21 条第 5 号に掲げる業務及びこれに附帯する業務を行う全国初の申請等関係事務処理法人として、市により、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。）が設立された。

法人は、設立団体の申請等関係事務のうち定款で定めるものを設立団体又は設立団体の長その他執行機関の名において処理することができるものであることから、その自主性・自立性を発揮し、迅速な意思決定、業務ノウハウの蓄積、柔軟な人事運営などのメリットを十分活かしつつ、社会状況の変化やDXへの対応に努めながら、利用者満足度の高いサービスを提供していくことを基本的な目標として掲げるものである。

2. 全体的な状況

(1) 法人の総括と課題

① 法人設立前の主な取り組み（市）

- ・定款制定【法第7条】（令和4年3月市議会）
- ・法別表第22号に規定する事務を定める条例制定（令和4年3月市議会）
- ・評価委員会条例制定（令和4年3月市議会）
- ・年度目標【法第87条の8】（令和4年6月市議会）
- ・法人認可申請【法第7条】（令和4年9月20日大阪府知事認可）
- ・法人設立登記【法第9条】
- ・市等と業務範囲の検討
- ・理事会規程ほか10件の重要規程（案）
- ・年度目標に基づく事業計画（案）及び予算（案）
- ・業務方法書（案）及び倫理・行動指針（案）

② 法人設立後の主な取り組み（法人）

令和4年10月1日開催の第1回理事会において、議案の承認、及び役員報酬額の決定及び細則制定に関する報告を経て、法の規定に基づき、以下のとおり、市長への届出若しくは市長の認可を得るとともに、所要の公表事項その他情報の公表・提供媒体として、法人ホームページを開設した。

- ・役員（副理事長及び理事）任命の届出【法第14条】
- ・業務方法書認可申請【法第22条】（令和4年10月1日市長認可）
- ・会計規程の届出【法第45条】
- ・役員報酬等支給基準の届出【法第56条】
- ・職員給与・退職手当支給基準の届出【法第57条】
- ・事業計画認可申請【法第87条の9】（令和4年10月1日市長認可）

加えて、税務署、市税務課、労働基準監督署、公共職業安定所、年金事務所へ関係法令の規定に基づく所要の届出を行った。

また、令和4年10月3日（月）から、子育て支援課窓口業務を、令和5年7月14日（金）から市民課「おくやみコーナー」の業務を、令和5年10月2日（月）から市民課、健康推進課、総務課（総合案内）の各窓口業務を、令和6年4月1日（月）から国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課、こども家庭課の各窓口業務を開始した。

③ 法人の運営管理体制

役員体制は、市長任命の理事長及び監事2名のほか、理事長任命の副理事長及び理事3名の7名体制とした。

令和7年度事務局体制は、事務局長（副理事長が兼務）及び総務管理課長及び窓口業務課長、総務管理課パート職員2名（うち1名衛生管理者）、窓口業務課職員2名（うちパート職員1名）を配置した。

④ 今後の課題

安全衛生管理委員会の運用を進め、労働環境の整備に努める。

また、令和6年10月には、内部統制規程を制定し、統括責任者（理事長）、内部統制担当理事（副理事長）、内部統制責任者（総務管理課長及び窓口業務課長）等の内部統制の体制を構築し、内部統制委員会や内部統制定期報告等の運用に取り組み、人事管理や窓口業務の課題等を速やかに把握し、改善していく運用となるよう努めた。

今後の課題として、人事管理や内部統制の適切な運用により組織体制の更なる強化と、人事評価制度の導入を進める必要がある。

(2) 大項目ごとの特記事項 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 (1) 法の枠組みに基づいた（事業計画では則した）業務範囲 令和7年度は、子育て支援課、市民課（おくやみコーナー含む）、総務課（総合案内）、健康推進課、国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課・こども家庭課の各窓口業務のうち法第21条第5号に掲げる業務及びこれに附帯する業務とする。 各窓口業務の業務範囲の詳細については、令和7年度事業報告書 8. 業績の適正な評価に資する情報 (1) 泉佐野市行政事務サービスセンターにおける主な業務内容の各窓口業務の申請等関係事務一覧を参照のこと。 (2) 業務に必要な人材確保 ハローワークや法人ホームページによる求人を行い、必要な人員を確保するよう努めた。4月に窓口業務常勤職員1名、5月に窓口業務常勤職員3名と障がい者枠でパート職員1名、8月に障がい者枠でパート職員1名、11月にパート職員1名を採用した。結果的に定着率が悪く、採用方法の見直し（適性検査の導入）を行い、令和8年1月に窓口業務常勤職員4名を採用した。 職場環境の改善、人事評価制度の確立、コミュニケーションの活性化など、職員のモチベーションが向上するような取り組みを進めるとともに、人材育成に注力し、必要な人材の確保に努める。	2 住民サービス（事業計画では窓口利用者サービス）の向上 (1) 業務処理時間の短縮 全ての窓口業務のマニュアルを見直し、法人職員がスムーズに業務を行えるように、また、業務への理解を深めることにより窓口利用者への端的でわかりやすい説明・案内を行い、業務処理時間の短縮が図れるよう努めた。 (2) 住民（事業計画では窓口利用者）の待ち時間の短縮 デジタルサイネージによる案内（市民課窓口）や窓口混雑時には番号札を配布し、順次、案内するなど、待ち時間の目安を示すほか、各係間の連携、パート職員のローテーション調整、労働派遣の活用、事務局による窓口支援などにより、事務処理や待ち時間の短縮に努めた。 (3) 窓口環境の快適性向上 窓口用軟骨伝導集音器を市民課に1台、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台を設置し、窓口で高齢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。 外国人対応をスムーズにするため、多言語翻訳機を活用し、外国人の申請受付等がより分かりやすく、適切に対応できるよう取り組みを行った。 (4) 職員の接遇向上 個人情報保護研修の未受講者を対象に令和7年9月に「個人情報保護研修」を実施し、また、全法人職員を対象に令和8年1月に「クレーム対応」の研修を実施し、職員の窓口対応力の向上に努めた。 また、窓口利用者アンケート調査報告書が接遇向上の参考となるよう全職員に周知した。
--	---

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 法人運営の核となる理事会では、毎回の議案や報告案件等に関して、各理事から忌憚のない意見や提言を受けた。また、監事からも、それぞれの専門的知見に基づく助言を受けた。 以上の意見等を法人の業務運営及び事業計画の進捗管理に適切に反映させた。 また、監事監査では、業務監査及び会計監査を実施したが、監査対象事項の処理等については概ね妥当であるとの評価を得た。 内部統制規程に基づき、理事長を統括責任者とする体制の充実を図った。 2 効率的・効果的な業務運営 (1) 業務執行体制の弾力的運用 繁忙時や人員不足時に対応するため、市民課窓口係間の連携だけでなく、他窓口法人職員間の支援や事務局から各窓口への支援にも取り組んだ。 また、国保年金課及び税務課窓口の繁忙期の対策として、労働者派遣事業者の活用や市の施策にも協力する等弾力的な運用により業務運営を進めた。 (2) 適切な給与制度の運用 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程に基づき、引き続き適切に運用した。 また、一般職給料表の改定手順を整備し、それに基づき予算編成、市との協議、理事会で審議することとした。 (3) モチベーション向上につながる評価制度の導入 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、7年度は主査級を対象に研修を兼ねて実施し、8年度はパート職員を含め、全職員を対象に実施できるよ	う評価基準、評価方法、評価マニュアル及び評価者の育成方法など、取り組むべき課題の検討を行った。 (4) 予算執行の弾力化等 備品や消耗品費の購入にあたり、市内業者で見積合わせを行う等引き続き費用の節減に努めた。 また、国保年金課窓口や税務課窓口の繁忙期の労働派遣業務委託については、業者選定委員会を開催し、市登録事業者による指名競争入札を行い、適正な費用の節減に努めた。 複数年契約を検討するなど、多様な契約手法の活用を検討した。 第4 財務内容の改善に関する事項 1 資金収支の均衡 運営交付金の範囲内での予算執行とするなど引き続き適正な業務運営に努め、給与ソフト及び会計ソフトの活用等により、事務の効率化に努めた。 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、協定書に基づき、事前に市と調整を行い令和7年4月、10月に必要額の交付を受けた。 2 費用の節減 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。
---	--

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（事業計画では個人情報及び情報公開の徹底） 個人情報保護研修未受講者を対象に令和7年9月に研修を実施した。 また、法人運営の情報公開又は提供により、法人運営の透明性の確保に努めた。 2 災害等における対応 市との協議を踏まえ、緊急時対応マニュアルを作成し、発災時における事務局と職員の連絡体制や法人が担当する窓口業務に関連する非常時優先業務を確認し、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取り組んだ。 9月に各窓口より1名以上の職員が参加し、防火訓練、並びに避難経路の確認を行った。 3 市の調査研究への協力 令和8年3月に国が示す標準化仕様に適合した介護保険課のシステムが導入され、市及びシステムベンダーに操作確認等を行いながら運用を開始した。 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（事業計画では新システムへの対応） 国が進める基幹業務システムの標準化に向けた取り組みについて、引き続き市と連携して情報収集等に努め、対応を図ってまいりたい。	2 総合窓口の設置 おくやみコーナーでワンストップサービスの実施を進めるため、これまで税務課窓口のみの運用となっていた関係各課との連携について、市と協力して取り組みを進め、令和8年2月より一部、ワンストップサービスの運用を開始した。 引き続き、異動受付支援システムの利活用や行政手続きのオンライン化が進む中、市と協力し、運用面から調査研究に努めてまいりたい。
--	---

3. 項目別の状況

第1 年度目標及び事業計画の期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日
------------------	--------------------

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（事業計画：設立団体申請等関係事務処理業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置）

1 法人への円滑な業務の移行

(1) 法の枠組みに基づいた業務範囲（事業計画：法の枠組みに則した業務範囲）

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
法人が実施する全ての窓口業務について、コンプライアンスを遵守し、適正かつ確実に実施していくこと。また、地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）の枠組みの中で、法人が実施できる業務の検討を行い、業務範囲の 拡充を図ること。	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、法人において処理するものとし、各種法令等を遵守し、適正かつ確実な実施に努めるものとする。また、各窓口担当課等との調整を踏まえ、業務範囲の拡充に努めるものとする。 ア 法別表に規定するもの 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 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、こども家庭課の窓口業務	① 業務範囲拡充の対応の取組みとして、令和7年4月よりこども家庭課の案内業務に「いずみさの多子世帯出産子育て応援事業」（第二子以降に泉佐野地域ポイント「さのぽ」の付与を行う事業）の案内を追加し、こども家庭課の窓口業務の充実に努めた。	IV	IV	—

	のうち、法的に法人が実施できないものを除いた業務 ② ①に掲げる業務のうち、令和 4 年 10 月から子育て支援課、令和 5 年 7 月から市民課「おくやみコーナー」、10 月から市民課、総務課及び健康推進課、令和 6 年 4 月から税務課、国保年金課、介護保険課、地域共生推進課、機構改革で新たに創設されたことも家庭課の各窓口業務について、法人による直接処理を段階的に開始した。 ③ ①に掲げる業務のうち、当初計画した窓口業務については、令和 6 年 4 月に法人へすべて移行したことにより、令和 7 年度も引き続き窓口業務の効率化を進め、適正な運営に努めるものとする。	② 業務フローの見直しにより、市民課窓口を初め、窓口業務の検認の一部について、市担当職員による検認を廃し、法人職員が当該事務を実施した。 <table><tr><th>法人窓口</th><th>令和 7 年度 法人における 検認の対応項目 件数</th></tr><tr><td>市民課窓口業務</td><td>25 件</td></tr><tr><td>国保年金課窓口業務</td><td>35 件</td></tr><tr><td>税務課窓口業務</td><td>8 件</td></tr><tr><td>介護保険課窓口業務</td><td>10 件</td></tr><tr><td>子育て支援課窓口業務</td><td>2 件</td></tr><tr><td>計</td><td>80 件</td></tr></table> ③ 窓口のスムーズな運用を目指し、新たにクレーム対応マニュアルを作成した。 また、全ての窓口で業務の効率化に取り組み、改善点等をマニュアルに反映させるため、改定版として取りまとめ、適正な運営に努めた。	法人窓口	令和 7 年度 法人における 検認の対応項目 件数	市民課窓口業務	25 件	国保年金課窓口業務	35 件	税務課窓口業務	8 件	介護保険課窓口業務	10 件	子育て支援課窓口業務	2 件	計	80 件			
法人窓口	令和 7 年度 法人における 検認の対応項目 件数																		
市民課窓口業務	25 件																		
国保年金課窓口業務	35 件																		
税務課窓口業務	8 件																		
介護保険課窓口業務	10 件																		
子育て支援課窓口業務	2 件																		
計	80 件																		

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（事業計画：設立団体申請等関係事務処理業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置）

1 法人への円滑な業務の移行

(2) 業務に必要な人材確保

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
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の向上及び柔軟で機動的な対応を可能とする人材育成に努めること。	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、ハローワークを通じた職員採用及びパート職員登録のほか、市からの出張職員又は市職員OB並びに人材派遣の活用により人材の確保に努めるものとする。	① ホームページ及びハローワークを通じて、5月と1月の採用に向け、募集を行い人員確保に努めた。また、より法人業務に適した人材の確保を目的に、1月採用試験（12月実施）から書類選考及び面接試験に加え、適正試験を導入した。	IV	III	—
	② 80人を超える窓口業務に従事する法人職員を管理する事務局の充実が必要であることから、事務局体制の整備に努めるものとする。	② 総務管理課長及び窓口業務課長（市職員2名）、総務管理課職員2名（パート職員2名）、窓口業務課職員2名（常勤職員1名、パート職員1名）を配置し、特に、窓口業務課職員1名は、主査級を配置することにより、事務局の窓口業務の管理体制の充実を進めた。			
	③ 労働安全衛生法に基づき、産業医及び衛生管理者を含め、安全衛生委員会運営を行い、法人職員がより健康かつ安全に就	③ 労働安全衛生法に基づき産業医及び衛生管理者を選任し、法人職員が健康かつ安全に就労できるよう労働環境の整備に努めた。ま			

	労できるよう、職場環境の整備に努めるものとする。 また、内部統制委員会を開催し、統制環境等の整備に努めるものとする。 ④ 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。 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、柔軟で機動的な対応ができる人材育成に努めていくものとする。 また、クレーム対応研修等の実施による業務能力の質の向上、職場マネジメントのスキルアップ研修の実施による組織体制の強化に努めるものとする。 【評価項目 1】 法人職員の研修受講状況 <table><tr><td>法人職員の 研修受講率</td><td>法人（目標） 90%以上</td></tr></table>	法人職員の 研修受講率	法人（目標） 90%以上	た、内部統制委員会を開催し、統制環境の整備にも努めた。 <table><tr><td>安全衛生委員会の開催数等</td></tr><tr><td>・ 委員会 12 回開催 ・ 産業医、衛生管理者による職場巡視 45 回予定 ・ 定期健康診断（7 月） ・ ストレスチェック（1 月） ・ 産業医による面談指導（3 月）</td></tr></table> ④ 法人職員に対し次の研修等を実施し、窓口業務運営を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。 【評価項目 1】法人職員の研修受講 ・ 令和 7 年 7 月 24 日（木） 9 時 30 分～10 時 30 分 場所：法人事務所会議室 研修テーマ：「人事評価制度について」 <table><tr><td>対象職員人数</td><td>法人職員研修 受講率（実績）</td></tr><tr><td>法人主査級 12 人</td><td>100% (参加者 12 人)</td></tr></table> ・ 令和 7 年 9 月 9 日（火）、10 日（水）、12 日（金）	安全衛生委員会の開催数等	・ 委員会 12 回開催 ・ 産業医、衛生管理者による職場巡視 45 回予定 ・ 定期健康診断（7 月） ・ ストレスチェック（1 月） ・ 産業医による面談指導（3 月）	対象職員人数	法人職員研修 受講率（実績）	法人主査級 12 人	100% (参加者 12 人)			
法人職員の 研修受講率	法人（目標） 90%以上												
安全衛生委員会の開催数等													
・ 委員会 12 回開催 ・ 産業医、衛生管理者による職場巡視 45 回予定 ・ 定期健康診断（7 月） ・ ストレスチェック（1 月） ・ 産業医による面談指導（3 月）													
対象職員人数	法人職員研修 受講率（実績）												
法人主査級 12 人	100% (参加者 12 人)												

		場所：法人事務所会議室 研修テーマ：「個人情報保護」 <table><tr><td>対象職員人数</td><td>法人職員研修 受講率（実績）</td></tr><tr><td>個人情報研修 未受講者 18 人</td><td>94.4% (参加者 17 人)</td></tr></table> ・ 令和 8 年 1 月 23 日（金）18 時～20 時 30 分 及び 24 日（土）9 時 15 分～11 時 45 分 場所：エブノ泉の森ホール会議室大 研修テーマ：「クレーム対応について」 <table><tr><td>対象職員人数</td><td>法人職員研修 受講率（実績）</td></tr><tr><td>法人職員人 84 人</td><td>88.1% (参加者 74 人)</td></tr></table> ※研修全体参加率 90.4 % (参加者 103 人／対象者 114 人)	対象職員人数	法人職員研修 受講率（実績）	個人情報研修 未受講者 18 人	94.4% (参加者 17 人)	対象職員人数	法人職員研修 受講率（実績）	法人職員人 84 人	88.1% (参加者 74 人)			
対象職員人数	法人職員研修 受講率（実績）												
個人情報研修 未受講者 18 人	94.4% (参加者 17 人)												
対象職員人数	法人職員研修 受講率（実績）												
法人職員人 84 人	88.1% (参加者 74 人)												
	【評価項目 2】 研修の開催状況 <table><tr><td rowspan="2">研修の開催数</td><td>法人（目標）</td></tr><tr><td>2 回</td></tr></table>	研修の開催数	法人（目標）	2 回	【評価項目 2】 研修の開催状況 <table><tr><td rowspan="2">研修の開催数</td><td>法人（実績）</td></tr><tr><td>3 回</td></tr></table>	研修の開催数	法人（実績）	3 回					
研修の開催数	法人（目標）												
	2 回												
研修の開催数	法人（実績）												
	3 回												

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（事業計画：設立団体申請等関係事務処理業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置）

2 住民サービスの向上（事業計画：窓口利用者サービスの向上）

(1) 業務処理時間の短縮

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市													
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメン ト												
公権力の行使に係る事務については、法人が実施することによるメリットを最大限にいかした業務フローの継続的な見直しなどにより、業務処理時間の短縮に努めること。	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とともに、異動受付支援システム操作の習熟により、業務処理時間の短縮若しくはその持続に努めるものとする。 【評価項目 3】法人が直接処理する主な窓口業務の処理時間 市民課窓口業務の処理時間 <table><tr><th>業務の名称</th></tr><tr><td>戸籍謄抄本発行業務 (1 件当たり)</td></tr><tr><th>処理時間（前年度実績）</th></tr><tr><td>11 分 24 秒</td></tr><tr><th>法人処理（目標）</th></tr><tr><td>11 分 9 秒</td></tr></table>	業務の名称	戸籍謄抄本発行業務 (1 件当たり)	処理時間（前年度実績）	11 分 24 秒	法人処理（目標）	11 分 9 秒	各窓口業務フローの見直しにより廃止となった検認については、法人職員が当該事務を担うこととし、業務処理時間の短縮に努めた。 【評価項目 3】法人が直接処理する主な窓口業務の処理時間 市民課窓口業務の処理時間 <table><tr><th>業務の名称</th></tr><tr><td>戸籍謄抄本発行業務 (1 件当たり)</td></tr><tr><th>法人処理（目標）</th></tr><tr><td>11 分 9 秒</td></tr><tr><th>法人処理（実績）</th></tr><tr><td>19 分 18 秒</td></tr></table>	業務の名称	戸籍謄抄本発行業務 (1 件当たり)	法人処理（目標）	11 分 9 秒	法人処理（実績）	19 分 18 秒	Ⅱ	Ⅱ	一部、目標を達成していないことから、Ⅱと評価する。現状分析から、改善策の提案をすること。
業務の名称																	
戸籍謄抄本発行業務 (1 件当たり)																	
処理時間（前年度実績）																	
11 分 24 秒																	
法人処理（目標）																	
11 分 9 秒																	
業務の名称																	
戸籍謄抄本発行業務 (1 件当たり)																	
法人処理（目標）																	
11 分 9 秒																	
法人処理（実績）																	
19 分 18 秒																	

	<table><tr><th>業務の名称</th></tr><tr><td>住民票発行業務 (1 件当たり)</td></tr><tr><th>処理時間（前年度実績）</th></tr><tr><td>10 分 00 秒</td></tr><tr><th>法人処理（目標）</th></tr><tr><td>9 分 45 秒</td></tr></table>	業務の名称	住民票発行業務 (1 件当たり)	処理時間（前年度実績）	10 分 00 秒	法人処理（目標）	9 分 45 秒	<table><tr><th>業務の名称</th></tr><tr><td>住民票発行業務 (1 件当たり)</td></tr><tr><th>法人処理（目標）</th></tr><tr><td>9 分 45 秒</td></tr><tr><th>法人処理（実績）</th></tr><tr><td>16 分 24 秒</td></tr></table>	業務の名称	住民票発行業務 (1 件当たり)	法人処理（目標）	9 分 45 秒	法人処理（実績）	16 分 24 秒			
業務の名称																	
住民票発行業務 (1 件当たり)																	
処理時間（前年度実績）																	
10 分 00 秒																	
法人処理（目標）																	
9 分 45 秒																	
業務の名称																	
住民票発行業務 (1 件当たり)																	
法人処理（目標）																	
9 分 45 秒																	
法人処理（実績）																	
16 分 24 秒																	
国保年金課窓口業務の処理時間																	
	<table><tr><th>業務の名称</th></tr><tr><td>後期高齢者医療資格確認書交付業務 (1 件当たり)</td></tr><tr><th>処理時間（前年度実績）</th></tr><tr><td>15 分 00 秒</td></tr><tr><th>法人処理（目標）</th></tr><tr><td>14 分 45 秒</td></tr></table>	業務の名称	後期高齢者医療資格確認書交付業務 (1 件当たり)	処理時間（前年度実績）	15 分 00 秒	法人処理（目標）	14 分 45 秒	<table><tr><th>業務の名称</th></tr><tr><td>後期高齢者医療資格確認書交付業務 (1 件当たり)</td></tr><tr><th>法人処理（目標）</th></tr><tr><td>14 分 45 秒</td></tr><tr><th>法人処理（実績）</th></tr><tr><td>8 分 31 秒</td></tr></table>	業務の名称	後期高齢者医療資格確認書交付業務 (1 件当たり)	法人処理（目標）	14 分 45 秒	法人処理（実績）	8 分 31 秒			
業務の名称																	
後期高齢者医療資格確認書交付業務 (1 件当たり)																	
処理時間（前年度実績）																	
15 分 00 秒																	
法人処理（目標）																	
14 分 45 秒																	
業務の名称																	
後期高齢者医療資格確認書交付業務 (1 件当たり)																	
法人処理（目標）																	
14 分 45 秒																	
法人処理（実績）																	
8 分 31 秒																	
税務課窓口業務の処理時間																	
	<table><tr><th>業務の名称</th></tr><tr><td>市民税・府民税所得・（非）課税証明書の作成・交付業務 (1 件当たり)</td></tr><tr><th>処理時間（前年度実績）</th></tr><tr><td>5 分 00 秒</td></tr><tr><th>法人処理（目標）</th></tr><tr><td>4 分 45 秒</td></tr></table>	業務の名称	市民税・府民税所得・（非）課税証明書の作成・交付業務 (1 件当たり)	処理時間（前年度実績）	5 分 00 秒	法人処理（目標）	4 分 45 秒	<table><tr><th>業務の名称</th></tr><tr><td>市民税・府民税所得・（非）課税証明書の作成・交付業務 (1 件当たり)</td></tr><tr><th>法人処理（目標）</th></tr><tr><td>4 分 45 秒</td></tr><tr><th>法人処理（実績）</th></tr><tr><td>7 分 20 秒</td></tr></table>	業務の名称	市民税・府民税所得・（非）課税証明書の作成・交付業務 (1 件当たり)	法人処理（目標）	4 分 45 秒	法人処理（実績）	7 分 20 秒			
業務の名称																	
市民税・府民税所得・（非）課税証明書の作成・交付業務 (1 件当たり)																	
処理時間（前年度実績）																	
5 分 00 秒																	
法人処理（目標）																	
4 分 45 秒																	
業務の名称																	
市民税・府民税所得・（非）課税証明書の作成・交付業務 (1 件当たり)																	
法人処理（目標）																	
4 分 45 秒																	
法人処理（実績）																	
7 分 20 秒																	

	介護保険課窓口業務の処理時間	介護保険課窓口業務の処理時間			
	業務の名称	業務の名称			
	要介護認定要支援認定申請受付等業務 (1件当たり)	要介護認定要支援認定申請受付等業務 (1件当たり)			
	処理時間 (前年度実績)	法人処理 (目標)			
	4 分 00 秒	3 分 45 秒			
	法人処理 (目標)	法人処理 (実績)			
	3 分 45 秒	4 分 21 秒			
	地域共生推進課窓口業務の処理時間	地域共生推進課窓口業務の処理時間			
	業務の名称	業務の名称			
	上下水道減免申請 (1件当たり)	上下水道減免申請 (1件当たり)			
	処理時間 (前年度実績)	法人処理 (目標)			
	10 分 00 秒	9 分 45 秒			
	法人処理 (目標)	法人処理 (実績)			
	9 分 45 秒	7 分 48 秒			
	健康推進課窓口業務の処理時間	健康推進課窓口業務の処理時間			
	業務の名称	業務の名称			
	飼い犬登録受付鑑札交付業務 (1件当たり)	飼い犬登録受付鑑札交付業務 (1件当たり)			
	処理時間 (前年度実績)	法人処理 (目標)			
	10 分 33 秒	10 分 18 秒			
	法人処理 (目標)	法人処理 (実績)			
	10 分 18 秒	8 分 46 秒			

	子育て支援課窓口業務の処理時間	子育て支援課窓口業務の処理時間			
	業務の名称	業務の名称			
	児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)	児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)			
	処理時間（前年度実績）	法人処理（目標）			
	8分54秒	8分39秒			
	法人処理（目標）	法人処理（実績）			
	8分39秒	8分43秒			

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（事業計画：設立団体申請等関係事務処理業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置）

2 住民サービスの向上（事業計画：窓口利用者サービスの向上）

(2) 住民の待ち時間の短縮（事業計画：窓口利用者の待ち時間の短縮）

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメン ト
業務処理時間の短縮に加え、窓口への適切な案内や誘導、混雑の緩和策や柔軟な人員体制を講ずることにより、住民の待ち時間の短縮を図ること。	前述の業務処理時間の短縮に加え、各種申請・届出窓口への振り分けや案内など、窓口の混雑時の緩和策や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。 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	デジタルサイネージによる案内（市民課窓口）や窓口混雑時には番号札を配布し、順次、案内するなど、待ち時間の目安を示すほか、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。 法人事務局及び他の窓口からの繁忙期の窓口への支援対応だけでなく、7月下旬より市民課窓口にて住基係とパスポート係との一体的な運用に取り組んだ。	Ⅲ	Ⅲ	－

	また、子育て支援課窓口の10月の繁忙期には法人事務局から支援するなど待ち時間の短縮に努めた。 引き続き、ひとり親家庭医療証の更新時に、日中、来庁できない方への対応として、令和7年10月30日、31日に夜間受付（午後5時30分から7時まで）を実施した。 市民課窓口の外国人技能実習生等外国人の転出入が続く中、国保年金課窓口を始め他部署の窓口の受付時間が時間外とならないよう、外国人技能実習生の受入れ事業者にも事前連絡の協力を働き掛けるなど、市と協力して待ち時間の軽減に努めた。							
	【評価項目4】待ち時間について <table><tr><td>待ち時間の満足度 (ほとんど待たなかった、少し待った方)</td><td>法人 (目標) 70%以上</td></tr></table>	待ち時間の満足度 (ほとんど待たなかった、少し待った方)	法人 (目標) 70%以上	【評価項目4】待ち時間について <table><tr><td>待ち時間の満足度 (ほとんど待たなかった、少し待った方)</td><td>法人 (実績) 71.9%</td></tr></table>	待ち時間の満足度 (ほとんど待たなかった、少し待った方)	法人 (実績) 71.9%		
待ち時間の満足度 (ほとんど待たなかった、少し待った方)	法人 (目標) 70%以上							
待ち時間の満足度 (ほとんど待たなかった、少し待った方)	法人 (実績) 71.9%							

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（事業計画：設立団体申請等関係事務処理業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置）

2 住民サービスの向上（事業計画：窓口利用者サービスの向上）

(3) 窓口環境の快適性の向上

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメン ト
窓口を訪れる住民の快適な環境を提供するため、待合スペースの清掃や点検、備品・消耗品等の整理整頓などをきめ細かく実施するとともに、住民のプライバシーに配慮した窓口環境の整備に努めること。	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れば、迅速に対応するものとし、窓口職場環境の快適性向上を進めるものとする。 異動受付支援システム及びキャッシュレスレジの活用により、窓口利用者の申請書等の書く負担や証明書等の手数料の支払いの際の負担を軽減できるよう窓口環境の快適性向上に努めるものとする。 また、窓口で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するため設置した窓口用軟骨伝導集音器の利用向上に努めるものとする。 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や多様性に配慮し、市職員に円滑に引き継ぐものとする。	窓口用軟骨伝導集音器を市民課1台、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台を設置し、窓口で高齢者やマスク着用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。 異動受付支援システム及びキャッシュレスレジ操作の習熟により、窓口利用者の申請書等の記載負担の軽減や手数料の支払いの際の窓口利用者の利便性向上に努めた。 また、各窓口において待合スペースその他の備品等についても、日々清掃及び点検に努め、窓口環境の快適性の向上に努めた。	Ⅲ	Ⅲ	—

	【評価項目 5】窓口の雰囲気や待合スペースの満足度		【評価項目 5】窓口の雰囲気や待合スペースの満足度			
	窓口の雰囲気や待合スペースの満足度 (良いと感じた方)	法人 (目標) 85%以上	窓口の雰囲気や待合スペースの満足度 (良いと感じた方)			

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（事業計画：設立団体申請等関係事務処理業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置）

2 住民サービスの向上（事業計画：窓口利用者サービスの向上）

(4) 職員の接遇向上

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
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。	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。 また、毎年窓口利用者アンケート調査の実施により市民ニーズを把握することで、職員の接遇及び窓口利用者の満足度向上に努めるものとする。	職員研修等は、以下の内容で実施した。 - 令和7年7月24日（木） 9時30分～10時30分 場所：法人事務所会議室 研修テーマ：「人事評価制度について」 - 令和7年9月9日（火）、10日（水）、12日（金） 場所：法人事務所会議室 研修テーマ：「個人情報保護について」 - 令和8年1月23日（金） 18時～20時30分	Ⅲ	Ⅲ	—

		及び 令和8年1月24日（金） 9時15分～11時45分 場所：エブノ泉の森ホール会議室（大） 研修テーマ：「クレーム対応について」 ・「窓口利用者アンケート調査」 令和7年11月17日～12月16日で実施 調査票回収数 664枚 回収率 98.6%																												
	【評価項目6】窓口利用者の満足度		【評価項目6】窓口利用者の満足度																											
	<table><tr><td rowspan="2">職員のあいさつ、言葉遣い（大変良い、良いと感じた方）</td><td>法人（目標）</td></tr><tr><td>85%以上</td></tr><tr><td rowspan="2">職員のみだしなみ（大変良い、良いと感じた方）</td><td>法人（目標）</td></tr><tr><td>85%以上</td></tr><tr><td rowspan="2">職員の態度（大変良い、良いと感じた方）</td><td>法人（目標）</td></tr><tr><td>85%以上</td></tr><tr><td rowspan="2">職員の説明の分かりやすさ（大変分かりやすい、分かりやすいと感じた方）</td><td>法人（目標）</td></tr><tr><td>85%以上</td></tr></table>	職員のあいさつ、言葉遣い（大変良い、良いと感じた方）	法人（目標）	85%以上	職員のみだしなみ（大変良い、良いと感じた方）	法人（目標）	85%以上	職員の態度（大変良い、良いと感じた方）	法人（目標）	85%以上	職員の説明の分かりやすさ（大変分かりやすい、分かりやすいと感じた方）	法人（目標）	85%以上		<table><tr><td rowspan="2">職員のあいさつ、言葉遣い（大変良い、良いと感じた方）</td><td>法人（実績）</td></tr><tr><td>85.6%</td></tr><tr><td rowspan="2">職員のみだしなみ（大変良い、良いと感じた方）</td><td>法人（実績）</td></tr><tr><td>83.6%</td></tr><tr><td rowspan="2">職員の態度（大変良い、良いと感じた方）</td><td>法人（実績）</td></tr><tr><td>85.2%</td></tr><tr><td rowspan="2">職員の説明の分かりやすさ（大変分かりやすい、分かりやすいと感じた方）</td><td>法人（実績）</td></tr><tr><td>86.5%</td></tr></table>	職員のあいさつ、言葉遣い（大変良い、良いと感じた方）	法人（実績）	85.6%	職員のみだしなみ（大変良い、良いと感じた方）	法人（実績）	83.6%	職員の態度（大変良い、良いと感じた方）	法人（実績）	85.2%	職員の説明の分かりやすさ（大変分かりやすい、分かりやすいと感じた方）	法人（実績）	86.5%			
職員のあいさつ、言葉遣い（大変良い、良いと感じた方）	法人（目標）																													
	85%以上																													
職員のみだしなみ（大変良い、良いと感じた方）	法人（目標）																													
	85%以上																													
職員の態度（大変良い、良いと感じた方）	法人（目標）																													
	85%以上																													
職員の説明の分かりやすさ（大変分かりやすい、分かりやすいと感じた方）	法人（目標）																													
	85%以上																													
職員のあいさつ、言葉遣い（大変良い、良いと感じた方）	法人（実績）																													
	85.6%																													
職員のみだしなみ（大変良い、良いと感じた方）	法人（実績）																													
	83.6%																													
職員の態度（大変良い、良いと感じた方）	法人（実績）																													
	85.2%																													
職員の説明の分かりやすさ（大変分かりやすい、分かりやすいと感じた方）	法人（実績）																													
	86.5%																													

	窓口利用者の満足度 (大変満足、満足と 感じている方)	法人（目標）	窓口利用者の満足度 (大変満足、満足と 感じている方)	法人（実績）				
		85%以上		81.6%				

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（事業計画：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目標を達成するためとるべき措置）

1 運営管理体制の確立

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市			
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント		
法人に期待される役割を適切に果たすため、「地方独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について（平成29年12月27日総務省自治行政局行政経営支援室長通知）などを踏まえた整備体制を構築し、実効性のある内部統制システムの運用に努めること。また、これらの取組を実施することで、法人の長によるトップマネジメントを推進すること。	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、理事長を統括責任者とする管理体制を推進することにより事業計画を着実に遂行できるよう、内部統制委員会の開催や内部統制担当責任者による日常的モニタリング及び定期報告等の実施により適正な進捗管理体制の充実に努めていくものとする。	令和7年度理事会は以下のとおり開催し、議案や報告案件に対して、各理事から忌憚のない意見や提言を受け、監事からは、それぞれの専門的知見に基づく助言を受けた。それらを適切に反映して、法人の業務運営及び事業計画の進捗管理に努めた。 【理事会の開催状況】 <table><tr><td>令和7年6月11日 第1回理事会</td></tr><tr><td>令和6年度決算報告書、財務諸表、事業報告、業務実績評価報告書等の審議</td></tr></table>	令和7年6月11日 第1回理事会	令和6年度決算報告書、財務諸表、事業報告、業務実績評価報告書等の審議	Ⅲ	Ⅲ	－
令和7年6月11日 第1回理事会							
令和6年度決算報告書、財務諸表、事業報告、業務実績評価報告書等の審議							

		令和 7 年 10 月 3 日 第 2 回理事会 令和 6 年度（第Ⅲ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 7 年 度上半期の予算の執行状況及び各課窓口業 務の運営状況、人事評価制度の導入及び育 児・介護休業細則等について報告 令和 8 年 3 月 24 日 第 3 回理事会 令和 8 年度（第 5 期事業年度）事業計画、年 度目標、予算について、職員給与規程、職員 就業規則、パート職員就業規則、役員報酬等 規程、理事会規程の改定について、内部通報 規程の制定について、役員賠償責任保険の加 入について審議。 各窓口の状況、窓口利用者アンケート調査結 果について報告。 【監査の開催状況】 令和 7 年度定期監査は以下のとおり 3 回開催 し、業務監査及び会計監査により監査対象事項の 処理等については、概ね妥当であるとの評価を得 た。 令和 7 年 6 月 3 日 第 1 回定期監査 令和 6 年度財務諸表、事業報告、業務実績及 び決算報告書等の決算審査			
--	--	--	--	--	--

		<table><tr><td>令和 7 年 10 月 3 日第 2 回定期監査</td></tr><tr><td>令和 7 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、契約関係書類、安全衛生委員会及び内部統制委員会関係書類、業務マニュアルの実査</td></tr></table> <table><tr><td>令和 8 年 2 月 4 日第 3 回定期監査</td></tr><tr><td>財務諸表及び予算執行状況、窓口業務の運営状況、契約関係書類、安全衛生委員会及び内部統制委員会関係書類、業務マニュアルの実査、人事評価の実施状況</td></tr></table> 内部統制については、理事長を統括責任者とする組織体制の推進に努めた。 【評価項目 7】 内部統制委員会の開催状況等 <table><tr><td>開催状況</td><td>法人（目標）</td></tr><tr><td>内部統制委員会の開催数</td><td>4 回</td></tr><tr><td>内部統制定期報告の開催数</td><td>24 回</td></tr></table>	令和 7 年 10 月 3 日第 2 回定期監査	令和 7 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、契約関係書類、安全衛生委員会及び内部統制委員会関係書類、業務マニュアルの実査	令和 8 年 2 月 4 日第 3 回定期監査	財務諸表及び予算執行状況、窓口業務の運営状況、契約関係書類、安全衛生委員会及び内部統制委員会関係書類、業務マニュアルの実査、人事評価の実施状況	開催状況	法人（目標）	内部統制委員会の開催数	4 回	内部統制定期報告の開催数	24 回			
令和 7 年 10 月 3 日第 2 回定期監査															
令和 7 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、契約関係書類、安全衛生委員会及び内部統制委員会関係書類、業務マニュアルの実査															
令和 8 年 2 月 4 日第 3 回定期監査															
財務諸表及び予算執行状況、窓口業務の運営状況、契約関係書類、安全衛生委員会及び内部統制委員会関係書類、業務マニュアルの実査、人事評価の実施状況															
開催状況	法人（目標）														
内部統制委員会の開催数	4 回														
内部統制定期報告の開催数	24 回														
		【評価項目 7】 内部統制委員会の開催状況等 <table><tr><td>内部統制委員会</td><td>内部統制定期報告会</td></tr><tr><td>3 回</td><td>21 回</td></tr></table>	内部統制委員会	内部統制定期報告会	3 回	21 回									
内部統制委員会	内部統制定期報告会														
3 回	21 回														

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（事業計画：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目標を達成するためとるべき措置）

2 効率的・効果的な業務運営

(1) 業務執行体制の弾力的運用

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
窓口業務の分野ごとの業務量の多寡や時期による繁閑の相違を見込んだ上で、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。	① 法人が直接処理する各窓口業務の繁忙期等に合わせて、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。 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。	① 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や他部署からの職員の支援を行った。 税務課、介護保険課及び子育て支援課窓口の人員不足時や繁忙期には、事務局職員が電話対応や入力業務等の窓口支援等を実施。 また、市民課窓口の繁忙期の対策として、7月下旬より住基係とパスポート係の一体的運用を開始した。 おくやみコーナーの職員が総合案内や市民課窓口の繁忙時に応援体制を取る等弾力的な運用にも努めた。 ② 6月～8月上旬の国保年金課窓口の繁忙期及び税務課窓口の1月～3月の当初課税補助事務について、市登録事業者の指名競争入札により労働派遣事業者を決定し、外部の人材の活用による効率的・効果的な業務運営に努めた。	IV	IV	—

		③ 市の施策としてダイヤルインが導入されることとなったことから、市と協力して法人窓口にもダイヤルインの導入にあたり、各窓口担当課と調整を行い、市民課、国保年金課、税務課、健康推進課の各窓口にダイヤルインを設置することとなり、市民サービスの向上に繋げた。 ④ 「おくやみコーナー」の受付対応について、より地域住民の利便性を高めるため、L I N Eを活用した受付・案内ができるよう、市と連携して取り組み、令和7年6月からその運用を開始し、I C Tの活用として弾力的に対応した。			
--	--	--	--	--	--

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（事業計画：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目標を達成するためとるべき措置）

2 効率的・効果的な業務運営

(2) 適正な給与制度の運用

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
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つながる給与制度を確立し、適切に運用すること。	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を行い、人材育成に繋がる給与制度の確立に努めるものとする。	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程に基づき、適切に運用した。 また、令和7年10月3日開催の第2回理事会で一般職給料表（改定素案）を報告し、その後予算編成、市との予算協議を踏まえ、3月市議会終了後の理事会で給与規程の改定を進めた。	Ⅲ	Ⅲ	—

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（事業計画：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目標を達成するためとるべき措置）

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

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
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、昇任管理を行い、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運用を図ること。	法人職員の能力や実績を的確に反映した人事評価基準や人事評価の実施要領に基づき、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導入に努めるものとする。	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を導入するため、評価項目、評価基準、評価方法等人事評価実施要領を取りまとめ、今年度は主査級を対象に導入を進めた。7月24日に人事評価の研修、8月12日～21日法人課長級が主査級に面談を実施し、人事評価の実施に取り組んだ。 12月10日までに主査級が各自評価シートの提出を行い、12月20日までに一次評価（窓口業務課長）、12月25日までに二次評価（事務局長）を実施し、1月に評価結果を主査級に人事評価の理解を深めてもらえるよう一人ひとり面談のうえ開示を行った。	Ⅲ	Ⅱ	－

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（事業計画：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目標を達成するためとるべき措置）

2 効率的・効果的な業務運営

(4) 予算執行の弾力化等

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
年度目標及び事業計画の枠組みの中で、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。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。	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。 また、効率的、効果的な業務運営に必要な場合には、多様な契約手法を活用して、費用の節減に努めるものとする。	国保年金課窓口の繁忙期（6～8月上旬）の労働派遣業務委託については、市登録事業者による指名競争入札を行い、契約を締結した。 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のうえ、市登録事業者による指名競争入札を行い、契約を締結するなど費用節減に努めた。 また、複数年契約を検討する等、多様な契約手法を活用した費用の節減について検討した。 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（平成24年法律第50号）に基づき、障害者就労支援施設からの物品等の調達の推進を図るための方針を定め、障害者就労施設で就労する障害者等の自立の促進に資するため、引続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。	Ⅲ	Ⅲ	—

第4 財務内容の改善に関する事項

1 資金収支の均衡

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
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。	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。 なお、運営交付金については、市との協定に基づき、前期（4月）及び後期（10月）に必要な額の交付を受けるものとする。	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。 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、協定書に基づき令和7年4月、10月の年2回に分けて必要額の交付を受けた。	Ⅲ	Ⅲ	－

第4 財務内容の改善に関する事項

2 費用の節減

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
業務委託契約の適正化、法人運営管理事務経費の最少化、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。	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、経費の最少化に努めるものとする。	各窓口の消耗備品、消耗品の物品購入にあたり、必要に応じて泉佐野市内業者への見積り合わせを実施するなど、経費の節減に努めた。 また、各課の窓口の文具消耗品については、事務局の専用ロッカーで文具消耗品の在庫の集中管理を行い、期末での棚卸の実施等、無駄な使用をなくすよう工夫に努めた。	Ⅲ	Ⅲ	－

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（事業計画：個人情報保護及び情報公開の徹底）

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度評価	コメント
個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）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。また、泉佐野市情報公開条例（平成 11 年泉佐野市条例第 27 号）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。	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。 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。 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。 【評価項目 8】 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）	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。 令和 7 年 9 月 9 日（火）10 日（水）、12 日（金）の 3 日間で 8 枠（1 枠 1 時間）を設け法人職員個人情報研修未修者 18 名を対象に「個人情報保護」研修を実施（実績 17 名受講）した。 また、情報の公開及び提供については、法人ホームページを活用しながら、事業計画の【評価項目 8】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。 【評価項目 8】 ホームページによる情報公開の状況	Ⅲ	Ⅲ	—

	項 目	法根拠規定	【評価項目 8】の表に掲げる 項目以外の公開項目					
	副理事長及び理事を 任命したとき	第 14 条第 5 項					役員名簿	理事会議事録
	副理事長及び理事を 解任したとき	第 17 条第 4 項					組織図	入札・調達情報
	業務方法書の認可を 受けたとき	第 22 条第 3 項					倫理・行動指針	採用情報
	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					すべての規則・規程・ 細則	
	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						

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

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
災害や緊急事態に即応できる体制を保持し、適切な対応を行うこと。併せて、緊急時対応マニュアル（業務継続計画）の実行性を担保するため、危機管理に関する点検・訓練に努めること。	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ることから、策定した「緊急時対応マニュアル」等に基づき、災害等の非常時においても市と連携し可能な限り業務を遂行できるように努めるものとする。	昨年作成した緊急時対応マニュアルに基づき、災害等の発生時に備え、2回の災害対応訓練を実施した。 特に、第2回災害対応訓練では、法人事務所が入る建屋からの避難経路に課題を発見し、市防火管理者へ報告のうえ課題改善に繋げた。 【第1回災害対応訓練】 令和7年9月1日（月）9時～10時 ① 泉佐野市の「職員災害対応訓練」に合わせ、災害時の連絡通報訓練を実施 ② 「安否確認メール」の動作確認 【第2回災害対応訓練】 令和7年11月12日（水）15時～16時 ① 火災発生時の初期対応訓練等による法人職員の防災意識の向上 ② 法人事務所・休憩所からの避難経路の確認	Ⅲ	Ⅲ	－

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

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
後述「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」のほか、市が行う窓口業務の施策については、市の調査研究等に協力し、必要な情報収集や研究を行うものとする。	法人窓口の外国人対応をスムーズにするため、市の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月以降法人各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。 設置状況は次の通り。 ・市民課窓口5セット ・総合案内1セット ・国保年金課3セット ・税務課1セット ・介護保険課・地域共生課1セット ・子育て支援課2セット ・こども家庭課・健康推進課1セット ・計14セット	Ⅲ	Ⅲ	－

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（事業計画：情報システム（新システムへの対応））

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和 3 年法律第 40 号）の成立を受け、令和 7 年度末に国が示す標準仕様に適合した情報システムに更改されることから、当該システムに即応できるよう十分な知識を習得し、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。	「地方公共団体情報システム標準化法に関する法律」に基づき、国が示す標準仕様に適合したシステムに更改されることから、当該システム操作に関する十分な知識を習得した上で、より正確かつ迅速な窓口業務が行えるよう努めるものとする。	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。 ほとんどのシステムの稼働時期が先送りとなったなか、介護保険課では計画どおり更改された。しかし、大きな混乱もなく新システムの運用を開始した。	Ⅲ	Ⅲ	－
	<table><tr><td rowspan="2">新システム操作研修への参加率</td><td>法人（目標）</td></tr><tr><td>90%以上</td></tr></table>				
新システム操作研修への参加率	法人（目標）				
	90%以上				

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

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	前年度 評価	コメント
市の実情や住民ニーズを踏まえ、行政手続のオンライン化や「書かないワンストップ窓口」など、多様な窓口対応の実現に向け市と連携及び協力を行い、効率的かつ効果的な窓口体制を整備すること。	市の総合窓口の設置については、多様な窓口対応の実現に向け、法人としては市と協力しながら運用面からの調査研究に努めるものとする。 窓口担当課との連携を進め、窓口利用者のニーズを踏まえ、行政手続きのオンライン化や異動受付支援システム等の活用により窓口利用者の書く負担などを少しでも軽減できるよう努め、適切で効率的かつ効果的な窓口体制の構築に努めるものとする。	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で異動受付支援システムの運用の習熟に努めた。 おくやみコーナーの各課との連携については、税務課窓口のみの運用となっていたが、関連する窓口との連携を図るため、市と協力してその構築に努め、令和8年2月より一部ワンストップサービスの運用を開始した。	Ⅲ	Ⅲ	－