

(案)

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6年度（第3期事業年度）における業務実績に関する評価結果

参考資料：小項目評価

令和7年7月

泉 佐 野 市

## 項目別の状況

第1 年度目標及び事業計画の期間：令和6年4月1日～令和7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

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（事業計画では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 | 評価   | コメント |
| <p>泉佐野市（以下、「市」という。）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、基本的に今年度で全ての処理を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。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 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、適正かつ確実な実施に努めるものとする。</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>① 国保年金課窓口においては、マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請受付業務（附帯）の業務拡充や業務フローの見直し等に取り組んだ。</p> <p>子育て支援課窓口においても、児童手当の制度改正に伴い、対象が15歳到達年度末から18歳到達年度末までとなり、業務マニュアルの見直しだけでなく、新たに事務フローを追記する等の改定を行い、対象者の拡充による業務量増に適切に対応した。</p> <p>また、健康推進課窓口の健康マイレージ事業のデジタル化に伴い、健康マイレージアプリ「さのぼっ歩」へのポイント付与の業務の拡充に取り組んだ。</p> <p>市民課窓口パスポート係においては、令和7年3月24日より、交付日数や手数料等が</p> | IV | IV   | —    |

|           | <p>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の各窓口業務について、法人による直接処理を順次、開始した。</p>  | <p>変更となったことから、運用の変更及び業務マニュアルの改定に取り組んだ。</p> <p>② 業務フローの見直しにより、令和６年４月から拡充した国保年金課、税務課、介護保険課の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担うこととした。</p> <table><tr><th>法人窓口</th><th>検認フローの見直し件数</th></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>計</td><td>53 件</td></tr></table> | 法人窓口 | 検認フローの見直し件数 | 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 | 計 | 53 件 |  |  |  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|-----------|------|---------|-----|-----------|------|---|------|--|--|--|
| 法人窓口      | 検認フローの見直し件数                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |      |             |           |      |         |     |           |      |   |      |  |  |  |
| 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                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |      |             |           |      |         |     |           |      |   |      |  |  |  |
| 計         | 53 件                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |      |             |           |      |         |     |           |      |   |      |  |  |  |
|           | <p>③ ①に掲げる業務のうち、令和６年４月から税務課、国保年金課、介護保険課、地域共生推進課の各窓口業務について、法人による直接処理を開始する予定である。これにより、当初計画した窓口業務の移行は完了する。</p> | <p>③ 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、市の機構改革により健康推進課の一部業務を引き継いだこども家庭課の窓口業務も含め当初計画した窓口業務の移行は完了した。</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

(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 | 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を向上させるよう努めること。 | 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に努めるものとする。 | ① 従前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、転籍者の面接等を経て4月に転籍者常勤職員24名、パート職員4名計28名を採用した。<br>転籍者以外の新規採用については、ホームページ及びハローワークを通じて募集を行い人員確保に努めた。 | Ⅲ  | Ⅲ    | —    |
|                                                        | 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、昨年に引き続き事務局体制の充実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3名（パート職員3名）、窓口業務課職員（パート職員1名）を配置した。                                                                               |    |      |      |
|                                                        | ③ 法人の職員数が50人を超えることから、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、安全衛生委員会の設置及び運営を行い、法人職員がより健康かつ安全に就労できる                | ③ 法人の職員数が50人を超えたことから、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、法人職員がより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。                                                               |    |      |      |

|                                                                                                                                                                      | よう、労働環境の整備に努めるものとする。                                                                                                                                      | <table><tr><th>安全衛生委員会の開催数等</th></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>・委員会 12 回開催</li><li>・産業医、衛生管理者による職場巡視<br/>45 回</li><li>・定期健康診断（7 月）</li><li>・ストレスチェック（12 月）</li><li>・産業医による面談指導（2 月）</li></ul></td></tr></table>                                                                                                                                                                                       | 安全衛生委員会の開催数等 | <ul style="list-style-type: none"><li>・委員会 12 回開催</li><li>・産業医、衛生管理者による職場巡視<br/>45 回</li><li>・定期健康診断（7 月）</li><li>・ストレスチェック（12 月）</li><li>・産業医による面談指導（2 月）</li></ul> |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 安全衛生委員会の開催数等                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                                      |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・委員会 12 回開催</li><li>・産業医、衛生管理者による職場巡視<br/>45 回</li><li>・定期健康診断（7 月）</li><li>・ストレスチェック（12 月）</li><li>・産業医による面談指導（2 月）</li></ul> |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                                      |  |  |  |
|                                                                                                                                                                      | <p>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。</p> <p>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、接遇研修や個人情報保護等の研修を行うなど、業務能力の質の向上に努めるものとする。</p> | <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・令和 6 年 5 月 拡充した国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の法人職員を対象に個人情報保護委員会の「個人情報保護パンフレット」の配布による個人情報の取扱いについて啓発</li><li>・令和 6 年 11 月 16 日（土）<br/>午前 9 時 15 分～11 時 45 分<br/>場所：泉佐野市立文化会館大会議室<br/>研修テーマ：「個人情報保護」</li><li>・令和 7 年 1 月 25 日（土）<br/>午前 9 時 15 分～11 時 45 分<br/>場所：泉佐野市生涯学習センター多目的室<br/>研修テーマ：「アサーティブコミュニケーションについて」</li></ul> |              |                                                                                                                                                                      |  |  |  |

|  |                   |          |                   |                        |  |  |  |
|--|-------------------|----------|-------------------|------------------------|--|--|--|
|  | 【評価項目 1】法人職員の研修受講 |          | 【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） | 対象職員人数            | 受講人数（目標）               |  |  |  |
|  | 82 人              | 全員       | 延べ 127 人          | 全員                     |  |  |  |
|  |                   |          |                   | 受講人数（実績）               |  |  |  |
|  |                   |          |                   | 延べ 88 人<br>(参加率 69.3%) |  |  |  |

|                                 |  |  |  |  |  |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|
| 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（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                   |  |  |  |  |  |

| 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                                         |
| 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>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>【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</p> | <p>令和 6 年 4 月から拡充した国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の各窓口業務フローの見直し（53 件の見直し）を行い、市担当職員による検認を一部廃し、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。</p> <p>【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</p> <p>市民課及び税務課の窓口業務の処理時間の実績は、異動受付支援システムの導入による処理時間の測定方法の変更等により、目標値を下回る結果となった。</p> | Ⅲ  | 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。 |

|  |                                           |                                           |  |  |  |
|--|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--|--|--|
|  | 市民課窓口業務の処理時間                              | 市民課窓口業務の処理時間                              |  |  |  |
|  | 事務の名称                                     | 事務の名称                                     |  |  |  |
|  | 戸籍謄抄本発行業務<br>(1件当たり)                      | 戸籍謄抄本発行業務<br>(1件当たり)                      |  |  |  |
|  | 従前の委託時                                    | 法人処理移行後(目標)                               |  |  |  |
|  | 9分30秒                                     | 9分15秒                                     |  |  |  |
|  | 法人処理移行後(目標)                               | 法人処理移行後(実績)                               |  |  |  |
|  | 9分15秒                                     | 14分24秒                                    |  |  |  |
|  | 国保年金課窓口業務の処理時間                            | 国保年金課窓口業務の処理時間                            |  |  |  |
|  | 事務の名称                                     | 事務の名称                                     |  |  |  |
|  | 後期高齢者医療被保険者証再交付<br>業務(1件当たり)              | 後期高齢者医療被保険者証再交付<br>業務(1件当たり)              |  |  |  |
|  | 従前の委託時                                    | 法人処理移行後(目標)                               |  |  |  |
|  | 13分00秒                                    | 12分45秒                                    |  |  |  |
|  | 法人処理移行後(目標)                               | 法人処理移行後(実績)                               |  |  |  |
|  | 12分45秒                                    | 6分14秒                                     |  |  |  |
|  | 税務課窓口業務の処理時間                              | 税務課窓口業務の処理時間                              |  |  |  |
|  | 事務の名称                                     | 事務の名称                                     |  |  |  |
|  | 市民税・府民税所得・(非)課税証明<br>書の作成・交付業務<br>(1件当たり) | 市民税・府民税所得・(非)課税証明書の作<br>成・交付業務<br>(1件当たり) |  |  |  |
|  | 従前の委託時                                    | 法人処理移行後(目標)                               |  |  |  |
|  | 3分30秒                                     | 3分15秒                                     |  |  |  |
|  | 法人処理移行後(目標)                               | 法人処理移行後(実績)                               |  |  |  |
|  | 3分15秒                                     | 4分44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              |  |  |  |
|  | 事務の名称                       | 事務の名称                       |  |  |  |
|  | 要介護認定支援認定申請受付等業務<br>(1件当たり) | 要介護認定支援認定申請受付等業務<br>(1件当たり) |  |  |  |
|  | 従前の委託時                      | 法人処理移行後 (目標)                |  |  |  |
|  | 10 分 00 秒                   | 9 分 45 秒                    |  |  |  |
|  | 法人処理移行後 (目標)                | 法人処理移行後 (実績)                |  |  |  |
|  | 9 分 45 秒                    | 3 分 39 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            |  |  |  |
|  | 事務の名称                       | 事務の名称                       |  |  |  |
|  | 上下水道減免申請<br>(1件当たり)         | 上下水道減免申請<br>(1件当たり)         |  |  |  |
|  | 従前の委託時                      | 法人処理移行後 (目標)                |  |  |  |
|  | 12 分 00 秒                   | 11 分 45 秒                   |  |  |  |
|  | 法人処理移行後 (目標)                | 法人処理移行後 (実績)                |  |  |  |
|  | 11 分 45 秒                   | 8 分 27 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              |  |  |  |
|  | 事務の名称                       | 事務の名称                       |  |  |  |
|  | 飼い犬登録受付鑑札交付業務<br>(1件当たり)    | 飼い犬登録受付鑑札交付業務事務<br>(1件当たり)  |  |  |  |
|  | 従前の委託時                      | 法人処理移行後 (目標)                |  |  |  |
|  | 12 分 00 秒                   | 11 分 45 秒                   |  |  |  |
|  | 法人処理移行後 (目標)                | 法人処理移行後 (実績)                |  |  |  |
|  | 11 分 45 秒                   | 8 分 47 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         |  |  |  |
|  | 事務の名称                   | 事務の名称                   |  |  |  |
|  | 児童手当認定申請処理事務<br>(1件当たり) | 児童手当認定申請処理事務<br>(1件当たり) |  |  |  |
|  | 従前の委託時                  | 法人処理移行後（目標）             |  |  |  |
|  | 10分30秒                  | 10分15秒                  |  |  |  |
|  | 法人処理移行後（実績）             | 法人処理移行後（実績）             |  |  |  |
|  | 10分15秒                  | 9分50秒                   |  |  |  |

|                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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</p> <p>2 住民サービスの向上（事業計画では窓口利用者サービスの向上）</p> <p>(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）</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 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 |
| 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>前述の業務処理時間の短縮に加え、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で、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</p> <p>イ 混雑時における番号札の配布</p> | <p>電光掲示板による案内（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。</p> <p>事務局から繁忙期の窓口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も進め、今後の各窓口間の連携につながるよう努めた。</p> <p>また、子育て支援課窓口の児童手当制度の改正に伴う入力支援や10月の繁忙期に法人事務局</p> | Ⅲ  | Ⅲ    | —    |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |       |  |  |  |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------|--|--|--|
|                                   | <p>ウ ICT 活用の検討</p> <p>から支援するなど柔軟に対応できる体制をとりながら待ち時間の短縮に努めた。</p> <p>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 6 年 10 月 18 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。</p> <p>また、市民課窓口の外国人技能実習生等外国人の転出入が増高し、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になる等の影響が出てきたことから、市民課、国保年金課とも協議し、外国人技能実習生の支援団体にも事前連絡の協力を働きかけるなど市と協力し待ち時間の軽減に努めた。</p> <table><tr><td>窓口の待ち時間の満足度<br/>(ほとんど待たなかった、少し待った)</td></tr><tr><td>71.2%</td></tr></table> | 窓口の待ち時間の満足度<br>(ほとんど待たなかった、少し待った) | 71.2% |  |  |  |
| 窓口の待ち時間の満足度<br>(ほとんど待たなかった、少し待った) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |       |  |  |  |
| 71.2%                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   |       |  |  |  |

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（事業計画では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 | 評価   | コメント |
| <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>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、各窓口の職場スペースのレイアウトを見直すなど、事務処理がスムーズになるよう窓口職場環境の見直しにより快適性向上に努めるものとする。</p> <p>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、窓口に窓口用軟骨伝導集音器を設置することにより、窓口環境の快適性向上を図るものとする。</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>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台を設置し、窓口での高齢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。</p> <p>令和6年4月から運用開始となった国保年金課、税務課、介護保険課・地域共生推進課の窓口の法人職員のローテーションの見直し等により昼休憩等が十分に取れる労働環境改善に繋がった。</p> <p>また、令和6年8月に、子育て支援課及び健康推進課の市と法人の職場との間仕切り用パネルの交換により、空調環境の改善に繋がった。</p> <p>また、引き続き、各窓口において待合スペースその他の備品等について、日々清掃及び点検に努めた。</p> <p>産業医、衛生管理者による職場巡視や法人職員への職場アンケートの実施により職場環境の改善に努めた。</p> | Ⅲ  | Ⅲ    | —    |

|  |  |                                                             |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <div>窓口の雰囲気や待合スペースの満足度<br/>(大変良い、良い)</div> <div>81.0%</div> |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------|--|--|--|

## 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（事業計画では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。 | <p>職員研修等は、以下の内容で実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年5月<br/>国保年金課、税務課、介護保険課・地域共生推進課各窓口の法人職員<br/>個人情報保護委員会の「個人情報保護パンフレット」の配布により啓発</li> <li>令和6年11月16日（土）<br/>午前9時15分～11時45分<br/>場所：泉佐野市立文化会館大会議室<br/>研修テーマ：「個人情報保護」を実施</li> <li>令和7年1月25日（土）<br/>午前9時15分～11時45分<br/>場所：泉佐野市生涯学習センター多目的室</li> </ul> | Ⅲ  | Ⅲ    | —    |

|                               |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |             |  |     |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |
|-------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|--|-----|--|--------|--|-------|----------------------------|-------|-------------------|-------|----------------|-------|------------------------|-------|--|--|--|
|                               |             | <p>研修テーマ：「アサーティブコミュニケーションについて」を実施</p> <p>・「窓口利用者アンケート調査」</p> <p>令和7年1月15日～令和7年2月14日で実施</p> <p>調査票回収数 657 枚 回収率 94%</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                               |             |  |     |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |
|                               |             | <p>【評価項目 3】 窓口利用者の満足度</p> <table><tr><td>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</td><td>法人処理移行後（目標）</td></tr><tr><td></td><td>85%</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                            | 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% |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |
| 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>【評価項目 3】 窓口利用者の満足度</p> <table><tr><td>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</td><td>法人（目標）</td></tr><tr><td></td><td>85%</td></tr><tr><td></td><td>法人（実績）</td></tr><tr><td></td><td>82.7%</td></tr><tr><td>職員のあいさつ、言葉づかいの満足度（大変良い、良い）</td><td>88.9%</td></tr><tr><td>職員のみだしなみ（大変良い、良い）</td><td>84.8%</td></tr><tr><td>職員の態度（大変良い、良い）</td><td>89.1%</td></tr><tr><td>職員の説明（大変分かりやすい、分かりやすい）</td><td>87.0%</td></tr></table> | 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（目標）      |  | 85% |  | 法人（実績） |  | 82.7% | 職員のあいさつ、言葉づかいの満足度（大変良い、良い） | 88.9% | 職員のみだしなみ（大変良い、良い） | 84.8% | 職員の態度（大変良い、良い） | 89.1% | 職員の説明（大変分かりやすい、分かりやすい） | 87.0% |  |  |  |
| 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（目標）      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |             |  |     |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |
|                               | 85%         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |             |  |     |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |
|                               | 法人（実績）      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |             |  |     |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |
|                               | 82.7%       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |             |  |     |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |
| 職員のあいさつ、言葉づかいの満足度（大変良い、良い）    | 88.9%       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |             |  |     |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |
| 職員のみだしなみ（大変良い、良い）             | 84.8%       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |             |  |     |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |
| 職員の態度（大変良い、良い）                | 89.1%       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |             |  |     |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |
| 職員の説明（大変分かりやすい、分かりやすい）        | 87.0%       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |             |  |     |  |        |  |       |                            |       |                   |       |                |       |                        |       |  |  |  |

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。 | 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。 | ①令和6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、各理事から貴重な意見や提言を受け、同じく理事会に出席した監事からは、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。<br><br>【理事会の開催状況】 <table><tr><td>令和6年6月10日 第1回理事会</td></tr><tr><td>令和5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><br><table><tr><td>令和6年10月1日 第2回理事会</td></tr><tr><td>令和5年度（第Ⅱ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6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等の報告<br/>内部統制規程の審議</td></tr></table> | 令和6年6月10日 第1回理事会 | 令和5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6年10月1日 第2回理事会 | 令和5年度（第Ⅱ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6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等の報告<br>内部統制規程の審議 | Ⅲ | Ⅲ | — |
| 令和6年6月10日 第1回理事会                                                                   |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                                    |                  |                                                                                    |   |   |   |
| 令和5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6年10月1日 第2回理事会                                                                   |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                                    |                  |                                                                                    |   |   |   |
| 令和5年度（第Ⅱ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6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等の報告<br>内部統制規程の審議 |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                                    |                  |                                                                                    |   |   |   |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <div>令和7年3月25日 第3回理事会</div> <div>令和7年度事業計画及び予算、職員給与規程一部改正、職業就業規則の一部改正、役員賠償責任保険の加入の審議<br/>職員改姓並びに旧姓使用取扱細則の制定、休暇細則の一部改正、育児・介護休業等細則の一部改正、緊急時対応マニュアルについて報告</div> <div>【監査の開催状況】<br/>令和6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。</div> <div>令和6年6月3日 第1回定期監査</div> <div>令和5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</div> <div>令和6年10月1日第2回定期監査</div> <div>令和6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、税務課手数料マニュアル等の監査、業者選定委員会等の審査</div> |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|                                                                                  | <table><tr><th colspan="2">令和 7 年 1 月 28 日 第 3 回 定期監査</th></tr><tr><td colspan="2">令和 6 年度（R6 年 9 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、契約関係書類、安全衛生委員会、及び内部統制委員会等の書類審査</td></tr></table> <p>内部統制については、法人開設から業務方法書に規定し、進めて来たが、更に、令和 6 年 10 月に内部統制規程を制定し、理事長を統括責任者とする組織体制の充実に努めた。</p> <p>【内部統制委員会等の開催状況】</p> <table><tr><th>内部統制委員会</th><th>内部統制定期報告会</th></tr><tr><td>3 回</td><td>14 回</td></tr></table> | 令和 7 年 1 月 28 日 第 3 回 定期監査 |  | 令和 6 年度（R6 年 9 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、契約関係書類、安全衛生委員会、及び内部統制委員会等の書類審査 |  | 内部統制委員会 | 内部統制定期報告会 | 3 回 | 14 回 |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|--|---------|-----------|-----|------|--|--|--|
| 令和 7 年 1 月 28 日 第 3 回 定期監査                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |  |                                                                                  |  |         |           |     |      |  |  |  |
| 令和 6 年度（R6 年 9 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、契約関係書類、安全衛生委員会、及び内部統制委員会等の書類審査 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |  |                                                                                  |  |         |           |     |      |  |  |  |
| 内部統制委員会                                                                          | 内部統制定期報告会                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                            |  |                                                                                  |  |         |           |     |      |  |  |  |
| 3 回                                                                              | 14 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 | 評価   | コメント |
| 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、 | 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 | 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等を行った。 | IV | IV   | —    |



|                                                                                |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <p>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>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>国保年金課窓口の6月～8月上旬までの繁忙期や子育て支援課窓口の10月の繁忙期には、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。</p> <p>また、市民課窓口の繁忙期の対策として、7月に市民課窓口主任級の異動を行う等市民課窓口各係間の連携強化と、おくやみコーナーの法人職員が総合案内や市民課窓口の入力支援等を行うなどの人員不足時や繁忙時における弾力的な運用にも努めた。</p> <p>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するなど、多様な人材の活用による効率的・効果的な業務運営に努めた。</p> <p>③ 市の施策（モンゴルトゥヴ県、中国重慶との国際交流事業）に協力して、市民課と連携し、その施策に関わるパスポートの受付及び交付業務の対応に、6月の6日、11日、12日、13日、17日、19日の平日の時間外17時30分～20時、また、29日（土）午前、30日（日）午後にパスポートの申請・交付業務にパスポート係及び証明係の法人職員が弾力的に業務体制を調整し、市の施策に協力した。</p> |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |  |                                                                                                                             |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | ④「おくやみコーナー自治体支援ナビシステム」の見直しについて、経費削減の観点から市と連携し、市のプラットフォーム等の既存システムを活用し、受付・案内ができるよう取り組み、令和7年2月17日からその運用を開始し、ICT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

#### 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 | 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、引き続き適切に運用した。<br><br>また、令和6年10月1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

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 | 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。 | 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導入を図るものとする。 | 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導入に向けて取り組むべきことの検討を行った。 | Ⅱ  | 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

2 効率効果的な業務運営

(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 | 評価   | コメント |
| <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</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。また、効率的、効果的な業務運営に必要な場</p> | <p>各窓口業務の運営に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を行う等費用の節減に努めた。</p> <p>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。</p> <p>また、当初課税補助事務労働者派遣業務につ</p> | Ⅲ  | Ⅲ    | —    |

|                             |                                  |                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |
|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 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。 | 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。 | <p>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、複数年契約を締結する等、多様な契約手法を活用し、費用の節減に努めた。</p> <p>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、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。</p> |  |  |  |
|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

#### 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 | 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。 | <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、市との協定に基づき、必要な時期に必要な額の交付を受けるものとする。</p> | <p>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。</p> <p>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 6 年 4 月、10 月の年 2 回に分けて必要額の交付を受けた。</p> | 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 | 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、各課窓口単位で文具消耗品の購入リストを作成する等、無駄な使用をなくすよう工夫した。 | 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（事業計画では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 | 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。<br><br>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 | 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。<br><br>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 | 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。<br><br>令和6年4月採用の法人職員に対し、5月に個人情報保護委員会の「個人情報保護パンフレット」を配布し、11月16日に「個人情報保護」をテーマに個人情報保護研修を実施した。 | Ⅲ  | Ⅲ    | —    |

| 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>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】</p> <p>ホームページによる情報公開の状況</p> <p>（目標：下表項目について公開）</p> <table><tr><th>項 目</th><th>法根拠規定</th></tr><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></table> | 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 | <p>また、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> <table><tr><th colspan="2">【評価項目 4】の表に掲げる項目以外の公開項目</th></tr><tr><td>役員名簿</td><td>理事会議事録</td></tr><tr><td>組織図</td><td>入札・調達情報</td></tr><tr><td>倫理・行動指針</td><td>採用情報</td></tr><tr><td>すべての規則・規程・細則</td><td></td></tr></table> | 【評価項目 4】の表に掲げる項目以外の公開項目 |  | 役員名簿 | 理事会議事録 | 組織図 | 入札・調達情報 | 倫理・行動指針 | 採用情報 | すべての規則・規程・細則 |  |  |  |  |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|----------------|-------------|------------------------|-------------|--------------------------|-------------|----------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|------|--------|-----|---------|---------|------|--------------|--|--|--|--|
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |       |                 |             |                 |             |                |             |                        |             |                          |             |                |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |  |      |        |     |         |         |      |              |  |  |  |  |
| 【評価項目 4】の表に掲げる項目以外の公開項目    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |       |                 |             |                 |             |                |             |                        |             |                          |             |                |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |  |      |        |     |         |         |      |              |  |  |  |  |
| 役員名簿                       | 理事会議事録                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |       |                 |             |                 |             |                |             |                        |             |                          |             |                |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |  |      |        |     |         |         |      |              |  |  |  |  |
| 組織図                        | 入札・調達情報                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |       |                 |             |                 |             |                |             |                        |             |                          |             |                |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |  |      |        |     |         |         |      |              |  |  |  |  |
| 倫理・行動指針                    | 採用情報                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |       |                 |             |                 |             |                |             |                        |             |                          |             |                |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |  |      |        |     |         |         |      |              |  |  |  |  |
| すべての規則・規程・細則               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |       |                 |             |                 |             |                |             |                        |             |                          |             |                |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |  |      |        |     |         |         |      |              |  |  |  |  |

|  |                             |                  |  |  |  |
|--|-----------------------------|------------------|--|--|--|
|  | 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 | 評価   | コメント |
| 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。 | 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、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。 | 市との協議を踏まえ、市業務継続計画のうち、法人が担当する窓口業務に関連する非常時優先業務等の内容を盛り込んだ緊急時対応マニュアルを作成し、災害等の発生時に備え、市職員と連携して業務が遂行できるようリスク管理を図った。 | 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

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 | 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。 | 中長期的な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。 | 令和7年2月からの市のキャッシュレスレジの導入に際し、その研修会に参加するだけでなく、手数料を担当する市民課及び税務課の市職員とその運用等に関し、調整会議や月次会議で協議する等市に協力してその運用を進めた。 | 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（事業計画では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 | 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。 | 「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、十分な知識を習得した上で、より正確かつ迅速なシステム操作の習熟に向けて、引き続き努めるものとする。 | 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。 | Ⅲ  | Ⅲ    | —    |



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 | 評価   | コメント |
| 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。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>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。</p> <p>また、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、利用者の書く負担などを少しでも軽減できるよう適切で効率的な窓口体制の構築に努めるものとする。</p> | <p>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稼働に向け、事前に実施された研修会へ法人職員も市職員と参加し、当支援システムの習熟に努めた。また、各窓口担当課と運営会議で当支援システムの運用方法について協議を重ねる等、令和6年12月9日からの当システム稼働に繋げた。</p> <p>また、ワンストップサービスの実現に当たっては、各課所管による業務整理、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。</p> | Ⅲ  | Ⅲ    | —    |