

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)に係る業務の実績に関する評価結果
(案)

令和7年7月

泉佐野市

目 次

	ページ数
1 年度評価の方法	1
2 全体評価	
評価結果と判断理由	2
3 大項目評価	
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) 評価結果と判断理由	3
(2) 大項目評価にあつたて考慮した事項	3
(3) 評価委員会の意見、指摘等	3
第3 設立団体申請等関係事務処理業務に係る業務運営の改善及び効率化に関する事項	
(1) 評価結果と判断理由	4
(2) 大項目評価にあつたて考慮した事項	4
(3) 評価委員会の意見、指摘等	4
第4 財務内容の改善に関する事項	
(1) 評価結果と判断理由	5
(2) 大項目評価にあつたて考慮した事項	5
(3) 評価委員会の意見、指摘等	5
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) 評価結果と判断理由	6
(2) 大項目評価にあつたて考慮した事項	6
(3) 評価委員会の意見、指摘等	6
第6 中長期的な観点から参考となるべき事項	
(1) 評価結果と判断理由	7
(2) 大項目評価にあつたて考慮した事項	7
(3) 評価委員会の意見、指摘等	7
【参考】 令和6年度(第3期事業年度)小項目評価結果一覧表(案)	8

1 年度評価の方法

地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）第87条10第1項の規定に基づき、地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター（以下「法人」という。）の令和6年度（第3期事業年度）の業務の実績に関する評価を、地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター評価委員会（以下「評価委員会」という。）の意見等を踏まえて、次のとおり行った。

（1）評価の基本方針

評価は、年度目標及び毎年度の事業計画の達成状況等を踏まえ、法人の業務運営等について多面的な観点から総合的に評価を行い、法人の継続的な質的向上に資するものとし、業務運営の改善や効率化等の特色ある取組や様々な工夫を積極的に評価するものとする。また、評価を通じて、年度目標及び事業計画の達成に向けた取組状況等を市民にわかりやすく示すものとする。

（2）評価の方法

評価は、「項目別評価」（小項目評価及び大項目評価）と「全体評価」により行う。

「項目別評価」では、法人の小項目ごとの自己評価をもとに、実施状況等の事実確認、法人のヒアリング等を通じて、事業計画に照らし合わせて進捗状況を確認するとともに、法人の自己評価の妥当性の検証、評価を行う。

「全体評価」では、「項目別評価」の結果等を踏まえた上で、事業計画の進捗状況について総合的な評価を行う。

なお、上記（1）評価の基本方針及び（2）評価の方法については、令和5年2月13日評価委員会において決定した「地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンターに対する評価の基本方針」及び「地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンターの年度評価実施要領」を踏襲したものである。

（3）大項目評価の基準

S……年度目標・事業計画の実施において計画を大幅に上回って達成できている。

（市が特に認める場合）

A……年度目標・事業計画の実施において計画通り達成できている。

（すべての項目がⅢ～Ⅴ）

B……年度目標・事業計画の実施において概ね計画通り達成できている。

（Ⅲ～Ⅴの割合が9割以上）

C……年度目標・事業計画の実施においてやや未達成である。

（Ⅲ～Ⅴの割合が9割未満）

D……年度目標・事業計画の達成のためには重大な改善事項がある。

（市が特に認める場合）

2 全体評価

評価結果と判断理由

評価対象年度である令和6年度（第3期事業年度）において、大項目評価で5つの大項目のうち3つの項目がA評価（計画通り達成できている）、2つの項目でC評価（やや未達成である。）が妥当であると判断したもので、全体評価としては**概ね事業計画通り達成できている**とする。

各計画項目の取り組み状況としては、本市の掲げた年度目標を達成すべく法人の特長である自主性及び自律性を発揮することにより迅速な意思決定、業務ノウハウの蓄積、職員の専門性の確保、柔軟な人事運営などのメリットを十分活用し、社会情勢の変化やIT化の進展などへの迅速な対応、法人の資質の向上及び経営基盤の安定化を図るとともに、住民満足度の高い行政サービスの提供に取り組んでいる。

財務状況としては、短期借入を行うことなく運営交付金の範囲内で予算執行されており、適正な業務運営に努めている。

総体的には、人事評価制度の導入まで至らなかったことや一部処理時間が目標を下回ったものの、民間委託していた窓口業務を今年度ですべて法人に移行し、かつ一部の窓口では業務の拡充にも取り組んでいる。また、市と連動するような施策においては、関係課との調整を密に行い、協力体制を構築し、業務を円滑に進めるため創意工夫されている。

以上のことから、全体として概ね事業計画に沿った運営がなされていると認められる。

引き続き、事業計画を着実に遂行し、市民サービスの向上に向けて、現状分析から改善提案まで一貫して実施できる組織作りに努められたい。

3 大項目評価

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) 評価結果と判断理由

- 小項目評価の集計結果から、**C評価（やや未達成である。）**とする。
- 外国人技能実習生など外国人の転出入が増高し、他部署の窓口業務に影響が出てきたことから、外国人技能実習生の支援団体に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こと。
- 健康推進課での健康マイレージ事業デジタル化に伴い、健康マイレージアプリ「さのぼっ歩」へのポイント付与業務を拡充したこと。
- 子育て支援課においては、児童手当の対象年齢の拡充による業務量の増加に対して、業務フローの見直し等により、現行体制で柔軟に対応したこと。
- 令和6年4月から拡充した3課における検認の一部を廃止し、業務処理時間の短縮に努めたことは評価するが、一部の課において窓口業務の処理時間が目標値を下回ったこと。
- 「窓口利用者アンケート調査」での窓口利用者の満足度が昨年を上回る82.7%となったものの目標の85%をやや下回ったが、他の項目が高水準で全体的には高評価であること。

<小項目評価の集計結果>

項目	評価項目数	I 大幅に 下回る	II 計画を 下回る	III 計画を順調 に実施	IV 計画を 上回る	V 大幅に 上回る
1 法人への円滑な業務の移行	2			1	1	
2 住民サービスの向上	4		1	3		
合計	6	0	1	4	1	0

<大項目評価結果>

C……年度目標・事業計画の実施においてやや未達成である。(III～Vの割合が9割未満)

(2) 大項目評価にあたって考慮した事項

- ① 【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】について、民間委託していた全ての窓口業務を法人へ円滑に移行したほか、健康推進課及び子育て支援課において、業務を拡充したことから、小項目評価ではIV評価とした。
- ② 【2 住民サービスの向上（1）業務処理時間の短縮】について、一部の課において、窓口業務の処理時間が目標値を下回ったことから、小項目評価ではII評価とした。

(3) 評価委員会の意見、指摘等

- ①
- ②

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

(1) 評価結果と判断理由

- 小項目評価の集計結果から、**C評価（やや未達成である。）**とする。
- 市の国際交流事業実施の際には、パスポートの受付及び交付業務を時間外・休日に開設し、市の施策に協力したこと。また、経費削減を目的に市のプラットフォーム等の既存システムを活用することで、おくやみコーナーをリメイクしたこと。
- 繁忙期に市登録事業者の指名競争入札により労働派遣事業者を決定し、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こと。
- 予算執行の弾力化において、複数年契約を締結するなど多様な契約手法を活用し、費用を節減したこと。
- 内部統制組織を確立し、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実施していること。

<小項目評価の集計結果>

項目	評価項目数	I 大幅に 下回る	II 計画を 下回る	III 計画を順調 に実施	IV 計画を 上回る	V 大幅に 上回る
1 運営管理体制の確立	1			1		
2 効率的・効果的な業務運営	4		1	3		
合計	5	0	1	4	0	0

<大項目評価結果>

C……年度目標・事業計画の実施においてやや未達成である。(III～Vの割合が9割未満)

(2) 大項目評価にあたって考慮した事項

- ① 【2 効率的・効果的な業務運営(3)モチベーション向上につながる評価制度の導入】について、本格的な人事評価制度の導入まで至らなかったことから、小項目評価ではII評価とした。

(3) 評価委員会の意見、指摘等

- ①
- ②

第4 財務内容の改善に関する事項

(1) 評価結果と判断理由

- 小項目評価の集計結果から、**A評価（計画通り達成できている）**とする。
- 財務状況としては、短期借入を行うことなく、運営交付金の範囲内で予算執行されており、適正な業務運営に努めていること。
- 費用の節減については、窓口業務拡充に伴う、各窓口の備品や消耗備品購入にあたり、市内業者への見積合わせを実施し、最低価格での購入を基本とすることや、無駄な使用をなくするために各課窓口単位で文具消耗品の購入リストを作成する等、適正な執行管理に努め、経費の節減に努めたこと。

<小項目評価の集計結果>

項目	評価項目数	I 大幅に 下回る	II 計画を 下回る	III 計画を順調 に実施	IV 計画を 上回る	V 大幅に 上回る
1 資金収支の均衡	1			1		
2 費用の節減	1			1		
合計	2	0	0	2	0	0

<大項目評価結果>

A……年度目標・事業計画の実施において計画通り達成できている。(すべての項目がⅢ～Ⅴ)

(2) 大項目評価にあたって考慮した事項

- ① 【1 資金収支の均衡・2 費用の節減】について、運営交付金の範囲内で適正な業務運営が行われており、併せて各課窓口単位での文具消耗品の購入リストを作成するなど執行管理の徹底と職員のコスト意識の醸成に努めたことから、小項目評価ではⅢ評価とした。

(3) 評価委員会の意見、指摘等

- ①
- ②

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) 評価結果と判断理由

- 小項目評価の集計結果から、**A評価（計画通り達成できている）**とする。
- 市のキャッシュレスレジ導入に際し、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職員とその運用について、協働で検討したこと。
- 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こと。

<小項目評価の集計結果>

項目	評価項目数	I 大幅に 下回る	II 計画を 下回る	III 計画を順調 に実施	IV 計画を 上回る	V 大幅に 上回る
1 個人情報保護及び情報公開の確保	1			1		
2 災害等における対応	1			1		
3 市の調査研究への対応	1			1		
合計	3	0	0	3	0	0

<大項目評価結果>

A……年度目標・事業計画の実施において計画通り達成できている。(すべての項目がⅢ～Ⅴ)

(2) 大項目評価にあたって考慮した事項

- ① 【1 個人情報保護及び情報公開の確保】について、個人情報保護を適切に管理していることや法人の透明性を確保し、クリーンな運営を継続的に実施していることから、小項目評価ではⅢ評価とした。

(3) 評価委員会の意見、指摘等

- ①
- ②

第6 中長期的な観点から参考となるべき事項

(1) 評価結果と判断理由

- 小項目評価の集計結果から、**A評価（計画通り達成できている）**とする。
- 各窓口の異動受付支援システムについて、市職員と同様にシステムの習熟に努め、市と連携して、システムの稼働に繋がったこと。

<小項目評価の集計結果>

項目	評価項目数	I 大幅に 下回る	II 計画を 下回る	III 計画を順調 に実施	IV 計画を 上回る	V 大幅に 上回る
1 情報システムへの対応	1			1		
2 総合窓口の設置	1			1		
合計	2	0	0	2	0	0

<大項目評価結果>

A……年度目標・事業計画の実施において計画通り達成できている。(すべての項目がⅢ～Ⅴ)

(2) 大項目評価にあたって考慮した事項

- ①【1 新システムへの対応】について、国が示す地方公共団体情報システム標準化に向けて市に協力して鋭意準備に取り組んでいることから、小項目評価ではⅢ評価とした。

(3) 評価委員会の意見、指摘等

- ①
- ②

令和6年度（第3期事業年度）小項目評価結果一覧表（案）

整理番号	項目名	自己評価	泉佐野市評価	備考
	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		C	
	1 法人への円滑な業務の移行			
1	(1) 法の枠組みに基づいた業務範囲 法の枠組みに基づいた業務範囲	IV	IV	
2	(2) 業務に必要な人材確保 業務に必要な人材確保	III	III	
	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	(1) 業務処理時間の短縮 業務処理時間の短縮	III	II	
4	(2) 住民の待ち時間の短縮 住民の待ち時間の短縮	III	III	
5	(3) 窓口環境の快適性の向上 窓口環境の快適性の向上	III	III	
6	(4) 職員の接遇向上 職員の接遇向上	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		C	
7	1 運営管理体制の確立 運営管理体制の確立	III	III	
8	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 業務執行体制の弾力的運用	IV	IV	
9	(2) 適切な給与制度の導入 適切な給与制度の導入	III	III	
10	(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入 モチベーション向上につながる評価制度の導入	II	II	
11	(4) 予算執行の弾力化等 予算執行の弾力化等	III	III	
	第4 財務内容の改善に関する事項		A	
12	1 資金収支の均衡 資金収支の均衡	III	III	
13	2 費用の節減 費用の節減	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		A	
14	1 個人情報保護及び情報公開の確保 個人情報保護及び情報公開の確保	III	III	
15	2 災害等における対応 災害等における対応	III	III	
16	3 市の調査研究への協力 市の調査研究への協力	III	III	
	第6 中長期的な観点から参考となるべき事項		A	
17	1 情報システムへの対応 情報システムへの対応	III	III	
18	2 総合窓口の設置 総合窓口の設置	III	III	

【全体評価】

各大項目の評価を踏まえ、全体評価としては概ね事業計画通り達成できていると判断する。