

地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター
令和7年度(第4期事業年度)に係る業務の実績に関する評価結果
(案)

令和8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7年度（第4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 7 年度（第 4 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7年度（第4期事業年度）において、大項目評価で5つの大項目のうち4つの項目がA評価（計画通り達成できている）、1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、一部処理時間が目標を下回ったことがあったものの、民間委託していた全ての窓口業務が法人に移行され、さらに一部の窓口では業務の拡充にも取り組み、新規の窓口の検討・調整を行っている。また、市と連動するような施策においては、関係課との調整を密に行い、協力体制を構築し、業務を円滑に進めるため創意工夫されている。

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。
- こども家庭課の案内業務に「いずみさの多子世帯出産子育て応援事業」を追加し、案内業務の充実に努めたこと。
- 窓口のスムーズな運用を目指し、新たにクレーム対応マニュアルを作成したこと。また、全ての窓口で、業務の効率化に取り組み、改善点をマニュアルに反映させるため、改定版として取りまとめ、適正な運営に努めたこと。
- より法人業務に適した人材の確保を目的に、従来の書類選考及び面接試験に加え、適正試験を導入したこと。また、内部統制委員会を開催し、統制環境整備に努めたこと。
- 検認の一部廃止に伴い、業務処理時間の短縮に努めたものの、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、目標の85%を下回る79.6%となり、昨年の82.7%を下回る評価となったこと。

<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 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（2）業務に必要な人材確保】について、採用に際し、適正試験を導入したほか、新たに内部統制委員会を開催し、統制環境の整備に努めたことから、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、**A評価（計画通り達成できている）**とする。
- 繁忙期や人員不足時は、他部署からの職員の支援を行ったこと、また事務局職員が電話対応や入力業務等の窓口支援等を行い効率的・効果的な業務運営に努めたこと。
- 市民課窓口の繁忙期対策として、7月下旬より住基係とパスポート係の一体的運用を開始し、効率的・効果的な業務運営に努めたこと。
- 「おくやみコーナー」の受付対応について、より地域住民の利便性を高めるため、LINEを活用した受付・案内ができるよう、市と連携して取り組み、令和7年6月より運用を開始し、ICTの活用として弾力的に対応していること。
- 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			3	1	
合 計	5	0	0	4	1	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 【2 効率的・効果的な業務運営(3)モチベーション向上につながる評価制度の導入】について、人事評価制度が新たに導入・開始され、主査級に面談を実施し、精力的に取り組んだことから、小項目評価ではⅢ評価とした。

(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ために事務局のロッカーで文具消耗品の在庫の集中管理を行う等、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、併せて事務局のロッカーで文具消耗品の在庫の集中管理を行う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。
- 外国人次対応をスムーズにするため、市の多言語翻訳機活用の操作研修に参加したこと、また令和8年2月より計14セットの翻訳機を設置・運用を開始し、外国人の窓口対応の向上に努めたこと。
- 昨年作成した緊急時対応マニュアルに基づき、災害等の発生時に備え、2回の災害対応訓練を実施したこと。

<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

参考

令和7年度（第4期事業年度）小項目評価結果一覧表（案）

令和6年度

令和5年度

整理 番号	項 目 名	自己評価	泉佐野市 評価	備考	自己評価	泉佐野市 評価	自己評価	泉佐野市 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		C			C		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		IV	IV	III	III
2	(2) 業務に必要な人材確保 業務に必要な人材確保	IV	III		III	III	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	II	II		III	II	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		III	III	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		III	III	IV	IV
6	(4) 職員の接遇向上 職員の接遇向上	III	III		III	III	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		A			C		A
	1 運営管理体制の確立							
7	運営管理体制の確立	III	III		III	III	III	III
	2 効率的・効果的な業務運営							
8	(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		IV	IV	III	III
9	(2) 適切な給与制度の導入 適切な給与制度の導入	III	III		III	III	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	III	III		II	II	III	III
11	(4) 予算執行の弾力化等 予算執行の弾力化等	III	III		III	III	III	III
	第4 財務内容の改善に関する事項		A			A		A
	1 資金収支の均衡							
12	資金収支の均衡	III	III		III	III	III	III
	2 費用の節減							
13	費用の節減	III	III		III	III	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			A		A
	1 個人情報保護及び情報公開の確保							
14	個人情報保護及び情報公開の確保	III	III		III	III	III	III
	2 災害等における対応							
15	災害等における対応	III	III		III	III	III	III
	3 市の調査研究への協力							
16	市の調査研究への協力	III	III		III	III	III	III
	第6 中長期的な観点から参考となるべき事項		A			A		A
	1 情報システムへの対応							
17	情報システムへの対応	III	III		III	III	III	III
	2 総合窓口の設置							
18	総合窓口の設置	III	III		III	III	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。