

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8年度 年度目標における指標(案)について

資料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 1 法人への円滑な業務の移行				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標(案)	(変更箇所のみ)【定性的指標・定量的指標】(案)
(1) 法の枠組みに基づいた業務範囲	・業務拡充の状況(業務見直し等により効率化した場合の対応・工夫を含む。)	こども家庭課窓口 案内業務「多子世帯出産子育て応援事業」	(1) 法の枠組みに基づいた業務範囲	
(2) 業務に必要な人材確保	・人材確保に係る取組状況	ホームページ及びハローワークを通じて、5月と1月の採用に向け、募集を行い人員確保に努めた。	(2) 業務に必要な人材確保	
	・法人職員の研修受講率(90%以上)	①人事評価制度 100% ②個人情報保護 94.4% ③クレーム対応1月末実施予定		
	・研修の開催数(2回)	3回		

第2 設立団体申請等関係事務処理業務の質の向上に関する事項 2 住民サービスの向上(窓口利用者サービスの向上)				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標(案)	(変更箇所のみ)【定性的指標・定量的指標】(案)
(1) 業務処理時間の短縮	・手続等の簡素化状況	各窓口業務フローの見直しにより廃止となった検認については、法人職員が当該事務を担うこととし、業務処理時間の短縮に努めた。	(1) 業務処理時間の短縮	
	・申請一件当たりの処理時間の短縮に関する目標			
	【市民課】 戸籍謄抄本発行業務 11分9秒 住民票発行業務 9分45秒	19分00秒 16分18秒		【市民課】 戸籍謄抄本発行業務 18分45秒 住民票発行業務 16分03秒
	【国保年金課】 後期高齢者医療資格確認書交付業務 14分45秒	8分33秒		【国保年金課】 後期高齢者医療資格確認書交付業務 8分18秒
	【税務課】 市民税・府民税所得 4分45秒	7分20秒		【税務課】 市民税・府民税所得 7分05秒
	【介護保険課】 要介護認定要支援認定申請 3分45秒	4分22秒		【介護保険課】 要介護認定要支援認定申請 4分07秒
	【地域共生推進課】 上下水道減免申請 9分45秒	8分06秒		【地域共生推進課】 上下水道減免申請 7分51秒
	【健康推進課】 飼い犬登録受付鏡札交付業務 10分18秒	8分29秒		【健康推進課】 飼い犬登録受付鏡札交付業務 8分14秒
	【子育て支援課】 児童手当認定申請処理事務 8分39秒	8分43秒		【子育て支援課】 児童手当認定申請処理事務 8分28秒
(2) 住民の待ち時間の短縮	・時期による繁閑に適切に対応する人員配置状況	繁忙期の課に対して、法人事務局から支援するなど待ち時間の短縮に努めた。	(2) 住民の待ち時間の短縮	
	・窓口の待ち時間の満足度(70%以上)	71.9%		・窓口の待ち時間の満足度(75%以上)
(3) 窓口環境の快適性の向上	・窓口の雰囲気や待合スペースの満足度(85%以上)	79.6%	(3) 窓口環境の快適性の向上	・窓口の雰囲気や待合スペースの満足度(80%以上)
	・窓口環境の快適性の取組状況	異動受付支援システム及びキャッシュレスレジ操作の習熟により、記載負担の軽減や手数料の支払いの際の窓口利用者の利便性向上に努めた。		
(4) 職員の接遇向上	・職員のあいさつ、言葉づかい良いと感じた方(85%以上)	85.6%	(4) 職員の接遇向上	
	・職員のみだしなみ良いと感じた方(85%以上)	83.6%		
	・職員の態度良いと感じた方(85%以上)	85.2%		
	・職員の説明の分かりやすさ(85%以上)	86.5%		
	・窓口利用者の満足度(85%以上)	81.6%		

第3 設立団体申請等関係事務処理業務に係る業務運営の改善及び効率化に関する事項 1 運営管理体制の確立				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標（案）	（変更箇所のみ）【定性的指標・定量的指標】（案）
運営管理体制の確立	・内部統制委員会の開催数（4回）	12月末時点 3回	運営管理体制の確立	
	・内部統制定期報告の開催数（24回）	12月末時点 21回		
	・トップマネジメントによる法人運営の改善状況	理事会に出席した監事からの知見を適切に反映し、法人の業務運営及び事業計画の進捗管理に努めた。		

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				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標（案）	（変更箇所のみ）【定性的指標・定量的指標】（案）
（1）業務執行体制の弾力的運用	・時期による繁閑に適切に対応する人員配置状況	繁忙期の課に対して、法人事務局から支援するなど待ち時間の短縮に努めた。	（1）業務執行体制の弾力的運用	
（2）適正な給与制度の運用	・適正な給与水準の設定状況	規程に基づき、適切に運用した。	（2）適正な給与制度の運用	
（3）モチベーション向上につながる評価制度の導入	・人事評価制度の運用状況	人事評価要領を定め主査級対象に人事評価試行。	（3）モチベーション向上につながる評価制度の導入	
	・人材育成に係る取組状況	法人職員研修の実施（主査級対象の人事評価研修、個人情報保護研修、クレーム対応研修等）		
（4）予算執行の弾力化等	・費用節減の取組状況	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。	（4）予算執行の弾力化等	

第4 財務内容の改善に関する事項 1 資金収支の均衡				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標（案）	（変更箇所のみ）【定性的指標・定量的指標】（案）
資金収支の均衡	・資金収支の状況	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。	資金収支の均衡	

第4 財務内容の改善に関する事項 2 費用の節減				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標（案）	（変更箇所のみ）【定性的指標・定量的指標】（案）
費用の節減	・経費の削減状況	市内業者で見積合わせを実施や在庫の集中管理を行い、費用の節減に努めた。	費用の節減	
	・監事による監査の実施状況	3回予定		

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徹底				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標（案）	（変更箇所のみ）【定性的指標・定量的指標】（案）
個人情報保護及び情報公開の徹底	・周知・広報等の取組状況	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	個人情報保護及び情報公開の徹底	

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				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標（案）	（変更箇所のみ）【定性的指標・定量的指標】（案）
災害等における対応	・点検・訓練等の実施状況	災害対応訓練実施 2回	災害等における対応	

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				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標（案）	【定性的指標・定量的指標】（案）
市の調査研究への協力	・市の調査研究に協力した取組状況	多言語翻訳機活用熟练操作研修に参加する等、市と連携してその導入について検討を進めた。	市の調査研究への協力	

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（新システムへの対応）				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標（案）	【定性的指標・定量的指標】（案）
情報システムへの対応（新システムへの対応）	・新システム操作研修への参加率（90%以上）	導入が延期されているため、実績なし	情報システムへの対応（新システムへの対応）	

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				
令和7年度 年度目標	【定性的指標・定量的指標】	令和7年度 実績見込み	令和8年度 年度目標（案）	【定性的指標・定量的指標】（案）
総合窓口の設置	・新たな窓口対応の取組状況	おくやみコーナーと各課との連携構築を図り、一部ワンストップサービスの運用予定。	総合窓口の設置	