

令和5年度 第2回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 議事録

1. 日 時 令和6年2月9日（金）午後5時00分～午後6時00分
2. 場 所 泉佐野市役所5階第二会議室
3. 出席者 吉村委員長・藤基副委員長・芝野委員・新谷委員・昼馬委員
4. 傍聴者 なし
5. 次 第
 - 1) 開会
 - 2) 議事 (1) 令和6年度年度目標（案）について
(2) その他
 - 3) 閉会

【議事録】

（開会の辞等）

委員長）まずは、案件1.「令和6年度年度目標（案）について」を審議いたします。
年度目標の策定にあたっては、評価委員会が市に対し意見を述べることとなっ
ていますのでよろしくお願いいたします。では、事務局より説明願います。

事務局）それでは、事務局より議事案件1.「令和6年度年度目標（案）について」ご
説明させていただきます。

年度目標は、地方独立行政法人法第87条の8第1項の規定で「設立団体の
長は、申請等関係事務処理法人が達成すべき事務運営に関する事業年度ごとの
目標を定め、当該年度目標を当該申請等関係事務処理法人に指示するとともに
公表しなければならない。」また、同条第4項では、「年度目標を定めたとき
は、あらかじめ、評価委員会の意見を聴くとともに、議会の議決を経なければ
ならない。」とされていることから 令和6年度年度目標（案）を策定しまし
たので本日評価委員会でお諮りするものです。

まず、年度目標案をご審議いただく前に地方独立行政法人泉佐野市行政事務
サービスセンター組織と窓口業務拡充スケジュール（案）をご説明いたしま
す。

資料1「地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター組織図及び法人の窓口業務拡充スケジュール（案）をご覧ください。

組織図では、現状の組織に令和6年度より資料右にあります窓口業務従事職員欄の網掛けしてあります税務課・国保年金課・介護保険課・地域共生推進課を移行予定としており、令和6年度の移行後の組織全体像を示しております。

次ページの窓口業務拡充スケジュール（案）をご覧ください。令和4年10月の法人設立と同時に子育て支援課の窓口業務を開始し、令和5年7月には、「おくやみコーナー」、10月には、市民課・総務課・健康推進課の窓口業務を開始しております。

次に、資料2「泉佐野市行政事務サービスセンター 年度目標R5（現行）・事業計画R5（現状）・年度目標R6（案）の対比表をご覧ください。

まず、表の見方ですが、一番左の列が、令和5年度に法人に課している年度目標で、真ん中の列が、その目標に対して法人が策定した事業計画です。この事業計画の列をご覧くださいと、下線を伴う文章で、計画に対する現段階の進捗状況を示しています。以下、説明に伴い逐次ご確認ください。次に、右列が事業計画の進捗状況等から、市が作成した令和6年度の年度目標案となっています。

それでは、右の列の令和6年度の年度目標（案）の主な変更点を中心にご説明します。

前文につきましては、当初より民間委託している窓口業務を段階的に独法法人へシフトする計画としており、残りの国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の4課の業務の法人化を進めていくこととしていることから、令和6年度の年度目標につきましては、令和5年度の年度目標を基本的に踏襲するので、前文では、網掛け下線部分の、「今年度も、引き続き」のみ追記させていただいたということです。以下の網掛け下線部分は、昨年度と比較して変更した箇所としていますのでよろしくお願いします。

続きまして、「第1 年度目標の期間」につきましては、令和6年4月1日から令和7年3月31日までとしています。

続きまして、2ページ左側に記載しています「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」の「1 法人への円滑な業務の移行」について、（1）法の枠組みに基づいた業務範囲については、法人が策定した令

和5年度の事業計画の通り、今年度7月には、おくやみコーナーの開設、10月には、市民課、総務課、健康推進課の業務の移行を適正かつ確実に実施させています。来年度には、残りの税務課、国保年金課、介護保険課、地域共生推進課の業務を法人化させることとし、「基本的に今年度ですべての処理を法人へ」と変更したものです。(2)業務に必要な人材確保については、2ページから3ページにかけましての真ん中の列の法人からの現状報告にあるように、この間法人側では、人材確保に努められていることから、この項目は、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としています。今後も、拡大する業務の円滑な移行を図る必要があることから令和5年度目標と同様に引き続き求めるものです。

「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」の「2 住民サービスの向上(窓口利用者サービスの向上)」については、現状として法人の実施する窓口業務における住民サービスの更なる向上に加え、窓口業務の拡充とそれに伴う法人職員の増員も予定されていることから、法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度の更なる向上を求めるものです。

「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」については、こちらは令和5年度目標と変更ありません。「2 効率的・効果的な業務運営」については、令和6年度では、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繋がる給与制度を確立し、適切に運用することを求めます。それ以外の(1)業務執行体制の弾力的運用について、(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、(4)予算執行の弾力化等についての項目は、令和5年度目標と変更ありません。

「第4 財務内容の改善に関する事項」の「1 資金収支の均衡」、「2 費用の節減」については、令和5年度目標と変更はありません。

「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」の「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徹底)」については、一点修正がございます。冒頭に「個人情報の保護に関する法律施行条例」とありますが、この条例では市が行う手続きに関する内容が示されているもので、個人情報の適切な管理を目的とする根拠は、「個人

情報の保護に関する法律」であることと、併せて、法律番号、条例番号の記載漏れがありましたので正誤表のとおり訂正いたします。そのうえで、この項目については、令和5年度目標と変更はありません。「2 災害等における対応」についてですが、災害については、本年1月1日の能登半島地震で庁舎なども壊滅的な被害を受け窓口業務もそもそも停止することが想定されるが、一定の非常時につき、業務継続計画の策定などリスク管理に努めざるを得ず、令和5年度事業計画にある業務継続計画の策定に向けた検討を行っている段階ということで、表現としては令和5年度と同様としています。「3 市の調査研究への協力」についてですが、令和5年度目標と変更ありません。

「第6 中長期的な観点から参考となるべき事項」の「1 情報システムへの対応（新システムへの対応）」については、令和5年度目標と変更はありません。「2 総合窓口の設置」については、昨年7月に開設した「おくやみコーナー」や今年度市民課で導入を予定している「異動支援システム」など書かない窓口の取組が行われていることから市と連携協力して、効率的かつ効果的な窓口体制の構築を求めることとしています。

全体としては、令和6年度ですべての窓口業務の移行させる最終年度であります。適正かつ確実に移行させることはもちろんのこと住民サービスの更なる向上を目標として昨年度年度目標を踏襲するものとしております。

令和6年度年度目標案の説明は以上となります。

委員長) 令和6年度目標案についてご説明いただきました。これにつきましてご質問等ございますでしょうか。

委員) 年度目標は3月議会の議決を経て、法人で議決内容を踏まえ事業計画を策定するという認識でよろしいでしょうか。

事務局) その通りでございます。

委員) 今アンケートを実施しているところでしょうか。

法人) 1月中旬から各窓口でアンケート調査を実施しております。

委員) そのアンケート結果を踏まえて事業計画を策定するということでしょうか。

法人) 本日審議いただく年度目標とアンケート結果を踏まえて事業計画を策定します。3月末の議会の後、理事会を開催する予定でございます。

委員) 令和6年度から4課が法人化する。現時点で満足度85%は素晴らしいと思います。4課が法人化した後も満足度を維持するために、アンケート結果を随

時サービスに反映できるようなことを事業計画に盛り込むことは考えていますでしょうか。

法人) 85%は目標値としており、実績を報告させていただき予定としております。意見も踏まえ、地域住民に利用していただきやすい窓口を目指していきたいと考えています。

委員) 業務処理時間の短縮と住民の待ち時間の短縮とありますが、待ち時間短縮は良いですが、処理時間短縮は丁寧な対応が必要なので、待ち時間と処理時間の考え方は同じではないと思います。

事務局) 住民サービスの向上は、「待たない、書かない」もそうですが、丁寧な対応も含めたものとなっています。ここでは時間短縮がサービスの向上という書きぶりにはなっていますが、丁寧な対応についても法人には求めているところです。

事務局) 補足ですが、法人ができる業務はいわゆる定型的な処理をすることとなっています。相談等は市が対応します。基本的には、簡易で大量の業務をスピーディーに処理することが求められます。市と法人がタイアップして住民サービスを向上させていきたいと考えています。

委員) 人員体制についてですが、委託の場合は利益のため、必要な時に必要な人員を配置する関係上、かなり委託職員に負担がかかっていたように思います。法人では利益を追い求めるのではなく、働きやすい体制を構築するようにしてほしいです。

事務局) 仕事のローテーションとしては、柔軟な運営を法人に求めていきたいと思っています。繁忙期、閑散期での柔軟な運用を求めていきたいと思っています。

委員長) 法人にしたメリットとして、縦割りの解消ができれば良いですね。

委員) 令和6年度の法人化する課として、税務課が入っているかと思います。税務課は金銭的な出納が伴うかと思います。全てを法人がするのではないかと思いますが、現金を伴うだけに、デリケートな部分ではあるかと思います。

事務局) 法人の業務範囲としては、税金を徴収することは認められていません。課税部分に関しては、申告書の受領、形式的な内容の確認、システム入力、審査依頼等を行っていただく予定としております。総務省からは、公権力の行使をしない部分として差し支えないと認められています。現金の取り扱いは証明発行手数料のみとなっています。

委員) 書かないワンストップ窓口とは何でしょうか。

事務局) 最終的な目標としては、スマホ、パソコンで自宅に居ながら申請手続きができることですが、今は、市民課窓口で新たなシステムを導入し、転入の際、何度も住所を書いたりしないでいいといった書く量を減らす取り組みです。

法人) 総合窓口の設置とありますが、法人は運営を担っておりますので、役割としては、総合窓口の運営は法人が、設置は市がするものとしてご検討お願いいたします。

事務局) 一緒にやっていくという意味でこのような記載をしております。

法人) 今年の2月から異動支援サービスが始まり、導入に際し、研修に参加し連携してきました。一緒にやっていくのはすでにやっております。意見としては、「運営」の方が適切ではないかと思えます。

委員長) 運営は法人がするが、段取りについては市と連携し行っていくということによろしいですか。

法人) そうです。運営に関してしっかり役割を果たしていきたいと思えます。

委員) 将来的には取り扱い業務を増やしていくのか。

事務局) 来年度までは、民間事業者が行っていた業務を行うことを目標としています。以降は、拡充をしていきたいと考えています。

委員長) 他にご意見はございますか、それでは、もう質問等も無いようですので、本日の議事は終了したいと思います。その他として、今後のスケジュールなどについて、事務局より説明願います。

事務局) それでは、事務局より今後のスケジュールとご報告をさせていただきます。

まず、「資料3 評価委員会スケジュール(予定)」の太枠部分の評価委員会欄をご覧ください。

本日が令和6年2月の第2回評価委員会となっております。本日審議いただいた、令和6年度の年度目標(案)を来月に市議会で審議いただき、承認されましたら、法人がその目標に基づいた令和6年度事業計画を策定することになります。7月の行をご覧ください。一方で、令和5年度事業の評価を行う必要がありますので、6月末には、法人より事業実績報告書等の所定の書類が提出され、7月には、評価の基本方針や年度評価実施要領に基づき、市の方で事業実績の評価案を作成することになります。これを、評価委員会で審議いただき、

ご意見をいただき、議会に報告するという年間スケジュールとなっております。ご報告は以上となります。

委員長) 最後に、本日いただいたご意見は、後日、私と事務局で要約・文言整理をした上でまとめたものを、各委員にご確認、修正等をいただき、意見書として市へ提出したいと考えています。では、これで本日の会議を閉会いたします。

(閉会の辞)