

令和5年度 第1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5年7月20日（木）午後4時00分～午後5時30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4年度（第1期事業年度）の財務諸表等について
(2) 令和4年度（第1期事業年度）の業務実績に関する評価について
 - 3) 閉会

【議事録】

（開会の辞、委員・職員紹介等）

委員長）昨年度に引き続き、よろしく申し上げます。地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンターは、昨年10月1日に設立されたところですので、当該法人設立後、初めての評価となります。今回は今年の3月末までの6ヶ月間で、まだ1年目の半ばですが、令和4年度の評価について、評価委員のご意見・ご提言などをまとめさせていただき、市へご提案させていただこうと考えています。委員の皆様のご協力をよろしく申し上げます。本日は議事案件2件を予定しています。案件に入る前に、本日の評価委員会の進め方について、事務局の説明をお願いします。

事務局）評価委員会の進め方の説明の前に事務局からのご報告です。参考資料4をご覧ください。本年2月13日に開催されました本評価委員会において決定されま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の年度評価実施要領の「3項目別評価の具体的方法」の「(3) 市による大項目評価」の①です。この項目の文言に修正がございましたので、参考資料4のとおり文言修正するものです。下線部分が修正箇所となっております。年度ごとの評価において、病院のように目標期間における進捗状況を表現する文言がふさわしくないと判断し、この

件につきましては、事前に委員長と調整させていただいて、文言修正するものです。急な修正について、誠に申し訳ありません。なお、評価方法等に変更ございませんので、修正後の文言で評価しておりますのでご了承ください。また、修正後の評価要領は、参考資料3のとおりとなりますのでご確認ください。それでは、今回の評価委員会の進め方などについて、ご説明申し上げます。地方独立行政法人法第87条の10第1項第1号では、各事業年度における業務の実績についての評価は、市長が行なうとされており、直接的には評価いただくものではございませんが、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条例第2条において、「本委員会は、法の規定によりその権限に属せられた事項を処理するほか、法第87条の10第1項第1号に規定する事項に関する評価について意見を述べるものとする。」とされており、財務諸表及び業務実績評価について、忌憚のないご意見をいただきたいと考えております。簡単ではございますが、説明は以上でございます。

委員長)今の事務局の説明に対して、ご質問等はございませんか。ないようですので、続きまして、本日の議事に移らせていただきます。お手元の議事次第にございますように議事案件2件ございますが、まず1点目の令和4年度、第1期事業年度の財務諸表等について、まず事務局の説明を受けた後、内容について、引き続き行政事務サービスセンターからの説明をお願いします。事務局お願いします。

事務局)先ほどの説明でも触れさせていただきましたが、財務諸表等についても、各事業年度の業務実績評価に関与いただくために必要となるものですので、外形的な合規性、即ち、規則にあっているか、明らかな遺漏がないかなどの基本的な事項のチェックをふまえ、委員のみなさまのご意見を頂けますようお願いいたします。今回法人から提出された資料1の財務諸表等については、資料4の監事による監査の後、提出されたものです。なお、必要な財務諸表及び添付書類は当該事業年度終了後3か月以内である令和5年6月16日に全て提出されていることを申し添えます。説明は以上です。

委員長)引き続き、行政事務サービスセンターからの説明をお願いします。

法人)それでは、令和4年度(第1期事業年度)財務諸表等について、ご説明申し上げます。

まず、資料1令和4年度財務諸表をご覧ください。財務諸表については、地方独立行政法人会計基準及び同じく会計基準注解に基づき作成しています。

1ページをご覧ください。法人の令和5年3月末現在の資産、負債、純資産の財政状況を示す貸借対照表となります。なお、以降の説明につきましては、千円単位での説明とさせていただきます。まず、資産の部でございますが、令和4年度末現在の資産は、13,842千円で、主なものは、流動資産の現金及び預金で13,198千円、賞与引当金見返で639千円となっております。次に負債の部でございますが、令和4年度末現在の負債は、10,466千円で、主なものは、流動負債の運営費交付金債務で8,721千円、未払金1,048千円、賞与引当金639千円となっております。次に、純資産の部でございますが、令和4年度末現在の純資産は、3,376千円で、その内訳としまして地方公共団体出資金で1,000千円、当期末処分利益2,376千円となり、以上のことにより、負債純資産合計は、13,842千円となりました。

2ページをご覧ください。行政コスト計算書は、当会計年度における法人の業務運営に関して、納税者である住民が負担する経費を示す帳票で、損益計算書上の費用合計及び行政コストは、14,572千円となっております。

3ページは、損益計算書として、期中の法人の損益ベースでの運営状況を示す帳票でございます。まず、令和4年度の経常費用について、子育て支援課の運営にかかる窓口申請業務費では、窓口職員の人件費8,056千円、その他業務経費（消耗品費）で33千円となりました。事務局、理事会の運営等にかかる一般管理費では、役員の人件費で6,134千円、その他経費349千円となり、経常費用合計で14,572千円となっております。次に、経常収益について、運営費交付金収益で16,298千円、賞与引当金見返りに係る収益で639千円、利息等その他収益で11千円となり、経常利益合計は16,949千円となりました。以上のことから、当期利益は、2,376千円となり、臨時利益及び臨時損失はないことから、当期総利益も同額となっております。

4ページをご覧ください。純資産変動計算書として、設立団体からの出資金や運営費交付金の状況を示す帳票となっており、当期末残高は3,376千円となりました。

5ページは、キャッシュ・フロー計算書として、期中の業務活動等の資金の動きを示す帳票となり、I業務活動によるキャッシュ・フローは、子育て支援課

の窓口業務運営及び事務局、理事会等の運営にかかるキャッシュ・フローで12,198千円となり、設立団体の出資金であるⅢ資金期首残高1,000千円を含め、令和4年度資金期末残高は13,198千円となりました。

6ページをご覧ください。利益の処分に関する書類として、当期末処分利益の処分等の内容を示す帳票となっており、地方独立行政法人法第40条第5項の規定に従い、2,376千円については市へ返納することとなります。

7ページの注記事項は、会計処理方針及び各財務諸表の注記事項を示したものとなります。特に、昨年の会計基準の改定の変更点としまして、7ページの中段にありますⅢ行政コスト計算書関係をご覧ください。「1 地方独立行政法人の業務運営に関して住民等の負担に帰せられるコスト」として、行政コスト14,572千円に加え、法人への派遣職員の人件費等の機会費用3,320千円を含め住民等の負担に帰せられるフルコストを記載することとなり、その額は17,882千円となっております。

9ページ以降は財務諸表の付属明細書として引当金の明細、運営費交付金債務及び当期振替額等の明細、役員及び職員の給与の明細等となっております。後ほど高覧お願い申し上げます。

次に、資料2決算報告書をご覧ください。

まず、収入の部につきまして、運営費交付金は、予算額29,078千円に対しまして、決算額25,019千円となりました。うち8,083千円については運営交付金債務のまま「おくやみコーナー自治体支援ナビシステム」導入経費の財源として令和5年度へ繰越すこととなります。次に、営業外収益受取利息42円は銀行利息、その他雑収益11,169円は、職員健康診断にかかる地方職員共済組合の助成金でございます。歳入決算額合計は25,030,211円となりました。

次に、支出の部ですが、予算額29,078千円に対しまして、決算額は13,938,497円となりました。窓口申請業務費の予算額18,233千円に対して、決算額7,450,113円となりました。その増減の主な理由の一つとして、窓口申請業務費の給与費の決算額が6,699,759円となり、当初子育て支援課の常勤職員は3名を予定しておりましたが、常勤職員の採用は2名となり、パート職員で対応したことによるものです。法定福利費についても同様の理由でございます。

また、「おくやみコーナー自治体支援ナビシステム」の契約は、12月20日に締結しましたが、履行完了が6月末となることから窓口申請業務費の「おくやみ

コーナー自治体支援ナビシステム」にかかる消耗備品費及び固定資産購入費に係る予算計8,083千円については令和5年度予算へ繰り越したことによるものです。

次に、一般管理費予算額10,845千円に対し、決算額は、6,488,384円となりました。主な増減の理由としまして、設立団体からの派遣職員分の給与費及び法定福利費は法人予算に計上しておりましたが、派遣職員の給与費等は市からの支出となったことによるものです。

物件費について、主な増減についてご説明申し上げます。手数料や賃借料等の物件費で、指定金融機関の銀行振込手数料が不用になったことや財務会計及び給与、ASPサービス利用料、ウィルス対策ソフトサポート等の保守料で、補償期間等の関係から令和5年度より発生することになったこと等によるものでございます。

次に、資料3事業報告書をご覧ください。

地方独立行政法人法第34条第2項に基づき作成される事業報告書で、「地方独立行政法人の事業報告に関するガイドライン」及び「泉佐野市地方独立行政法人施行細則」に準拠して作成をしたものでございます。

それでは1ページをご覧ください。理事長のメッセージを記載しております。

2ページをご覧ください。「1. 法人の目的及び業務内容」は、定款及び業務方法書からの抜粋により、その内容等を記載しております。「2. 法人の位置付け及び役割」は、地方独立行政法人法からの規定の抜粋によりその内容を記載しております。

3ページから4ページかけましては、「3. 年度目標の概要」を取りまとめております。

5ページから6ページかけましては、「4. 理事長の理念並びに運営上の方針及び戦略」を取りまとめております。

7ページから10ページかけまして「5. 事業計画の概要」として法人の予算を含めた令和4年度事業計画の内容を記載しております。

次に、11ページから12ページかけまして「6. 持続的に適正なサービスを提供するための源泉」として、設立団体、評価委員会、法人組織を含めたガバナンスの体制図や3月末の役員及び職員の状況等を記載しております。

12ページ下段に「7. 業務運営上の課題及びリスクの状況並びにその対応策」として、その事案や経緯等について取りまとめております。

13ページから14ページにかけて、「8. 業務の適正な評価に資する情報」として、泉佐野市行政事務サービスセンターの業務内容を図として整理し、また、令和4年度子育て支援課の窓口業務の受付件数等の実績を取りまとめております。

次に、14ページ中段から15ページにかけて「9. 業務の成果及び当該業務に要した資源」として、業務実績評価の自己評価の結果を表に取りまとめたものとなっております。その詳細については次の議案で説明させていただきます。

15ページ中段から16ページ上段にかけて、「10. 予算及び決算の概要」として決算の状況を記載しております。

次に、16ページ中段から17ページにかけて、「11. 財務諸表の要約」として、貸借対照表、損益計算書等財務諸表の概要を取りまとめております。

18ページには、「12. 財政状態、運営状況及びキャッシュ・フローの状況の理事長による説明」として、財務諸表の概要の説明を記載しております。

次に、18ページ下段から19ページをご覧願います。「13. 内部統制の運用に関する情報」として、内部統制の基本方針及び内部統制の推進に関する事項、監事及び監事監査に関する事項について記載しております。

19ページ下段から20ページにかけて「14. 法人に関する基礎的な情報」として、法人の沿革、設立の根拠法、設立団体の長、組織図等の法人の基礎的情報を取りまとめております。

なお、資料4としまして、当法人の監事からの監査報告書の写しを添付しております。

財務諸表等の説明については以上のとおりでございます。よろしくご審議いただきますよう、お願いします。

委員長) 財務諸表等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いかがでございますでしょうか。

委員) 事務サービス提供会社ですね。棚卸資産とありますが何ですか。

法人) 切手を購入した残りです。それを棚卸させていただいて、次の年度でまた利用させていただいております。

委員) 決算報告書っていうのは、財務諸表のこの一連のものとはまた違う位置づけという理解でよろしいですか。

法人) 予算を立てておりますので、予算に対する執行額を見るためのもので、財務諸表につきましては地方独立行政法人の財政会計基準に基づきまして、財務諸表、貸借対照表であるとかを取りまとめたものです。

委員) 普通一緒かなと思うのですが独立行政法人は割と独特な基準があって、こういう形になるのだと思います。わかりました。それと、資料3の15ページです。予算及び決算の概要というところで、支出の窓口申請業務費があって、給与費があって、その他支出費があって、一般管理費があって、給与費となってるんですけど、ここで細かく見ていくと給与費以外にも他のも合算されてるので、給与費等とした方が、誤解がないのかと思います。下の一般管理費はどちらかというと、報酬の方が大きいと思うので、報酬等とした方がわかりやすいと感じました。

法人) ご意見いろいろありがとうございます。作成に当たりましては会計支援をいただくところと協議をさせていただいて、この予算の区分等についても精査をさせていただいたものでございます。ご意見としまして承りたいと思います。

委員) 最後1個だけ独立行政法人で例えばジェットロですと、役員報酬の内訳を公表されるべき事項として、公表しています。個人名までは書いてないですけど、理事長へはいくら、理事はいくらとか、そういうことはしなくてもいいんでしょうか。その報酬の内訳がわからなかったもので。

法人) 資料1財務諸表の11ページ、12役員および職員の給与の明細としまして役員と職員の人数にはなるんですが会計基準で求められております給与明細書の様式に従いまして、記載をさせていただいてございます。さらに詳細なものにつきましては内部では整理してございますが、表に公表する財務諸表上の資料としてはここに記載をさせていただいたものでございます。

委員) 役員としては大体わかるんですけど、もうちょっと理事がいくらか監事がいくらとか理事長はいくらっていうものがあつたら、牽制が効くのではないかと感じました。

委員長) 他ご質問いかがでしょうか？

それでは先の事務局の説明にあったように、財務諸表等については、この後の議事（2）の業務実績評価への意見につながるものということであり、ほかに追加の意見等があれば、その時でも結構ですので、ご発言をお願いします。

次に、2件目の案件「令和4年度(第1期事業年度)の業務実績に関する評価について」ご審議をお願いします。審議に入る前に先に評価方法等について事務局からの説明をお願いします。

事務局) それでは、年度評価の評価方法につきまして、流れなどをご説明いたします。まず、年度評価の手順といたしましては、事業計画に記載されている小項目評価を行い、それから大項目及び全体について評価を行うこととしています。地方独立行政法人法で市長が評価を行なうこととなっていますので、まず、法人が自己評価・自己点検を行った上で、それをもとに市で5段階の評価及び全体評価を行ない、評価委員会でのご意見をいただいた上で、後日、評価結果（案）をまとめ、市長決裁の後、決定する流れでございます。

具体的な評価方法については、資料5の業務実績に関する報告書には法人による5段階の自己評価のほか、自己評価の判断理由、その項目の実施状況等が記載されていますが、それをもとに市において、検証、評価又は実施状況の確認を行うこととしており、法人と同様に5段階による評価を行ない、資料6のとおり評価（案）をまとめています。

その際に、市による評価と法人の自己評価が異なる項目がある場合については、市が評価したその判断理由等を示す「コメント」を評価結果のコメント欄に記載することとなっています。

行政事務サービスセンターからは小項目における特記事項等を含めた全体的な説明をさせていただく予定です。また、市の評価案の説明では、資料6で小項目評価案を、資料7は資料6をまとめた一覧表としており、資料8で全体評価及び大項目評価の文章編の評価案をご説明いたします。この後の行政事務サービスセンター及び事務局からの具体的な説明の後に、ご質問・ご意見等をお願い申し上げます。最後に、本日いただいたご意見は、後日、委員長と事務局で要約・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、意見書として市へご提出いただきたいと思いますと考えています。説明は以上です。

委員長) 今の事務局の説明について質問等はございませんか。

それでは、行政事務サービスセンターから小項目における特記事項等を含めた全体的な説明をしていただき、事務局による特徴的な項目などを主とした市の評価案の説明のあと、意見・質問等があればお願いします。なお、本日頂戴したご意見については、後日、私と事務局で要約・文言整理を行なった上でまとめたものを、各委員の方々に確認いただき、了承いただいたものを意見書として市へ提出する。今の説明のとおりでよろしいか。

(異議なし)

それではそのようにさせていただきたいと思います。

続いて、行政事務サービスセンターからご説明の方よろしくお願いたします。

法人) 業務評価実績評価報告書について、ご説明申し上げます。

まず、資料5をご覧ください。この報告書は、第1期事業年度における業務の実績について、自己評価等を行うため、所定の様式に取りまとめたものとなります。

1ページから2ページにかけては、泉佐野市行政事務サービスセンターの概要について、3ページから5ページにかけては、令和4年度10月から3月末までの半期の法人の業績を総括として取りまとめております。6ページ以降は項目別の法人の自己評価を記載しております。資料の見方について少しご説明させていただきます。6ページの上段をご覧ください。まず標題にあります「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」「1 法人への円滑な業務の移行」「(1) 法の枠組みに則した業務範囲」は年度目標の大項目・中項目・小項目が記載されてございます。標題の下の各表は左からその項目ごとの年度目標、事業計画、次に法人の自己評価、自己評価のうち評価の判断理由(実施状況等)及び評価となっております。最後に、前年度実績評価とコメント欄となっておりますので今年度はバー表示としております。

今回、ご確認いただきますのは、表の右半分の法人の自己評価欄の「評価の判断理由(実施状況等)と自己評価の内容になります。

その評価の基準については、「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」によりV…事業計画を大幅に上回って実施している。IV…事業計画を上回って実施している。III…事業計画を順調に実施している。II…事業計画を十分に実施できていない。I…事業計画を大幅に下回っ

ている。となっており、計画の項目内の実施状況等に基づき、自己評価してございます。

それでは、6ページの「3 項目別の状況」について、順に自己評価の説明を進めてまいります。

まず、第2-1の(1)法の枠組みに則した業務範囲については、昨年10月より子育て支援課の窓口業務からスタートし、「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託契約」の締結、そのカスタマイズや業務マニュアルの策定、及び子育て支援課の窓口業務フローの見直しに着手した等の実績を踏まえ、自己評価はⅢとしました。

次に、7ページの第2-1の(2)業務に必要な人材確保については、市担当職員の指導・助言を仰ぎながら、子育て支援課窓口業務を遂行し、【評価項目1】法人職員の研修受講として、接遇研修を全員に実施したこと等により自己評価はⅢとしました。

次に、第2-2 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については、業務フロー見直しにより、令和5年2月から、こども医療証及びひとり親家庭医療証の発行に係る市担当職員の検認を廃止し、法人職員が検認を実施したこと、【評価項目2】児童手当認定申請処理事務（1件当たり）について、法人処理移行後の処理時間が従前より短縮されたことなどにより自己評価はⅢとしました。第2-2の(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）については、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し、パート職員のローテーションを調整するなどして、窓口混雑時の緩和や待ち時間の短縮に努めたこと、10月にひとり親家庭医療証の更新手続の夜間受付を実施したことなどにより自己評価はⅢとしました。第2-2の(3)窓口環境の快適性向上については、市民からの声をお聴きし、窓口利用者の利便向上のため、市内保育施設で不用となった簡易ベビーベッドを待合スペースに設置したほか、窓口の周辺環境整備に努めたことから、自己評価はⅢとしました。第2-2の(4)職員の接遇向上については、接遇に関する書面研修や集合研修を実施したこと、窓口利用者アンケート調査を実施し、【評価項目3】子育て支援課窓口業務の満足度、普通以上99.1%（満足と感じている方85.4%）となったことにより自己評価はⅣとしました。第2-2の(5)おくやみコーナーについては、令和5年7月の運用

開始に向け、令和4年12月20日に「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託契約」を締結し、市民課及び政策推進課との連携のもと、支援ナビのカスタマイズや業務マニュアルの策定等に着手したことから、自己評価はⅢとしました。

続きまして、14ページの「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運営体制の確立」については、10月と3月に理事会を開催し、理事からの提言及び幹事からの専門的助言を活かしながら、法人の業務運営及び事業計画の進捗管理に努め、2月に中間実績に関する業務監査及び会計監査を受け、概ね妥当との評価を得ました。個人情報保護や業務の適正処理等に関して、一部不適切な取り扱い事案が発生したため、理事及び監事にその内容と対応について報告し、事案対応への対応方法や再発防止策について助言を得て対応したことを踏まえ自己評価はⅢとしました。

次に15ページ第3-2の効率的効果的な業務運営、(1)業務執行体制の弾力的運用については、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のほか、必要に応じて事務局職員も支援に入るなど、適切かつ弾力的な人員配置に努めたこと等により、自己評価はⅢとしました。次に、第3-2の(2)新たな給与制度の導入については、職員給与規定、パート職員就業規則等の規定を定め、その適正な運用に努めただけでなく、休暇細則や育児・介護休業等細則、給与細則など細則規定等についても整備が進んだことで自己評価はⅢとしました。次に、第3-2の(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は、実施に向けた条件整理など、令和6年度以降の導入に向けた新たな評価制度の検討を進めたことにより、自己評価はⅢとしました。次に、第3-2の(4)予算執行の弾力化等については、「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託」については、令和4年度中(12月20日)に契約を締結したことなどにより自己評価はⅢとしました。

次に、18ページの「第4 財務内容の改善に関する事項」、「1 資金収支の均衡」については、給与ソフト及び会計ソフトにより事務の効率化に努め、運営費交付金の交付時期は、資金計画に基づき、事前に市と調整を行い2回に分けて必要額の交付を受け、運営費交付金内で適正な運用を行ったことで、自己評価はⅢとしました。次に、「2 費用の節減」について、「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託」については、公募型プロポーザル方式により随

意契約最優先候補者を特定し、当該候補者と業務仕様の調整及び契約金額の交渉を行った上で、契約を締結するなど費用の節減に努めたことで、自己評価はⅢとしました。

次に、19ページの「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」については、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行い、ホームページを活用し、情報公開について積極的に開示に努めました。しかし、個人情報の一部不適切な取り扱い事案が発生したことから、自己評価はⅡとしました。「第5-2 災害等における対応」については、スモールスタートによる少人数での業務開始となったこともあり、業務継続計画の策定には至っていないが、非常時における業務遂行の必要性及び相互連絡の重要性に関して、全職員に口頭で周知したことで、自己評価はⅢとしました。「第5-3 市の調査研究等への協力」については、児童手当制度の見直しに係る情報の収集に努めたことで、自己評価はⅢとしました。

次に、「第6 中長期的な観点から参考となるべき事項」、「1 新システムへの対応」については、「地方自治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、情報収集等に努めたことで、自己評価はⅢとしました。「第6-2 総合窓口の設置」については、市民課及び政策推進課との連携のもと、委託業者と調整しながら、支援ナビのカスタマイズや業務マニュアルの策定等に着手し、令和5年度法人職員2名の新規採用の手続きを進めたことで、自己評価はⅢとしました。

業務実績評価報告書の説明は以上のとおりでございます。

委員長) ご説明ありがとうございました。それでは引き続き事務局からご説明をお願いいたします。

事務局) それでは、「令和4年度(第1期事業年度)の業務実績に関する評価」について、ご説明申しあげます。まず、資料6をご覧ください。こちらは、行政事務サービスセンターの自己評価をふまえ、小項目ごとに市の評価案を記載したものです。小項目は、行政事務サービスセンターと同様に事業計画を大幅に上回るという「V」から大幅に下回るという「I」までの5段階評価となっています。市による評価と行政事務サービスセンターの自己評価が異なる場合には、市が評

価したその判断理由等を示すコメントを評価結果のコメント欄に記載すること
としていますが、今回は異なる項目はなく、行政事務サービスセンターの自己
評価が妥当であると判断しています。

続いて、資料8をご覧ください。こちらは全体評価及び大項目評価の文章編と
なっています。表紙裏面が目次となっています。1ページ目に「年度評価の方
法」として、「項目別評価」の結果等を踏まえた上で、事業計画の実施状況全
体について総合的な評価を行うこととしており、(3)大項目評価の基準では、
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とい
う「S」から重大な改善事項があるという「D」までの5段階評価としていま
す。

続いて、2ページから3ページに2全体評価が記載されており、後ほどご説明申
しあげます。

続いて、3ページ以降が3大項目評価となっており、まず3ページをお開きく
ださい。

それでは、各大項目の5段階評価についてご説明申しあげます。ページ中段3-
1「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」としては、次の
ページ上段の表の小項目評価の集計結果に記載のとおり7項目の全てがⅢ評価か
らⅣ評価となっており、この結果から大項目評価はA評価、計画通り達成でき
ている、としております。3ページ中段に戻っていただき「(1)評価結果と判
断理由」をご覧ください。○の三つ目から六つ目が判断理由となっており、行
政事務サービスセンターの自己評価が妥当であるとしています。「(2)大項目
評価にあたって考慮した事項」には、主として評価にあたって考慮した事項を
記載しているものですが、①業務の範囲では、段階的に拡充していくものとし
ているが、子育て支援課以外の各課の事務処理開始予定として、令和5年7月に
市民課おくやみコーナー、同年10月からは市民課、総務課、健康推進課を決定
しており、その準備を進めている点。②法人設立前の内部講師による研修のほ
か、外部講師による接遇研修などを実施し、接遇向上に積極的に努めており、
また「窓口利用者アンケート調査」においても窓口業務の満足度普通以上の評
価が高水準である点などを考慮しております。「(3)評価委員会の意見、指摘
等」については、本日いただいたご意見等を要約したものを、後日記載させて
いただくものです。

続いて、4ページ下段をご覧ください。3-2「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」では、まず、次のページの集計結果表をご覧ください。こちらに記載のとおり5項目全てがⅢ評価となっており、この結果から大項目評価はA評価、計画通り達成できている、となりました。

4ページから5ページにかけての「(1) 評価結果と判断理由」をご覧ください。

○の三つ目の判断理由に記載のとおり、行政事務サービスセンターの自己評価が妥当であるとしています。「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」では、設立からの6ヶ月の短期間ではあるが、法人の業務運営及び事業計画の適切な進捗管理に努めているほか、職員配置についても適切かつ弾力的に行われており、計画を順調に実施されている点を考慮しております。

続いて、5ページ下段をご覧ください。3-3「財務内容の改善に関する事項」で、次ページの集計結果表をご覧ください。こちらに記載のとおり2項目全てがⅢ評価となっており、この結果から大項目評価はA評価、計画通り達成できている、としています。

戻っていただいて5ページ下段の「(1) 評価結果と判断理由」をご覧ください。

○の三つ目、四つ目の判断理由に記載のとおり、行政事務サービスセンターの自己評価が妥当であるとしています。

6ページ中段「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」では、運営交付金の範囲内で予算執行することはもとより、適正な業務運営に努めたほか、給与ソフト及び会計ソフトを導入し事務の効率化を進めるとともに、特に、業務委託では、公募型プロポーザル方式により業者選定を行うなど費用の削減に努めている点を考慮しております。

続いて、6ページ下段をご覧ください。3-4「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」について、まず、次のページの集計結果では、3項目のうち1項目でⅡ評価となり、残り2項目がⅢ評価となっており、この集計結果から大項目評価はC評価、やや未達成である、となっております。

ページを戻っていただいて6ページから7ページの「(1) 評価結果と判断理由」をご覧ください。こちら○の三つ目、四つ目の判断理由に記載のとおり、行政事務サービスセンターの自己評価が妥当であるとしています。7ページ中段「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」では、子育て支援課窓口業務開始前に、配属候補者に対して、個人情報保護に関する研修を実施していたが、令和4年11月に申請書の所在不明となる一部不適切な取り扱い事案を起している点を考慮しております。

続いて、7ページをご覧ください。3-5「中長期的な観点から参考となるべき事項」について、まず、次のページの集計結果では、こちらに記載のとおり2項目の小項目の全ての項目がⅢ評価となり、この結果から大項目評価はA評価、計画通り達成できているとしています。

7ページ下段から8ページの「(1) 評価結果と判断理由」をご覧ください。

こちら判断理由に記載のとおり、行政事務サービスセンターの自己評価が妥当であるとしています。

8ページ中段「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」では、「地方自治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する情報収集等に努めるとともに、市民課おくやみコーナーの運用開始に向け、支援ナビのカスタマイズや業務マニュアルの策定等に取組んだ点を考慮しております。

最後に、全体評価でございますが、2 ページ下段の「(2) 全体評価にあたって考慮した事項」をご覧ください。こちらは、これまでの各大項目評価での特徴的なものを抜粋して記載しています。最後に、一番上の(1) 評価結果と判断理由をご覧ください。これまでご説明申しあげた各大項目の評価を踏まえ、全体評価としては、事業計画の達成に向けて計画どおり進捗していると判断したものです。(1) の中段、「総体的には、」から始まる段落をご覧ください。総体的には、法人の業務運営及び事業計画の適切な進捗管理に努めているほか、職員配置についても適切かつ弾力的に行われており、計画を順調に実施されていると認められる。また、子育て支援課の窓口業務のスムーズな移行が実施できたことに加え、「窓口利用者アンケート調査」においても窓口業務の満足度普通以上の評価が高水準であることなどから市に代わる役割を果たしている。今後、法人へ移行する各種窓口業務が拡大していく中で、引き続き必要な人材

の確保と窓口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ていただくことを期待する、としているものです。説明は以上です。

委員長) それでは質問についてですが、まず、資料6の小項目について質問等いただき、その後引き続いて資料7の評価結果一覧表、資料8の全体評価及び大項目評価の文章編について、質問等いただくという段取りで考えています。質問等はございませんか。

委員) 申請書の紛失とか、課長の不在っていうのからして、結局委託から法人への移行のときにそういう手順書がはっきりしてないことが要因ではないか。委託の場合は市の職員とのやり取りがあるが、法人が処理する業務については申請書などの行き場所がちゃんと決められてなかったのではと思う。また、その事象の報告までに、時間がかかった、すぐに報告できる上司が不在っていうのはどうなのか。なぜそうなったのかを今後の法人への移行の際に活かして欲しい。

法人) ひとり親の業務も業務範囲になっておりまして、今回そのひとり親の医療証の申請書を失いました。昨年11月4日に発生し、申請書と台帳に保険証をつけて保管し、それをセッティングして市の方へ渡すという流れになるが、4日が金曜日で、一旦受付したものを書庫へ保管しました。月曜日になり、そのときに漏れてるのかどうかというのを確認すべきだったが、市の方へ渡してから市の方から1枚紛失しているという指摘を受けました。それから2日間かけて子育て支援課と法人の窓口の職員が探しました。紛失した時点で事務局へ報告があればよかったんですけど、一旦自分らで紛失したものを探さないという思いがあって、法人職員から事務局に9日に報告がございました。それからにつきましては事実確認をすぐ行い、事実確認を行った後市関係部局へ報告し、理事含め懲罰審査委員会を開催させていただきました。事実経緯等も、理事の方々にご理解をいただいた上で、失ったその経緯等も含めまして、申請を受けた本人様の方へ法人の方から謝罪と説明に上がる対応を速やかに行っております。マニュアルにつきましてはこの法人開設前に7月から子育て支援課の職員も含めまして、一旦マニュアルを整備しておりました。10月からとタイトな中で、研修も行いながら臨んだんですけども、私も含めて詳細な保管につきましては、不十分なためこういうことになったのかと思います。その後マニュアルについ

て、見直しを行いまして、12月の中旬に改定を行い、徹底をさせていただいてございます。改善策につきましてはそういった報告の遅延についてはすぐに報告していただくように口頭で周知徹底し、後に書面も出させていただいてございます。個人情報につきましては事前の検証は行ったが、更なる周知徹底と受付後のその申請書類についてはきっちり所定の場所に保管、書庫への保管の流れ等のフローについても見直しを行ったところでございます。監事の業務監査定期監査には、詳細な経緯も含めて報告させていただきました。

委員) 子育て支援課へは委託から来ている方ですか。

法人) 今回10月の子育て支援課の場合は委託事業者からの転籍はございませんでした。

委員) 初めて市の事務を行う人たちなので、懇切丁寧な仕様書を作ってやっていかないと、いくら市の職員と相談してもいいと言っても、ある程度の自分たちで解決していかないといけない。対市民の研修だけじゃなく、仕事のやり方について研修をやったほうがよいのでは。市の職員がするなら積み上げてきたものがあるが、初めて市の仕事をする人なので。パートさんも午前と午後と分かれていたら、その引継ぎもやっぱりあると思うので、こういう事象が起こったら大変です。お偉い方が多く、仕事する人からしたら報告しにくいのかなと思えたのでそうならないようにして欲しいと思いました。

法人) 市民の方の非常に大切な情報を取り扱うというところで短い期間ではございましたが、個人情報の研修も事前に行いながら臨みました。今回すぐの対応策、改善策をとり、それ以後、7月まで同じようなことは、起こっておりません。ただ引き続きそういうヒヤリハット、そういった状況があれば、事前に芽を摘むような形で、個人情報の取り扱いについては、周知徹底していきたいと思っております。

委員) 私の経験になります。過去に、そういった申請書を相手方に出した、しかし、こちらは受け取ってません、という話があった。問題はね、いわゆる個人情報なので、行政関係の業務で言うたら土台を揺るがしかねないような内容に発展していく可能性があるので、非常に要注意なんです。相手方はそういう悪意があるとかそういうんじゃないかと、勘違いとかで、そういう受け取ってないケースとか、含めてヒューマンエラーは必ず生じるという前提に立ったリスク

マネージメントしないと、なかなか未然防止策としては十分なものになっていないのではないかなというのが、私の意見です。

委員) 委託のときは市の職員の検認がありました。法人ではどのようにするのですか。

法人) 検認につきましては検認を外してもいいのかどうかを、運用の前に、子育て支援課と十分協議し、ひとり親の家庭医療証の発行や、こども医療証については検認を外しています。児童手当など検認が引き続き必要と思われるものにつきましては残しているものもございます。

委員) 検認外したら確認が1回になる。何か方法取った方がよいのかと思います。

委員長) いろいろ意見ございますが、全体評価および文章編についても関わるところかと思しますので、一旦ここまでとさせていただきます。小項目についてご質問いかがでございましょうか。そうしましたら、続きまして資料7の評価結果一覧表および資料8の全体評価および大項目評価の文章編について、ご質問ご意見を賜りたいと思いますがいかがでございます。

委員) おくやみコーナーですが、予定通り順調に進んでるということだと思います。財務諸表の貸借対照表で、運営費交付金債務872万円ほどあって、これはおくやみコーナー関連のようです。これは業務達成基準を運営交付金収益の計上基準として、業務達成基準を採用している。達成してないので、収益として上げられずに、債務として計上してるということと、この財務諸表とこの評価は矛盾しないのか。

法人) おくやみコーナーにつきましては、6月末にそのシステムが完了しまして、7月の頭に履行確認をしております。あと支払い等の業務が残っております。7月14日から運用を開始させていただいております。事前予約制で1日4枠の運用になるんですけども、今日まで7件の申し込みがありまして、対応をさせていただいております。

委員) 今はそういう形だと思うんですけど、3月末時点で、その予算を消化してないということに対する評価として、評価3でいいのかなというふうに感じました。

事務局) 12月20日にシステム会社とプロポーザル契約をしました。開発から実際の運用までにはどうしても時間が必要であり、この期間が年度を超えてしまったことが理由の一つであり、7月運用開始することに伴い、支払いが年度をまたぎ繰り越しています。ただ、市と法人の評価としてはその運営に係る契約業務、そ

こに関わる準備業務を常に行っているという点をご理解いただければと思います。

市理事) システムは、亡くなられた方、遺族の方に対する支援になりますので、関係課が10課程ございます。その調整がすごく大変だったので、関係課が多岐にわたっておりましたので、その辺あたりも評価させていただいたということになります。

委員) 最終支払い遅れたとかありますけどもそれまでの準備がほぼ計画通り進捗してたということですね。

委員長) ありがとうございます。他いかがでございましょうか。先ほど、個人情報に関わる問題が起こったのでそのヒューマンエラーがどうしても起こるという前提のもとで事前の対応、あるいは上役への報告を含めた事後の対応と、相当改善してくださってるようですが、さらに徹底いただきたいというようなご意見だったかと思います。それを例えばなんです資料8の6ページ、7ページのあたりが、問題があったので少し低い評価にされているというところですね。ですので、評価委員会の意見、指摘というところで、大分進めてくださってるんですけども、今後の職員さん自身のことも考えると、さらに丁寧な事前の防止、事後の対応というところというのをちょっと付け加えさせていただくことでよろしいですか。最終的に文言等は私と事務局の方へお任せいただきたいと思います。他いかがでございましょうか。特にないようですので全体通してもよろしいですがございますか。

はいそれではですね、審議を終了とさせていただきます。

(閉会の辞)