令和６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６年７月18日（木）午後4時30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5年度（第２期事業年度）の財務諸表等について
　　（２）令和5年度（第２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、委員長・副委員長の選出、委員・職員紹介等）

委員長）昨年度に引き続き、よろしくお願いします。
　地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンターの令和５年度評価について、評価委員のご意見・ご提言などを取りまとめ、市へ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お願いします。
　それでは、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。まず１点目の令和５年度、第２期事業年度の財務諸表等について、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５年度（第２期事業年度）の財務諸表等の説明に入る前に、「法人運営の総括及び今後の課題」についてご説明申し上げます。
　法人運営の総括として令和５年度は、法人組織及び運営の基礎固めを行ういわば要の年でありました。
　令和４年10月より子育て支援課の窓口業務からのスモールスタートで運営を開始しましたが、令和５年度は、７月におくやみコーナーの開設、10月からは市民課、総務課（総合案内）、健康推進課の窓口業務の拡充に向け、前委託事業者の転籍者の面接や新規採用者の募集等採用手続きの実施、窓口業務フローの見直しによる業務手順書の整備等を進めてまいりました。
　また、窓口業務課長の配置や窓口業務担当部署の主査主任の配置、事務局職員体制の整備等法人組織体制の構築を進め、市民課窓口の各係の業務連携や窓口職場のレイ

アウトの見直しなど運営面及び職場環境の根本的な改善にも取り組んできたところでございます。

あわせて、令和６年度の国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の窓口拡充に向けた転籍や業務手順書の整備等の準備も並行して進め、多忙ではありましたが、法人組織及び運営の基礎固めを計画に従い進めた令和５年度であったと総括しております。

次に、今後の課題でございますが、令和６年４月からは当初計画しました国保年金課をはじめとするすべての窓口業務の処理を法人で担うこととなり、６月末現在90名弱の体制となったことから、人事管理体制の強化及び窓口運営の管理が重要になってくると考えております。

労働基準監督署へ産業医、衛生管理者の選任届を行い、新年度から安全衛生委員会の開催もスタートし、４月から拡充した窓口業務の労働環境の整備に取り組んでおります。内部統制については業務方法書に規定し進めてきたところございますが、今後人事管理体制及び窓口業務の連携強化を計画的に進めていく必要があると考えてございます。

法人の理念に掲げていますように地域市民の大切な窓口業務を取り扱う法人として地域市民のサービス向上に法人職員一同取り組んでまいる所存でございます。

簡単ですが、法人運営の総括及び今後の課題の説明とさせていただきます。

続きまして、事務局より財務諸表等の説明を行います。

それでは、地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター令和５年度財務諸表等について、ご説明申し上げます。

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　令和５年度財務諸表をご覧願います。

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おります。

１ページをご覧願います。法人の令和６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５年度末現在の資産は、30,334千円で、主な内訳は、固定資産で354千円、流動資産で29,980千円となってございます。

次に負債の部でございますが、令和５年度末現在の負債は、19,337千円で、主なものは、流動負債の運営費交付金債務で6,087千円、未払金で6,281千円、賞与引当金で5,732千円となってございます。

次に、純資産の部でございますが、令和5年度末現在の純資産は、10,997千円で、その内訳は地方公共団体出資金で1,000千円、当期未処分利益9,997千円、純資産合計は10,997千円となり、負債純資産合計は、30,334千円となりました。

２ページをご覧願います。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、105,171千円となってございます。

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5年度の経常費用について、子育て支援課に加え市民課、健康推進課、総務課（総合案内）等の運営にかかる窓口申請業務費では、窓口職員の人件費で78,999千円、その他業務経費（消耗品費等）で5,684千円となりました。

事務局、理事会の運営等にかかる一般管理費では、役員及び事務局職員の人件費で17,797千円、その他経費2,691千円となり、経常費用合計で105,171千円となりました。

次に、経常収益について、その主なものは、運営費交付金収益で107,918千円、資産見返運営交付金戻入で1,163千円、賞与引当金見返に係る収益で5,732千円、経常収益合計は115,168千円となりました。

以上のことから、当期利益は、9,997千円となり、臨時利益及び臨時損失6,593千円となることから、当期総利益も同額9,997千円となりました。

４ページ、をご覧願います。純資産変動計算書として、設立団体からの出資金や利益剰余金の状況を示す帳票となっており、当期末残高は10,997千円となりました。

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、市民課等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10,907千円となり、Ⅲ資金期首残高13,198千円を含め、令和５年度資金期末残高は24,106千円となりました。

６ページをご覧願います。利益の処分に関する書類として、当期未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、9,997千円については今月10日に市へ返金しております。

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。

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。後ほどご高覧お願い申し上げます。

次に、資料２　決算報告書をご覧願います。

まず、収入の部につきまして、予算額124,138,019円に対しまして歳入決算額合計は、124,776,085円となりました。

内訳としましては、運営費交付金で、予算額121,762千円に対し、決算額122,399,679円となり、運営交付金戻入2,376,019円とあわせ、業務収益の決算額は、124,775,698円となりました。

営業外収益受取利息387円は預金利息となり、営業収益と合わせ歳入決算額合計は、124,776,085円となりました。

次に、支出の部ですが、予算額124,138,019円に対しまして、決算額は108,793,927円となりました。

うち窓口申請業務費の予算額95,304千円に対して、決算額は86,108,608円となりました。その減となった主な理由は、前委託事業者から転籍にかかる人件費単価について一定幅をもって予算組していたこと等により、窓口申請業務費の給与費で7,053千円の、法定福利費で1,419千円の決算額がそれぞれ減となったこと等によるものです。

次に、一般管理費予算額28,834,019円に対し、決算額は、22,685,319円となりました。その減となった主な理由としまして、人件費では、事務局職員給与費で3,657千円、法定福利費で250千円の決算額が減となりました。

また、物件費の減となった主な費目を挙げますと、委託料で765千円、通信運搬費で456千円、福利厚生費で283千円、消耗品費で244千円の減になったこと等によるものです。

次に、資料３　事業報告書をご覧願います。

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ページをご覧願います。理事長のメッセージを記載しております。

２ページをご覧願います。「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５ページにかけましては、「３.年度目標の概要」として令和5年度の年度目標の内容を記載しております。

６ページから７ページにかけましては、「４.理事長の理念並びに運営上の方針及び戦略」について取りまとめております。

８ページから１４ページにかけまして「５．事業計画の概要」として法人の予算を含めた令和５年度事業計画の内容を記載しております。

次に、１４ページから１５ページにかけまして「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令和６年３月末の役員及び職員の状況等を記載しております。

１５ページから１６ページにかけて「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、その経緯等について取りまとめております。

新規採用職員、転籍職員も含め個人情報の取扱いに関する研修を実施し、周知徹底及び改善に努めたことから、昨年発生した個人情報の申請書紛失等の事例は以後発生しておりません。

「８．業務の適正な評価に資する情報」として、１６ページから１７ページにかけまして、（1）で、図を活用し法人の窓口業務の内容を分かりやすく説明し、１７ページ下段から２４ページ上段にかけまして（2）で、事業計画の実績の概要を取りまとめております。２４ページから２６ページ上段にかけまして（3）で、各窓口業務の統計情報を担当課の窓口ごとにその実績を整理しております。

次に、２６ページから２８ページにかけまして「9.業務の成果及び当該業務に要した資源」として、令和５年度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令和４年度業務実績評価の市の評価結果も含め掲載しております。

２８ページ中段から２９ページ上段にかけまして、「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、２９ページから３１ページにかけまして、「11.財務諸表の要約」として、貸借対照表、行政コスト計算書、損益計算書、純資産変動計算書、キャッシュ・フロー計算書の概要、主要な財務データの経年度比較を表に取りまとめております。

３１ページ下段から３２ページにかけまして、「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、３３ページから３４ページ上段にかけまして、「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。

３５ページから３６ページにかけまして「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）今の法人の説明に対して、ご質問等はございませんか。

委　員）事業報告書の中で、法人利用者満足度について目標値には及ばなかったが、非常に高い水準であると思う。ただし、市民課窓口業務の処理時間について、目標値が９分１５秒に対して、実績が１１分２４秒である。他の健康推進課や子育て支援課の処理時間は目標値を達成しているが、どう分析しているか。

法　人）市民課の窓口は、①番窓口が証明書申請窓口1カ所とお渡し窓口1カ所、②番窓口が住民異動・印鑑登録窓口で2カ所、③番窓口がパスポート窓口で1カ所・住居表示窓口で１カ所、④番窓口がその他窓口で1カ所、⑤番窓口が戸籍届窓口で2カ所となっています。

お渡し窓口では、②番窓口で受付けた住民異動や印鑑登録手続きの際に申請のあった証明書等の交付、お預かりした資料等のお返しの対応も行っています。このため、証明書の申請だけでなく、住民異動等が証明書発行に係る業務時間数に影響を与えています。

証明発行の申請数は、昨年度との比較になりますが住民票・印鑑証明書はほぼ同じ実績となっています。戸籍謄抄本の申請数は若干ではありますが増えており、令和５年10月～令和６年3月の実績は、前年度と比べて413件、一月当たり68.8件、一日当たり3.5件、増加しています。

住民異動の処理件数は、令和5年10月～令和6年3月までの半年間の実績は12,701件、前年度と比べて2,581件の増、一月当たり430件、一日当たり22件増加しており、戸籍の発行業務時間に影響を与えています。

その他に考えられる要因として、令和6年4年1日から固定資産の相続登記が義務化されたことを受け、相続関係を証明する「戸籍の遡り」申請が増加の傾向にあります。これに係る時間は、現戸籍の申請とは比較にならないほど時間を要します。

また、令和6年3月より始まった戸籍の広域交付について、システムの障害が発生し、フリーズしてしまう。また、戸籍所在地の自治体に交付の可否を確認する必要がある等、職員の従事時間が延び、他の業務に影響が出ています。

このような原因で時間が伸びた要因と分析している。

委　員）詳しく丁寧な説明をいただいたのですが、今後も９分１５秒を目標としてやっていくということで考えておいたらいいのか。

市理事）この後の議題の市評価でご説明させていただこうと考えています。

委員長）では、次の議題の中でご議論いただくということにいたします。

委　員）１点ご質問ですが、資料２の委託料について、備考欄にある「会計支援業務委託料の見直し」とは、なにをどう見直して減額したのか。

法　人）「会計支援業務委託料の見直し」についてですが、２００万円くらいの予算を取っていましたが、そこの業務内容を見直して、正確な数字はあれですが、１００万程度の内容を見直した。

委　員）具体的にどこにどういう支援を委託していたのか。

法　人）トーマツに支援業務を委託していた。決算や日々の経理業務の内容の調整を委託している。

委　員）そこをシンプルにして安くしてもらったのか。

法　人）その通りである。

委員長）他いかがか。

委　員）財務諸表の損益計算書と決算書の違いはなにか。

法　人）損益計算書は発生ベースで作っている。先ほどの消耗品費とか通信運搬費、棚卸資産の部分等が、決算報告書とは違う。また、人件費も発生主義ですので、1つ例で言いますと令和6年度の6月の賞与引当金については、令和5年度の12月から3月の4ヶ月間が発生しているということになりますので、そういった経費が損益計算書の場合は発生主義という形で計上させていただいております。そのプラスマイナスをすれば決算報告書と合ってくるというような形になります。例えばわかりやすいところでは、棚卸の先ほどの、計数で申しますと、決算報告書の一般管理費で、消耗品費310,878円となっておりますが、損益計算書では消耗品費240,335円となっています。この差が、先程内訳で申し上げました棚卸資産の明細消耗品費（一般）の70,543円となります。

発生主義の差を足せば、決算報告書の計数と合うということでご理解いただければと思います。

委　員）ざっくり言うと予測した分と、実際にどれだけ差が出たかっていうところか。

法　人）損益の場合は、発生ベースで計上する。例えば、６月に支払う賞与でいえば、１２月～３月まで４か月分の賞与はすでに発生しているため計上することになる。

委　員）キャッシュベースが決算報告書で、発生主義の分が損益計算書となる。

法　人）はい。

委　員）収入の面ではいかがか。損益計算書では、収益115,168,260円とあり、決算報告書では、収益124,776,085円となっている。この違いはなにか。

法　人）決算報告書では、市からの交付金や昨年度からの繰越額などの合算である124,776,085円となりますが、損益計算書では、市からの交付金と、昨年度からの繰越額で既に支払額が確定したものを差引いた残額の合算となり115,168,260円となります。これは、損益計算書が支払いの確定した時点で会計処理（未払金など）されることで相違がでることとなります。

委　員）財務諸表があって、なぜ決算報告書もあるのかと思っていた。一緒でいいのでは。

法　人）決算報告書は予算に対する支払いベース。損益計算書は、発生主義で地独法に基づくもので、企業会計と同等である。

委　員）ベースが違うということですね。

法　人）はい。

委員長）他いかがか。

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でもありますので、議事（２）の説明後でも追加意見等があればご発言をお願いします。

次に、２件目の案件「令和５年度(第２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、年度評価の方法について、流れなどをご説明いたします。年度評価の方法などについては、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目標実施要領（参考資料３）に基づき実施するもので、まず、法人が事業計画に記載されている小項目を「事業計画を大幅に上回って実施している。」という「Ｖ」から「大幅に下回る」という「Ｉ」までの５段階の自己評価を行い、それを元に市で検証・評価又は実施状況の確認を行い、法人と同様に５段階評価を行っています。その際に、市の評価と法人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なっています。

併せて小項目評価の結果を元に「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。」とする「Ｓ」から重大な改善事項があるとする「Ｄ」までの５段階の大項目評価と記述式による全体評価を行っています。これらの評価は、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が、評価委員会でのご意見をいただいた上で、評価結果（案）をまとめ、市長決裁の後、決定する流れです。

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、それをもとに市で、検証・評価又は実施状況の確認をし、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。

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し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、ご意見・ご質問等をお願いいたします。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、各委員にご確認いただき、意見書として市へご提出いただきたいと考えています。説明は以上です。

委員長）今の事務局の説明についてご意見・ご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、ご意見・ご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。

議事を進めさせていただきます。まず、行政事務サービスセンターの方から説明をお願いします。

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をご覧願います。この報告書は、第Ⅱ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。資料5の6ページをご覧願います。６ページ以降から項目別の状況について法人の自己評価を記載しておりますことから、順次説明を進めさせていただきます。

まず、第２－１（1）「法の枠組みに則した業務範囲」については、おくやみコーナー、市民課、総務課（総合案内）、健康推進課の各窓口業務の拡充を計画通り進めたこと、及び検認等窓口業務フローの見直しの実施実績を踏まえ、自己評価はⅢとしました。

次に、資料7ページの第２－１（２）「業務に必要な人材確保」については、前事業者からの転籍者の面談、面接を実施し、昨年10月には35名の採用に至ったこと、事務局の体制を整備したこと、研修については、個人情報をテーマとした研修を実施したこと（評価項目1　法人職員の研修受講数の実績は45人）等により自己評価はⅢとしました。

第２－２（１）「業務処理時間の短縮」について、令和6年1月から市民課の検認を廃止し、業務フローの見直しを行ったこと、各係の主査級と協議を重ねるなど繁忙期の業務連携を進めたこと、また、窓口業務の処理時間の【評価項目】として、市民課窓口の戸籍謄抄本発行業務の実績は、目標を上回ることができなかったものの、健康推進課窓口の飼い犬登録受付鑑札交付業務事務及び子育て支援課窓口の児童手当認定

申請処理事務について、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（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、電光掲示板（市民課窓口）による案内や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すよう努めたこと、窓口の繁忙時に事務局職員が支援したこと等により自己評価はⅢとしました。

第２－２（３）「窓口環境の快適性向上」について、市民からの声をお聴きし、高齢やマスク着用等で窓口での聞こえづらさを解消するため、窓口用軟骨伝導集音器を2台設置したこと、市民課窓口のレイアウトの見直しだけでなく、令和6年4月から移行となる国保年金課、税務課、介護保険課の各窓口のレイアウトの変更を前倒しで実施したことにより、自己評価はⅣとしました。

第２－２（４）「職員の接遇向上」について、職員の個人情報の研修に重点を置いた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】窓口利用者の満足度、満足と感じている方目標85％に対し、実績は81.6％となったことで、自己評価はⅢとしました。

第２－２（５）「おくやみコーナーの開設」について、操作の事前研修、市の関係各課との運用面の調整等を踏まえ、計画通り令和５年７月より運用を開始したことから、自己評価はⅢとしました。

第３－1「運営管理体制の確立」について6月、10月、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ました。

定期監査については、5月、10月、2月に業務監査及び会計監査を実施し、概ね妥当との評価を得たことから、自己評価はⅢとしました。

次に第３－２（１）「業務執行体制の弾力的運用」について、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窓口支援に入るなど、適切かつ弾力的な対応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（２）「新たな給与制度の導入（事業計画では給与制度の実施及び運用）について、職員給与規定、パート職員就業規則等の規定に基づき引続き適正な運用に努め、最低賃金を反映した一般職の給料表改定等の手順の構築に努めたことで自己評価はⅢとしました。

次に、第３－２（３）「モチベーション向上につながる評価制度の導入（事業計画ではモチベーション向上につながる評価制度の運用）」について、令和5年度は本格導入に向け自己評価を実施したことで、自己評価はⅢとしました。

第３－２（４）「予算執行の弾力化等」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」の予算を繰越し、弾力的に運用したこと、また、窓口拡充に伴う備品等の購入に際し、市内業者で見積合わせを行うなど費用の節減に取り組んだことなどにより自己評価はⅢとしました。

第4－1「資金収支の均衡」について、給与ソフト及び会計ソフトにより事務の効率化に努め、資金計画を作成し、事前に市と調整を行い四半期ごとの交付を受け、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、第4－2「費用の節減」について、備品等や消耗備品等の購入にあたり市内事業者での見積合わせの実施や各課窓口単位での文具消耗品の購入リストを作成する等、費用の節減に努めたことにより自己評価はⅢとしました。

第5－1「個人情報保護及び情報公開の確保（事業計画では個人情報保護及び情報公開の徹底）」について、漏洩防止等の適切な管理を行うとともに、研修により個人情報保護の取扱いについて法人職員を啓発に努めたこと、情報公開については、ホームページを活用し、積極的に開示したことにより、自己評価はⅢとしました。

第5－2「災害等における対応」について、職員の安否確認及び災害時における体制整備がとれるよう「緊急時対応マニュアル」を作成したことで、自己評価はⅢとしました。

第5－3「市の調査研究への協力」について、市民課の異動受付支援システムの稼働に向け、当システムの打ち合わせ会議や操作研修への法人職員の参加実績などを踏まえ、自己評価はⅢとしました。

次に、第6－1「情報システムへの対応（事業計画では新システムへの対応）」について、窓口のサービスレベルを維持・向上できるよう引続き各窓口業務に求められる法律や制度等の知見を深めることに努めたことで、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、おくやみコーナー自治体支援ナビの運用マニュアルの作成や事前実地研修を踏まえ、亡くなられた方の必要な手続きの負担軽減を目的とした総合窓口の運用を計画通り7月より開始し、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５年度(第２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となります。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 段階評価となっております。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項目が２項目あり、４ページの（1）業務処理時間の短縮、９ページの（5）おくやみコーナーの開設について、市としてのコメントを記載しておりますが、この内容も含めて資料８の中で総括してご説明させていただきます。

それでは、資料 8 をご覧ください。2 ページから 3 ページの上段に 2 全体評価の記載がありますが、こちらは後ほどご説明させていただきます。

3ページ中段以降が「3 大項目評価」となっております。

各大項目の評価結果と判断理由などについて記載しておりますので、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」から順にご説明いたします。まず、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」では、４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全7項目があり、小項目「1　法人への円滑な業務の移行」のうち、Ⅲ評価が２項目、小項目「2　住民サービスの向上」のうち、Ⅱ評価が１項目、Ⅲ評価が２項目、Ⅳ評価が２項目となっております。この結果から大項目評価はC評価、「やや未達成である。」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。

〇の３つ目から７つ目が判断理由となっており、概ね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が、〇の５つ目と７つ目では、市の評価と法人の自己評価が異なっており、その判断理由として、〇の５つ目では、窓口業務の１件当たりの処理時間の実績が目標値を下回ったことから、事業計画を十分に実施できていないと判断しています。

ただ、〇の７つ目では、市民課「おくやみコーナー」では、システム導入から実際の運用までを中心となって進めたことや市民満足度においても高評価であることから事業計画を上回って実施していると評価しています。

４ページをご覧願います。中段の「（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おります。

①　「１法人への円滑な業務の移行」について、市民課おくやみコーナー、市民課（おくやみコーナー以外）、総務課及び健康推進課の各窓口業務の直接処理を開始し、残る4課（税務課、国保年金課、介護保険課、地域共生推進課）の各窓口業務に係る設立団体申請等関係事務についても、運用開始に向け、人員体制の確保、マニュアルの整理等の準備を進めており段階的拡充を計画どおり進めていること、

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、窓口業務では、業務フローの見直しを図り処理時間の短縮に努めたことを評価するものの市民課の窓口業務の１件当たりの処理時間の実績が目標値を大きく下回ったことから、この目標を下回った理由と改善策を検討する必要があること、

これらの２点を評価にあたって考慮した事項としております。

「（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、５ページ、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」、集計結果表をご覧ください。こちらに記載のとおり全5項目があり、小項目「1　運営管理体制の確立」は、Ⅲ評価が１項目、小項目「2　効率的・効果的な業務運営」では、４項目のすべてがⅢ評価となっています。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。

同ページ上段の「（1）評価結果と判断理由」をご覧ください。

○の３つ目の判断理由に記載のとおり、繁忙期における人員の強化や、市民課各係間の連携体制の構築に努めていることから、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。

下段の「（2）大項目評価にあたって考慮した事項」では、窓口業務の段階的拡充とそれに伴う人員体制の確保に併せて法人職員の人材育成も喫緊の課題となっていることから、人事評価制度（自己評価）の実施している点を評価にあたって考慮した事項としています。

続いて、６ページをご覧ください。第４「財務内容の改善に関する事項」、中段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。

「（1）評価結果と判断理由」をご覧ください。

○の３つ目、４つ目の判断理由に記載のとおり、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ていることから、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おります。

６ページ下段「（2）大項目評価にあたって考慮した事項」につきましては、先ほどの判断理由と同様に資金収支の均衡、費用節減に取り組んでいる点を考慮しています。

続いて、7ページをご覧ください。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」について、中段の集計結果では、こちらに記載のとおり３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」としております。

続いて上段、「（1）評価結果と判断理由」をご覧ください。

こちらも〇の３つ目から５つ目の判断理由に記載のとおり、個人情報保護及び情報公開の確保では、リスクを低減するために必要な対策や啓発、法人運営の透明性の確保に取り組んでいる点などを踏まえ、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。

下段「（2）大項目評価にあたって考慮した事項」では、
①災害等における対応について、発災時における事務局と職員の緊急時対応マニュアルを作成し、職員の安否確認及び災害時における体制整備が取れるよう努めた点、
②市の調査研究への協力について、基幹情報システムの統一化に関する対応だけでなく令和６年２月に市民課で導入した異動受付支援システムの稼働にあたり、それに即応できる知識の習得とシステム操作の的確性、迅速性に努めた点、これら２点を評価にあたって考慮した事項としています。

続いて、８ページをご覧ください。第６「中長期的な観点から参考となるべき事項」について、集計結果では、こちらに記載のとおり2項目全ての項目が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。

同ページ上段の「（1）評価結果と判断理由」をご覧ください。

こちらも判断理由に記載のとおり、市民課おくやみコーナーの運営を滞りなく開始したことから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。下段「（2）大項目評価にあたって考慮した事項」では、システム更改後も窓口のサービスレベルを維持・向上している。また、これまでと同様に各窓口業務で求められる法律や制度等の知見を深めている点を考慮しています。

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。こちらには、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。一番上の（1）評価結果と判断理由をご覧願います。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「概ね事業計画通り達成できている」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、概ね計画を順調に実施されていると認められる。また、子育て支援課窓口業務に加え、市民課「おくやみコーナー」、市民課、健康推進課、総務課（総合案内）の窓口業務のうち法第21条第5号に掲げる業務及びこれに附帯する業務をスムーズに移行ができたことに加え、「窓口利用者アンケート調査」においても窓口業務の利用者満足度、満足と感じている方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おります。今後、これまで窓口民間委託を実施していなかった業務の拡充を図るとともに、引き続き、必要な人材の確保と窓口業務体制の安定化、職員の

業務能力の質の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）ご説明ありがとうございました。それではご意見・ご質問についてですが、資料５から資料８の全体評価及び大項目評価の文章編について、すべて連動する内容となりますので、一括してご意見・ご質問などいただければと思います。ご意見等はございませんか。

委　員）市民課の処理時間について、特殊性のある業務があったということですが、一過性のものでないのであれば、今後の目標についての見直しが必要ではないか。

市理事）法人が行った自己評価に対して、市が評価した結果について、ご意見いただく場ですので、法人の方は計画通りⅢということで評価しているが、市としてはⅡと評価している。戸籍謄本の発行業務という目標を立てさせてもらったが、戸籍の遡りや広域の戸籍を取ることができるようになるなど、色んな要素が絡んできて、何十分と掛かるようになってきた。単純に市民さんが自分の戸籍を頂戴ということであれば、すぐに発行は可能だが、戸籍謄本の発行業務は指標としてはふさわしくないのではと考えている。ただ、印鑑証明の発行業務とかにしてもいいのではと思います。一定の水準を保つという意味で、このような業務を目標におきたいと思っている。

事務局）この指標は、本年２月の評価委員会開催時に年度目標としてご審議いただきました。今年度分として、動き出しているので、来年度分でご審議いただく際には、時間も含めて新たな指標を検討・提示させていただければと思います。

委　員）簡単な登録業務等と分けて考えてみればいかがか。

市理事）法人に目標を分けて時間を計っていただくことですけども、通常業務もありますので、極力負担の少ない方法でとれる指標にしたいと考えている。

委　員）仕事の関係上戸籍を取りにいくが、時間が掛かっているので、目標値の時間を上げるのは違うかなと思います。

委　員）４０分もかかるのは遅いと思う。それを早くするような指標は必要かと。
今までと同じでよいかというと違うと思う。

法　人）指標選定については、ひとつに地独法の中の別表に掲げるような重要な業務（指標）なのかどうかといったところ。二つ目に処理の短縮すべき課題があるのかどうかという点から指標を選定している。戸籍につきましては、４月から相続登記の義務化が始まっているので、増加している。監事からも戸籍関連については、時間がかかっていることに対し、課題があるということもあったことから、指標として掲げていた。PDCAサイクルもありますので、指標を変更することは法人として、異論のないところである。しかし、戸籍については、相続登記や広域化により、件数が増加している事情がある。エビデンスとして、指標を設定したのは令和３年度ベースのデータで

すが、年間の戸籍発行件数は、20,700件台で令和５年度では、22,830件である。その増加原因が相続登記関連で戸籍の需要が高まっていると考えている。いずれにしても、指標は、意見・PDCAによって変えていく方向で了解ですけれども、戸籍についても、外的な要素はありますが、令和６年度は同じ目標であげていますので、それに向けて１１分２４秒から縮めていくように汗をかいていきたいと思う。令和７年度以降は新たな目標等、評価委員会のご意見をお聞きしながら、原課とも協議し、変更が必要であれば、変更したいと考えております。

委員長）とはいえ、他市を督促するのは難しいですもんね。コントロールできる部分とできない部分とを分けて評価項目等、改善策を考えてみてはいいのかなと。ミスがあってはいけないものですので。

市理事）他市町が絡む部分については、カウント数から外すとか、市内部での分のみを数えるとかも含めて検討していきたい。

委員長）細かな文言については、事務局と委員長に一任していただきたいが、できる部分はきちっと対応する、できない部分については要検討ということで評価委員会の意見とさせていただきたいと思います。

委員長）他いかがか。

委　員）第6の中長期的な観点から参考となるべき事項の情報システムへの対応について、令和7年度末にシステムが統一されるということだが、自己評価でこれまでと同様に各窓口業務で求められる法律や制度等の知見を深めることに努めているとあるが、具体的にどういうことか教えていただきたい。

法　人）制度等は随時変わっていますので、職場内での勉強会の実施や職場で中心の人が他の人の教育をしている。それぞれの職員がレベルアップできるように適宜勉強している。子育て支援課ですと、市の職員と勉強会を実施したりしている。

委　員）システムがどう変更されるかを収集する必要がある。その担当の方が、最新の情報を共有する勉強会があるのかと推測している。そのようなことをされているのであれば、具体的に記載するようお願いします。

委員長）より具体的に追記するようご相談させていただきます。

委　員）職員の接遇向上について、満足度が８割で高水準であると思う。ただ、その８割の中で処理時間が２分強ほど伸びているのが気になった。これを踏まえても、８割あったのか。

法　人）満足度については、以前は普通以上を７５％としており、前の評価委員会で目標はい高めに設定するべきというご意見もあった。令和４年度は、９０％を超えました。令和５年度は令和４年の実績を踏まえて高い目標で臨むというかたちで設定した。令

和５年度実績は８６％、達成度では９６％ということでⅢという評価をしている。高い目標値を設定した場合は、その達成度で評価してもらえるとありがたい。

事務局）昨年子育て支援課１課のみの評価の中で、目標として75％、実績は満足以上でも85.3％ありましたという中で、満足度を85％からもっとそれを維持していこうっていう設定をしたということですけれども、ベースのところで、子育て支援課１課だけの窓口やったところが、去年の段階で、複数の窓口にもなってきたので、すべてを高評価というのが難しく、トータルして81％になったということですけれども、81％自体高いという市の意見もありますし、満足度以上での評価をしているのですけれども、普通以上での評価っていう去年の評価になると、去年99.1％、今年普通以上でしたら98.8％、0.3％の差しかなく、普通以上の評価としては、高水準だという評価を市としてはして、81％あることに関しても、計画通りということで、市の評価としてⅢをつけているということになっています。

委員長）評価はこのままでよいか。

委　員）はい。

委　員）満足度の指標として、処理速度は大きな要素になると思いますが、窓口で申請があった際に、どれぐらいお待ちいただきますみたいなことを示すことは無理なのか。

市参事）申請内容・申請者の状況により、待ち時間は変わる。やはり、窓口で受付した段階で予測がその通りになるかは分からない。ただ先に時間を伝えて、調べてみると結局時間が掛かるということになるとクレームになってしまうことが懸念されるので、難しいと考える。

委　員）市民課の処理時間の目標値だけ他の課と比べると短い。

法　人）目標値については、全事業者の処理時間のエビデンスに基づき、さらにそこから１５秒短くしていこうという形で設定した。基本的には、実績を蓄積していき、それに基づいて目標値を今後設定していきたい。

委員長）ありがとうございました。他いかがか。

評価が変わっている分で確認ですが、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おくやみコーナーの開設で、市のコメントにも記載がありますが、評価を上げた理由をご説明いただきたい。

事務局）おくやみコーナーの設置については、市としての年度目標は設定していない中で、法人が独自に事業計画を作成し、システム導入から開設・運用までを中心となって進めたことに加えて、市民満足度も高いことから、市としては、計画以上のことを実施したという観点から、評価をⅣにしております。

委員長）妥当な判断であるとしてよろしいか。

委　員）はい。

委員長）他にご意見・ご質問ありませんか。特にないようであれば、全体を通していかがでしょうか。なければ審議を終了とさせていただきます。先ほどご了承いただいたように、本日頂戴したご意見等については、私と事務局で要約・文言整理を行なった上で整理したものを、各委員にご確認いただくので、よろしくお願いします。その他、現時点で追加の議事等についてはありませんか。

全　員）なし。

委員長）それではこれで第 1 回評価委員会会議を終了させていただきます。

（閉会の辞）