

令和7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（案）

1. 日 時 令和8年1月29日（木）午後4時30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8年度 年度目標（案）について
 - (2) 令和8年度 年度目標における指標（案）について
 - (3) 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8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おりますのでよろしくお願い致します。では、事務局の説明を求めます。

事務局）それでは、事務局より議事案件1.「令和8年度年度目標（案）について」ご説明いたします。

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8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。

早速ではございますが、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の令和7年度年度目標と令和8年度年度目標（案）の比較について」と資料2「泉佐野市行政事務サービスセンター 令和7年度年度目標・事業計画・事業進捗状況」をご覧ください。

まず、表の見方ですが、資料1では、左側に令和7年度と右側に令和8年度の年度目標を新旧対照表の形式で作成しています。また、資料2は、左から市が法人に指示した令和7年

度年度目標と、それを受けて法人が作成した事業計画、計画に対する現段階の進捗状況となっておりますので、参考資料としてご確認ください。

それでは、資料1の右の列、令和8年度の年度目標（案）について、主な変更箇所を中心にご説明いたします。

まずは、前文を読み上げます。

地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター（以下「法人」という。）は、地方独立行政法人法(平成15年法律第118号。以下「法」という。)に基づき、地域住民から行政への申請等(法第21条第5号に規定する申請等をいう。以下同じ。)に対して、円滑な事務処理を行うとともに、当該申請等に関連する業務を担うことにより、地域住民に対して適切かつ安定的な行政サービスを提供することを目的としている。

当該申請等に関連する業務は、住民の権利義務に関する行政活動の基礎となる事務が含まれており、住民及び泉佐野市（以下「市」という。）にとって重要な業務であり、こうした日常的に実施されている基礎的な業務において、住民の要求水準を満たすサービス提供と効率的な運営を継続していくことが法人の責務となっている。

昨今、デジタル社会の急速な進展や住民ニーズの多様化、さらには労働力不足など、自治体を取り巻く環境は激変している。こうした中、デジタル技術の積極的な活用により業務の効率化を図り、それによって創出した人的資源により窓口サービス向上を図っていくことが期待されている。

こうした背景を踏まえ、「デジタル技術を活用した窓口対応」を軸に、法人の特長である自主性及び自律性を最大限に発揮することにより、更なる「窓口サービスレベルの向上」と行政サービスの「質の向上」を両輪で推進し、住民満足度の高い行政サービスの提供を求めるもの。としています。

設立から5年目という節目の年であり、法人として大きな「転換期」と考えています。これまでの「安定運営」を重視するフェーズから、一歩踏み出し、自ら付加価値を創造する「第2ステージ」へと進化させていくことを期待するものです。

続きまして、「第1 年度目標の期間」につきましては、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとしています。

その下段、「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」については、

(1) 法の枠組みに基づいた業務範囲ですが、住民利便性向上のため、業務範囲について市と継続的に協議を行い、その拡充に努めることとしたのは、民間委託していた業務の法人化が完了したことで、更なる業務範囲の拡充を求めるものです。

(2) 業務に必要な人材確保については、令和7年度の目標を踏襲するとともに、自治体DXの推進に伴いITリテラシーと、高度な接遇能力を兼ね備えた人材の育成を求めるものです。

続いて、2ページをご覧ください。

「2 住民サービスの向上」については、法人が直接実施する窓口業務の利用者満足度の向上を最優先事項とし、

(1) 業務処理時間の短縮

(2) 住民の待ち時間の短縮

(3) 窓口環境の快適性の向上の3項目を実態に即した文言に修正しています。

(4) 職員の接遇向上については、

対面ならでの「住民に寄り添った丁寧な接遇対応を実践すること」に修正しています。

次に「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」は、令和7年度を踏襲し、迅速かつ適切な意思決定を追加し、強調しています。

続きまして「2 効率的・効果的な業務運営」のうち、3ページの(4) 予算執行の弾力化等についての項目は、令和7年度を基本的に踏襲し、多様な契約手法の検討と継続的な費用の節減を図ることとしたのは、実効性・計画性を求めています。

次に、「第4 財務内容の改善に関する事項」及び「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」については、文言の修正をしていますが、基本的に令和7年度を踏襲しています。

続きまして、「2 災害等における対応」について修正したのは、緊急時対応マニュアル(業務継続計画)の点検・訓練が目的でなく実効性を高めることを求めています。

続きまして、「3 市の調査研究への協力」についてですが、窓口業務従事者の視点からを追記し、より具体性を持たせる文言に修正しています。

次に、「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」についての修正では、基幹システムの標準化が順次進められているなか、当該システムの導入時期に合わせ即応できるよう十分な知識の習得と、システム移行に伴う住民への影響を最小限に抑えることを求めています。

続きまして、「2 総合窓口の設置」については、「デジタル技術を活用した窓口対応」を推進するため、市と緊密に連携し、オンライン手続きの普及促進と、窓口での「書かない・待たない」ワンストップサービスの拡充を推進するとともに、総合窓口を含めたデジタルとヒューマンタッチを相互に補完し合う次世代型の行政サービスの確立を推進することとしたのは、近年のデジタル技術の進展とともに対面対応が「希少」なものになっていくから

こそ、対面（ヒューマンタッチ）の価値を再定義し、相互に補完し合う次世代型の行政サービスの確立を求めています。

以上、全体としましては、デジタル社会の急速な進展や住民ニーズの多様化、さらには労働力不足など、自治体を取り巻く環境が激変しているなか、「デジタル技術を活用した窓口対応」を軸に「窓口サービスレベルの向上」と行政サービスの「質の向上」を両輪で推進し、住民満足度の高い行政サービスの提供を求めています。

資料1及び資料2の説明は以上となります。

委員長) ありがとうございます。只今の説明について、ご質問等ございましたらお願いします。

委員) 言葉尻についてですが、2ページの2の(2)住民の待ち時間の短縮という項目で「住民の待ち時間を最少化すること。」に変更しているが最少化の意味はなにか。また、3ページの第4の2 費用の節減で、「管理運営費の抑制」に変更している意味はなにか。

事務局) まず、住民の待ち時間の短縮についてですが、待ち時間の短縮はいつか限界がくることもあり、業務上必要な時間を確保するという意味では、最少化という文言のほうが適切かと考える。次に、管理運営費の抑制についてですが、運営費を最少化というのがなかなか計りづらいこともあり、表現的には抑えていくという意味合いのほうが適切であると考えて、文言修正をしている。

委員) 最少化するというのは、なかなか難しいこともあるので、ゆとりをもたしたというところもあるのかなど。承知しました。

委員長) 他いかがか。

委員) 年度別の目標は総合計画に記載されているのか。

事務局) 個別具体的に窓口業務の記載はないかと思う。

委員) 年度毎に計画をたててフィードバックをしていくことは大事なことだと思うが、例えば、業務可能な課を拡充していくような中・長期的な計画はあるのか。

事務局) 申請等事務処理法人は、法律上単年度で評価する目標となっており、5年・10年という計画は作成していないが、5年ごとの振り返りはする必要がある。

委員) 拡充との話があったが、今後さらに業務範囲を広げていく予定はあるのか。

事務局) 業務拡充については、現在法的に認められているが未実施の業務があり、まずは研修等を通じて人材を育成し、段階的に拡充していく計画を立てている。

委員長) では、もう質問等も無いようですので、続きまして、令和8年度 年度目標における指標(案)について事務局の説明を求めます。

事務局) 案件2 令和8年度 年度目標における指標(案)について、ご説明します。

資料3「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について（案）」をご覧ください。

年度目標に連動させて市が法人に対して指標を提示し、法人が作成する事業計画に反映させることで、客観的で明確な目標設定と未達成目標に対する再調査・再検討を行うことなどに加えて実績評価における参考とすることを目的としています。

表の左から、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）となります。

令和8年度から変更された指標についてのみ、表の右側に記載しています。

なお、変更案については、特に「業務処理時間の短縮」において、自治体DXが推進される中、効率化される事務が多くあります。しかしながら、書かない窓口などの導入で窓口利用者の負担が軽減されたことで受付する職員の聞き取りや確認作業で処理時間が延びる業務があるなど窓口環境が大きく変化しています。前提となる条件が変化している中で、法人と協議し、改めて実態に即した内容で目標を設定し、そこからの処理時間の短縮を図る取扱いとしたいと考えています。

併せて、以前の委員会でもご意見いただきましたが、処理時間の短縮と確実な処理とがバランスの取れた時間設定が必要となることから、さらなる原因の分析と対策、検証などを行い、改めて処理時間の改善に努める次第ですのでご理解よろしくお願いいたします。

資料3の説明は以上となります。

委員長）ありがとうございます。只今の説明について、ご質問等ございましたらお願いします。

委員）資料3において、税務課や市民課の「実績見込み」が目標を大幅に上回っているのはなぜか。

法人）昨年2月から導入した「書かない窓口」により、計測方法が変わったことが主因となる。以前は申請書を書いた後から計測していたが、現在は「聞き取り」の時間から含まれるようになった。また、外国人の利用増加に伴う対応時間の増加も影響している。これらを踏まえて、令和8年度は、今年度の実績を基準に15秒程度の短縮を目指す設定としている。

委員）計測の基準が変わったが、これからは同じで測定していくのか。

法人）その通りです。

委員）税務課などは時間が延びているが、地域共生推進課などは目標を下回っている。この差は何か。

法人）時間が短縮されている課は「書かない窓口」システムを導入しておらず、従来通りの計測である。また、繁忙期を避けた事前案内や、職員の習熟による前処理の効率化が短縮につながったと考える。

委員) 他の自治体で窓口の対応が悪かったと聞くこともある。接遇の数字は立派な数字を出している
るので、今後も維持していただきたい。

事務局) 窓口専門の職員として対応いただいているので、そのスキルが上がっていると考えてい
ます。アンケート結果も非常に高いが、慣れによって「普通」という評価に流れないように、
来年度を迎えたいと思います。

法人) 接遇研修を通じて、市民の満足度向上に努めたい。

委員) システムが変化することによって、どうしても時間がかかることもあると思う。単に時間だ
けで比較するものではないのかなど。

法人) アンケート結果では、書かない窓口のシステムを導入したことによって、負担が減ったこと
やキャッシュレスレジを導入したことによって支払いが便利になったということもいただい
ている。

委員長) 他いかがか。では、もう質問等も無いようですので、その他として、事務局の説明を
求めます。

事務局) それでは、資料4「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役員報酬等の
支給基準(案)新旧対照表」をご覧ください。

来年度において、法人役員報酬等の支給基準の改定を予定しています。そのため資料6の
とおり地方独立行政法人法第56条の規定により準用することとなっています第48条及び第49
条の規定により法人は、役員に対する報酬等の支給の基準を変更するときは、設立団体の長
に届け出るとともに、公表しなければならいこと。また、設立団体の長は、この届出があつ
たときは、評価委員会に通知すること。評価委員会は、この通知を受けたときは、設立団体
の長に対し、意見を申し出ることができることとされておりご提示するものです。

この改定については、市と法人で協議した結果、適当であると判断しており、届出につい
ても、後日開催される法人理事会で承認された後、提出予定となりますが、本日、評価委員
会へご提示させていただき、ご意見を頂戴したいと考えています。

資料4の下線部が変更箇所となりますが、理事長(常勤)の報酬月額を月額49万3,200円
から、61万500円へ、副理事長(常勤)の報酬月額を月額45万2,100円から、月額55万9,600
円への改定となります。

次に、資料5「法人理事長、副理事長報酬の改定について」をご覧ください。先程説明い
たしました報酬月額の改定については、令和4年5月23日(月)に開催された本委員会でご審
議いただいた役員報酬等の支給基準の基本的な考え方の①~④を元に改定しています。この
改定の経過及び理由については、この間の人事院勧告の改正によって市の再任用職員の人件
費が上昇しているものの、令和4年10月1日の法人設立時より理事長・副理事長の報酬見
直しが行われていません。そのことで、理事長報酬月額は、市の再任用職員の年収の1.2

倍、副理事長は1.1倍とされているものの、来年度には、市の再任用職員の年収を下回る結果となります。このままであればその差も年々広がっていくことが想定されることから見直しが必要と判断したものです。

説明は以上となります。

委員長) ありがとうございました。只今の説明について、ご質問・ご意見等ございましたらお願いします。

委員長) 質問等も無いようですので、役員報酬に関しましては委員会として意見がないものとして取り扱いたします。その他として、事務局の説明を求めます。

事務局) それでは、今後のスケジュールをご説明いたします。

本日審議いただいた、令和8年度の年度目標(案)を3月定例市議会でご審議いただき、承認されましたら、法人がその目標に基づいた令和8年度事業計画を策定することになります。

一方で、令和7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、次回の令和8年7月に予定しております評価委員会でご審議、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。

(閉会の辞)