

令和7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7年7月17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6年度（第3期事業年度）の財務諸表等について
 - (2) 令和6年度（第3期事業年度）の業務実績に関する評価について
 - (3) その他
 - 3) 閉会

【議事録】

（開会の辞等）

委員長）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6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6年度、第3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。

理事長）それでは、私からは「令和6年度（第3期事業年度）の法人運営の総括及び今後の課題」について説明させていただきます。

私ども法人は、令和6年度（第3期事業年度）は、4月から国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の各窓口業務の運営を担当し、市の9つの窓口業務を法人で全て運営することとなりました。また、職員数も約80名を超える規模となりましたことから、各窓口業務の運営だけでなく、人事管理の充実や産業医、衛生管理者の選任、安全衛生委員会の運営、内部統制の強化等法人組織の基礎をつくる1年ともなりました。

また、市の施策である窓口利用者の書類を書く負担を軽減する異動受付支援システムやキャッシュレスレジの導入等にあたり、市と協力して窓口サービスのより一層の向上にも努めてきました。

今後の課題としては、窓口職場内研修の精度向上や人事評価制度の導入等を進めることで、法人の組織体制の充実を更に図っていく必要があると考えております。

この後、財務諸表や業務実績評価等について各担当よりご説明させていただきますが、ご審議のほどよろしくお願い申し上げます。

法人) 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6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6年度財務諸表をご覧ください。

財務諸表は、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た財務の運営状況を示す帳票で、1ページは、法人の令和7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。以下千円単位でご説明させていただきます。

資産合計は、41,302千円、負債合計は35,351千円、純資産合計は5,951千円となりました。

2 ページの行政コスト計算書は、当会計年度における法人の行政コストに要した経費を示す財務諸表となり、令和6年度の行政コストは、293,983千円となりました。

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。

経常費用合計は293,983千円、経常収益合計は298,934千円、当期総利益は4,951千円となりました。

4 ページは、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り、当期期首残高は10,997千円で、当期変動額合計は5,046千円の減となり当期末残高は5,951千円となりました。

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ます。

キャッシュ・フローの期首残高は、24,106千円で、当期資金増加額5,437千円と合わせ、資金期末残高は、29,543千円となりました。

6 ページは、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、4,951千円については市へ返金する予定となります。

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となります。

注記事項の主な変更点等について説明させていただきます。

7 ページ下段をご覧ください。Ⅱ 貸借対照表関係に新たに1退職給付に係る注記を追加し、(1) 確定給付制度として、令和6年度の退職給付引当金、退職給付費用の状況等を記載しました。

8ページ上段をご覧ください。Ⅲ行政コスト計算書関係として行政コスト293,983千円に加え、自己収入（銀行利息、団体共済部助成金189千円）を差引き、法人への出張職員の人件費等の機会費用11,079千円を含め住民等に負担となるフルコストは304,873千円となりました。

10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。

その他の付属明細書については、後ほどご高覧お願い申し上げます。

次に、資料2 決算報告書をご覧ください。

恐れ入りますが、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令和6年度決算報告書をご覧ください。

まず、収入の部につきまして、予算額314,472,636円に対しまして歳入決算額合計は、314,663,068円となりました。

内訳としまして、運営費交付金で、予算額304,476千円に対し、決算額304,476,276円となり、運営交付金戻入9,996,636円とあわせ、業務収益の決算額は、314,472,912円となりました。

営業外収益の決算額は、190,156円となり、その主なものは、地方職員共済組合団体共済部助成金で137,145円、預金利息で51,511円となり、営業収益と合わせ歳入決算額合計は、314,663,068円となりました。

また、事業報告書の40ページに、対前年決算比較をまとめておりますので、あわせてご覧ください。対前年比較で、運営費交付金が182,076千円増加したのは、主に、市民課、総務課（総合案内）、健康推進課の各窓口の運営が半期の運営から年間での運営になったこと及び4月から国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の各窓口業務を法人で運営することとなったことによるものです。

次に、支出の部ですが、予算額314,472,636円に対しまして、決算額は298,488,448円となりました。

うち市民課をはじめ9つの窓口の運営経費である窓口申請業務費の予算額278,550千円に対して、決算額は265,981,646円となり、その内訳としまして、窓口業務の法人職員の給与費で210,118,041円、法定福利費で41,577,570円となり、当初計画していた常勤職員の人数が減ったこと（62名→60名）等によるものです。

退職給付費は、5名分で1,062,833円となりました。

また、窓口申請業務の物件費の主なものとして、国保年金課窓口及び税務課窓口の繁忙期対策の労働派遣業務委託料は、予算額16,072千円に対しまして、決算額は、12,168,387円となりました。

対前年度比較で申しますと、6年度は、市民課、総務課（総合案内）、健康推進課の各窓口の運営が年間ベースの運営になったこと、及び窓口業務の拡充に伴い4月から国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課各窓口の従事職員の増等により、主に、窓口申請業務費の人件費で178,955千円の増となったものです。

次に、一般管理費予算額35,922,636円に対し、決算額は、32,506,802円となり、その内訳としまして、役員報酬で10,831,530円、事務局職員給与費で5,954,261円、法定福利費で2,586,838円となりました。退職給付費は、1名分で207,900円となり、対前年比較では、人件費で2,036千円の増となりました。

また、物件費で主なものを説明申し上げますと、法人職員の健康診断料やストレスチェックにかかる福利厚生費の決算額は、719,865円となりました。次に、委託料の決算額は1,179,035円で、その主なものは、ファイヤーウォール保守料で145,200円、会計支援業務委託料で847千円、給与・会計システムサポート料で148,995円となりました。

一般管理費の物件費等その他支出費で対前年度比較7,786千円の増となったのは、主に市への償還金（7,620千円）によるものです。

法人）次に、資料3 事業報告書をご覧ください。

事業報告書は、地方独立行政法人法第34条第2項に基づき作成される報告書で、「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、「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ページにかけては、「3. 年度目標の概要」として令和6年度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ページにかけて「事業計画の概要」として法人の予算を含めた令和6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16ページにかけて「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7年3月末の役員及び職員の状況を記載しております。

16ページに(7)社会及び環境への配慮等の状況として「障害者就労施設等からの物品等の調達の推進」等の内容を追記しております。

17ページをご覧ください。「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、リスクの管理体制、その対応状況について記載しております。

18ページから「8.業務の適正な評価に資する情報」として、19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、20ページから27ページにかけまして(2)事業の説明として、業務範囲一覧を、また、27ページから32ページにかけまして、事業計画の実績の概要を取りまとめております。

33ページから38ページ上段にかけまして(3)各窓口業務の統計情報を担当課の窓口ごとにその統計実績を掲載しました。

次に、38ページから40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6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5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。

40ページ中段から41ページにかけまして、「10.予算及び決算の概要」として決算の状況、対前年度の比較等の内容を記載しております。

次に、41ページ中段から43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を、また、主要な財務データの経年度比較を表に取りまとめました。

43ページ中段から45ページ上段にかけまして、「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、財務諸表の概要及び主な財務データの経年比較の説明を記載しております。

次に、45ページから48ページにかけまして、「13.内部統制の運用に関する情報」として、内部統制の体制、内部統制委員会及び内部統制定期報告の実施状況、監査の実施状況、入札及び契約に関する事項、業務手順書の整備について記載しました。

48ページ下段から50ページにかけまして、新たに「14.安全衛生委員会」の開催状況等について取りまとめております。

50ページ上段から51ページにかけまして「15.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、事務所の所在地に関する法人の基礎的情報を取りまとめております。

説明は以上のとおりでございます。

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)今の行政事務サービスセンターの説明に関して、ご意見・ご質問等はございませんか。

委員)資料1の8ページ行政コスト計算書関係の箇所で、自己収入等188,656円は3ページ損益計算書の受取利息と雑益になると思うが、雑益のなかに何か違うものがあるのか。

理事長)法人の自己収入以外で1,500円を除いた分の188,656円をあげさせていただいた。

委員)1,500円はなにか。

理事長)税務課窓口で手数料の取り扱いができるが、その中で不明金が出まして、市と協議のうえ、法人の雑入にいれ、市の方へ返す事務処理とすることになったので、そのように対応した。

委員)決算書の運営交付金の戻入9,996,636円はどういうものなのか。

理事長)財務諸表の利益剰余金を地独法に従って、7月10日に返還するものでして、それに合う歳入として同額を計上しているもので、令和5年度の利益剰余金となる。

委員)一旦収入としてあげて、同じ金額を償還金として戻すということか。

理事長)その通りです。

委員長)ほかにご意見・ご質問等ございませんか。

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6年度(第3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 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。なお、資料 7 の最後のページには、参考として集計表を掲載しています。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（修正）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。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】

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 3 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。

まず、資料 1 の 1 ページをご覧願います。

法人の概要としまして、法人の基本情報及び令和 7 年 3 月末現在の役員、職員等の状況等を取りまとめております。

次に 2 ページでは法人の総括と課題を取りまとめております。

3 ページから 5 ページの「（2）大項目ごとの特記事項」は、6 ページからの「3 項目別状況」の内容を要約したものとなることから、説明については割愛させていただきます。

それでは、資料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。また、資料3事業報告書の38ページに業務実績の自己評価を一覧表に取りまとめておりますので、あわせてご覧ください。

第2-1(1)「法の枠組みに則した業務範囲」については、令和6年4月から国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の各窓口業務の拡充を計画通り進めただけでなく、国保年金課、子育て支援課、健康推進課の制度改正等に伴う業務拡充の対応を適切に進めたこと及び検認等窓口業務フロー（53件の見直し）を実施したことを踏まえ、自己評価はⅣとしました。

次に、資料8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4月には24名の採用に至ったこと、研修については、個人情報保護、コミュニケーション向上をテーマとした研修を実施しましたが、評価項目1 法人職員の研修受講数の実績は延べ88人、参加率は69.3%に留まりました。

また、法人職員数が50名を超えたことから産業医、衛生管理者を選任し、安全衛生委員会を実施できる事務局の体制を整備したことにより自己評価はⅢとしました。

第2-2(1)「業務処理時間の短縮」について、昨年4月から拡充した国保年金課等の各窓口の検認を廃止し、業務フローの見直しを行ったこと、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及び税務課窓口の市民税・府民税所得・

(非)課税証明書の作成・交付業務の各実績は、異動受付支援システムの導入による測定方法の変更等により、目標を上回ることができなかったものの、国保年金課窓口の後期高齢者医療被保険者証再交付業務、介護保険課窓口業務の要支援認定申請受付等業務、地域共生推進課窓口の上下水道減免申請、健康推進課窓口の飼い犬登録受付鑑札交付業務事務、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は、目標値を上回る結果となり、法人の処理時間の評価基準を作成し、それに基づき自己評価は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、事務局からの各窓口の繁忙期等への支援対応だけでなく、市民課窓口における各係間の連携も進め、今後の各窓口間の連携につながるよう努めたこと。また、外国人技能実習生等の外国人の転出入が増高し、国保年金課等の他部署で時間内に処理できない等の影響が出てきたことから、市民課、国保年金課とも協議し、待ち時間の軽減に努めたこと等で、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、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国保年金課及び税務課窓口兼用で1台、介護保険課及び地域共生推進課窓口兼用で1台を設置したこと、4月に拡充した窓口の法人職員のローテーションの見直し等により昼休憩等が十分に取れる労働環境改善に取り組んだ

こと、昨年8月に、子育て支援課及び健康推進課の市と法人の職場の間仕切り用パネルの交換により、空調環境を改善したこと等により、自己評価はⅢとしました。

第2-2(4)「職員の接遇向上」について、職員の全体研修は「個人情報保護」「コミュニケーション能力向上」をテーマに全体研修年二回を実施したこと、また、「窓口利用者アンケート調査」(調査票回収数657枚、回収率94%)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、82.7%(昨年実績は81.6%)となったことで、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、6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、また、10月に内部統制規程を定め、内部統制委員会の開催等内部統制の強化を図ったことで自己評価は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、事務局職員による窓口支援の他、市民課窓口各係間の連携を進めたこと、繁忙期の労働派遣の活用、市の国際交流事業への協力やおくやみコーナーの市の既存システムを活用した取り組みに弾力的に対応したこと等により、自己評価はⅣとしました。

次に、第3-2(2)「適正な給与制度の運用」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、最低賃金等を反映した一般職の給料表改定手順に基づき、市との協議を踏まえ適正に進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」に向け、評価基準、評価方法、実施要領等を検討したが、本格導入には至らなかったことで、自己評価はⅡとしました。

第3-2(4)「予算執行の弾力化等」について、備品や消耗品費等の購入に際し、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、また、国保年金課窓口の繁忙期の労働派遣委託について指名競争入札の実施や税務課窓口の当初課税補助事務労働者派遣業務については、業者選定委員会を開催し、指名競争入札を行い、複数年契約の締結を行うなど弾力的な予算執行を行ったこと、また、「国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律」に基づき、障害者就労施設等が供給する物品等の調達の推進に取り組んだことにより、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、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こと、資金計画を作成し、事前に市と調整を行い協定書に基づ

き、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、「個人情報保護」をテーマとした研修を実施したこと、情報公開については、ホームページを活用し、法規定以外の理事会議事録や契約の入札関係、法人の規則等の事項についても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、令和7年2月から市のキャッシュレスレジの導入に際し、その研修会に参加するだけでなく、手数料を担当する市民課及び税務課の市職員とその運用等に関し、調整会議や月次会議で協議する等市に協力してその運用を進めたことで、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、国が示す標準仕様に適合したシステムへの更改の進捗状況及び時期、並びに操作研修の実施時期及び実施方法の確認を行ったことで、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、市民課、国保年金課、税務課、介護保険課、子育て支援課の各窓口の異動受付支援システムの拡充に向け、事前に実施された研修会へ法人職員も市職員と参加し、当支援システムの習熟に努めました。また、各窓口担当課と運営会議で当支援システムの運用方法について協議を重ねる等、令和6年12月9日からの当システム稼働に繋がったことから、自己評価はⅢとしました。

説明は以上のとおりでございます。

委員長）続いて事務局からの説明をお願いします。

事務局）それでは、「令和6年度(第3期事業年度)の業務実績に関する評価」について、ご説明いたします。まず、資料6をご覧ください。こちらは、先程の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段階評価となっています。全部で18ある小項目の内、市の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1項目ございました。5ページをご覧ください。

「(1) 業務処理時間の短縮について」、行政事務サービスセンターの自己評価では、一部

の検認を廃止し、53件のフローの見直しなどに取組み、評価をⅢとしておりますが、市の評価としましては、業務の処理時間において「一部、目標を達成していないことから、評価をⅡとし、現状分析から、改善策の提案をすること。」と市のコメントを記載しております。今後、現状を分析いただき、計画とのギャップをうめる提案を期待するものとなります。

こちらの内容も含めまして、資料7の中で総括してご説明いたします。

資料6のご説明は以上となります。

続いて、資料7をご覧ください。業務実績に関する市の評価結果となります。

2 ページに 2 全体評価として評価結果とその判断理由を記載しておりますが、こちらは後ほどご説明いたします。

3 ページをご覧ください。3 大項目評価のうち、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。3 ページ中段の表、小項目評価の集計結果に記載のとおり全6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1項目、Ⅳ評価が1項目となっています。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3項目となっています。この結果から、評価基準に基づき大項目評価はC評価、「やや未達成である。」としています。

同ページ上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2つ目から6つ目が判断理由としており、外国人技能実習生など外国人の転出入の増高に対して、市と協力し待ち時間の軽減に努めたことや健康マイレージアプリ「さのぽっ歩」へのポイント付与業務を拡充したこと、子育て支援課の業務量の増加に対して、現行体制で柔軟に対応したことを評価しました。また、「窓口利用者アンケート調査」では、窓口利用者の満足度が昨年を上回る82.7%となったものの、目標の85%をやや下回ったが、他の項目が高水準で全体的には高評価であると判断しました。

続いて、同ページ下段をご覧ください。「(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ます。

① 1 法人への円滑な業務の移行 (1) 法の枠組みに基づいた業務範囲については、民間委託していた全ての窓口業務を法人へ円滑に移行したほか、健康推進課及び子育て支援課において、業務を拡充したことから、小項目評価ではⅣ評価としました。

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は、先程資料6でも少し触れましたが、一部の課において、窓口業務の処理時間が目標値を下回ったことから、小項目評価ではⅡ評価としました。

「(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予定をしております。続いて、4 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」、中段の集計結果を

ご覧ください。こちらに記載のとおり全5項目あり、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、Ⅱ評価が1項目、Ⅲ評価が3項目となっています。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2つ目に記載のとおり、市の国際交流事業実施の際には、市の施策に協力したことや
おくやみコーナーをリメイクしたこと、多様な人材の活用による効率的・効果的な業務運営
し、複数年契約を締結するなど多様な契約手法を活用し、費用を節減したことを評価しまし
た。さらには、内部統制組織を確立し、地方独立行政法人として自律性・弾力性・透明性の
高い業務運営を実施していることを評価しました。

下段の「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」では、2 効率的・効果的な業務運営
(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、本格的な人事評価制度の導入
まで至らなかったことから、小項目評価ではⅡ評価としました。

続いて、5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2つ目、3つ目の判断理由に記載のとおり、運営交付金の範囲内で予算執行されてお
り、適正な業務運営が行われていること、また、費用節減について、適正な執行管理に努
め、経費の節減をしていることを評価しました。

5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、6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
しています。続いて上段、「(1) 評価結果と判断理由」をご覧ください。

○の2つ目から3つ目の判断理由に記載のとおり、市のキャッシュレスレジ導入に際し、
市職員と運用について協働したこと。また、緊急時対応マニュアルを作成し、災害等の発生
時に備え、市職員と連携して業務が遂行できるようリスク管理を図ったことなどを評価しま
した。下段「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」では、①個人情報保護を適切に管
理していることや法人の透明性を確保し、クリーンな運営を継続的に実施している点を考慮
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。

判断理由に記載のとおり、各窓口の異動受付支援システムについて、市職員と同様にシステムの習熟に努め、市と連携してシステムの稼働に繋がったことを評価しました。

下段「(2) 大項目評価にあたって考慮した事項」では、国が示す地方公共団体情報システム標準化に向けて市に協力して鋭意準備に取り組んで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 ページの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「概ね事業計画通り達成できている」と判断したものです。中段の、「総体的には～」から始まる段落をご覧ください。

総体的には、人事評価制度の導入まで至らなかったことや一部処理時間が目標を下回ったものの、民間委託していた窓口業務を今年度ですべて法人に移行し、かつ一部の窓口では業務の拡充にも取り組んでいる。また、市と連動するような施策においては、関係課との調整を密に行い、協力体制を構築し、業務を円滑に進めるため創意工夫されていることから、全体として概ね事業計画に沿った運営がなされていると認められる。

引き続き、事業計画を着実に遂行し、市民サービスの向上に向けて、現状分析から改善提案まで一貫して実施できる組織作りを期待するとしています。

説明は以上とおりです。

委員長) それではご意見・ご質問についてですが、資料5から資料7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) 処理時間の達成で、市民課関連が1件あたり平均5分以上長くなっている。これはシステムを導入して測定時間を変えて長くなったということで、従来から処理時間は変わっていないということ解釈なのか、外国人が増えて言葉の問題とかで時間が全体的に長くなったという解釈なのか。

法人) 計測時間のスタートの変更が1つの要因としてあります。また、処理件数・外国人の転入転出の増加等で、窓口に来られる方が増加しており、その結果、証明書発行の件数が増え、時間が掛かっている状況になっています。システムだけでなく、混雑時には紙での申請も取り入れて対応してきましたが、今までと比較しても時間が掛かってきています。

これらの傾向が続くようであれば、窓口の増設などの対応が必要となってくる場合もあります。

委員) 来年の目標時間はそれらを考慮して、変更するということか。

事務局) 今年の2月に令和7年度の目標を決める評価委員会の際にも議論がありまして、具体的に戸籍の項目については、目標値を変更しました。それは、直近の実績が10分台であったため、11分台に変更しました。けれども、様々な要因が重なり、14分台の結果となりました。また、来年度もそのあたりの議論が出てくると思いますが、令和7年度は11分台となっています。

委員) 承知しました。外国人が千単位で増えているが、言語の対応はどうしているのか。

事務局) 技能実習生に関しては、支援業者がついてくるので日本語での対応は可能です。

法人) 単独で日本語が全く分からないという方については、ポケットクやスマートフォンで対応しています。

事務局) 指標で時間が長くなっているのは戸籍のことで、外国人に戸籍は関係ないので、外国人の影響ではないが、業務の流れの中で外国人の転入の団体が大量にくると、窓口が滞留し、出口が詰まってしまう。その分時間が掛かるということで、計測方法を再検討する話もあがっています。

委員) もともと委託というのは人件費削減と定員管理を目的としていて、独法になり、定員管理から外れたからといって、増やしたらいいという問題ではないと思う。市の職員が主となって、その辺がおざなりにならないようにしていただきたい。

委員) 改善の余地があるのであれば、改善していただきたい。現状、問題点を把握されていますので、来年度以降は努力代として頑張ってください。

理事長) 課題については、そのままにしている訳ではない。法人担当の市民課窓口で、手に負えない部分については4系の各係間で、応援できるような体制を作りました。また、おくやみコーナーからの応援であったり、介護保険課の方の応援も含めて、全体的に連携を取れるような対策をしました。外国人の就労支援では空港がありますので、市の施策として、就労支援団体がある部分については今年の1月から急激に増えました。資料にも記載があるように、(外国人転出入件数が) 令和4年度は1,749件、令和6年度は5,578件で、3倍以上になっています。市民課のあとは国保に回るので、時間外になってしまう。だから、事前に支援団体の方に、市と法人が協力して、できるだけ午前の早い時間にきていただくお声がけをしている。

委員) わかりました。

委員) 戸籍は、単に1件当たりの時間ではなく、ただし書きみたいにいれたらどうか。戸籍に関しては、他の受付業務と異なるので、1件あたりで出すのは難しいのでは。

理事長) 処理時間と満足度について、非常に早く処理していただくと、満足度が上がるという関係があるということで定量的な活動指標というのはやはり持つておく必要があります。最

終的な活動指標は、市民の方々が満足したかどうかの成果指標も事業計画の中に入れて工夫しています。

委員) 事務的なことだと思うが、資料7の大項目表が第3. 等、小項目評価の集計結果っていう数で、2 効率的・効果的な業務運営でⅡが1つ、Ⅲが3つとなっているが、(1) 業務執行体制の弾力的運用はⅣではないか。

事務局) 修正させていただきます。

委員) ⅢからのⅤの割合が9割未満やから、Cは変わらないかなと思います。

委員長) 要修正ということで。評価そのものは変わらないということ。

委員長) 先に議論があった内容で、素人目線でも戸籍は間違っはいけないと思っていますが、処理時間について極端に長い方がいるとか、戸籍はチェック項目がたくさんあってバラつきがあり、平均というのが意味をなさないとか、実際はどうか。

事務局) 前回は議論になりましたが、法人の前からの指標で目標として設定しておこうということ引き続き実施していますが、色んな要素を含んでいる状況です。

理事長) 岸和田市は泉佐野市と人口を比べて1.8倍ありますが、市民課にくる外国人の数が泉佐野市の方が5倍多い。そういった状況も踏まえて、窓口、利用者サービスをどうしていくか考えていく必要があります。活動指標と成果指標、両方を測りながらPDCAで粛々と実績に基づいて、評価委員会で議論していただき、改善していくという流れで進めてくことが大切なのかと思っています。

委員長) 他いかがか。

理事長) 資料7の3ページ(2) 大項目評価にあたって考慮した事項の中で、市と協議したが、国保年金課につきましても、資格確認書及び後期高齢者の医療資格確認書の附帯業務を拡充させていただいた。できましたら、国保年金課、健康推進課及び、子育て推進課において業務を拡充したという文言にしていれば有難い。

事務局) 市の方針として、マイナンバーカードを進めていくということで、国保年金課の業務については、マイナ保険証を外すという申請手続きとなります。それを報告書として記載するのはどうかという議論がありました。確かに業務としては増えているという見方もありますが、総合的に判断して文言は入れないということにしました。

理事長) マイナ保険証を拡充していくというのは、国も市もそうである。ただ実際の問題として、後期高齢者の対策として、急に倒れて病院に運ばれた場合、マイナンバーカードでは、顔認証ができるということもあるが、顔認証がうまくいかないこともあります。そのようなときに、ご家族やそういった方が、従来の資格確認書で対応せざるを得ない場合もあります。そういった狭間の部分の対策として、この附帯業務は、年間200件ほど対応しており、法人の

方では、業務範囲を拡充しているので、書きぶりを調整していただいて、やったことの実績に対する評価をしていただきたい。

事務局) 事実として否定している訳ではなく、拡充しているということでⅣの評価をしています。

事務局としては、Ⅳまでの評価になるのかという内容の業務拡充ではありますが、計画通り取組んだことに加えて、積極的な拡充を行ったことでⅣとしました。書いているか書いていないかのレベルで評価を決めている訳ではないので、ご了承ください。

理事長) 書きぶりについては、最終評価委員会にお任せしたいが、この場については法人の率直な意見を言う場でもあると思います。現場の国保の法人職員は、非常に忙しい。その中で、業務を拡充しているので、ご理解いただきたい。

委員) 評価委員会として判断しがたいかなと。全内容を把握してうえで判断できる知識がないかなと。

事務局) 補足ではありますが、マイナ保険証の機能自体の紐づけは、市民課でサポートし、マイナンバーカードの普及を推進しています。一方で、マイナンバーカードを持っていない方に対して、資格確認書という従来の保険証を送付する事務やマイナンバーカードを持っているが、紐づけしていない方については、資格確認書を送付する事務を法人が担っている。それに付随して、救急搬送された際に、マイナンバーカードが有効ではなかった方は、紐づけされていると資格確認書は送付していない。その紐づけを切るためには、国保の方は、国保年金課に申請を行う必要があり、市として、マイナンバーカードを推奨しているが、その反対のことを市として評価してよいかということになります。

理事長) 制度の狭間ではありますが、公的業務位置づけられているおり、年間150件以上対応している。固執している訳ではないが、評価委員会でまとめていただければと思っています。

事務局) 書きぶりは、事務局と委員長で調整し、記載は変更するような方向で進めていきます。

委員長) 個別の取り組みの頑張りを記載するのか、全体の取り組みの頑張りを記載するのか、書きぶりを調整したい。

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。

それではこれで議事を終了させていただきます。

委員の皆さまには議事進行にご協力いただき、ありがとうございました。

それでは、事務局にお返しします。

事務局) 委員長ありがとうございました。また、各委員の皆さまには長時間にわたり貴重なご意見を賜り誠にありがとうございました。

最後に委員の皆さまに事務連絡です。

本日の議事録等については、しばしお時間を頂戴し、後日送付いたしますので、ご確認の程よろしくお願いいたします。

次回会議については、来年1月下旬から2月上旬ごろを予定しております。改めて日程調整の上、ご案内はさせていただきますので、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

それでは以上をもちまして、令和7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を閉会いたします。本日は、ありがとうございました。

(閉会の辞)