

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4年度(第1期事業年度)に係る業務の実績に関する評価結果  
(案)

令和5年 月

泉佐野市

# 目 次

	ページ数
1 年度評価の方法	1
2 全体評価	
(1) 評価結果と判断理由	2
(2) 全体評価にあたって考慮した事項	2
3 大項目評価	
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	
(1) 評価結果と判断理由	3
(2) 大項目評価にあたって考慮した事項	4
(3) 評価委員会の意見、指摘等	4
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	
(1) 評価結果と判断理由	4
(2) 大項目評価にあたって考慮した事項	5
(3) 評価委員会の意見、指摘等	5
3-3 財務内容の改善に関する事項	
(1) 評価結果と判断理由	5
(2) 大項目評価にあたって考慮した事項	6
(3) 評価委員会の意見、指摘等	6
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	
(1) 評価結果と判断理由	6
(2) 大項目評価にあたって考慮した事項	7
(3) 評価委員会の意見、指摘等	7
3-5 中長期的な観点から参考となるべき事項	
(1) 評価結果と判断理由	7
(2) 大項目評価にあたって考慮した事項	8
(3) 評価委員会の意見、指摘等	8

## 1 年度評価の方法

地方独立行政法人法（平成 15 年法律第 118 号）第 87 条 10 第 1 項の規定に基づき、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。）の令和 4 年度（第 1 期事業年度）の業務の実績に関する評価を、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（以下「評価委員会」という。）の意見等を踏まえて、次のとおり行った。

### （1） 評価の基本方針

評価は、年度目標及び毎年度の事業計画の達成状況等を踏まえ、法人の業務運営等について多面的な観点から総合的に評価を行い、法人の継続的な質的向上に資するものとし、業務運営の改善や効率化等の特色ある取組や様々な工夫を積極的に評価するものとする。また、評価を通じて、年度目標及び事業計画の達成に向けた取組状況等を市民にわかりやすく示すものとする。

### （2） 評価の方法

評価は、「項目別評価」（小項目評価及び大項目評価）と「全体評価」により行う。

「項目別評価」では、法人の小項目ごとの自己評価をもとに、実施状況等の事実確認、法人のヒアリング等を通じて、事業計画に照らし合わせて進捗状況を確認するとともに、法人の自己評価の妥当性の検証、評価を行う。

「全体評価」では、「項目別評価」の結果等を踏まえた上で、事業計画の進捗状況について総合的な評価を行う。

なお、上記（1）評価の基本方針及び（2）評価の方法については、令和 5 年 2 月 13 日評価委員会において決定した「地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンターに対する評価の基本方針」及び「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」を踏襲したものである。

### （3） 大項目評価の基準

S ……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。

（市が特に認める場合）

A ……年度目標・事業計画の実施において計画通り達成できている。

（すべての項目がⅢ～Ⅴ）

B ……年度目標・事業計画の実施において概ね計画通り達成できている。

（Ⅲ～Ⅴの割合が9割以上）

C ……年度目標・事業計画の実施においてやや未達成である。

（Ⅲ～Ⅴの割合が9割未満）

D ……年度目標・事業計画の達成のためには重大な改善事項がある。

（市が特に認める場合）

## 2 全体評価

### (1) 評価結果と判断理由

地方独立行政法人法（平成 15 年法律第 118 号）第 87 条の 3 第 1 項に定める設立団体申請等関係事務を処理する全国初の申請等関係事務処理法人として令和 4 年 10 月 1 日に設立されて初めてとなる令和 4 年度（第 1 期事業年度）において、**概ね事業計画通り達成できている。**

大項目評価において、5 つの大項目のうち 4 つの大項目で A 評価（計画通り達成できている）、1 つの大項目で C 評価（やや未達成である）が妥当であると判断したものである。

各計画項目の取組み状況としては、令和 4 年 10 月から令和 5 年 3 月までの半期の実績となるが、本市の掲げた年度目標を達成すべく法人の特長である自主性及び自律性を発揮することにより迅速な意思決定、業務のノウハウの蓄積、職員の専門性の確保、柔軟な人事運営などのメリットを十分活用し、社会情勢の変化や I T 化の進展などへの迅速な対応、法人の資質の向上及び経営基盤の安定化を図るとともに、住民満足度の高い行政サービスの提供に取り組んでいる。

令和 4 年度の財務状況としては、**短期借入を行うことなく**運営交付金の範囲内で予算執行されており、適正な業務運営に努めている。

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、計画通り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。

以上のことから、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。

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られたい。

### (2) 全体評価にあたって考慮した事項

- ① 業務フローの見直しにより、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し、法人職員が担うこととしたほか、市担当職員との勉強会を通じて、業務への理解を深めることにより、窓口利用者への端的でわかりやすい説明・案内に努め、業務処理時間の短縮目標を上回った。
- ② 経常費用は、子育て支援課の運営にかかる窓口申請業務費 8,089 千円、事務局、理事会の運営等にかかる一般管理費 6,483 千円で合計 14,572 千円であった。経常収益は、運営交付金収益 16,298 千円、賞与引当金見返りに係る収益 639 千円、利息等その他収益 11 千円で合計 16,948 千円となり、経常利益が 2,376 千円となった。

また、キャッシュ・フローでは、期末資金残高 13,198 千円となり、うち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 千円となっている。

- ③ **窓口環境の快適性**向上については、「窓口利用者アンケート調査」での要望事項に対し、窓口利用者の視点に立った改善改革に迅速に対応したことは、窓口利用者サービスの向上として大いに評価できる。
- ④ 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ており、内部統制の体制整備と事案への適切な対応方法や再発防止策のマニュアル策定に取り組むなどコンプライアンスの推進に努められたい。
- ⑤ 令和 5 年 1 月 16 日から 2 月 28 日にかけて実施した「窓口利用者アンケート調査」での窓口利用者の満足度普通以上が 99%と高い**評価結果**となっている。

### 3 大項目評価

#### 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

##### (1) 評価結果と判断理由

- 小項目評価の集計結果から、**A評価**（計画通り達成できている）とする。
- 7 項目の小項目評価のうち、2 住民サービスの向上（4）職員の接遇向上の 1 項目がⅣ評価となっており、6 項目がⅢ評価となっている。
- **業務の範囲については、子育て支援課から業務を開始するとともに、子育て支援課以外の各課の事務処理の拡充については、段階的に進めている。**
- 業務処理時間の短縮については、業務フローの見直しにより、**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したことや窓口利用者への端的でわかりやすい説明・案内に努めた上で、目標とした処理時間の短縮を図っている。**
- **窓口環境の快適性**向上については、**簡易ベッドを待合スペースに設置するなど**窓口利用者の視点に立った改善改革に迅速に対応したことは、窓口利用者サービスの向上として大いに評価できる。
- 職員の接遇向上については、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積極的に研修機会を設けるなど、**さらなる接遇**向上に向けて自己研磨できる環境整備を図ったこと、また、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を踏まえ、大項目評価として A 評価が妥当であると判断する。

<小項目評価の集計結果>

項目	評価項目数	I 大幅に 下回る	II 計画を 下回る	III 計画を順 調に実施	IV 計画を 上回る	V 大幅に 上回る
1 法人への円滑な業務の移行	2			2		
2 住民サービスの向上	5			4	1	
合計	7	0	0	6	1	0

<大項目評価結果>

A……年度目標・事業計画の実施において計画通り達成できている。  
(すべての項目がⅢ～Ⅴ)

(2) 大項目評価にあたって考慮した事項

- ① 【1 法人への円滑な業務の移行(1)法の枠組みに即した業務範囲】について、業務の範囲については、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。
- ② 【2 住民サービスの向上(4)職員の接遇向上】について、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ことから、小項目評価ではIV評価としたものである。

(3) 評価委員会の意見、指摘等

- ①
- ②

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

(1) 評価結果と判断理由

- 小項目評価の集計結果から、A評価（計画通り達成できている）とする。
- 5項目の小項目の全ての項目でⅢ評価となっている。
- 法人の業務運営及び事業計画の進捗管理ほか、繁忙期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ていることなどを踏まえ、大項目評価としてA評価が妥当であると判断する。

#### <小項目評価の集計結果>

項目	評価項目数	I 大幅に 下回る	II 計画を 下回る	III 計画を順 調に実施	IV 計画を 上回る	V 大幅に 上回る
1 運営管理体制 の確立	1			1		
2 効率的・効果的 な業務運営	4			4		
合計	5	0	0	5	0	0

#### <大項目評価結果>

A……年度目標・事業計画の実施において計画通り達成できている。  
(すべての項目がⅢ～Ⅴ)

#### (2) 大項目評価にあたって考慮した事項

- ① 【2 効率的・効果的な業務運営(1)業務執行体制の弾力運用】について、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ことから、小項目評価においてⅢ評価としたものである。

#### (3) 評価委員会の意見、指摘等

- ①  
②

### 3-3 財務内容の改善に関する事項

#### (1) 評価結果と判断理由

- 小項目評価の集計結果から、A評価（計画通り達成できている）とする。
- 2項目の小項目の全ての項目でⅢ評価となっている。
- 令和4年度の財務状況としては、短期借入を行うことなく、運営交付金の範囲内で予算執行されており、適正な業務運営に努めている。
- 費用の節減については、給与ソフト及び会計ソフトを導入し、事務の効率化を図ったことや「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託」では、公

募型プロポーザル方式により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うなど経費の節減に取り組んでいることなどを踏まえて、大項目評価としてはA評価が妥当であると判断する。

#### <小項目評価の集計結果>

項目	評価項目数	I 大幅に 下回る	II 計画を 下回る	III 計画を順 調に実施	IV 計画を 上回る	V 大幅に 上回る
1 資金収支の均衡	1			1		
2 費用の節減	1			1		
合計	2	0	0	2	0	0

#### <大項目評価結果>

A……年度目標・事業計画の実施において計画通り達成できている。  
(すべての項目がⅢ～Ⅴ)

#### (2) 大項目評価にあたって考慮した事項

- ① 【1 資金収支の均衡・2 費用の節減】について、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おり、小項目評価ではⅢ評価としたものである。

#### (3) 評価委員会の意見、指摘等

- ①
- ②

### 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

#### (1) 評価結果と判断理由

- 小項目評価の集計結果から、C評価（やや未達成である）とする。
- 3項目の小項目のうち、個人情報保護及び情報公開の確保がⅡ評価となり、2項目がⅢ評価となっている。
- 個人情報保護では、事務局長（実務経験者）を中心に、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講じている。

また、情報の公開及び提供については、令和4年10月25日に開設した法人ホームページを活用しながら、事業計画に掲げる項目のうち該当する項目すべてについて公表するなど積極的な情報の公開及び提供を行い、法人運営の透明性の確保に取り組んでいる。

- 一方、子育て支援課において個人情報の一部不適切な取扱い事案が発生したことなどを踏まえ、大項目評価としてC評価が妥当であると判断する。

#### <小項目評価の集計結果>

項目	評価項目数	I 大幅に 下回る	II 計画を 下回る	III 計画を順 調に実施	IV 計画を 上回る	V 大幅に 上回る
1 個人情報保護及び情報公開の確保	1		1			
2 災害等における対応	1			1		
3 市の調査研究への対応	1			1		
合計	3	0	1	2	0	0

#### <大項目評価結果>

C……年度目標・事業計画の実施においてやや未達成である。

(III～Vの割合が9割未満)

#### (2) 大項目評価にあたって考慮した事項

- ① 【1 個人情報保護及び情報公開の確保】について、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扱い事案を起していることから小項目評価ではII評価としたものである。

#### (3) 評価委員会の意見、指摘等

- ①
- ②

### 3-5 中長期的な観点から参考となるべき事項

#### (1) 評価結果と判断理由

- 小項目評価の集計結果から、A評価（計画通り達成できている）とする。

- 2項目の小項目の全ての項目でⅢ評価となっている。
- 市民課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「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入業務委託契約」を締結し、法人職員を2名確保して事前の業務研修を進めていることを踏まえ、大項目評価としてはA評価が妥当であると判断する。

<小項目評価の集計結果>

項目	評価項目数	I 大幅に 下回る	II 計画を 下回る	III 計画を順 調に実施	IV 計画を 上回る	V 大幅に 上回る
1 情報システムへの対応	1			1		
2 総合窓口の設置	1			1		
合計	2	0	0	2	0	0

<大項目評価結果>

A……年度目標・事業計画の実施において計画通り達成できている。  
(すべての項目がⅢ～Ⅴ)

(2) 大項目評価にあたって考慮した事項

- ① 【1 新システムへの対応・2 総合窓口の設置】について、「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り組んだことから、小項目評価ではⅢ評価としたものである。

(3) 評価委員会の意見、指摘等

- ①
- ③