

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（第2期事業年度）における業務実績に関する評価結果（案）

参考資料：小項目評価

令和6年7月

泉 佐 野 市



## 項目別の状況

第1 年度目標の期間：令和6年4月1日から令和7年3月31日

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

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
泉佐野市（以下、「市」という。）において委託化している現行の各種窓口業務については、原則として段階的に法人へ移行するものとし、適正かつ正確に実施していくこと。また、地方独立行政法人法の枠組みの中で法人が実施できる付帯業務について検討し、従来の委託業務の範囲を拡充できるよう努めること。	<p>① 次のアからウの設立団体申請等関係事務処理業務については、基本的に、将来、法人においてすべて処理することとし、段階的に拡充していくものとする。</p> <p>ア 法別表に規定するもの</p> <p>イ 法別表22号に規定する事務を定める条例に基づく業務</p> <p>ウ 従来から市において外部委託している市民課、税務課、国保年金課、総務課、介護保険課、地域共生推進課、子育て支援課、健康推進課の窓口業務のうち、法的に法人が実施できないものを除いた業務</p> <p>② 令和4年度においては、①に掲げる業務のうち子育て支援課に関する業務について、10月から法人による直接処理を開始した。</p>	<p>① 令和5年7月14日（金）から市民課おくやみコーナー、令和5年10月2日（月）から、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、設立団体申請等関係事務処理業務の段階的拡充を計画どおり進めた。</p> <p>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は、4月からの運用開始に向け、人員体制の確保、マニュアルの整理等の準備を進めた。</p> <p>② 業務フローの見直しにより令和6年1月から、市民課窓口業務のうち、証明係、住基係、戸籍係、パスポート係の受付、入力、交付等の検認について市担当職員による検認を廃</p>	III	III	－

	令和5年度においては、これに加え、①に掲げる業務のうち市民課、総務課及び健康推進課に関する業務についても、10月を中途に法人による直接処理に移行するものとする。	し、法人職員が当該事務を担うこととした。		
--	--	----------------------	--	--

## 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

#### (2) 業務に必要な人材確保

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
必要な人材を確保した上で窓口の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ること。	<p>① 法人が直接処理する業務に必要な人材の確保については、業務の円滑な移行を図る観点から、現在の業務委託事業者従業員の法人への円滑な転籍を進めることとする。</p> <p>これに加えて、ハローワークを通じた独自採用及びパート職員登録のほか、市からの派遣職員又は市職員OB並びに人材派遣の活用による人材の確保及び補充に努め、必要な業務体制を整備するものとする。</p>	<p>① ハローワークを通じた独自採用により「おくやみコーナー」常勤職員2名、子育て支援課常勤職員2名を令和5年4月より採用し、令和5年7月からの「おくやみコーナー」運用開始に向け、操作研修等の準備や子育て支援課体制の整備を進めた。</p> <p>また、従前の業務委託事業者従業員の法人への円滑な転籍を図るため、昨年度より転籍エントリーシートの提出や事前面談、令和5年8月には転籍者の面接を行うなど計画的に進めることで、10月に転籍者常勤職員28名、パート職員7名計35名を採用した。</p> <p>また、令和5年10月25日～令和5年11月8日の期間、令和6年1月採用者についてハロ</p>	III	III	－

	<p>② 法人が直接処理する業務の拡充に伴う法人職員の増に対応するため、必要に応じて事務局体制を整備拡充していくものとする。</p> <p>③ 法人職員に対して、業務遂行に必要な研修を適切に実施するものとする。</p> <p>また、個々の法人職員が、担当外の窓口業務に関する知見を広げることにより、窓口利用者に対して必要な情報の提供や案内を行えるよう、業務能力の質の向上に努めるものとする。</p>	<p>ワークを通じて募集を行い、書類審査、面接により、常勤職員 2 名、パート 1 名を採用し、市民窓口の体制強化を図った。</p> <p>また、令和 6 年 4 月採用の職員募集にあたり大阪府内 43 団体、和歌山県内 5 団体に退職予定者対象に募集案内の配布協力の依頼を行い、大阪府内 6 団体の協力があった。</p> <p>② 法人が直接処理する業務の拡充に伴う法人職員の増に対応するため、4 月より窓口業務課長の配置（市からの出向）、総務管理課職員 1 名、7 月より窓口業務マニュアル整備や窓口業務の消耗品等の準備のため窓口業務課常勤職員 1 名を配置（子育て支援課からの配置換え）するなど事務局体制の整備に取り組んだ。</p> <p>③ 法人職員に対し下記の研修を実施し、窓口利用者の個人情報を適切に取り扱えるよう、法人職員の業務能力の質の向上に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 5 年 6 月 29 日（木）11 時～12 時 「情報セキュリティ研修」4 月採用者対象</li> <li>・令和 5 年 10 月 5 日（木）書面研修 個人情報保護委員会の「個人情報保護 パンフレット」の配布により個人情報の取扱いについて啓発</li> <li>・令和 6 年 2 月 24 日（土）午前 9 時～12 時</li> </ul>		
--	---	--	--	--

	<p>【評価項目 1】法人職員の研修受講</p> <table border="1"> <tr> <th>対象職員人数</th><th>受講人数（目標）</th></tr> <tr> <td>55 人</td><td>全員</td></tr> </table>	対象職員人数	受講人数（目標）	55 人	全員	<p>場所：泉佐野市立文化会館大会議室 「個人情報の取扱いについて」を実施</p> <p>【評価項目 1】法人職員の研修受講</p> <table border="1"> <tr> <th>対象職員人数</th><th>受講人数（実績）</th></tr> <tr> <td>55 人</td><td>45 人</td></tr> </table>	対象職員人数	受講人数（実績）	55 人	45 人		
対象職員人数	受講人数（目標）											
55 人	全員											
対象職員人数	受講人数（実績）											
55 人	45 人											

## 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

### 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

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
従来の窓口業務の委託において、一連の事務処理において市で担っていた公権力の行使に係る事務が法人に移行することから、業務処理時間を短縮するよう努めること。	<p>法人が直接処理する業務については、公権力の行使に係る事務が法人に移行することによるメリットを最大限活用する観点から、現状の業務フローを見直すことなどにより、業務処理時間の短縮に努めるものとする。</p> <p>【評価項目 2】</p>	<p>業務フローの見直しにより、令和 6 年 1 月から、市民課窓口業務については、証明係、住基係戸籍係、パスポート係の受付、入力、交付等の検認について市担当職員による検認を廃し、法人職員が当該事務を担うこととした。</p> <p>また、市民課窓口の各係間の業務連携について協議し、お互いの業務への理解を深め合い、多忙な時間帯での各係間の協力連携により処理時間の短縮に努めた。</p> <p>【評価項目 2】</p> <p>評価項目 2 の市民課窓口業務の処理時間の実績は、目標値を下回ったが、健康推進課及び子育て</p>	III	II	<p>市民課窓口業務の処理時間実績が目標を大きく下回ったため II 評価が妥当である。</p> <p>目標を下回った理由と改善策を検討すること。</p>

	<p>市民課窓口業務処理時間（1件当たり）</p> <table border="1"> <tr><td>事務の名称</td></tr> <tr><td>戸籍謄抄本発行業務</td></tr> <tr><td>従来の委託時</td></tr> <tr><td>9分30秒</td></tr> <tr><td>法人処理移行後（目標）</td></tr> <tr><td>9分15秒</td></tr> </table>	事務の名称	戸籍謄抄本発行業務	従来の委託時	9分30秒	法人処理移行後（目標）	9分15秒	<p>支援課窓口業務の処理時間は、目標値を上回る実績となった。</p> <p>市民課窓口業務の処理時間（1件当たり）</p> <table border="1"> <tr><td>事務の名称</td></tr> <tr><td>戸籍謄抄本発行業務</td></tr> <tr><td>法人処理移行後（目標）</td></tr> <tr><td>9分15秒</td></tr> <tr><td>法人処理移行後（実績）</td></tr> <tr><td>11分24秒</td></tr> </table>	事務の名称	戸籍謄抄本発行業務	法人処理移行後（目標）	9分15秒	法人処理移行後（実績）	11分24秒	
事務の名称															
戸籍謄抄本発行業務															
従来の委託時															
9分30秒															
法人処理移行後（目標）															
9分15秒															
事務の名称															
戸籍謄抄本発行業務															
法人処理移行後（目標）															
9分15秒															
法人処理移行後（実績）															
11分24秒															
	<p>健康推進課窓口業務処理時間（1件当たり）</p> <table border="1"> <tr><td>事務の名称</td></tr> <tr><td>飼い犬登録受付鑑札交付業務</td></tr> <tr><td>従来の委託時</td></tr> <tr><td>12分00秒</td></tr> <tr><td>法人処理移行後（目標）</td></tr> <tr><td>11分45秒</td></tr> </table>	事務の名称	飼い犬登録受付鑑札交付業務	従来の委託時	12分00秒	法人処理移行後（目標）	11分45秒	<p>健康推進課窓口業務の処理時間（1件当たり）</p> <table border="1"> <tr><td>事務の名称</td></tr> <tr><td>飼い犬登録受付鑑札交付業務事務</td></tr> <tr><td>法人処理移行後（目標）</td></tr> <tr><td>11分45秒</td></tr> <tr><td>法人処理移行後（実績）</td></tr> <tr><td>10分33秒</td></tr> </table>	事務の名称	飼い犬登録受付鑑札交付業務事務	法人処理移行後（目標）	11分45秒	法人処理移行後（実績）	10分33秒	
事務の名称															
飼い犬登録受付鑑札交付業務															
従来の委託時															
12分00秒															
法人処理移行後（目標）															
11分45秒															
事務の名称															
飼い犬登録受付鑑札交付業務事務															
法人処理移行後（目標）															
11分45秒															
法人処理移行後（実績）															
10分33秒															
	<p>子育て支援課窓口業務処理時間（1件当たり）</p> <table border="1"> <tr><td>事務の名称</td></tr> <tr><td>児童手当認定申請処理事務</td></tr> <tr><td>従来の委託時</td></tr> <tr><td>10分30秒</td></tr> <tr><td>法人処理移行後（目標）</td></tr> <tr><td>10分15秒</td></tr> </table>	事務の名称	児童手当認定申請処理事務	従来の委託時	10分30秒	法人処理移行後（目標）	10分15秒	<p>子育て支援課窓口業務の処理時間（1件当たり）</p> <table border="1"> <tr><td>事務の名称</td></tr> <tr><td>児童手当認定申請処理事務</td></tr> <tr><td>法人処理移行後（目標）</td></tr> <tr><td>10分15秒</td></tr> <tr><td>法人処理移行後（実績）</td></tr> <tr><td>8分54秒</td></tr> </table>	事務の名称	児童手当認定申請処理事務	法人処理移行後（目標）	10分15秒	法人処理移行後（実績）	8分54秒	
事務の名称															
児童手当認定申請処理事務															
従来の委託時															
10分30秒															
法人処理移行後（目標）															
10分15秒															
事務の名称															
児童手当認定申請処理事務															
法人処理移行後（目標）															
10分15秒															
法人処理移行後（実績）															
8分54秒															

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

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）

(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）

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
業務処理時間の短縮に加え、窓口の混雑の緩和策や柔軟な人員体制を講ずるなど、住民の窓口での待ち時間の短縮を図ること。	<p>前述の業務処理時間の短縮に加え、次の窓口混雑時の緩和策及び対応策を実施するとともに、混雑時の人員体制を強化するなど柔軟な人員体制を講じることにより、窓口利用者の待ち時間の短縮に努めるものとする。</p> <p>ア 各種パンフレットや雑誌等の窓口、待合スペースへの配備  イ 混雑時における番号札の配布  ウ ICT 活用の検討</p>	<p>電光掲示板による案内（市民課窓口）や窓口混雑時には番号札を配布し、順次、案内するなど、待ち時間の目安をお示ししたほか、パート職員のローテーションを調整するなどして、事務処理や待ち時間の短縮に努めた。</p> <p>また、「おくやみコーナー」で電話での問い合わせに対応ができない場合に、法人事務局職員が予約申込者の電話取り次ぎや10月の子育て支援課窓口の繁忙期に法人事務局で支援するなど柔軟に対応できる体制をとりながら運用した。</p> <p>また、昨年に引き続き、ひとり親家庭医療証の更新時に、日中、来庁できない方への対応として、令和5年10月20日、24日に夜間受付（午後5時30分から7時まで）を実施した。</p> <p>ICTの活用として窓口用軟骨伝導集音器を市民課窓口に設置した。</p>	III	III	—

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

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）

(3) 窓口環境の快適性の向上

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
窓口を訪れる住民により快適な環境を提供するため、待合スペースや備品の改修又は補修をきめ細かく実施するとともに、住民のプライバシー確保に配慮した窓口環境の整備に努めること。	<p>窓口利用者に対し、より快適な環境を提供するため、待合スペースその他の備品等について、日々清掃及び点検し、改修又は補修の必要があれば迅速に対応するものとする。</p> <p>また、法人の業務範囲外の相談等については、窓口利用者のプライバシー確保に配慮し、市職員に円滑に引き継ぐものとする。</p>	<p>市民課窓口に、窓口用軟骨伝導集音器を2台設置し、市民課の窓口で高齢やマスク着用等による職員の声の聞こえづらさを解消し、より快適な窓口環境となるよう努めた。</p> <p>また、令和6年4月から移行となる国保年金課、税務課、介護保険課の窓口の業務環境の改善のため、前倒しで令和5年12月8日、令和6年3月15日に机の入替及びレイアウトの変更を行い、窓口職場の労働環境改善に繋げた。</p> <p>また、令和6年1月5日に、市民課のレイアウトを変更し、各係間の連携等も踏まえ、労働環境の改善はもとより、よりスムーズな事務処理ができる窓口環境とした。</p> <p>また、引き続き、各窓口において待合スペースその他の備品等について、日々清掃及び点検に努めた。</p>	IV	IV	－

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

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）

(4) 職員の接遇向上

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市									
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント								
行政サービスに対する住民の満足度の向上のため、職員一人一人が接遇の重要性を認識するとともに、その向上に努めること。	<p>法人職員に対して適宜適切に接遇研修を実施することで、法人職員一人ひとりが接遇の重要性を認識し、その向上に向けて自己研鑽できる環境を整えるものとする。</p> <p>【評価項目3】窓口利用者の満足度</p> <table border="1"> <tr> <td>法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度</td> <td>法人処理移行後（目標）</td> </tr> <tr> <td>満足と感じている方</td> <td>85%</td> </tr> </table>	法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度	法人処理移行後（目標）	満足と感じている方	85%	<p>職員研修は、以下の内容で実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和5年6月29日（木）11時～12時 「情報セキュリティ研修」</li> <li>令和5年10月5日（木）書面研修 個人情報保護委員会の「個人情報保護パンフレット」の配布</li> <li>令和6年2月24日（土）午前9時～12時 場所：泉佐野市立文化会館大会議室 「個人情報の取扱いについて」を実施</li> <li>「窓口利用者アンケート調査」 令和6年1月15日～令和6年2月15日で実施 調査票回収数 604枚</li> </ul> <p>【評価項目3】窓口利用者の満足度</p> <table border="1"> <tr> <td>法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度</td> <td>法人処理移行後（実績）</td> </tr> <tr> <td>満足と感じている方</td> <td>81.6%</td> </tr> </table>	法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度	法人処理移行後（実績）	満足と感じている方	81.6%	III	III	—
法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度	法人処理移行後（目標）												
満足と感じている方	85%												
法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度	法人処理移行後（実績）												
満足と感じている方	81.6%												

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

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）

(5) おくやみコーナーの開設（事業計画にて追記）

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
記載なし	おくやみコーナーについては、令和5年度中の本格運用に向けて、市の担当部署及び関係各課と連携しながら準備を進めるものとする。	市民課「おくやみコーナー」については、令和5年4月より法人職員2名を配置し、おくやみコーナー自治体支援ナビシステムのカスタマイズの最終調整、操作の事前研修、市の関係各課との運用面の協議を行うなど準備を進め、令和5年7月14日より必要な手続きを実際に行う人（相続人代表者等）の負担の軽減を目的とした予約制の窓口として運用を開始した。	III	IV	システム導入から運用までを中心となって進めたことや、その運用において市民満足度も高評価であることからIV評価が妥当である。

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

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
法人として、自律性、弾力性及び透明性の高い業務運営を行うため、理事会などの体制を整備するとともに、年度目標及び事業計画を着実に達成できる運営管理体制を構築すること。	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行う中で、年度目標に沿って、事業計画を着実に遂行できるよう、適切な進捗管理を行う運営管理体制を整備するとともに、個人情報保護や業務の適正処理についての内部統制の体制を拡充していくものとする。	<p>令和5年度理事会は以下のとおり開催し、議案や報告案件に対して、各理事から貴重な意見や提言を受け、同じく理事会に出席した監事からは、それぞれの専門的知見に基づく助言を受けた。それらを適切に反映して、法人の業務運営及び事業計画の進捗管理に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年6月8日第1回理事会</li> <li>令和4年度決算報告書、財務諸表、事業報告、業務実績評価報告書等の審議</li> <li>・令和5年10月30日第2回理事会</li> <li>令和4年度（第1期事業年度）財務諸表等に係る評価委員会の意見書等の報告、令和5年度上半期の各課窓口業務の運営体制及び運営状況等の報告</li> <li>・令和6年3月27日第3回理事会</li> <li>令和6年度事業計画、予算、一般職給料表の改定等の審議</li> <li>また、令和5年度定期監査は以下のとおり3回開催し、業務監査及び会計監査により監査対象事項の処理等については、概ね妥当であるとの評価を得た。</li> </ul>	III	III	—

		<ul style="list-style-type: none"> <li>令和5年5月26日第1回定期監査 令和4年度半期（R4年10月～R5年3月）の業務実績及び予算の執行状況等の決算審査</li> <li>令和5年10月30日第2回定期監査 令和5年度上半期の財務諸表及び予算執行状況、窓口業務の運営状況等の監査</li> <li>令和6年2月5日第3回定期監査 令和5年度（R5年10月～12月）の財務諸表及び予算執行状況、窓口業務の運営状況等の監査</li> </ul>		
--	--	---	--	--

### 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

#### 2 効率的・効果的な業務運営

##### (1) 業務執行体制の弾力的運用

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
窓口業務の分野ごとの量的な規模の大小や時期による繁閑の相違がある中で、職員の配置を適切かつ弾力的に行うとともに、常勤以外の雇用形態も含めた多様な人材の活用を図ることにより、効率的かつ効果的な業務運営に努めること。	<p>① 法人が直接処理する業務の拡充に合わせて、法人職員の配置を適切かつ弾力的に行うものとする。また、業務処理の簡素化を検討することにより、混雑の緩和を図るとともに窓口サービスの向上に努めるものとする。</p> <p>② 常勤以外の雇用形態も含めた多様な人材の活用を図ることにより、フレキシ</p>	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等に加え、令和5年度の窓口拡充に伴う事務局体制の整備により、子育て支援課の10月の繁忙期の支援や市民課「おくやみコーナー」の利用者応対時に事務局での電話取り次ぎや事務局法人職員が適時当コーナーへ支援に入るなど、適切かつ弾力的な対応に努めた。	III	III	—

	フルな業務体制を整えながら、効率的・効果的な業務運営に努めるものとする。	また、市民課窓口の年度替わりの繁忙期の対策として、人員体制の強化や市民課窓口各係間の窓口担当者の連携体制の構築に努めた。			
--	--------------------------------------	--	--	--	--

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

2 効率的・効果的な業務運営

(2) 適切な給与制度の導入(事業計画では給与制度の実施及び運用)

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
地方独立行政法人法に基づき、職務給及び能率給の原則に立った給与制度を導入し、適切に運用すること。	法人の職員就業規則、職員給与規程、職員退職手当規程、パート職員就業規則その他関係法令等の規定に基づき、職務給・能率給の原則に則した給与制度の適切な運用に努めるものとする。	法人職員の給与及び退職手当等については、職員給与規程、職員退職手当規程、パート職員就業規則その他関係法令等の規定に基づき、引き続き適切に運用した。 また、令和5年10月30日開催の第2回理事会で一般職給料表（改定素案）を報告し、最低賃金を反映した給料表の見直し、それに基づく予算編成、市との協議、3月市議会終了後の理事会で給与規程を改定していく手順の構築に努めた。	III	III	—

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

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(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)

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
職員の努力が評価され、業績や能力を的確に反映した人事、昇任管理を行えるよう、人材育成及びモチベーション向上につながる公正で客観的な人事評価制度の導入を図ること。	法人職員の能力や実績を的確に反映した人事評価基準に基づき、人材育成やモチベーション向上につながる公正で客観的な人事評価制度の運用を進めるものとする。	人材育成を主眼に置いた人事評価制度の本格導入に向け、令和5年度は人事評価（自己評価）を2月に実施した。	III	III	—

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

2 効率効果的な業務運営

(4) 予算執行の弾力化等

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
年度目標及び事業計画の枠の中で、弾力的な予算執行を行うことにより、効率的かつ効果的な業務運営を図ること。  また、後述の「第6 中長期的な観点から参考となるべき事項」で示す項目において、必要に応じて複数年度契約や複合契約など多様な契約手法を活用し、費用の節減に努めること。	基本的には、事業計画に定める予算の範囲内で業務運営していくものであるが、災害その他緊急に対応すべき事象が生じた場合は、予算執行を弾力的に行うことにより対処していくものとする。また、効率的、効果的な業務運営に必要な場合には、多様な契約手法も活用して、費用の節減に努めるものとする。	おくやみコーナー自治体支援ナビシステム導入等業務委託は、契約期間が令和4年12月20日から令和5年6月30日となることから、予算を繰り越すことで、予算を弾力的に執行し、当運用マニュアルの調整や、支援システムの操作研修等を進め、予定どおり7月の「おくやみコーナー」開設とした。  また、各窓口業務の拡充に伴う必要な備品や消耗品費の購入にあたり、市内業者で見積合わせを行う等費用の節減に努めた。	III	III	—

#### 第4 財務内容の改善に関する事項

##### 1 資金収支の均衡

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
市からの運営交付金の範囲内で適正な業務運営ができるよう、経営基盤を確保し、資金収支を均衡させること。	<p>市からの運営交付金の範囲内で予算を執行することはもとより、不測の事態が生じない限り、短期借入を行うことがないよう、適正な業務運営に努めながら資金収支を均衡させるものとする。</p> <p>なお、運営交付金については、市と調整した上で、必要な時期に必要な額の交付を受けるものとする。</p>	<p>運営交付金の範囲内で予算執行することはもとより、短期借入を実行しないよう、引き続き適正な業務運営に努めた。</p> <p>また、給与ソフト及び会計ソフトの活用により、事務の効率化に努めた。</p> <p>なお、運営費交付金の交付時期については、資金計画を作成し、事前に市と調整を行い令和5年4月、7月、10月及び令和6年1月の四半期ごとに必要額の交付を受けた。</p>	III	III	—

#### 第4 財務内容の改善に関する事項

##### 2 費用の節減

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
業務委託契約の適正化、法人運営管理事務経費の最少化、消耗品に関する経費節減の徹底など、職員のコスト意識を醸成し、費用の節減に努めること。	業務委託契約等の締結にあたっては、適正仕様に基づく適正価格で契約するほか、事務備品その他消耗品等の経費節減を徹底し、経費の最少化に努めるものとする。	<p>窓口業務拡充に伴う、各窓口の備品や消耗備品、消耗品の物品購入にあたり、泉佐野市内業者への見積合わせを実施し、最低価格での購入を基本とするなど法人運営管理事務経費の節減に努めた。</p> <p>また、各課窓口単位で文具消耗品の購入リストを作成する等、執行管理に努め無駄な使用をなくすよう工夫した。</p>	III	III	—

## 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（事業計画では個人情報保護及び情報公開の徹底）

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
<p>個人情報の保護に関する法律に基づき、個人情報の適切な管理を行うものとし、特に、情報システム及び関連機器の管理について、リスクを低減するため必要な措置を講ずること。</p> <p>また、泉佐野市情報公開条例に基づき、市民に開かれた法人として積極的な情報の公開及び提供を行い、市民に対する説明責任を果たすこと。</p>	<p>個人情報の保護については、「個人情報の保護に関する法律」に則り、漏洩防止等の徹底に努めるとともに、システム及び関連機器等の情報管理に関するリスクの低減を図るため、人的措置も含めて必要な対策を講じるものとする。</p> <p>また、職員研修において、個人情報の適正な取り扱いをはじめ個人情報保護の重要性の認識を周知徹底させるものとする。</p> <p>情報の公開及び提供については、法人運営の透明性を確保するとともに、市民に対する説明責任を果たすためにも、市の情報公開条例の趣旨に沿って、ホームページ等を通じて、積極的に情報の公開及び提供を行うものとする。</p>	<p>個人情報保護については、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た。</p> <p>4月採用の法人職員に対しては、6月に「情報セキュリティ研修」を、また、法人職員全員を対象に、令和6年2月24日に「個人情報の取扱いについて」をテーマに研修を実施。</p> <p>令和5年10月に書面研修として個人情報保護委員会の「個人情報保護 パンフレット」の配布により個人情報の取扱いについて啓発を行った。</p> <p>一方、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、事業計画の【評価項目4】の表に掲げる項目のうち該当する項目すべてについて公表したほか、以下の事項についても、情報を公開又は提供することにより、法人運営の透明性の確保に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・役員名簿</li> </ul>	III	III	—

<p><b>【評価項目4】</b>          ホームページによる情報公開の状況          (目標: 下表項目について公開)</p> <table border="1" data-bbox="673 293 1167 1357"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>法根拠規定</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>副理事長及び理事を任命したとき</td> <td>第14条第5項</td> </tr> <tr> <td>副理事長及び理事を解任したとき</td> <td>第17条第4項</td> </tr> <tr> <td>業務方法書の認可を受けたとき</td> <td>第22条第3項</td> </tr> <tr> <td>役員に対する報酬等の支給基準の届出をしたとき</td> <td>第48条第2項</td> </tr> <tr> <td>職員の給与及び退職手当の支給基準の届出をしたとき</td> <td>第57条第2項</td> </tr> <tr> <td>設立団体の長の定める年度目標</td> <td>第87条の8第1項</td> </tr> <tr> <td>事業計画の認可を受けたとき</td> <td>第87条の9第5項</td> </tr> <tr> <td>業務の実績等に関する自己評価結果の報告書を提出したとき</td> <td>第87条の10第2項</td> </tr> <tr> <td>評価結果の反映状況</td> <td>第87条の10第7項</td> </tr> </tbody> </table>	項目	法根拠規定	副理事長及び理事を任命したとき	第14条第5項	副理事長及び理事を解任したとき	第17条第4項	業務方法書の認可を受けたとき	第22条第3項	役員に対する報酬等の支給基準の届出をしたとき	第48条第2項	職員の給与及び退職手当の支給基準の届出をしたとき	第57条第2項	設立団体の長の定める年度目標	第87条の8第1項	事業計画の認可を受けたとき	第87条の9第5項	業務の実績等に関する自己評価結果の報告書を提出したとき	第87条の10第2項	評価結果の反映状況	第87条の10第7項	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織図</li> <li>倫理・行動指針</li> <li>すべての規則・規程・細則</li> <li>理事会議事録</li> <li>入札・調達情報</li> <li>採用情報</li> </ul>
項目	法根拠規定																				
副理事長及び理事を任命したとき	第14条第5項																				
副理事長及び理事を解任したとき	第17条第4項																				
業務方法書の認可を受けたとき	第22条第3項																				
役員に対する報酬等の支給基準の届出をしたとき	第48条第2項																				
職員の給与及び退職手当の支給基準の届出をしたとき	第57条第2項																				
設立団体の長の定める年度目標	第87条の8第1項																				
事業計画の認可を受けたとき	第87条の9第5項																				
業務の実績等に関する自己評価結果の報告書を提出したとき	第87条の10第2項																				
評価結果の反映状況	第87条の10第7項																				

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

2 災害等における対応

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
災害等においては、窓口業務にも支障が生じることが想定されるが、そうした非常時でも可能な限り業務が遂行できるよう、業務継続計画の策定を検討するなどリスク管理に努めること。	災害等の発生時は、災害等の規模や内容によっては、窓口業務においても支障が生じることが想定され、通常業務に加え、災害等に伴って増加する証明等の窓口業務もあり得ることから、支障の程度に即した業務継続計画を策定し、災害等の非常時においても可能な限り業務を遂行できるように努めるものとする。	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。次年度に緊急時対応マニュアルに業務継続計画の内容を盛り込む予定。	III	III	—

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

3 市の調査研究への協力

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
後述の「第6 中長期的な観点から参考となるべき事項」に掲げる項目のほか、市が調査研究を行う施策について、必要な情報の提供や収集に協力すること。	中長期的な窓口業務の施策に対する市の調査研究等へ協力するのはもちろんのこと、法人においても独自に必要な情報収集や研究を行うものとする。	市民課の令和6年2月からの異動受付支援システムの稼働にあたり、令和5年9月から11月に当支援システムの構築打合せ会議に法人職員2名が参加し、12月からは当システムの操作研修により習熟に努めるなど市民課職員に協力し、令和6年2月からの当システム稼働に繋げた。	III	III	—

## 第6 中長期的な観点から参考となるべき事項

### 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）

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
地方公共団体情報システムの標準化に関する法律の成立を受け、令和7年度末に地方自治体の基幹情報システムが統一化されることに対して、当該システムに即応できるよう十分な知識を習得するとともに、システム操作の的確性及び迅速性を向上するよう努めること。	「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、常に情報収集するとともに、新たなシステムの内容が明らかになった際には、それに即応できるよう十分な知識の習得をした上で、システム操作の的確性、迅速性が図れるよう努めるものとする。	システム更改後も窓口のサービスレベルを維持・向上できるよう、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。	III	III	—

## 第6 中長期的な観点から参考となるべき事項

### 2 総合窓口の設置

年度目標	事業計画	法人の自己評価		泉佐野市	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
総合窓口の形態としては、いわゆる「おくやみコーナー」など様々な手法があるが、市の実情や住民ニーズを踏まえたワンストップサービスのスタイルについて調査研究を行い、早期に実施できるよう努めること。 また、必要な施設の改修やシステムの導入については、市と連携及び協力するとと	おくやみコーナーの運用を含め、総合窓口の形態として、市の実情や窓口利用者のニーズを踏まえたワンストップサービスのスタイルについて調査研究を進めるものとする。	おくやみコーナー担当の法人職員2名を令和5年4月に新規採用し、「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研修等実施後、令和5年7月10日から予約の受付を、同月14日から運用を開始した。 身近な方が亡くなられた後の手続きは、必要な手続きが多様で、複数の窓口にまたがることが多く、ご遺族の大きな負担となっていること	III	III	—

もに、効率的かつ効果的な窓口体制を構築すること。		から死亡に伴い、市役所における必要な手続きを実際に行う人（相続人代表者等）の負担の軽減を目的とした予約制の窓口を運用していくものとする。 ワンストップサービスの実現に当たっては、各課所管による業務整理、事前承認の仕組み及びワンストップサービス専用窓口スペースの確保が検討課題として考えられる。		
--------------------------	--	---	--	--