

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

前 文

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 1 5 年法律第 1 1 8 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 2 1 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、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。

申請等に関連する業務には、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、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、更には労働力不足など、地方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、令和 8 年度年度目標を以下のとおり定める。

第 1 年度目標の期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 3 1 日までとする。

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) 法の枠組みに基づいた業務範囲

法人が実施する全ての業務について、コンプライアンスを遵守し、適正かつ確実に実施すること。また、法人の特長である自主性・自律性を発揮し、更なる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。

(2) 業務に必要な人材確保

安定的な窓口体制を維持するため、必要な人材を確保すること。特に、デジタル社会に対応できる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に努め、柔軟かつ機動的な組織を構築すること。

2 住民サービスの向上

(1) 業務処理時間の短縮

「書かない窓口」やオンライン申請等のデジタル技術の積極的な活用、法人化の利点（メリット）を最大限に活かした業務フローの継続的な見直しなどにより、業務処理時間の短縮を図ること。

(2) 住民の待ち時間の短縮

業務処理時間の短縮に加え、窓口への適切な案内や誘導、混雑の緩和策や柔軟な人員配置を組み合わせ、住民の待ち時間を最少化すること。

(3) 窓口環境の快適性の向上

窓口を訪れる住民の快適な環境を提供するため、受付窓口や執務スペースの清掃や点検、備品・消耗品等の整理整頓などをきめ細かく実施するとともに、住民のプライバシーに配慮した快適な環境を維持すること。

(4) 職員の接遇向上

行政サービスに対する住民の満足度の向上のため、職員一人ひとりが接遇の重要性を認識するとともに、住民に寄り添った丁寧な接遇対応を実践すること。

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

法人に期待される役割を適切に果たすため、「地方独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について（平成29年12月27日総務省自治行政局行政経営支援室長通知）などを踏まえた整備体制を構築し、実効性のある内部統制システムの運用に努めること。また、これらの取組を実施することで、理事長による迅速かつ適切な意思決定（トップマネジメント）を推進すること。

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

窓口業務の分野ごとの業務量の多寡や時期による繁閑の相違を見込んだ上で、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。

(2) 適正な給与制度の運用

地方独立行政法人法に基づいた職務給及び能率給の原則に立ち、人材確保のみならず人材育成につながる給与制度を確立し、適切に運用すること。

(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入

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、昇任管理を行い、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運用を図ること。

(4) 予算執行の弾力化等

年度目標及び事業計画の達成に向け、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、複数年度契約や複合契約など多様な契約手法を検討・活用し、継続的な費用の節減を図ること。

第4 財務内容の改善に関する事項

1 資金収支の均衡

市からの運営交付金の範囲内で適正な業務運営を行い、資金収支の均衡を確保すること。

2 費用の節減

業務委託契約の適正化、管理運営費の抑制、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。

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

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）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。また、泉佐野市情報公開条例（平成11年泉佐野市条例第27号）に基づき、積極的な情報の公開を行うとともに、説明責任を果たすこと。

2 災害等における対応

災害や緊急事態発生時においても業務を継続できるよう、緊急時対応マニュアル（業務継続計画）の改定及び訓練を定期的の実施し、実効性を高めること。

3 市の調査研究への協力

後述「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対し、窓口業務従事者の視点から、必要な情報の提供や収集に協力すること。

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

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）に基づき国が示す標準仕様に適合した情報システムへの移行が進められていることを踏まえ、職員は、市の移行計画を十分に把握し、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を習得するとともに、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。また、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。

2 総合窓口の設置

「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、オンライン手続の普及促進及び窓口での「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。