

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年度年度目標

前 文

窓口関連業務には、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、当該業務は住民及び泉佐野市（以下「市」という。）にとって重要な業務の一つである。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、住民の要求水準に的確に応えるとともに、効率的に運営していくことが求められており、これまでも各種システムの導入や窓口業務の委託化などを順次進め、行政サービスの向上に努めてきたところである。

一方、社会情勢としては、人口減少が加速していく中で、IT化の更なる推進が求められており、行政事務全般にわたり進化していく必要がある。このような中、今後、行政としての使命を果たしていくためには、市が必ずしも事務を直接執行する必要はなく、効率的かつ効果的な行政サービスの提供が可能となる窓口関連業務については、地方独立行政法人（以下「法人」という。）に移行することとし、将来にわたって市に代わる機能を果たしていくものとする。法人の設立後は、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IT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を提供していくことを求めるものである。

第1 年度目標の期間

令和4年10月1日から令和5年3月31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

市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、原則として法人へ移行するものとし、適正かつ確実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附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。

(2) 業務に必要な人材確保

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。

2 住民サービスの向上

(1) 業務処理時間の短縮

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。

(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。

(3) 窓口環境の快適性の向上

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。

(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。

### 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。

#### 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。

##### (2) 適切な給与制度の導入

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。

##### (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。

##### (4) 予算執行の弾力化等

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「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。

## 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。

### 2 費用の節減

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。

## 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

泉佐野市個人情報保護条例に基づき、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。

### 2 災害等における対応

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。

### 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ついて、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。

### 2 総合窓口の設置

総合窓口の形態として、いわゆる「お悔やみコーナー」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もに、効率的かつ効果的な窓口体制を構築すること。