

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 7 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、デジタル技術や AI 等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていくことが求められている。

このような中、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のない窓口関連業務においては、効率的かつ効果的な行政サービスの提供が可能となる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。）がその役割を担い、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、住民満足度の高い行政サービスの提供を求めるものである。

第 1 年度目標の期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 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

法人が実施する全ての窓口業務について、コンプライアンスを遵守し、適正かつ確実に実施していくこと。また、地方独立行政法人法（平成 1 5 年法律第 1 1 8 号）の枠組みの中で、法人が実施できる業務の検討を行い、業務範囲の拡充を図ること。

（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の向上及び柔軟で機動的な対応を可能とする人材育成に努めること。

2 住民サービスの向上

(1) 業務処理時間の短縮

公権力の行使に係る事務については、法人が実施することによるメリットを最大限にい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に努めること。

(2) 住民の待ち時間の短縮

業務処理時間の短縮に加え、窓口への適切な案内や誘導、混雑の緩和策や柔軟な人員体制を講ずることにより、住民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

窓口を訪れる住民の快適な環境を提供するため、待合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、法人の長による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枠組みの中で、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

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、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

災害や緊急事態に即応できる体制を保持し、適切な対応を行うこと。併せて、緊急時対応マニュアル（業務継続計画）の実行性を担保するため、危機管理に関する点検・訓練に努めること。

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（令和3年法律第40号）の成立を受け、令和7年度末に国が示す標準仕様に適合した情報システムに更改されることから、当該システムに即応できるよう十分な知識を習得し、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

市の実情や住民ニーズを踏まえ、行政手続のオンライン化や「書かないワンストップ窓口」など、多様な窓口対応の実現に向け市と連携及び協力を行い、効率的かつ効果的な窓口体制を整備すること。