

# 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 事業計画

### はじめに

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15年法律第118号。以下「法」という。）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、設立団体である泉佐野市（以下「市」という。）により、令和4年10月1日に設立された。

法人は、法第87条の8第1項の規定により市長から指示された令和4年度の「年度目標」に基づき、次のように「事業計画」を定める。

### 第1 事業計画の期間

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目標を達成するためとるべき措置

#### 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

- 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。

ア 法別表に規定するもの
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
ウ 従来から市において外部委託している各課（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、健康推進課をいう。以下同じ。）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

なお、令和4年度においては、設立団体申請等関係事務処理業務のうち子育て支援課に関する業務（以下「子育て支援課窓口業務」という。）について、法人による直接処理を開始するものとする。

また、設立団体申請等関係事務処理業務のうち子育て支援課以外の各課に関する業務については、法人による直接処理に段階的に移行することを前提として、その準備を進めるものとする。

- ② 子育て支援課窓口業務のうち、市の職員が担っていた事務については、部分的に公権力の行使に該当するため、法の規定に基づき法人が実施できるものは法人において担うものとする。

## (2) 業務に必要な人材確保

- ① 法人による子育て支援課窓口業務の開始時においては、法の規定に基づいた市職員からの助言・指導にしたがって、適切に業務を遂行するものとする。
- ② 委託事業者以外からの人材確保としては、市からの派遣職員又は市職員OBの活用のほか、人材派遣その他ハローワークを通じた独自採用等による人材確保に努め、必要な業務体制を整えるものとする。
- 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。  
また、個々の法人職員が、担当する業務以外の窓口業務の知識を深めることにより、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、業務能力の質を向上させるよう努めるものとする。

### 【評価項目 1】法人職員の研修受講

対象職員人数	受講人数（目標）
9人	全員

## 2 窓口利用者サービスの向上

### (1) 業務処理時間の短縮

子育て支援課窓口業務については、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、委託時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。

### 【評価項目 2】子育て支援課窓口業務の処理時間

事務の名称	従来の委託時	法人処理移行後（目標）
児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)	10分30秒	10分15秒

### (2) 窓口利用者の待ち時間の短縮

前述の業務処理時間の短縮に加え、次のアからエに示す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などにより、窓口利用者の待ち時間の短縮を図るものとする。

ア 窓口での待ち時間の目安の表示

- イ BGM放送
- ウ 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
- エ 一定の証明書等を電話予約により時間外等に交付できる方式の検討

### (3) 窓口環境の快適性向上

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。

また、法人の業務範囲外の相談等については、市職員等に円滑に引き継ぎ、窓口利用者のプライバシー確保に配慮して、別の窓口で対応するものとする。

### (4) 職員の接遇向上

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。

#### 【評価項目3】 窓口利用者の満足度

子育て支援課窓口業務 の満足度普通以上	法人処理移行後（目標）
	75%

### (5) おくやみコーナー

おくやみコーナーの導入については、実施に向けて進めていくものとする。

## 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目標を達成するためとるべき措置

### 1 運営管理体制の確立

定款に定める理事会を設置し、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える体制を整備するとともに、年度目標に沿って事業計画を着実に達成できるよう、適切な進捗管理を行う運営管理体制を構築していくものとする。

また、併せて、個人情報保護や業務の適正処理等について、内部統制の体制を整備するものとする。

### 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

- ① 子育て支援課窓口業務において、法人職員の配置を適切かつ弾力的に行うほか、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。

- ② フレキシブルな業務体制を整えるために、法人職員については、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・効果的な業務運営を図るものとする。

## (2) 新たな給与制度の導入

法人職員の給与及び退職手当等については、類似の職種の市の職員や民間企業の従事者の給与等のほか、法人の業務の実績、職員の職務の特性及び雇用形態その他の事情を考慮して定めなければならないとされる法の規定に基づいて、職務給・能率給の原則に立った給与制度を導入し、適切に運用するものとする。

## (3) モチベーション向上につながる評価制度の導入

法人職員の能力や実績を的確に反映した人事管理等を行うため、人事評価基準を設定し、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システムを構築していくものとする。

## (4) 予算執行の弾力化等

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、市の予算執行においては、債務負担行為等を除いて、年度開始前の契約行為等は不可となっているが、業務運営の円滑化や効率的、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、費用の節減等に努めるものとする。

# 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予算執行していくことはもとより、不測の事態が生じない限り、短期借入を実行しないよう適正な業務運営により経営基盤を確保し、資金収支を均衡させるものとする。

なお、運営交付金の交付時期については、市と調整した上で、必要な時期ごとに必要額の交付を受けるものとする。

## 2 費用の節減

業務委託契約等の締結にあたっては、必要な事務量等の仕様をもとに、適正価格で契約するものとし、事務備品その他消耗品等の経費節減の徹底など、法人運営管理事務経費の最小化に努めるものとする。

## 第4の2 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

### 1 令和4年度 予算

（単位：千円）

区 分		金 額	
収入	運営費交付金	29,078	
	計	29,078	
支出	業務費	給与費	10,116
		窓口申請業務費	719
		固定資産購入費	7,000
		計	17,835
	一般管理費	報酬費	6,325
		給与費	3,019
		その他経費	1,899
		計	11,243
		計	29,078

### 2 令和4年度 収支計画

（単位：千円）

区 分		金 額	
収入の部	経常収益	運営費交付金収益	23,826
		資産見返負債戻入	22,078
		資産見返運営費交付金戻入	700
		賞与引当金見返りに係る収益	700
		計	1,048
	臨時利益	物品受贈益	182
		計	182
計	24,008		
費用の部	経常費用	業務費	23,826
		人件費	11,624
		窓口申請業務費	10,905
		一般管理費	719
		人件費	11,502
		その他経費	9,603
		減価償却費	1,899
		計	700
		臨時損失	消耗品費
	計		182

	計	24,008
純損益		0
総利益		0

### 3 令和4年度 資金計画

(単位：千円)

区 分		金 額
資金収入	業務活動による収入	29,078
	運営費交付金による収入	29,078
	財務活動による収入	1,000
	金銭出資の受入による収入	1,000
資金支出	業務活動による支出	22,078
	人件費支出	19,460
	その他の業務支出	2,618
	投資活動による支出	7,000
	有形固定資産の取得による支出	0
	無形固定資産の取得による支出	7,000
	翌事業年度への繰越金	1,000

#### 第4の3 短期借入金の限度額

短期借入金の限度額を、10,000,000円とする。

#### 第4の4 出資等に係る不要財産又は出資等に係る不要財産となることが見込まれる財産の処分に関する計画

該当する記載事項なし

#### 第4の5 第4の4に掲げる財産以外の重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときの計画

該当する記載事項なし

## 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徹底

個人情報保護については、個人情報保護法及び市条例に則り、漏洩防止等の適切な管理を行うとともに、情報セキュリティについては、システム及び関連機器等の情報管理について、リスクを低減するために人的措置も含めて必要な対策を講じるものとする。

また、法人職員研修において、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を認識させるものとする。

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、積極的な情報の公開及び提供を行うものとする。

【評価項目4】 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）

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

### 2 災害等における対応

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早期に策定し、災害等の非常時においても可能な限り業務が遂行できるよう、リスク管理に努めるものとする。

### 3 市の調査研究等への協力

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等を行うものとする。

## 第6 中長期的な観点から参考となるべき事項

### 1 新システムへの対応

「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、システム操作の確性、迅速性が図れるよう努めるものとする。

### 2 総合窓口の設置

「おくやみコーナー」の設置を含め、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行うものとする。