

# 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 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、令和 5 年度は、2 期目の運営となる。

法人は、法第 87 条の 8 第 1 項の規定に基づき市長から指示された令和 5 年度の年度目標に沿って、令和 5 年度の事業計画を以下のとおり定める。

### 第 1 事業計画の期間

令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 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 泉佐野市地方独立行政法人法別表 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

- 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。

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 月を目途に法人による直接処理に移行するものとする。

## (2) 業務に必要な人材確保

- 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が法人への円滑な転籍を進めることとする。

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。

- 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。

- 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。

### 【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）
55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

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。

### 【評価項目2】法人が直接処理する主な窓口業務の処理時間

窓口	業務の名称	従前の委託時	法人処理移行後（目標）
市民課	戸籍謄抄本発行業務	9分30秒	9分15秒
健康推進課	飼い犬登録受付鑑札交付業務 (1件当たり)	12分00秒	11分45秒
子育て支援課	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。

- 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

## (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、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。

## (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により、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

法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度 満足と感じている方	法人処理移行後（目標）
	85%

## (5) おくやみコーナーの開設

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。

## 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

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。

## 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 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。
- 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、フレキシブ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。

### (2) 給与制度の実施及び運用

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。

### (3) モチベーション向上につながる評価制度の運用

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。

### (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、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。

## 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。

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。

### 2 費用の節減

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5年度 予算

（単位：千円）

区 分		金 額
収入	運営費交付金	121,762
	計	121,762
支出	業務費	95,156
	給与費	82,629
	窓口申請業務費	4,770
	固定資産購入費	7,757
	一般管理費	26,606
	報酬費	12,123
	給与費	9,330
	その他経費	5,153
	計	121,762

2 令和5年度 収支計画

（単位：千円）

区 分		金 額
収入の部	経常収益	120,979
	運営費交付金収益	113,395
	資産見返負債戻入	1,164
	資産見返運営費交付金戻入	1,164
	賞与引当金見返りに係る収益	5,810
	退職給付引当金見返りに係る収益	610
	計	120,979
費用の部	経常費用	120,979
	業務費	92,842
	人件費	88,072
	窓口申請業務費	4,770
	一般管理費	26,973
	人件費	21,820
	その他経費	5,153
	減価償却費	1,164
計	120,979	
純損益	0	
総利益	0	

### 3 令和5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	113,679
	運営費交付金による収入	113,679
	前年度事業からの繰越金	8,083
資金支出	業務活動による支出	113,395
	人件費支出	103,472
	その他の業務支出	9,923
	投資活動による支出	7,757
	無形固定資産の取得による支出	7,757
	翌事業年度への繰越金	610

#### 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。

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。

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。

【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。

## 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に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。

## 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、システム操作的確性、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。