

# 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 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申請等関係事務処理法人として、令和 4 年 10 月 1 日に泉佐野市（以下「市」という。）によって設立され、令和 8 年度は、5 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 8 年度の年度目標に沿って、令和 8 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 8 年 4 月 1 日から令和 9 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、法人において処理するものとし、各種法令等を遵守し、適正かつ確実な実施に努めるものとする。  
また、各窓口担当課等と継続的に協議を行い、業務範囲の拡充に努めるものとする。

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、こども家庭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 引き続き窓口業務の効率化に努め、適正な運営に努めることを基本とし、設立団体と人員体制、業務範囲拡充等の協議を踏まえ適正に実施していくものとする。

## (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、ハローワークを通じた職員採用及びパート職員登録のほか、市からの出張職員又は市職員 OB 並びに人材派遣の活用により人材の確保に努めるものとする。
- ② 80 人を超える窓口業務に従事する法人職員を管理する事務局の充実が必要であることから、事務局総務管理課の体制の整備に努めるものとする。
- ③ 労働安全衛生法に基づき、産業医及び衛生管理者を含め、安全衛生委員会の運営を行い、法人職員がより健康かつ安全に就労できるよう、労働環境の整備に努めるものとする。  
また、内部統制委員会を開催し、統制環境等の整備に努めるものとする。
- ④ 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。  
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、住民に寄り添い、柔軟で機動的な対応ができる人材育成に努めていくものとする。  
職員研修の実施により窓口対応の顧客満足度のより一層の向上を目指すとともに、窓口利用者への対応が柔軟かつ丁寧にできるよう業務の質の向上を図るものとする。また、研修の開催方法を工夫するなど受講率の向上を目指します。

### 【評価項目 1】法人職員の研修受講状況

法人職員の 研修受講率	法人（目標）
	90%以上

### 【評価項目 2】研修の開催状況

研修の開催数	法人（目標）
	2 回

## 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とともに、異動受付支援システム操作の習熟により「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により、業務処理時間の短縮若しくはその持続に努めるものとする。

【評価項目 3】 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	処理時間 令和 7 年度実績 (4~12 月)	法人 (目標)
市 民 課	戸籍謄抄本発行業務	19 分 00 秒	18 分 45 秒
	住民票発行業務	16 分 18 秒	16 分 03 秒
国保年金課	後期高齢者医療資格確認 書交付業務	8 分 33 秒	8 分 18 秒
税務課	市民税・府民税所得・(非) 課税証明書の作成・交付業 務	7 分 20 秒	7 分 05 秒
介護保険課	要介護認定要支援認定申 請受付等業務	4 分 22 秒	4 分 07 秒
地域共生推進課	上下水道減免申請	8 分 06 秒	7 分 51 秒
健康推進課	飼い犬登録受付鑑札交付 業務 (1 件当たり)	8 分 29 秒	8 分 14 秒
子育て支援課	児童手当認定申請処理事 務 (1 件当たり)	8 分 43 秒	8 分 28 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、各種申請・届出窓口への振り分けや案内、職場間での連携など、窓口の混雑時の緩和策や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。また、市民課の窓口に関し、窓口数の増加について、市と協議を行っていく。

- 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

【評価項目 4】 待ち時間の満足度

待ち時間の満足度満 (ほとんど待たなか った、少し待った)	令和 7 年度実績	法人 (目標)
	71.9%	75%以上

### (3) 窓口環境の快適性の向上

窓口利用者に対し、より快適な環境を提供するため、受付窓口や執務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。

異動受付支援システム及びキャッシュレスレジの活用により、窓口利用者の申請書等の記載や手数料の支払いの負担を軽減できるよう努めるものとする。

また、窓口で高齢や感染症予防対策等による職員の声の聞こえづらさを解消するため設置した窓口用軟骨伝導集音器の活用にも努めるとともに、市で導入された多言語翻訳機の活用により外国人への対応の質の向上を図るものとする。

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や多様性に配慮し、市職員に円滑に引き継ぐものとする。

#### 【評価項目 5】 窓口の雰囲気や待合スペースの満足度

窓口の雰囲気や待合スペースの満足度 (良いと感じた方)	令和7年度実績	法人(目標)
	79.6%	80%以上

### (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、その向上に努めるものとする。

また、毎年窓口利用者アンケート調査の実施により市民ニーズを把握することで、職員の接遇及び窓口利用者の満足度向上を図り、住民に寄り添った丁寧な窓口対応に努めるものとする。

#### 【評価項目 6】 窓口利用者の満足度等

項目	令和7年度実績	法人(目標)
職員のあいさつ、言葉遣い (大変良い、良いと感じた方)	85.6%	85%以上
職員のみだしなみ (大変良い、良いと感じた方)	83.6%	85%以上
職員の態度 (大変良い、良いと感じた方)	85.2%	85%以上
職員の説明の分かりやすさ (大変分かりやすい、分かりやすいと感じた方)	86.5%	85%以上

窓口利用者の満足度 (大変満足、満足と感じている方)	81.6%	85%以上
-------------------------------	-------	-------

### 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、理事長による迅速かつ適切な意思決定を推進することにより事業計画を着実に遂行する。また、内部統制委員会の開催や内部統制担当責任者による日常的モニタリング及び定期報告等の実施により適正な進捗管理を実施していくものとし、実効性ある内部統制の運用に努めるものとする。

#### 【評価項目7】内部統制委員会の開催状況等

開催状況	法人（目標）
内部統制委員会の開催数	4回
内部統制定期報告の開催数	24回

#### 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各窓口業務の繁忙期等に合わせて、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) 適正な給与制度の運用

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を行い、人材育成に繋がる給与制度の確立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導入

法人職員の能力や実績を的確に反映した人事評価項目、評価基準、評価方法等を取りまとめた人事評価実施要領に基づき、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本格導入に努めるものとする。

#### (4) 予算執行の弾力化等

事業計画達成のため、計画に定める予算の範囲内で業務運営していくものとし、必要に応じて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、複数年度契約や複合契約等の多様な契約手法を検討・活用して、継続的な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、市との協定に基づき、前期（4月）及び後期（10月）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、経費の抑制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8年度 予算

（単位：千円）

区 分		金 額
収入	運営費交付金	450,000
	計	450,000
支出	業務費	404,874
	給与費	381,997
	窓口申請業務費	22,877
	一般管理費	45,126
	報酬費	14,349
	給与費	20,955
	その他経費	9,822
	計	450,000

## 2 令和8年度 収支計画

(単位：千円)

区 分		金 額
収入の部	経常収益	464,089
	運営費交付金収益	446,500
	賞与引当金見返りに係る収益	14,089
	退職金見返りに係る収益	3,500
	計	464,089
費用の部	経常費用	464,089
	業務費	418,267
	人件費	395,390
	窓口申請業務費	22,877
	一般管理費	45,822
	人件費	36,000
	その他経費	9,822
	計	464,089
純損益	0	
総利益	0	

## 3 令和8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	450,000
	運営費交付金による収入	450,000
	前年度事業からの繰越金	0
資金支出	業務活動による支出	446,500
	人件費支出	413,801
	その他の業務支出	32,699
	投資活動による支出	0
	無形固定資産の取得による支出	0
	翌事業年度への繰越金	3,500

### 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7】 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ることから、「緊急時対応マニュアル」の見直しや、年2回の災害対応訓練を実施するなど災害等の非常時においても市と連携し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 市の調査研究への協力

「第6 中長期的な観点から参考となるべき事項」のほか、市が行う窓口業務の施策については、市の調査研究等に協力し、窓口利用者の視点から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 情報システム（新システムへの対応）

「地方公共団体情報システム標準化法に関する法律」に基づき、国が示す標準仕様に適合したシステムの移行が進められているが、当該システムの導入時期に合わせ即応できるよう市が実施する研修に参加し、十分な知識を習得するとともに、より正確かつ迅速な窓口業務が行えるようシステムの操作等の向上に努めるものとする。

新システム操作研修 への参加率	法人（目標） 90%以上
--------------------	-----------------

### 2 総合窓口の設置

市の総合窓口の設置については、「デジタル技術を活用した窓口対応」に向け、市と緊密に連携しながら運用面からの調査研究に努めるものとする。

窓口担当課との連携を進め、行政手続きのオンライン化や異動受付支援システム等の活用により窓口利用者の負担軽減に努めるものとする。

また、市と連携し、おくやみコーナーと関係所管課との連携がスムーズに運用できるよう取り組み、おくやみコーナーのワンストップサービスの充実に努めるものとする。