

令和4年度（第1期事業年度）における業務実績評価報告書

令和5年6月

地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター

1. 法人の概要

(1) 現況（令和5年3月31日現在）

① 法人名 地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター

② 設立日 令和4年10月1日

③ 所在地 大阪府泉佐野市市場東一丁目1番1号

④ 役員の状況

役職	氏名	備考
理事長	岡本 祐一	元泉佐野市職員
副理事長	具志堅 政仁	元泉佐野市職員 事務局長兼務
理事	丹治 弘	元泉佐野市職員
	坂口 佳央	元泉佐野市職員
	丹治 正美	元泉佐野市職員
監事	西村 拓憲	西村総合法律事務所 弁護士
	矢野 公大	矢野会計事務所 税理士

⑤ 処理する業務

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。）

⑥ 職員数 9名（令和5年3月31日現在）

常勤職員3名（うち市派遣職員1名）、パート職員（短時間勤務）6名

(2) 法人の基本的な目標等

自治体の窓口業務は、住民の権利義務に関する行政の事務処理の基礎となる事務が含まれていることから、住民のみならず行政にとっても重要な業務のひとつである。

日常的に行われているこのような基礎的業務に対する住民の要求水準に的確に応えつつ、効率的に処理することが求められていることから、泉佐野市（以下「市」という。）では、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、窓口サービスの向上に努めてきたところである。

そのような中、自治体における窓口業務への外部人材の活用を更に進めることを目的のひとつとして、地方独立行政法人法（平成15年法律第118号。以下「法」という。）の一部が改正されたことを受け、法第21条第5号に掲げる業務及びこれに附帯する業務を行う全国初の申請等関係事務処理法人として、設立団体である市により、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。）が設立された。

法人は、設立団体の申請等関係事務のうち定款で定めるものを設立団体又は設立団体の長その他執行機関の名において処理することができるものであることから、その自主性・自立性を発揮し、迅速な意思決定、業務ノウハウの蓄積、柔軟な人事運営などのメリットを十分活かしつつ、社会状況の変化やIT化の進展等への対応に努めながら、利用者満足度の高いサービスを提供していくことを基本的な目標として掲げるものである。

2. 全体的な状況

(1) 法人の総括と課題

① 法人設立前の主な取り組み（市）

- ・定款制定【法第7条】（令和4年3月市議会）
- ・法別表第22号に規定する事務を定める条例制定（令和4年3月市議会）
- ・評価委員会条例制定（令和4年3月市議会）
- ・年度目標【法第87条の8】（令和4年6月市議会）
- ・法人認可申請【法第7条】（令和4年9月20日大阪府知事認可）
- ・法人設立登記【法第9条】、印鑑証明登記

以上のほか、市の関係課において、法人設立支援業務の委託先である有限責任監査法人トーマツの支援のもと、法人が処理する業務の範囲の検討、以下の3（案）の策定、子育て支援課窓口業務配属候補者の採用及び各種研修を実施した。

- ・理事会規程ほか10件の重要規程（案）
- ・年度目標に基づく事業計画（案）及び予算（案）
- ・業務方法書（案）及び倫理・行動指針（案）

② 法人設立後の主な取り組み（法人）

令和4年10月1日開催の第1回理事会において、上記3（案）の制定議案の承認、及び役員報酬額の決定及び細則制定に関する報告を経て、法の規定に基づき、以下のとおり、市長への届出若しくは市長の認可を得るとともに、所要の公表事項その他情報の公表・提供媒体として、法人ホームページを開設した。

- ・役員（副理事長及び理事）任命の届出【法第14条】
- ・業務方法書認可申請【法第22条】（令和4年10月1日市長認可）
- ・会計規程の届出【法第45条】
- ・役員報酬等支給基準の届出【法第56条】

・職員給与・退職手当支給基準の届出【法第57条】

・事業計画認可申請【法第87条の9】（令和4年10月1日市長認可）

加えて、税務署、市税務課、労働基準監督署、公共職業安定所、年金事務所へ関係法令の規定に基づく所要の届出を行った。

また、令和4年10月3日（月）から、子育て支援課窓口業務を開始した。

③ 法人の運営管理体制

役員体制は、市長任命の理事長1名及び監事2名のほか、理事長任命の副理事長1名及び理事3名の7名体制とした。

事務局体制は、令和4年度は、子育て支援課窓口業務のみのスモールスタートとなったことから、事務局長1名（副理事長が兼務）及び総務管理課長1名（市派遣職員）の2名体制とした。（窓口業務課長1名は欠員）

子育て支援課窓口業務の体制は、常勤職員3名、パート職員6名の9名体制とする予定であったが、常勤職員1名が欠員となったため、パート職員1名を補充した。（当該パート職員は、令和5年1月に自己都合により退職）

④ 今後の課題

体制上の欠員を早急に補充するほか、業務習熟や接遇向上等を目的とした各種研修の実施及びリスク発生に備えた柔軟なシフト管理を一層進める必要がある。

併せて、職員・パート職員の新規採用、事務局体制の拡充その他所要の準備を進める必要がある。

(2) 大項目ごとの特記事項

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) 法の枠組みに則した業務範囲

以下の業務を子育て支援課窓口業務として整理した。

- ・未熟児養育医療関連業務
- ・児童手当等関連業務
- ・こども医療費助成関連業務
- ・ひとり親家庭医療費助成関連業務
- ・その他子育て支援課関連業務に関する事実上の行為又は補助的業務

(2) 業務に必要な人材確保

市は、子育て支援課に関する窓口業務委託先の従業員（実務経験者）の相当数が、法人設立後も法人に転籍する形で実務を担うことを期待していたが、結果として転籍希望者が無かったため、令和4年9月に、業務担当候補者8名（実務未経験者）を市パート職員として採用した。

その後約1ヶ月間、業務研修、個人情報保護研修、接遇研修等を集中的に実施するとともに、業務開始以降も、市担当職員の指導・助言を仰ぎながら、子育て支援課窓口業務の遂行に努めた。

なお、令和5年度以降に法人が処理する設立団体申請等関係事務が、順次、拡充される予定であることから、現行の業務委託先の従業員に対し、法人の賃金労働条件に関する情報を提供するとともに、法人処理に移行する際、法人に転籍することを希望する者に「転籍エントリーシート」の提出を求め、必要に応じて面談を行うなど、実務経験者の確保に向けた取り組みを行った。

加えて、市からの派遣職員の活用、ハローワークへの求人情報の提供や、法人ホームページによる求人を行い、令和5年度当初に必要な人員を確保した。

2 住民サービス（事業計画では窓口利用者サービス）の向上

(1) 業務処理時間の短縮

業務フローの見直しにより、こども医療証及びひとり親家庭医療証の発行に係る市担当職員の検認を廃し、法人職員が担うこととしたほか、市担当職員との勉強会を通じて、業務への理解を深めることにより、窓口利用者への端的でわかりやすい説明・案内に努め、業務処理時間の短縮を図った。

(2) 住民（事業計画では窓口利用者）の待ち時間の短縮

窓口混雑時には番号札を配布し、順次、案内するなど、待ち時間の目安をお示ししたほか、パート職員のローテーションを調整するなどして、事務処理や待ち時間の短縮に努めた。

(3) 窓口環境の快適性向上

乳児を連れた窓口利用者の利便性向上のため、待合スペースに新たに簡易ベビーベッドを設置したほか、他の備品等についても日々清掃及び点検を行った。

(4) 職員の接遇向上

接遇研修を実施したほか、「窓口利用者アンケート調査」を実施し、利用者満足度その他の調査結果を全職員に周知することにより、モチベーションの向上にも努めた。

(5) おくやみコーナー（事業計画にて追記）

令和5年7月の市民課おくやみコーナー運用開始に向け、「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託契約」を締結し、市担当課等との連携のもと、同支援ナビのカスタマイズや、業務マニュアルの策定等に着手した。

また、令和5年度には法人職員2名を配置し、事前の業務研修等を進めることとした。

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

法人運営の核となる理事会では、毎回の議案や報告案件等に関して、各理事から貴重な意見や提言を受けた。また、出席監事からも、それぞれの専門的知見に基づく助言を受けた。

以上の意見等を法人の業務運営及び事業計画の進捗管理に適切に反映させた。

また、監事監査では、業務監査及び会計監査を実施したが、監査対象事項の処理等については概ね妥当であるとの評価を得た。

一方、個人情報保護や業務の適正処理等に関して、一部不適切な取り扱い事案が発生したため、理事及び監事にその内容と対応について報告したが、その際にも、事案への適切な対応方法や再発防止策についての助言を得た。

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

主にパート職員のローテーションを調整することにより、繁忙時や人員不足時の対応に努めた。

(2) 新たな給与制度の導入

法の規定に基づいた給与制度を導入するため、職員給与規程、職員退職手当規程及びパート職員就業規則を制定し、それらの規定に基づき、適切に運用した。

(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入

人材育成を主眼に置いた人事評価制度の導入に向け、評価基準や評価シートの検討を行った。

また、制度導入の時期については令和6年度以降とし、それまでの間の試行実施について検討していくこととした。

(4) 予算執行の弾力化等

令和5年7月の市民課おくやみコーナー運用開始に向け、「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託」について、令和4年度中に公募型プロポーザル方式により業者選考を行った上で、業務委託契約を締結した。

第4 財務内容の改善に関する事項

1 資金収支の均衡

運営交付金の範囲内で予算執行することはもとより、短期借入を実行しないよう、適正な業務運営に努めた。

なお、運営費交付金の交付時期については、資金計画に基づき、事前に市と調整を行い令和4年10月及び令和5年1月に必要額の交付を受けた。

2 費用の節減

適正価格で備品及び消耗品を購入することなどにより、法人運営管理事務経費の最小化に努めた。

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

子育て支援課窓口業務開始前に、配属候補者に対して、個人情報保護に関する研修を実施した。

しかしながら、令和4年11月に一部不適切な取り扱い事案が発生したため、再度、口頭及び書面による注意喚起を行った。

一方、情報の公開及び提供については、法人ホームページを活用しながら、積極的な情報公開及び提供に努めた。

2 災害等における対応

スモールスタートによる少人数での業務開始となったこともあり、業務継続計画の策定には至っていないが、非常時における業務遂行の必要性及び相互連絡の重要性に関して、全職員に口頭で周知した。

3 市の調査研究等への協力

法人独自で、児童手当制度の見直しに係る情報の収集に努めた。

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、情報収集等に努めた。

2 総合窓口の設置

市民課おくやみコーナーの運用に向けて、準備を進めた。

3. 項目別の状況

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) 法の枠組みに則した業務範囲

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
<p>泉佐野市（以下、「市」という。）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。</p> <p>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その他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。</p>	<p>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。</p> <p>ア 法別表に規定するもの</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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。</p>	<p>① 令和4年10月3日（月）から、子育て支援課窓口業務を開始した。</p> <p>また、子育て支援課以外の各課に係る設立団体申請等関係事務の処理開始予定時期を以下のとおりとした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和5年7月 市民課おくやみコーナー 令和5年10月 市民課（おくやみコーナー以外）、総務課及び健康推進課 <p>なお、残る4課（税務課、国保年金課、介護保険課、地域共生推進課）に係る設立団体申請等関係事務の範囲と内容及び処理開始予定時期については、附帯業務の取り扱いに関する市と総務省との協議終了後、その結果に基づき決定することとした。</p> <p>また、市民課おくやみコーナーについては、令和5年7月の運用開始に向け、令和4年12月20日に(株)鎌倉新書と「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託契約」を締結</p>	III	—	—

	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>し、市民課及び政策推進課との連携のもと、支援ナビのカスタマイズや業務マニュアルの策定等に着手した。</p> <p>② 業務フローの見直しにより、子育て支援課窓口業務のうち、こども医療証及びひとり親家庭医療証の発行に係る市担当職員による検認を廃し、令和5年2月から法人職員が当該事務を担うこととした。</p>			
--	---	--	--	--	--

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

(2) 業務に必要な人材確保

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
<p>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するよう努めること。</p>	<p>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。</p>	<p>① 子育て支援課窓口業務の開始時及び開始後においても、市担当職員の指導・助言を仰ぎながら、子育て支援課窓口業務を遂行するとともに、子育て支援課と法人で月次会議を開催する中で、業務上の課題等を共有し、その改善に努めた。</p>	<p>Ⅲ</p>	<p>—</p>	<p>—</p>

	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>【評価項目 1】 法人職員の研修受講</p> <table border="1" data-bbox="689 975 1184 1074"> <thead> <tr> <th>対象職員人数</th> <th>受講人数（目標）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9人</td> <td>全員</td> </tr> </tbody> </table>	対象職員人数	受講人数（目標）	9人	全員	<p>② 市は、子育て支援課に関する窓口業務の委託先の従業員の相当数が、法人設立後も法人に転籍する形で実務を担うことを期待していたが、結果として転籍希望者が無かったため、令和4年9月に、配属候補者8名（未経験者）を、市パート職員として採用した。</p> <p>その後約1ヶ月間、業務研修、個人情報保護研修、接遇研修等を集中的に実施するとともに、業務開始後も、市担当職員の指導・助言を仰ぎながら、子育て支援課窓口業務の遂行に努めた。</p> <p>③ 「泉佐野市暮らしの便利帳」を全職員に配布し、担当業務以外の知識も深め、窓口利用者サービスの向上に努めるよう指示した。</p> <p>【評価項目 1】 法人職員の研修受講</p> <table border="1" data-bbox="1216 975 1711 1074"> <thead> <tr> <th>対象職員人数</th> <th>受講人数（実績）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8人</td> <td>8人</td> </tr> </tbody> </table>	対象職員人数	受講人数（実績）	8人	8人			
対象職員人数	受講人数（目標）												
9人	全員												
対象職員人数	受講人数（実績）												
8人	8人												

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

2 住民サービスの向上（事業計画では窓口利用者サービスの向上）

(1) 業務処理時間の短縮

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価													
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント												
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。	<p>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。</p> <p>【評価項目 2】 子育て支援課窓口業務の処理時間</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事務の名称</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)</td> </tr> <tr> <th>従来の委託時</th> </tr> <tr> <td>10分30秒</td> </tr> <tr> <th>法人処理移行後（目標）</th> </tr> <tr> <td>10分15秒</td> </tr> </tbody> </table>	事務の名称	児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)	従来の委託時	10分30秒	法人処理移行後（目標）	10分15秒	<p>業務フローの見直しにより、こども医療証及びひとり親家庭医療証の発行に係る市担当職員の検認を廃し、令和5年2月から、法人職員が当該事務を担うこととした。</p> <p>また、市担当職員との勉強会を通じて、業務への理解を深めることにより、窓口利用者への端的でわかりやすい説明・案内に努め、処理時間の短縮を図った。</p> <p>【評価項目 2】 子育て支援課窓口業務の処理時間</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事務の名称</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)</td> </tr> <tr> <th>従来の委託時</th> </tr> <tr> <td>10分30秒</td> </tr> <tr> <th>法人処理移行後（実績）</th> </tr> <tr> <td>10分6秒</td> </tr> </tbody> </table>	事務の名称	児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)	従来の委託時	10分30秒	法人処理移行後（実績）	10分6秒	III	—	—
事務の名称																	
児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)																	
従来の委託時																	
10分30秒																	
法人処理移行後（目標）																	
10分15秒																	
事務の名称																	
児童手当認定申請処理事務 (1件当たり)																	
従来の委託時																	
10分30秒																	
法人処理移行後（実績）																	
10分6秒																	

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

2 住民サービスの向上（事業計画では窓口利用者サービスの向上）

(2) 住民の待ち時間の短縮（事業計画では窓口利用者の待ち時間の短縮）

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
<p>業務時間短縮に加え、窓口の混雑の緩和策や柔軟な人員体制を講じるなどにより、住民の窓口での待ち時間の短縮を図ること。</p>	<p>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。</p> <p>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</p>	<p>窓口混雑時には番号札を配布し、順次、案内するなど、待ち時間の目安をお示ししたほか、パート職員のローテーションを調整するなどして、事務処理や待ち時間の短縮に努めた。</p> <p>また、子育て支援制度の案内やパンフレットをすぐ取り出せるよう、カウンター周辺での配置を整理し直し、少しでも待ち時間の短縮につながるよう努めた。</p> <p>なお、ひとり親家庭医療証の更新時に、日中、来庁できない方への対応として、令和4年10月25日、31日に夜間受付（午後5時30分から7時まで）を実施した。</p>	III	—	—

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
 2 住民サービスの向上（事業計画では窓口利用者サービスの向上）
 (3) 窓口環境の快適性向上

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
<p>窓口を訪れる住民により快適な環境を提供するため、待合スペースその他の備品等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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>令和5年1月16日から2月28日にかけて実施した「窓口利用者アンケート調査」において、窓口利用者から「書類を書く際に大変です。赤ちゃんを置くスペースがあれば嬉しいです。」という要望を受けたため、市内保育施設で不用となった簡易ベビーベッドを待合スペースに設置したほか、他の備品等についても日々清掃及び点検を行った。</p> <p>また、法人の業務範囲外の相談等については、市の担当職員に円滑に引き継ぎ、別の窓口で対応していただいた。</p>	III	—	—

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

2 住民サービスの向上（事業計画では窓口利用者サービスの向上）

(4) 職員の接遇向上

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価					
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント				
住民サービス、満足度の向上を図れるよう、職員一人ひとりが接遇の重要性を認識し、接遇向上に努めること。	<p>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。</p> <p>【評価項目3】窓口利用者の満足度</p> <table border="1"> <tr> <td>子育て支援課窓口 業務の満足度普通 以上</td> <td>法人処理移行後 (目標) 75%</td> </tr> </table>	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%	<p>接遇研修は、法人設立前の内部講師による研修のほか、以下の内容で実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和4年11月18日（金）書面研修 「接遇マナーの5原則について」 令和5年2月18日（土） 外部講師による「窓口利用者のサービス向上につながる接遇について」 <p>また、「窓口利用者アンケート調査」での利用者満足度その他の項目の調査結果を全職員に周知し、さらなる接遇向上に向けて自己研鑽に努めるよう指示した。</p> <p>【評価項目3】窓口利用者の満足度</p> <table border="1"> <tr> <td>子育て支援課窓口 業務の満足度普通 以上</td> <td>法人処理移行後 (実績) 99%</td> </tr> </table>	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 (実績) 99%	IV	—	—
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%								
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 (実績) 99%								

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
 2 住民サービスの向上（事業計画では窓口利用者サービスの向上）
 (5) おくやみコーナー（事業計画にて追記）

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
記載なし	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。	市民課おくやみコーナーについては、令和5年7月の運用開始に向け、令和4年12月20日に（株）鎌倉新書と「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託契約」を締結し、市民課及び政策推進課との連携のもと、支援ナビのカスタマイズや業務マニュアルの策定等に着手した。 また、令和5年度には法人職員2名を新規採用し、事前の業務研修等を進めることとした。	III	—	—

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

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
<p>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よう、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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>令和4年10月1日及び令和5年3月27日に理事会を開催した。</p> <p>理事会では、毎回の議案や報告案件に対して、各理事から貴重な意見や提言を受けた。</p> <p>同時に、理事会に出席した監事からも、それぞれの専門的知見に基づく助言を受け、それらを適切に反映して、法人の業務運営及び事業計画の進捗管理に努めた。</p> <p>また、令和5年2月2日に監事監査を実施し、令和4年10月から12月までの中間実績に関する業務監査及び会計監査を受けたが、監査対象事項の処理等については、概ね妥当であるとの評価を得た。</p> <p>一方、個人情報保護や業務の適正処理等に関して、一部不適切な取り扱い事案が発生したため、理事及び監事にその内容と対応について報告したが、その際にも、事案への適切な対応方法や再発防止策についての助言を得た。</p>	III	—	—

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

2 効率効果的な業務運営

(1) 業務執行体制の弾力的運用

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
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・効果的な業務運営に努めること。	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>繁忙時や人員不足時は、パート職員のローテーションの調整のほか、必要に応じて事務局職員も支援に入るなど、適切かつ弾力的な人員配置に努めた。</p> <p>また、繁忙期（10月から11月）の業務運営を踏まえ、業務処理時間の短縮、混雑の緩和を図るため、業務フロー等の見直し（簡素化）を行った。</p>	Ⅲ	—	—

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

2 効率効果的な業務運営

(2) 新たな給与制度の導入

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
「地方独立行政法人法」の規定に基づき、職務給・能率給の原則に立った給与制	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	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	Ⅲ	—	—

<p>度を導入し、適切に運用すること。</p>	<p>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。</p>	<p>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、以下の規程等を制定し、それらの規定に基づき、適切に運用した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員給与規程 ・職員退職手当規程 ・パート職員就業規則 <p>また、給与細則（令和5年4月1日施行）を定めるなどして、適切な制度運用に努めた。</p>			
-------------------------	--	--	--	--	--

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

2 効率効果的な業務運営

(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
<p>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・昇任管理等を行えるよう、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システムの導入を図ること。</p>	<p>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。</p>	<p>人材育成を主眼に置いた人事評価制度の導入に向け、評価基準や評価シートの検討を行った。</p> <p>なお、令和4年度はスモールスタートとなったことや、今後の業務拡充による人員増の予定、及び評価実施にも必要なパソコン端末が未配備であること等も勘案して、人事評価制度の導入時期については、令和6年度以降を目途とし、それまでの間の試行の実施可否について、令和5年度に検討することとした。</p>	<p>III</p>	<p>—</p>	<p>—</p>

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

2 効率効果的な業務運営

(4) 予算執行の弾力化等

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
<p>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・効果的な業務運営を図ること。</p> <p>また、後述の第6 中長期的な観点から参考となるべき事項で示す項目等において、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、費用の節減等に努めること。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>令和5年7月の市民課おくやみコーナーの運用開始に向けて、「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託」について、令和4年度中（12月20日）に契約を締結した。</p>	III	—	—

第4 財務内容の改善に関する事項

1 資金収支の均衡

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>運営交付金の範囲内で予算執行することはもとより、短期借入を実行しないよう、適正な業務運営に努めた。</p> <p>また、給与ソフト及び会計ソフトを導入し、事務の効率化に努めた。</p> <p>なお、運営費交付金の交付時期については、資金計画に基づき、事前に市と調整を行い令和4年10月及び令和5年1月に必要額の交付を受けた。</p>	Ⅲ	—	—

第4 財務内容の改善に関する事項

2 費用の節減

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
業務委託契約等の適正化、法人運営管理事務経費の最小化、その他消耗品等の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。	<p>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。</p>	<p>「おくやみコーナー自治体支援ナビ導入等業務委託」については、公募型プロポーザル方式により随意契約最優先候補者を特定し、当該候補者と業務仕様の調整及び契約金額の交渉を行った上で、契約を締結した。</p>	Ⅲ	—	—

		また、一般的に市販されている備品や消耗品については、適正かつ安価な価格で購入することなどにより、法人運営管理事務経費の最小化に努めた。			
--	--	---	--	--	--

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

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
<p>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じること。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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を認識させるものとする。</p> <p>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。</p>	<p>個人情報保護については、事務局長（実務経験者）を中心に、漏洩防止等の適切な管理を行うとともに、システム及び周辺機器等の情報管理について、リスクを低減するために必要な対策を講じた。</p> <p>また、子育て支援課窓口業務開始前に、配属候補者に対して、個人情報保護に関する研修を実施したが、令和4年11月に一部不適切な取り扱い事案が発生したため、再度、口頭及び書面による注意喚起を行った。</p> <p>一方、情報の公開及び提供については、令和4年10月25日に開設した法人ホームページを活用しながら、事業計画の【評価項目4】の表に掲げる項目のうち該当する項目すべてについて公表したほか、以下の事項についても、情報を公開又は提供することにより、法人運営の透明性の確保に努めた。</p>	II	—	—

	<p>【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)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="683 300 958 347">項目</th> <th data-bbox="958 300 1167 347">法根拠規定</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="683 347 958 448">副理事長及び理事を任命したとき</td> <td data-bbox="958 347 1167 448">第 14 条第 5 項</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 448 958 549">副理事長及び理事を解任したとき</td> <td data-bbox="958 448 1167 549">第 17 条第 4 項</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 549 958 649">業務方法書の認可を受けたとき</td> <td data-bbox="958 549 1167 649">第 22 条第 3 項</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 649 958 788">役員に対する報酬等の支給基準の届出をしたとき</td> <td data-bbox="958 649 1167 788">第 48 条第 2 項</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 788 958 927">職員の給与及び退職手当の支給基準の届出をしたとき</td> <td data-bbox="958 788 1167 927">第 57 条第 2 項</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 927 958 1027">設立団体の長の定める年度目標</td> <td data-bbox="958 927 1167 1027">第 87 条の 8 第 1 項</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 1027 958 1128">事業計画の認可を受けたとき</td> <td data-bbox="958 1027 1167 1128">第 87 条の 9 第 5 項</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 1128 958 1267">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</td> <td data-bbox="958 1128 1167 1267">第 87 条の 10 第 2 項</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 1267 958 1374">評価結果の反映状況</td> <td data-bbox="958 1267 1167 1374">第 87 条の 10 第 7 項</td> </tr> </tbody> </table>	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	<ul style="list-style-type: none"> ・役員名簿 ・組織図 ・倫理・行動指針 ・すべての規則・規程・細則 ・理事会議事録 ・入札・調達情報 ・採用情報 <p>なお、個人情報保護制度の見直し等に伴い、第 2 回理事会において、処務規程及び賞罰規程の一部改正議案を提案し、承認を得た。 (令和 5 年 4 月 1 日施行)</p>			
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																								

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

2 災害等における対応

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
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。	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。	スモールスタートによる少人数での業務開始となったこともあり、業務継続計画の策定には至っていないが、非常時における業務遂行の必要性及び相互連絡の重要性に関して、全職員に口頭で周知した。	Ⅲ	—	—

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

3 市の調査研究等への協力

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
後述の第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、市が調査研究等を行う施策について、必要な情報の提供や収集等に協力すること。	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。	児童手当制度の見直しに係る情報の収集に努めた。 所得制限の撤廃、給付期間の延長、多子世帯への給付額の変更を主眼とする見直しで、現時点では試案の段階で、財源措置等を含む具体的内容とスケジュールが未確定であった。	Ⅲ	—	—

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

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
「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、新たな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が図れるよう努めること。	「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、システム操作の的確性、迅速性が図れるよう努めること。	「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、情報収集等に努めた。 現状は、システムベンダーによる情報システム標準化仕様に対応した基幹系システムを開発中とのことであった。	Ⅲ	—	—

第6 中長期的な観点から参考となるべき事項

2 総合窓口の設置

年度目標	事業計画	法人の自己評価		前年実績評価	
		評価の判断理由（実施状況等）	評価	評価	コメント
総合窓口の形態としては、いわゆる「お悔みコーナー」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。	「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。	市民課おくやみコーナーの令和5年7月の運用開始に向け、市民課及び政策推進課との連携のもと、委託業者と調整しながら、支援ナビのカスタマイズや業務マニュアルの策定等に着手した。 また、令和5年度には法人職員2名を新規採用し、事前の業務研修等を進めることとした。	Ⅲ	—	—

<p>また、必要な施設改修やシステム導入等については、市と連携協力するとともに、効率的、効果的な窓口体制を構築すること。</p>					
--	--	--	--	--	--