

事業報告書

令和6年度
(第3期 事業年度)

自 令和6年4月1日
至 令和7年3月31日

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6年度（第3期事業年度）事業報告書 目次

理事長によるメッセージ	1
1. 法人の目的及び業務内容	2
(1) 法人の目的	
(2) 法人の業務内容	
2. 法人の位置付け及び役割	2
(1) 法人の位置付け	
(2) 法人の役割	
3. 年度目標の概要	3
4. 理事長の理念並びに運営上の方針及び概略	6
(1) 理念	
(2) 運営上の方針及び戦略	
5. 事業計画の概要	8
6. 持続的に適正なサービスを提供するための源泉	14
(1) ガバナンスの状況	
(2) 役員の状況	
(3) 職員の状況	
(4) 重要な施設等の整備等の状況	
(5) 純資産の状況	
(6) 財源の内訳	
(7) 社会及び環境への配慮等の状況	
7. 業務運営上の課題及びリスクの状況並びにその対策	17
(1) リスクの管理体制	
(2) 課題及びリスクの対応状況等	
8. 業績の適正な評価に資する情報	18
(1) 泉佐野市行政事務サービスセンターにおける主な業務内容	
(2) 事業の説明（事業計画の実績の概要）	
(3) 各窓口業務の統計情報	
9. 業務の成果及び当該業務に要した資源	38

1 0． 予算及び決算の概要	40
1 1． 財務諸表の要約	41
(1) 貸借対照表	
(2) 行政コスト計算書	
(3) 損益計算書	
(4) 純資産変動計算書	
(5) キャッシュ・フロー計算書	
(6) 主要な財務データの経年比較	
1 2． 財政状態、運営状況及びキャッシュ・フローの状況の理事長 による説明	43
1 3． 内部統制の運用に関する情報	45
(1) 内部統制の体制	
(2) 内部統制委員会及び内部統制定期報告の実施状況	
(3) 監査の実施状況	
(4) 入札及び契約に関する事項	
(5) 業務手順書の整備	
1 4． 安全衛生委員会	48
1 5． 法人に関する基礎的な情報	50
(1) 沿革	
(2) 設立の根拠法	
(3) 設立団体等の長	
(4) 組織図	
(5) 事務所の所在地	

理事長によるメッセージ

私どもの法人は、令和4年10月1日に泉佐野市が設立団体となり、地方独立行政法人法に定める全国で初めての申請等関係事務処理法人となりました。申請等関係事務処理法人は、市に代わって法人職員が市民課や国保年金課等の窓口業務のうち定型的・補助的な事務を処理する地方独立行政法人となります。

令和4年10月から、市の子育て支援課の児童手当や子ども医療証等の申請書受付事務等の窓口業務から運営をスタートし、令和5年7月からは総合窓口「おくやみコーナー」を設置。お亡くなりになられた方の多様な手続きをできる限り分かりやすくご遺族の皆様へ案内させていただき、利用者の負担を軽減することを目的とした総合窓口となるよう努めてまいりました。

令和5年10月からは、市民課、総務課（総合案内）、健康推進課の各窓口業務の運営を担い、令和6年4月からは国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課、市の機構改革によりできたこども家庭課を含め、市の9つの窓口を担当することとなり、窓口利用者の声をお聞きしながら窓口業務の適正な事務がスムーズに行えるよう運営に取り組んでまいりました。

また、令和6年度には法人職員数も80名を超える体制となり、4月からは労働安全衛生法に基づき、産業医及び衛生管理者を選任し、安全衛生委員会の設置及び運営を行い、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とともに、10月には内部統制規程を定め、内部統制委員会や内部統制定期報告の実施等、理事長を統括責任者とした統制環境の構築にも尽力してまいりました。

市の窓口担当課と連携し、令和6年12月に異動受付支援システム、令和7年2月からはキャッシュレスレジの運用に取り組むなど、窓口利用者のサービス向上にも努めてまいりました。

地域住民皆様の市の最初の窓口ともなる大切な業務を担当させていただきますことから、正確、適正、迅速な事務処理に努めるとともに、地域住民皆様のサービス向上に、法人職員一同より一層取り組んでまいります。

また、本事業報告書が、私ども申請等関係事務処理法人の様々な活動についてご理解いただく一助になることを願っております。

令和7年6月11日

地方独立行政法人

泉佐野市行政事務サービスセンター

理事長 岡本 祐一

1. 法人の目的及び業務内容

(1) 法人の目的（定款第 1 条）

（目的）

第 1 条 この地方独立行政法人は、地方独立行政法人法（平成 15 年法律第 118 号。以下「法」という。）に基づき、地域住民から行政への申請等（法第 21 条第 5 号に規定する申請等をいう。以下同じ。）に対して、円滑な事務処理を行うとともに、当該申請等に関連する業務を担うことにより、地域住民に対して適切かつ安定的な行政サービスを提供することを目的とする。

(2) 法人の業務内容

① 業務の範囲（定款第 17 条）

（業務の範囲）

第 17 条 法人は、第 1 条の目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。

(1) 法第 21 条第 5 号に規定する泉佐野市長その他の執行機関に対する申請等の受理、申請等に対する処分その他の申請等の処理に関する事務であって定型的なもの及びこれらと一体的に処理することが効率的かつ効果的である事務であって定型的なもののうち、法別表に掲げるものを泉佐野市又は泉佐野市長その他執行機関の名において処理すること。

(2) 前号の業務に附帯する業務を行うこと。

② 業務の内容（業務方法書第 4 条）

（法人の行う業務）

第 4 条 法人は、定款第 17 条の規定に基づき、次の業務を行うものとする。

- (1) 申請等関係事務の処理
- (2) 申請等関係事務に関する調査及び研究
- (3) 申請等関係事務に関する従事者等の研修
- (4) 前各号に掲げる業務に附帯する業務

2. 法人の位置付け及び役割

(1) 法人の位置付け（法第 87 条の 3 第 1 項）

泉佐野市（以下「市」という。）の申請等関係事務のうち定款で定めるものを市又は市長その他の執行機関の名において処理する「申請等関係事務処理法人」である。

(2) 法人の役割（法第 2 条第 1 項）

住民の生活、地域社会及び地域経済の安定等の公共上の見地からその地域において確実に実施されることが必要な事務及び事業であって、市が自ら主体となって直接に実施する必要のないもののうち、民間の主体にゆだねた場合には必ずしも実施されないおそれがあるものと市が認めるものを効率的かつ効果的に行わせることを目的として、法の定めるところにより市が設立した法人である。

3. 年度目標の概要

項目	内容
第1 年度目標の期間	令和6年4月1日から令和7年3月31日
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 市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、原則として段階的に法人へ移行するものとし、適正かつ正確に実施していくこと。また、地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）の枠組みの中で法人が実施できる付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。 (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を向上させるよう努めること。 2 住民サービスの向上 (1) 業務処理時間の短縮 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へ移行することから、業務処理時間を短縮するよう努めること。 (2) 住民の待ち時間の短縮 業務処理時間の短縮に加え、窓口の混雑の緩和策や柔軟な人員体制を講じるなど、住民の窓口で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 窓口を訪れる住民により快適な環境を提供するため、待合スペースや備品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。 (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 法人として、自律性、弾力性及び透明性の高い業務運営を行うため、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。 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、効率的かつ効果的な業務運営に努めること。

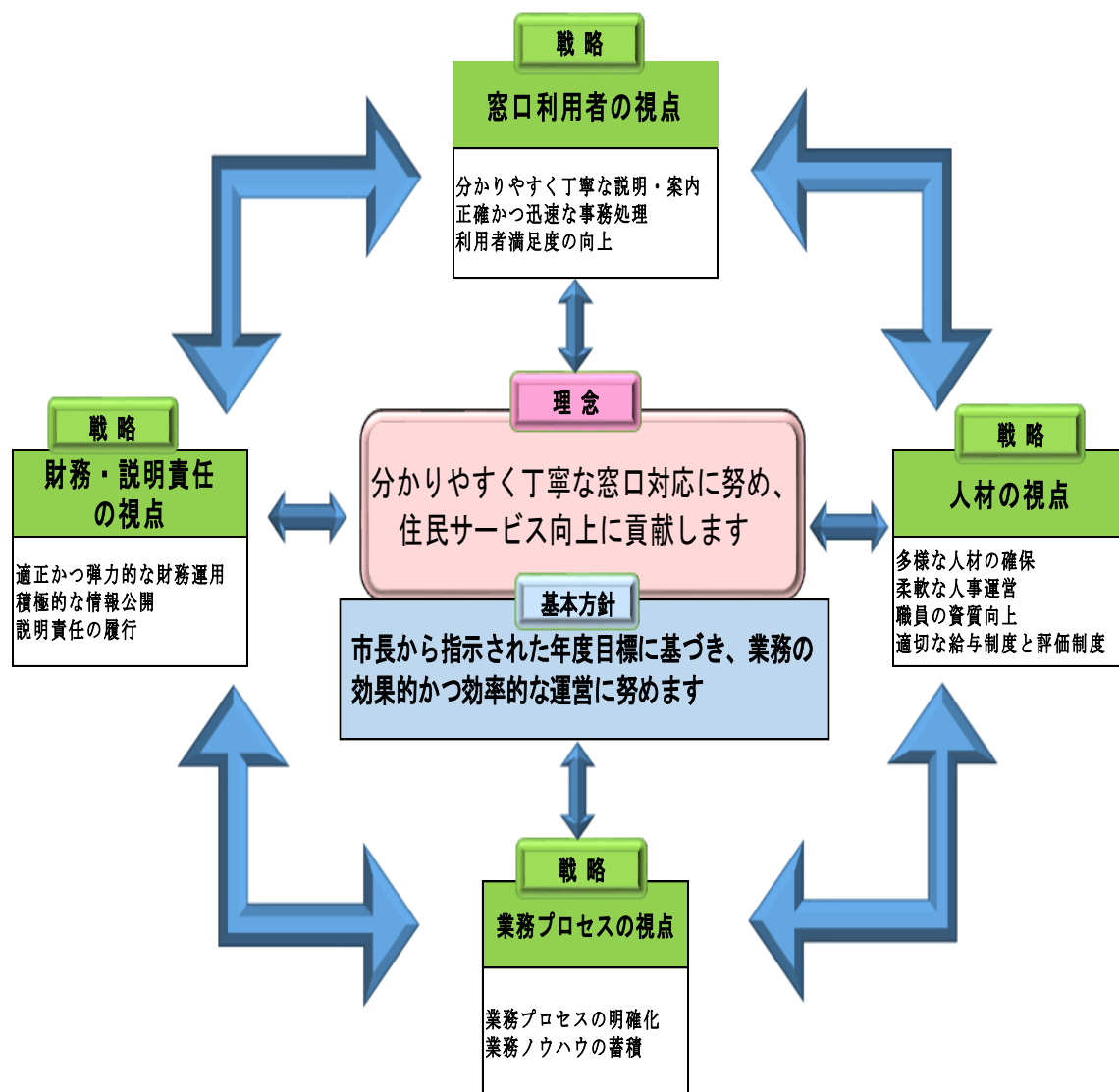
	(2) 適切な給与制度の運用 地方独立行政法人法に基づき、職務給及び能率給の原則に立ち、人材確保のみならず人材育成につながる給与制度を確立し、適切に運用すること。 (3) モチベーション向上につながる評価制度の導入 職員の努力が評価され、業績や能力を的確に反映した人事、昇任管理を行えるよう、人材育成及びモチベーション向上につながる公正で客観的な人事評価制度の導入を図ること。 (4) 予算執行の弾力化等 年度目標及び事業計画の枠の中で、弾力的な予算執行を行うことにより、効率的かつ効果的な業務運営を図ること。また、後述「第 6 中長期的な観点から参考となるべき事項」で示す項目において、必要に応じて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。 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 年度末予定の基幹情報システム統一化される

	ことに対して、当該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を向上するよう努めること。 2 総合窓口の設置 総合窓口の形態として、いわゆる「おくやみコーナー」など様々手法があるが、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。また、必要な施設の改修やシステムの導入については、市と連携及び協力するとともに、効率的かつ効果的な窓口体制を構築すること。
--	--

4. 理事長の理念並びに運営上の方針及び戦略

(1) 理念

分かりやすく丁寧な窓口対応に努め、住民サービス向上に貢献します。



(理念並びに基本方針及び4つの戦略の視点関係図)

(2) 運営上の方針及び戦略

① 業務運営の基本方針（業務方法書第2条）

市長から指示された年度目標に基づき、業務の効果的かつ効率的な運営に努めます。

② 戦略

戦略の視点	行動指針
窓口利用者の視点	・ 分かりやすく丁寧な説明・案内に努めます。 ・ 正確、適正、迅速な事務処理に努めます。 ・ 窓口利用者の要望を把握し、利用者満足度の向上を図ります。
人材の視点	・ 多様な人材を確保の上、柔軟な人事運営に努めます。 ・ 業務、接遇、人権、個人情報保護その他必要な研修を適宜、実施し、法人職員としての資質向上を図ります。 ・ 職務給、能率給の原則に立った給与制度を整備し、人材育成やモチベーション向上につながる評価制度を整備します。
業務プロセスの視点	・ マニュアル等の整備により業務プロセスの明確化を進め、業務ノウハウの蓄積と業務改善に取り組みます。 ・ 市担当職員との連携のもと、業務フローの見直しを進めます。
財務・説明責任の視点	・ 適正かつ弾力的な財務運営に努め、資金の収支均衡を保ちます。 ・ 法人職員一人ひとりが経営感覚を持ち、効率的かつ効果的な業務運営と経費節減に取り組める環境を整えます。 ・ 法人運営に関する情報等の積極的な公開に努め、説明責任を果たしていきます。

5. 事業計画の概要

項目	内容
第1 事業計画の期間	令和6年4月1日から令和7年3月31日
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 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、適正かつ確実な実施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 ①に掲げる業務のうち、令和4年10月から子育て支援課、令和5年7月から市民課「おくやみコーナー」、10月から市民課、総務課及び健康推進課の各窓口業務について、法人による直接処理を順次、開始した。 ③ ①に掲げる業務のうち、令和6年4月から税務課、国保年金課、介護保険課、地域共生推進課の各窓口業務について、法人による直接処理を開始する予定である。これにより、当初計画した窓口業務の移行は完了する。 (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に努めるものとする。 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、昨年に引き続き事務局体制に努めるものとする。 ③ 法人職員数が 50 人を超えることとなることから、労働安全衛生法に基づき、産業医及び衛生管理者を選任し、安全衛生委員会の設置及び運営を行い、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。 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。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、接遇研修や個人情報保護等の研修を行うなど、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）
82 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（1 件当たり）	9 分 30 秒	9 分 15 秒
国保年金課	後期高齢者医療被保険者証再交付業務（1 件当たり）	13 分 00 秒	12 分 45 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（1 件当たり）	3 分 30 秒	3 分 15 秒
介護保険課	要介護認定要支援認定申請受付等業務（1 件当たり）	10 分 00 秒	9 分 45 秒
地域共生推進課	上下水道減免申請（1 件当たり）	12 分 00 秒	11 分 45 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、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し、各窓口の職場スペースのレイアウトを見直すなど、事務処理がスムーズになるよう窓口職場環境の見直しにより快適性向上に努めるものとする。 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、窓口に窓口用軟骨伝導集音器を設置することにより、窓口環境の快適性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 <table border="1" data-bbox="512 1503 1238 1648"> <tr> <td data-bbox="512 1503 839 1648">法人が直接処理する窓口業務の満足度 満足と感じている方</td><td data-bbox="839 1503 1238 1648"> 法人処理移行後（目標） 85% </td></tr> </table>	法人が直接処理する窓口業務の満足度 満足と感じている方	法人処理移行後（目標） 85%
法人が直接処理する窓口業務の満足度 満足と感じている方	法人処理移行後（目標） 85%		
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) 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) モチベーションに向上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導入を図るものとする。 (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、市との協定に基づき、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6年度 予算 (単位：千円)

区分		金額
運営費交付金		304,476
計		304,476
業務費		278,760
	給与費	260,845
	窓口申請業務費	17,915
一般管理費		25,716
	報酬費	10,846
	給与費	11,176
	その他経費	3,694
計		304,476

2 令和6年度 収支計画 (単位：千円)

区分		金額
収入の部	経常収益	321,467
	運営費交付金収益	303,466
	賞与引当金見返りに係る収益	10,398
	退職給付金見返りに係る収益	1,010
	資産見返運営交付金戻入	6,593
	計	321,476
費用の部	経常費用	321,476
	業務費	288,775
	人件費	270,860
	窓口申請業務費	17,915
	一般管理費	32,692
	人件費	22,405
	その他経費	10,287
	計	321,467
純損益		0
総利益		0

3 令和6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	304,476
	運営費交付金による収入	304,476
	前年度からの繰越金	0
資金支出	業務活動による支出	303,466
	人件費支出	281,857

	<table><tr><td></td><td>その他の業務支出</td><td>21,609</td></tr><tr><td></td><td>投資活動による支出</td><td>0</td></tr><tr><td></td><td>無形固定資産の取得による支出</td><td>0</td></tr><tr><td></td><td>翌事業年度への繰越金</td><td>1,010</td></tr></table>		その他の業務支出	21,609		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	1,010								
	その他の業務支出	21,609																			
	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	1,010																			
第4の3 短期借入金の限度額	10,000,000 円																				
第4の4・第4の5	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) <table><tr><th>項 目</th><th>法根拠規定</th></tr><tr><td>副理事長及び理事を任命したとき</td><td>第 14 条第 5 項</td></tr><tr><td>副理事長及び理事を解任したとき</td><td>第 17 条第 4 項</td></tr><tr><td>業務方法書の認可を受けたとき</td><td>第 22 条第 3 項</td></tr><tr><td>役員に対する報酬等の支給基準の届出をしたとき</td><td>第 48 条第 2 項</td></tr><tr><td>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>第 57 条第 2 項</td></tr><tr><td>設立団体の長の定める年度目標</td><td>第 87 条の 8 第 1 項</td></tr><tr><td>事業計画の認可を受けたとき</td><td>第 87 条の 9 第 5 項</td></tr><tr><td>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>第 87 条の 10 第 2 項</td></tr><tr><td>評価結果の反映状況</td><td>第 87 条の 10 第 7 項</td></tr></table> 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、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。	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
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																				

	3 市の調査研究への協力 中長期的な窓口業務の施策については、市の調査研究等に協力し、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、十分な知識を習得した上で、より正確かつ迅速なシステム操作の習熟に向けて、引き続き努めるものとする。 2 総合窓口の設置 市の総合窓口の設置については、多様な窓口対応の実現に向け、法人としては市と協力しながら運用面からの調査研究に努めるものとする。 また、窓口担当課との連携を進め、窓口利用者のニーズを踏まえ、利用者の書く負担などを少しでも軽減できるよう適切で効率的な窓口体制の構築に努めるものとする。

6. 持続的に適正なサービスを提供するための源泉

(1) ガバナンスの状況

業務方法書第3章で、業務の適正を確保する体制の整備に関する事項を定め、また令和6年10月に内部統制規程を制定し、理事長を統括責任者とする内部統制体制の構築に努め、業務の運営を継続的に見直し、必要な改善を行うなど、PDCAサイクルを機能させることにより、内部統制に取り組んでいる。

ガバナンス体制図は、次ページを参照してください。

また、内部統制に関する内容の詳細は、「7. 業務運営上の課題及びリスクの状況並びにその対策」、「13. 内部統制の運用に関する情報」及び業務方法書第3章、内部統制規程を参照してください。

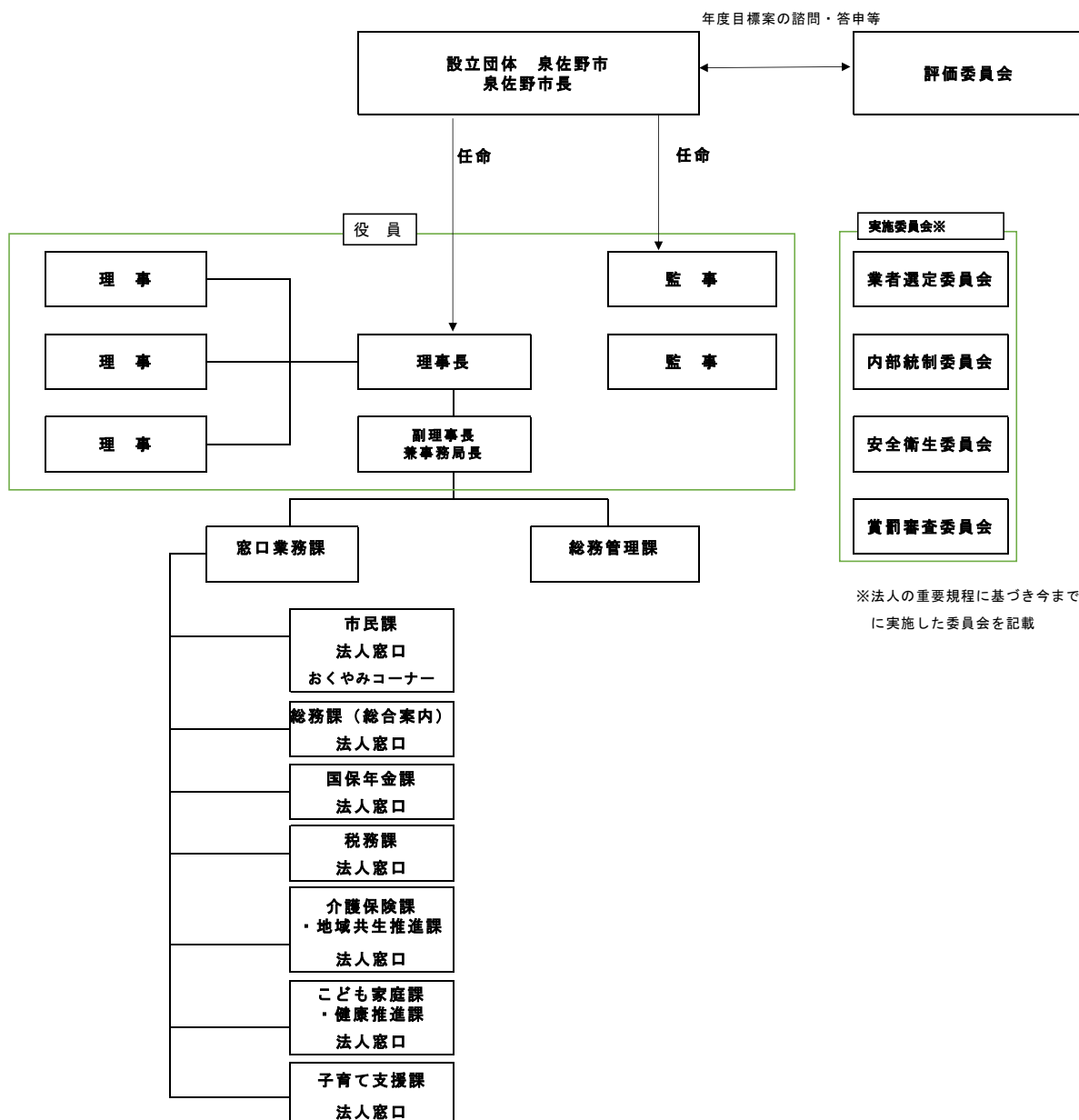
【業務方法書】

[2-02_houhousho.pdf](#)

【内部統制規程】

[3-16_naibutosei.pdf](#)

【ガバナンス体制図】



(2) 役員の状況

(令和7年3月31日現在)

役職	氏名	備考
理事長	岡本 祐一	元市職員
副理事長	具志堅 政仁	元市職員
理事	丹治 弘	元市職員
	坂口 佳央	元市職員
	丹治 正美	元市職員
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

(3) 職員の状況

(令和7年3月31日現在)

役職	人数	備考
事務局長	—	副理事長が兼務
総務管理課長	1人	市職員（常勤）
窓口業務課長	1人	市職員（常勤）
事務局従事職員	4人	総務管理課パート職員2名 窓口業務課パート職員1名 衛生管理者1名
窓口業務従事職員	79人	職員60名（常勤） パート職員19名
計	85人	職員名62 パート職員23名

(4) 重要な施設等の整備等の状況

該当なし

(5) 純資産の状況

市出資金 1,000 千円

(6) 財源の状況

市運営費交付金の範囲内で業務運営を行った。

(7) 社会及び環境への配慮等の状況

① 障害者就労施設等からの物品等の調達の推進

「国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律」（平成24年法律第50号）に基づき、物品等の調達の推進を図るための方針を定め、障害者就労施設で就労する障害者等の自立の促進に資するため、障害者就労施設等が供給する物品等の調達の推進に取り組んだ。

② 緊急時対応マニュアルの作成

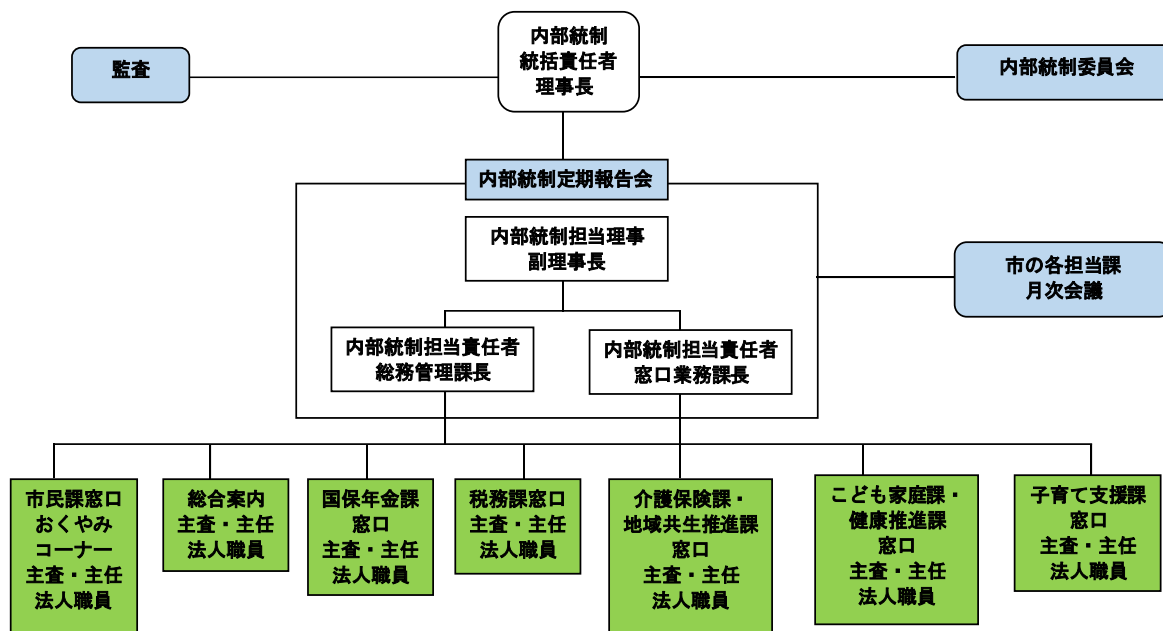
地震等の災害時に市職員の指導のもと連携して窓口利用者の避難誘導等の安全確保や市の業務継続計画に掲載された非常時優先業務（法人が担う申請等関係事務が含まれる）について市と協力体制がとれるよう法人の緊急時対応マニュアルを作成した。

7. 業務運営上の課題及びリスクの状況並びにその対応策

(1) リスクの管理体制

当法人では、人事管理や窓口業務等の運営の障害となる要因を事前に、リスクとして把握するため、令和6年10月に内部統制委員会規程を定め、内部統制に関する定期報告会を開催し、業務運営上の課題及びリスクの発生の防止等に努めています。

地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター リスク管理体制図



(2) 課題及びリスクの対応状況等

内部統制担当責任者である総務管理課長及び窓口管理課長が、日々法人職員からの相談や主査・主任からの窓口業務の報告、事務局による各窓口業務の巡視（日常的モニタリング）等を通じて、人事管理及び窓口業務の運営に関する課題やリスクの事前把握に努め、定期に行われる内部統制報告会で、担当責任者から担当理事（副理事長）へ報告が行われ、統括責任者である理事長にも情報を共有し、予防策や改善策を協議のうえ、対策を実施するリスク管理のフローとしています。

重要事項については、内部統制委員会でさらに協議し、運営方法の見直しや研修の実施、業務マニュアルの改正等を通じてリスクの発生の防止、その最小化、又は改善に繋げるよう努めました。

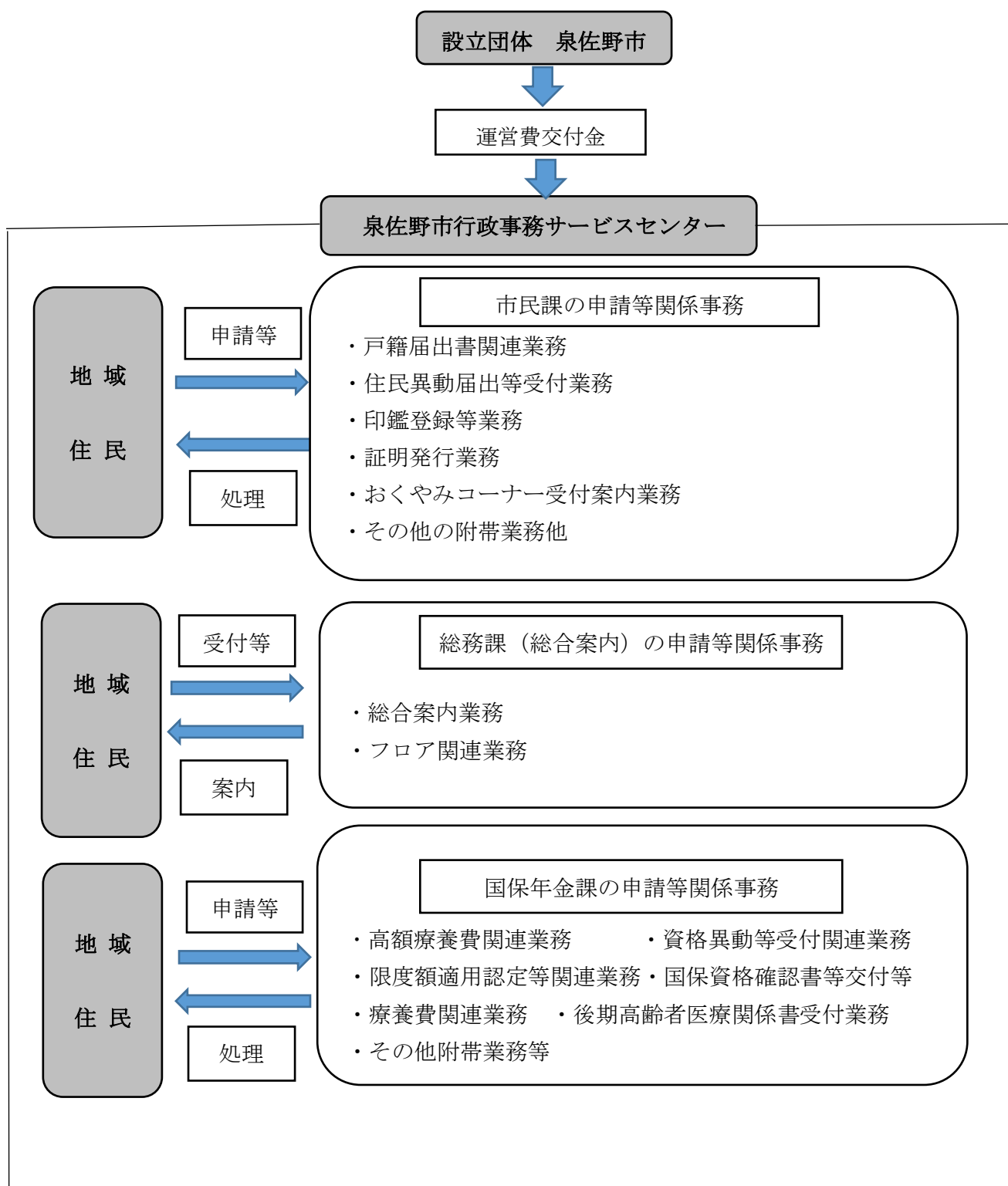
また、各窓口業務のリスク管理の課題や改善策は、法人内だけに留めることなく、市の各窓口担当課とも月次会議や緊急なものは市の担当課と速やかに調整会議を開催する等市とも連携しながら進めています。

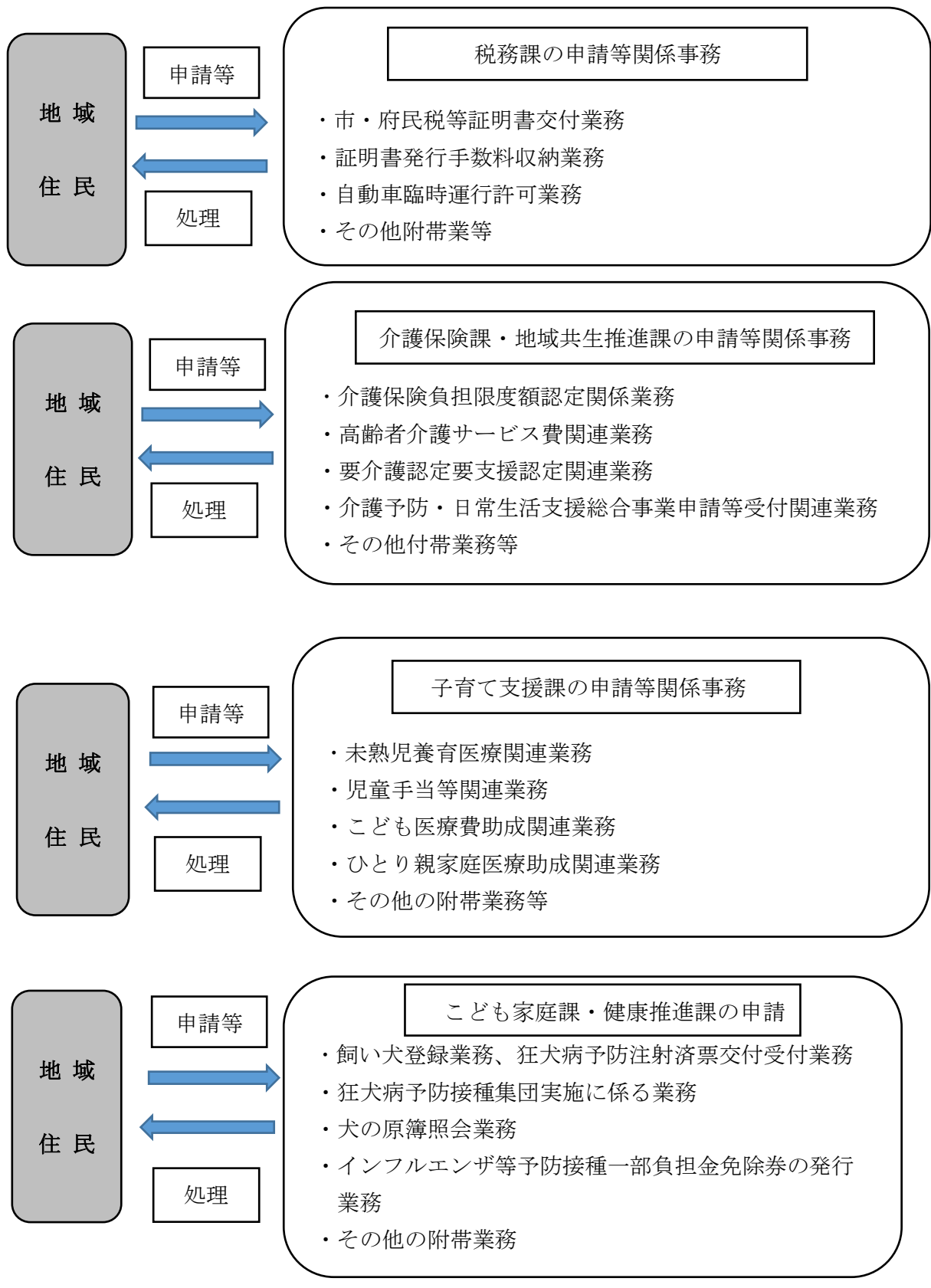
これらの実施状況については、監事による定期監査の業務監査の中で報告を行いました。

8. 業績の適正な評価に資する情報

(1) 泉佐野市行政事務サービスセンターにおける主な業務内容

令和6年度は、事業計画に基づき、子育て支援課、市民課（おくやみコーナ含む）、総務課（総合案内）、健康推進課の申請等関係事務に加え、4月から国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課、市の機構改革で新たに設置されたこども家庭課の各申請等関係事務の運用を開始しました。





(2) 事業の説明（事業計画の実績の概要）

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

【法の枠組みに基づいた業務範囲（事業計画では法の枠組みに則した業務範囲）】

令和6年度は、市民課（「おくやみコーナー」含む）、総務課（総合案内）、国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課、健康推進課、子育て支援課、こども家庭課の窓口業務のうち法第21条第5号に掲げる業務及びこれに附帯する業務とする。各窓口業務の業務範囲の詳細については、下記各窓口業務の申請等関係事務一覧表とおり。

各窓口業務の申請等関係事務一覧表

市民課窓口	法的根拠・内容等
戸籍届書入力関連業務	戸籍関連業務の附帯
戸籍届書関連業務	地独法別表 1-1～4（戸籍届出等）
住民異動届等受付業務	地独法別表 12 - 1～79
印鑑登録等業務	地独法別表 20
証明書発行業務	地独法別表 22 施行規則第7条
郵送請求処理業務	各業務附帯 郵送により請求された証明書受付、証明書発行、証明書発送
中長期在留者に係る居住地届出受付関連業務	地独法別表 8-1～9 中長期在留者の住居地の届出の受付、在留カードへの住居地の記載、在留カード返還
特別永住許可書交付関連業務	地独法別表 15-1～21 特別永住許可等の申請・届出の受付に関する業務
旅券発給業務	附帯 旅券申請書受付及び交付等
手数料収納業務	地独法別表 23 証明書発行手数料等収納業務
墓地・埋火葬許可業務	地独法別表 2
おくやみコーナー	地独法別表 22 施行規則第9条 死亡に伴う手続きの補助に関する事務、各窓口への案内業務

総務課窓口（総合案内）	法的根拠・内容等
総合案内業務	各窓口業務附帯 来庁者等案内業務、行事等案内業務等
フロア業務	各窓口業務附帯

	各種交付申請書等に関する記載補助、番号発券機の発券補助、パンフレット等資料の市民への提供等
--	---

国保年金課	法的根拠・内容等
高額療養費関連業務	地独法別表 9-34 高額療養費勧奨通知発送、高額療養費申請受付、高額療養費申請書のシステムへの入力
限度額適用認定証等関連業務	地独法別表 9-37～39 限度額適用認定証等の申請受付、システムへの入力、限度額適用認定証等作成・引渡し
高額医療・高額介護合算療養費関連業務	地独法別表 9-40～42 高額医療・高額介護合算療養費申請受付
療養費関連業務	地独法別表 9-25 療養費申請受付、受付内容のシステムへの入力
食事療養費差額申請関連業務	地独法別表 9-21 食事療養費差額申請受付、システムへの入力
出産育児一時金関連業務	地独法別表 9-43 出産育児一時金申請受付、システムへの入力
葬祭費関連業務	地独法別表 9-43 葬祭費申請受付、システムへの入力
特定疾病受療証関連業務	地独法別表 9-35、36 特定疾病受療証申請受付、システムへの入力 特定疾病療養受領証交付、返還
特定健康診査受診券再交付関連業務	地独法別表 22 施行規則第 2 条 (5) 特定健康診査受診券再交付申請受付、受診券の引渡し、受診券等封入封緘、発送
国保給付資料等発送業務	附帯 国民健康保険給付事業に係る高齢受給者証、医療費通知等発送業務
資格異動等受付関連業務	地独法別表 9-1、9-5～10 国民健康保険被保険者等の資格異動等受付、資格異動等のシステムへの入力
国保資格確認書等交付・回収業務	地独法別表 9-11～17、9-27、28 資格確認書の再交付・回収
マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請受付業務	附帯 国保資格確認書等の附帯

更正・決定通知書関連業務	附帯 決定通知書等発送業務
所得申告関連業務	資格異動等受付関連業務附帯 所得申告の発送・受付、システム入力等
所得照会関連業務	資格異動等受付関連業務附帯 所得照会文書の発送・受付等
非自発的失業軽減関連業務	資格異動等受付関連業務附帯 非自発的失業軽減申請受付、非自発的失業軽減のシステムへの入力
住所地特例等管理業務	地独法別表 9-2～4 住所地特例者（修学中被保険者・遠隔地被保険者）の受付・システムへの入力
後期高齢者医療被保険者証回収・再交付業務	地独法別表 14-14、15 死亡、転出、紛失、破損等に伴う後期高齢者資格確認書回収、再交付申請受付
後期高齢者医療関係書類受付業務	地独法別表 14-8, 9 後期高齢者療養費支給申請書等の各種書類受付
後期高齢者医療関係書類交付業務	地独法別表 14-18 後期高齢者資格確認書等の各種交付申請受付 後期高齢資格確認書の作成・引渡し
マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請受付業務	附帯 後期高齢者医療資格確認書等の附帯
老人医療関係書類の受付業務	附帯 療養費等の一部負担金の還付業務等
所得控除資料発行関連業務	資格異動等受付関連業務附帯 所得控除資料の申請受付業務
口座振替業務	資格異動等受付関連業務附帯 口座振替・自動払込依頼書受付
保険料還付業務	附帯 保険料の過誤納付金振込依頼書受付
納付書発行補助関連業務	附帯 納付書発行請求受付、納付書作成、システムへの入力等
財産調査等にかかる補助業務	地独法別表 9-44～46 金融機関・官公庁等関係機関への調査書作成、発送、調査結果の入力等
保険料督促・催告補助業務	附帯 督促状等の送付業務、及びそれに付随する入力業務
国民年金資格異動等受付業務	地独法別表 10-1, 2 国民年金被保険者からの届出受理、任意加入保険者の加入申し出等 届出受理

免除申請等受付業務	地独法別表 10-2 国民年金保険料申請免除等申請受付、システムへの入力
給付申請等受付業務	地独法別表 10-2 年金給付に関する請求書、申出書及び届書受付
国民年金台帳入力関連業務	附帯 日本年金機構または年金事務所から提供される年金記録のシステムへの入力

税務課	法的根拠・内容等
証明書交付業務	地独法別表 5-1, 2、地独法別表 22 施行規則第 7 条 (1) (2) 市・府民税証明書、固定資産税証明、納税証明等 税務課関係の各種証明書の受付、発行、引渡し業務
手数料収納業務	地独法別表 23 交付窓口における証明書の引き渡しにあたり、所定 の手数料の収受業務
各種提出書類收受	附帯 個人市民税関係、法人市民税関係の申告書関連の収 受
個人住民税課税事務補助業務	附帯 給与支払報告書、年金支払報告書、市民税・府民税 申告書等の分類業務、課税資料のスキャニング及び データ入力業務等
法人市民税課税事務補助業務	附帯 法人市民税申告書、異動届出書などの課税資料のス キャニング、申告書案内の封入封緘業務等
軽自動車税課税事務補助業務	附帯 軽自動車税申告データの新規登録及び所有者変更 等による宛名番号検索及び登録入力業務等
自動車臨時運行許可業務	地独法別表 7 自動車臨時運行許可申請書の受付、自動車臨時運行 許可証の引渡し等
固定資産税課税事務補助業務	附帯 償却資産申告書等の封入封緘及び入力業務

介護保険課	法的根拠・内容等
介護保険負担限度額認定関係業務	地独法別表 16-36、44 更新勧奨を行うための申請書等の作成・発送、及び負担限度額認定証等の作成・発送
福祉用具購入費関係業務	地独法別表 16-31、39 介護予防福祉用具購入費支給決定者の発送
住宅改修費関係業務	地独法別表 16-32、40 介護予防住宅改修費支給決定者の発送
高額介護サービス費関係業務	地独法別表 16-34、42 高額介護サービス費支給申請の受付、高額介護サービス費決定通知等作成・発送
高額介護合算サービス費関係業務	地独法別表 16-35、43 支給決定者への決定通知書作成・発送
高額介護サービス費受領委任払い関係業務	地独法別表 22 施行規則第 2 条 (7) 高額介護サービス費受領委任払い及び支給申請支給申請書受付
高額介護サービス費受領委任払い更新業務	地独法別表 22 施行規則第 2 条 (7) 高額介護サービス費受領委任払いの更新業務、適用対象者への更新通知発送等
給付費通知発送業務	附帯 介護サービスの利用者に対し給付費通知発送
負担割合証関係業務	地独法別表 16-6 要介護・要支援認定者の負担割合証等封入・発送、再交付申請受付
負担割合証更新業務	地独法別表 16-6 基準日に更新する要介護・要支援認定者の負担割合証等作成・発送
要介護認定要支援認定関連業務	地独法別表 16-14 要介護・要支援認定受付、資格者証発行、介護システムへの入力
ケアマネージャー等への情報提供関連業務	附帯 ケアプラン作成の際必要となる認定情報の提供依頼書申請受付、認定情報一式の印刷・交付等
高齢者介護用ごみ袋支給業務	地独法別表 22 施行規則第 2 条 (6) 高齢者介護用ごみ袋の支給申請受付、ごみ袋の支給、介護システムへの入力
認定審査会運営補助業務	要介護認定関連業務の附帯 認定審査会及び事務局の資料作成、資料発送等

結果通知・被保険者証等発送業務	地独法別表 16-14～25 認定結果の印刷、認定結果の通知及び被保険者証等の 発送及び再交付の作成・交付
要介護・要支援認定更新の勧奨通知 発送業務	要介護認定要支援認定関連業務の附帯
資格異動等届受付関連業務	地独法別表 16-7～13 資格異動等受付、介護システム入力、資格喪失者の 被保険者証引渡し又は回収
被保険者証交付業務	地独法別表 16-3 資格取得者、及び転入者に対する被保険者証作成、発 送業務、被保険者証等再交付
送付先設定入力業務	資格異動等届受付関連業務の附帯 被保険者等より送付先設定届が提出されたものにつ いて、介護システムへ入力業務
相続人代表者設定入力業務	資格異動等届受付関連業務の附帯 相続人代表者の選任があったものについて、介護シス テムへ入力、及び入力結果照合
介護保険料決定通知発行業務	資格異動等届受付関連業務の附帯 年次及び月次に賦課決定者等への保険料決定通知発 送業務
所得照会、入力等業務	資格異動等届受付関連業務の附帯 転入した被保険者の所得を把握するための前住所地 を管轄する市町村役場へ所得照会の発送及び入力業 務
介護保険料納付額確認書発行業務	資格異動等届受付関連業務の附帯
介護保険料口座振替業務	資格異動等届受付関連業務の附帯 口座振替依頼書受付及び返却受付、口座振替開始通知 の封入封緘等
介護保険料還付業務	資格異動等届受付関連業務の附帯 介護保険料還付依頼書の受付、還付情報の介護システ ムへの入力
介護保険料督促・催告書送付業務	資格異動等届受付関連業務の附帯

地域共生推進課	法的根拠・内容等
介護予防・日常生活支援総合事業 申請等受付関連業務	地独法別表 16-50 介護予防・生活支援サービス事業対象者の申請受付
上下水道料金減免関連業務	地独法別表 22 施行細則第 6 条 生活困窮世帯に対する水道料金、公共下水道使用料

	減免制度に関する申請受付
高齢者介護用品給付業務	地独法別表 22 施行細則第 2 条 (8) 高齢者介護用品の給付申請受付、通知等
車いす貸出業務	地独法別表 22 施行規則第 2 条 (2) 車いす申請受付、貸与・返却
緊急通報装置関連業務	地独法別表 22 施行規則第 2 条 (4) 緊急通報装置申請受付
高齢者福祉農園申請受付業務	地独法別表 22 施行規則第 2 条 (1) 福祉農園入園許可申請の受付

健康推進課窓口	法的根拠・内容等
飼い犬登録業務、狂犬病予防注射 済票交付受付業務	地独法別表 3-1～8 飼い犬の登録申請
犬登録情報の管理	飼い犬登録業務の附帯 飼い犬登録システム入力 等
狂犬病予防接種集団実施に係る業 務	地独法別表 6-7～8
犬の原簿照会	地独法別表 6-2～3 転入元の市町村へ犬の原簿照 会
インフルエンザ等予防接種一部負 担金免除券の発行業務	地独法別表 22 施行規則第 2 条 (3)
検診、教室の予約受付業務	附帯 健康教室の予約受付、及び管理システムへの 入力
健康マイレージ運営補助業務	地独法別表 22 施行規則第 5 条
高齢者肺炎球菌予防接種の通知準 備業務	附帯 集団予防接種 (18 歳未満及び妊婦以外)

子育て支援課窓口	法的根拠・内容等
未熟児養育医療関連業務	地独法別表 11-3 養育医療の支給に関する事務
児童手当等関連業務	地独法別表 13-1～18
こども医療費助成関連業務	地独法別表 22 施行規則第 4 条 (3)
ひとり親家庭医療助成関連業務	地独法別表 22 施行規則第 4 条 (2)
児童扶養手当関連業務	附帯業務 (入力・郵送業務等) ※申請等の受付業務は市職員が対応
保育所・こども園関連業務	附帯業務 (補助・定型的な案内・申請受付) ※入園の決定や入所に関する相談業務は市職員

	が対応
--	-----

こども家庭課窓口	法的根拠・内容等
乳児全戸訪問関連業務	地独法別表 11 母子健康手帳の交付の附帯 新生児連絡票の受付等
集団予防接種、乳幼児健診の通知準備業務	附帯 集団予防接種（18 歳未満及び妊婦）、乳幼児健診等の案内通知業務

【業務に必要な人材確保】

従前の業務委託事業者従業員の法人への円滑な転籍を図るため、令和 5 年度より転籍エントリーシートの提出、転籍者の面接等を経て令和 6 年 4 月に転籍者常勤職員 24 名、パート職員 4 名計 28 名を採用した。

転籍者以外の新規採用については、ホームページ及びハローワークを通じて募集を行い人員確保に努めた。

総務管理課長及び窓口業務課長（市職員 2 名）、総務管理課職員 3 名（パート職員 3 名）、窓口業務課職員（パート職員 1 名）を配置した。

法人の職員数が 50 人を超えることとなったことから、労働安全衛生法に基づき、産業医及び衛生管理者を選任し、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た。

また、法人職員に対し下記の研修を実施し、窓口業務を適切に取り扱えるよう、法人職員の業務能力の質の向上に努めた。

研修等実施時期・場所	研修等内容
① 令和 6 年 5 月	対象：拡充した国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の法人職員 啓発内容：個人情報保護委員会の「個人情報保護パンフレット」の配布による個人情報の取扱いについて啓発
② 令和 6 年 11 月 16 日（土） 午前 9 時 15 分～11 時 45 分	対象：拡充した国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の法人職員 場所：泉佐野市立文化会館大会議室 研修テーマ：「個人情報保護」
③ 令和 7 年 1 月 25 日（土） 午前 9 時 15 分～11 時 45 分	対象：法人職員 場所：泉佐野市生涯学習センター多目的室 研修テーマ：「アサーティブコミュニケーションについて」

(評価項目 1) 法人職員の研修受講

対象職員人数	受講人数（実績）	受講率（実績）
127 人	88 人	69.3%

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）

【業務処理時間の短縮】

令和6年4月から拡充した国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の各窓口業務フローの見直し（53件の見直し）を行い、市担当職員による検認を一部廃し、法人職員が当該事務を担うこととし、業務処理時間の短縮に努めた。

(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（1件あたり）

窓 口	業務の名称	法人処理 移行後（目標）	法人処理 移行後（実績）
市 民 課	戸籍謄抄本発行業務	9 分 15 秒	14 分 24 秒
国保年金課	後期高齢者医療被保険者証再交付業務	12 分 45 秒	6 分 14 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	3 分 15 秒	4 分 44 秒
介護保険課	要介護認定要支援認定申請受付等業務	9 分 45 秒	3 分 39 秒
地域共生推進課	上下水道減免申請	11 分 45 秒	8 分 27 秒
健康推進課	飼い犬登録受付鑑札交付業務	11 分 45 秒	8 分 47 秒
子育て支援課	児童手当認定申請処理事務	10 分 15 秒	9 分 50 秒

【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）】

電光掲示板による案内（市民課窓口）や窓口混雑時には番号札を配布し、順次、案内するなど、待ち時間の目安を示したほか、事務局による窓口支援や各係間の連携、パート職員のローテーション調整、労働派遣の活用等により、事務処理や待ち時間の短縮に努めた。

窓口の待ち時間の満足度 (ほとんど待たなかった、少し待った)
71.2%

【窓口環境の快適性の向上】

窓口用軟骨伝導集音器を国保年金課及び税務課窓口兼用で1台、介護保険課及び地域共生推進課窓口兼用で1台を追加設置し、窓口での高齢やマスク着用等による職員の声の聞こえづらさを解消し、より快適な窓口環境となるよう努めた。

令和6年4月から運用開始となった国保年金課、税務課、介護保険課・地域共生推進課の窓口の法人職員のローテーションの見直し等により昼休憩等が十分に取れる労働環境改善に繋がった。

また、令和6年8月に、子育て支援課及び健康推進課の市と法人の職場との間仕切り用パネルの交換により、空調環境の改善に繋がった。

産業医、衛生管理者による職場巡視や法人職員への職場アンケートの実施により職場環境の改善に努めた。

窓口の雰囲気や待合スペースの満足度 (大変良い、良い)
81.0%

【職員の接遇向上】

4月に拡充した窓口の法人職員を対象に個人情報に重点を置いた研修の実施や、法人職員を対象にコミュニケーション能力向上研修を実施することにより法人職員の窓口対応の向上に努めた。

また、「窓口利用者アンケート調査」を実施し、窓口の利用者満足度等の把握に努め、業務改善や法人職員のモチベーションの向上にも活用した。

(評価項目3) 窓口利用者の満足度

窓口利用者アンケート調査

市民をはじめ来庁者の皆様に、窓口サービスの提供に関する窓口利用者アンケート調査により市民ニーズを把握することで、窓口利用者のさらなるサービス向上を図ることを目的に実施。

実施期間 令和7年1月15日～令和7年2月14日実施
調査票回収数 657枚 回収率 94%

調査項目	法人（目標）
法人が直接処理する窓口業務 の利用者満足度 （大変満足、満足と感じている方）	85%
	法人（実績） 82.7%
職員のあいさつ、言葉づかいの満足度 （大変良い、良い）	88.9%
職員のみだしなみの満足度 （大変良い、良い）	84.8%
職員の態度の満足度 （大変良い、良い）	89.1%
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）	87.0%

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、役員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。

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。

また、内部統制については、法人開設から業務方法書に規定し、進めて来たが、更に、令和6年10月に内部統制規程を制定し、理事長を統括責任者とする組織体制の充実に努めた。

【内部統制委員会等の開催状況】

内部統制委員会	内部統制定期報告会
3回	14回

2 効率的・効果的な業務運営

【業務執行体制の弾力的運用】

市民課窓口の繁忙期の対策として、7月に市民課窓口主任級の異動を行う等市民課窓口内の連携体制を構築し、人員不足時に他の窓口担当者の支援体制の構築にも務め、国保年金課窓口（6月～8月上旬）や子育て支援課（10月）の繁忙期には事務局から電話対応や入力等の支援を行うなど弾力的な運用に取り組んだ。

6月から8月上旬の国保年金課窓口の繁忙期及び税務課窓口の1月から3月の当初課税補助事務について、市登録事業者の指名競争入札により労働派遣事業者を決定するなど、多様な人材の活用による効率的・効果的な業務運営にも努めた。

また、市の施策（モンゴルトゥヴ県、中国重慶との国際交流事業）に市民課と連携し、その施策に関わるパスポートの受付・交付業務に時間外及び休日に体制を調整し、協力

した。

「おくやみコーナー自治体支援ナビシステム」の見直しについて、経費削減の観点から市と連携し、市のプラットフォーム等の既存システムを活用し、受付・案内ができるよう取り組み、令和7年2月17日からその運用を開始し、ICTの活用として弾力的に対応した。

【適正な給与制度の運用】

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程に基づき、引続き適切に運用した。

また、一般職給料表の改定手順を整備し、それに基づき予算編成、市との協議、理事会で審議し適正に進めた。

【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を導入するため、評価基準、評価方法、評価マニュアル及び評価者の育成方法など導入に向けて取り組むべきことの検討を行った。

【予算執行の弾力化等】

各窓口業務の運営に必要な備品や消耗品費の購入にあたり、市内業者で見積合わせを行う等費用の節減に努めた。

国保年金課窓口の繁忙期（6～8月上旬）の労働派遣業務委託については、市登録事業者による指名競争入札を行い、また、当初課税補助事務労働者派遣業務については、業者選定委員会を開催のうえ、市登録事業者による指名競争入札を行い、複数年契約を締結する等、多様な契約手法を活用し、適正な費用の節減に努めた。

第4 財務内容の改善に関する事項

【資金収支の均衡】

運営交付金の範囲内で適正な業務運営に努めるとともに、経営基盤を確保した。

なお、運営費交付金の交付時期については、資金計画を作成し、協定書に基づき令和6年4月、10月の年2回に分けて必要額の交付を受けた。

【費用の節減】

各窓口の消耗備品、消耗品の物品購入にあたり、必要に応じて泉佐野市内業者への見積り合わせを実施し、最低価格での購入を基本とするなど法人運営管理事務経費の節減に努めた。

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（事業計画では個人情報保護及び情報公開の徹底）

令和6年4月採用した法人職員に対し、5月に個人情報保護委員会の「個人情報保護パンフレット」を配布し、11月16日に「個人情報保護」をテーマに個人情報保護研修を実

施した。

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。

(評価項目 4) ホームページによる情報公開の状況

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

上記項目について、法人ホームページを活用し、公表したほか、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、採用情報等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。

2 災害等における対応

市との協議を踏まえ、市業務継続計画のうち、法人が担当する窓口業務に関連する非常時優先業務等の内容を盛り込んだ緊急時対応マニュアルを作成し、災害等の発生時に備え、市職員と連携して業務が遂行できるようリスク管理を図った。

3 市の調査研究等への協力

令和 7 年 2 月からの市のキャッシュレスレジの導入に際し、その研修会に参加するだけでなく、手数料を担当する市民課及び税務課の市職員とその運用等に関し、調整会議や月次会議で協議する等市に協力してその運用を進めた。

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（事業計画では新システムへの対応）

国が示す標準仕様に適合したシステムへの更改の進捗状況及び時期、並びに操作研修の実施時期及び実施方法の確認を行った。

2 総合窓口の設置

市民課、国保年金課、税務課、介護保険課、子育て支援課の各窓口の異動受付支援システムの拡充に向け、事前に実施された研修会へ法人職員も市職員と参加し、当支援システムの習熟に努めた。また、各窓口担当課と運営会議で当支援システムの運用方法について協議を重ねる等、令和 6 年 12 月 9 日からの当システム稼働に繋げた。

(3) 各窓口業務の統計情報

① 市民課窓口業務の受付件数等 (R6 年 4 月～R7 年 3 月 稼働日数 243 日)

業務区分	業務内容	件数
戸籍届出書入力関連業務	戸籍届出書入力	4,492 件
戸籍届出書関連業務	戸籍関連業務	11,579 件
住民異動届等受付業務	住基受付	16,094 件
	通知受付	7,736 件
	入力	23,830 件
印鑑登録等事務	印鑑登録	3,880 件
証明発行業務	戸籍	25,713 件
	住民票	34,907 件
	印鑑証明	15,158 件
	その他証明	1,199 件
郵送請求処理業務	郵送請求分	19,212 件
中長期在留者に係る居住地届出受付関連業務	居住地届出受付	3,422 件
特別永住許可書交付関連業務	申請・届出受付	67 件
旅券発給業務	申請受付	3,112 件
	交付	3,026 件
墓地・埋火葬許可業務	埋葬・改葬・火葬許可証の交付	996 件

② 市民課おくやみコーナーの受付件数等 (R6 年 4 月～R7 年 3 月 稼働日数 243 日)

業務区分	業務内容	件数
おくやみコーナー利用件数	受付・案内	365 件

③ 総務課（総合案内）の受付件数等 (R6 年 4 月～R7 年 3 月 稼働日数 243 日)

業務区分	業務内容	件数
総合案内業務	案内	45,497 件
フロア業務	記載補助 番号発券補助	102,009 件

④ 国保年金課の受付件数等（R6 年 4 月～R7 年 3 月 稼働日数 243 日）

業務区分	業務内容	件数
高額療養費関連業務	申請受付・入力	1,662 件
限度額適用認定証等関連業務	申請受付・交付	1,486 件
高齢受給者証申請受付業務	申請受付・交付	318 件
療養費関連業務	申請受付	456 件
	入力	455 件
	解除	275 件
食事療養費差額申請関連業務	申請受付	33 件
出産育児一時金関連業務	申請受付・入力	16 件
葬祭費関連業務	申請受付・入力	128 件
特定疾病受療証関連業務	申請受付・交付	16 件
特定健康診査受診券再交付関連業務	申請受付・交付	317 件
資格異動等受付関連業務	異動等受付・交付	8,460 件
国保被保険者証及び資格確認書等交付	申請受付・交付	1,027 件
更正・決定通知書関連業務	申請受付・交付	148 件
所得申告関連業務	受付・入力	7,183 件
非自発的失業軽減関連業務	申請受付・入力	141 件
住所地特例等管理業務	申請受付	32 件
後期高齢者医療関係書類受付業務	申請受付・入力	4,646 件
後期高齢者医療関係書類交付業務	申請受付・交付	1,166 件
所得控除資料発行関連業務	申請受付・交付	345 件
口座振替業務	依頼書受付・入力	4,122 件
保険料還付業務	依頼書受付・入力	2,574 件
納付書発行補助関連業務	請求受付・交付	1,255 件
財産調査等にかかる補助業務	受付・入力	8,101 件
国民年金資格異動等受付業務	届出受付	6,458 件
免除申請等受付業務	申請受付	6,828 件
給付申請等受付業務	受付	269 件
各種届出書等の入力	入力	7,522 件

⑤ 税務課の受付件数等（R6 年 4 月～R7 年 3 月 稼働日数 243 日）

業務区分	業務内容	件数
証明書交付業務	各種証明書受付、発行	16,820 件
各種提出書類收受	申告書等收受	11 件
個人住民税課税事務補助業務	申告書受付	2,050 件
	入力・スキャニング	8,168 件
	封入封緘	12,664 件
法人市民税課税事務補助業務	申告書受付	5,048 件
	入力・スキャニング	4,454 件
軽自動車税課税事務補助業務	減免申請受付	950 件
	登録入力	17,866 件
自動車臨時運行許可業務	申請書受付、引渡し	987 件
固定資産税課税事務補助業務	申告書受付	193 件
	入力・スキャニング	2,624 件

⑥ 介護保険課の受付件数等（R6 年 4 月～R7 年 3 月 稼働日数 243 日）

業務区分	業務内容	件数
介護保険負担限度額認定関係業務	申請受付	683 件
	認定証発送	243 件
福祉用具購入費・住宅改修費・高齢介護サービス費関係業務	支給決定通知発送	12,268 件
高額介護サービス費受領委任払い関係業務	承認通知発送	887 件
高額介護サービス費受領委任払い更新業務	更新通知発送	37 件
給付費通知発送業務	給付費通知発送	11,545 件
負担割合証関係業務	負担割合証発送	6,322 件
要介護認定要支援認定関連業務	認定受付	3,306 件
	入力	4,528 件
ケアマネージャー等への情報提供関連業務	申請受付・交付	3,344 件

高齢者介護用ごみ袋支給業務	申請受付	396 件
認定審査会運営補助業務	資料発送	421 件
結果通知・被保険者証等発送業務	認定結果通知の交付・発送	4,400 件
要介護・要支援認定更新の勧奨通知発送業務	勧奨通知発送	707 件
資格異動等届受付関連業務	異動等届受付	2,263 件
被保険者証交付業務	再交付	469 件
送付先設定入力業務	入力	137 件
相続人代表者設定入力業務	入力	1,044 件
介護保険料決定通知発行業務	保険料決定通知発送	29,300 件
所得照会入力等業務	入力	442 件
介護保険料口座振替業務	依頼書受付	137 件
	入力	269 件
介護保険料還付業務	入力	435 件
介護保険料督促・催告書等送付業務	発送	8,805 件

⑦ 地域共生推進課の受付件数等（R6 年 4 月～R7 年 3 月 稼働日数 243 日）

業務区分	業務内容	件数
介護予防・日常生活支援総合事業申請等受付関連業務	申請受付	12 件
上下水道料金減免関連業務	申請受付	883 件
高齢者介護用品給付業務	申請受付	320 件
車いす貸出業務	申請受付	96 件
緊急通報装置関連業務	申請受付	42 件
高齢者福祉農園申請受付業務	申請受付	36 件

⑧ 健康推進課の受付件数等（R6 年 4 月～R7 年 3 月 稼働日数 243 日）

業務区分	業務内容	件数
飼い犬登録業務、狂犬病予防注射済票交付受付業務	申請受付	6,977 件
犬登録情報の管理	飼い犬登録システム入力	584 件

狂犬病予防接種集団実施に係る業務	町名別紙名簿作成 案内送付	5,325 件
犬の原簿照会業務	市町村への原簿照会	1,300 件
インフルエンザ等予防接種一部負担金 免除券の発行業務	一部自己負担金免 除券発行	2,475 件
検診、健康教室の予約受付業務	予約受付、及び管 理システムの入力	2,616 件
健康マイレージ運営補助業務	ポイントの発行	2,586 件
高齢者肺炎球菌予防接種の通知準備業 務	案内通知準備業務	1,028 件

⑨ 子育て支援課窓口業務の受付件数等（R6 年 4 月～R7 年 3 月 稼働日数 243 日）

業務区分	業務内容	件数
未熟児養育医療関連業務	申請受付	10 件
児童手当関連業務	申請受付	3,873 件
	入力	3,725 件
	通知送付	16,126 件
こども医療費助成関連業務	申請受付	2,047 件
	入力	2,562 件
	償還払い受付	1,133 件
	償還払い入力	1,136 件
ひとり親家庭医療助成関連業務	申請受付	1,281 件
	入力	484 件
	償還払い受付	221 件
	償還払い入力	222 件
児童扶養手当関連業務	入力	1,264 件
保育所・こども園関連業務	案内	28 件
	申請受付	474 件

⑩ こども家庭課窓口業務の受付件数等（R6 年 4 月～R7 年 3 月 稼働日数 243 日）

業務区分	業務内容	件数
離乳食等教室予約受付業務	申請受付	15 件
乳児全戸訪問事業	説明受付及び入力	1,786 件
乳幼児健診の通知準備業務	封入・封緘等	2,285 件

集団予防接種の通知準備業務	封緘等	5,789 件
---------------	-----	---------

9. 業務の成果及び当該業務に要した資源

(1) 令和6年度の業務実績と自己評価

項 目	内 容	自己評価
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 (事業計画：法の枠組みに則した業務範囲)	IV
	(2) 業務に必要な人材確保	III
	2 住民サービスの向上(事業計画：窓口利用者サービスの向上)	—
	(1) 業務処理時間の短縮	III
	(2) 住民の待ち時間の短縮 (事業計画：窓口利用者の待ち時間の短縮)	III
	(3) 窓口環境の快適性向上	III
	(4) 職員の接遇向上	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	III
	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	IV
	(2) 適切な給与制度の運用	III
	(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入	II
	(4) 予算執行の弾力化等	III
第4 財務内容の改善		—
に関する事項	1 資金収支の均衡	III
	2 費用の節減	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	1 個人情報保護及び情報公開の確保 (事業計画：個人情報保護及び情報公開の徹底)	III
	2 災害等における対応	III
	3 市の調査研究への協力	III
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 (事業計画：新システムへの対応)	III
	2 総合窓口の設置	III

※自己評価欄

V…事業計画を大幅に上回って実施している。

IV…事業計画を上回って実施している。

Ⅲ…事業計画を順調に実施している。

Ⅱ…事業計画を十分に実施できていない。

Ⅰ…事業計画を大幅に下回っている。

(2) 令和5年度の業務実績と自己評価及び泉佐野市評価

項 目	内 容	自己評価	泉佐野市 評 価
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		—	C
	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	Ⅲ	Ⅲ
	(2) 業務に必要な人材確保	Ⅲ	Ⅲ
	2 住民サービスの向上（事業計画：窓口利用者サー ビスの向上）	—	—
	(1) 業務処理時間の短縮	Ⅲ	Ⅱ
	(2) 住民の待ち時間の短縮（事業計画：窓口利用者の 待ち時間の短縮）	Ⅲ	Ⅲ
	(3) 窓口環境の快適性向上	Ⅳ	Ⅳ
	(4) 職員の接遇向上	Ⅲ	Ⅲ
	(5) おくやみコーナーの開設（事業計画にて追記）	Ⅲ	Ⅳ
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		—	A
	1 運営管理体制の確立	Ⅲ	Ⅲ
	2 効率効果的な業務運営	—	—
	(1) 業務執行体制の弾力的運用	Ⅲ	Ⅲ
	(2) 適切な給与制度の導入（事業計画：給与制度の実 施及び運用）	Ⅲ	Ⅲ
	(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入 （事業計画：モチベーション向上につながる評価制度 の運用）	Ⅲ	Ⅲ
	(4) 予算執行の弾力化等	Ⅲ	Ⅲ
第4 財務内容の改 善に関する事項		—	A
	1 資金収支の均衡	Ⅲ	Ⅲ
	2 費用の節減	Ⅲ	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		—	A
	1 個人情報保護及び情報公開の確保（事業計画：個 人情報保護及び情報公開の徹底）	Ⅲ	Ⅲ
	2 災害等における対応	Ⅲ	Ⅲ
	3 市の調査研究への協力	Ⅲ	Ⅲ

第6 中長期的な観点から参考となるべき事項		—	A
1 情報システムへの対応（事業計画：新システムへの対応）		Ⅲ	Ⅲ
2 総合窓口の設置		Ⅲ	Ⅲ

※大項目評価（泉佐野市評価欄中グレー色一で表記）

S…年度目標・事業計画の実施において計画を大幅に上回って達成できている。

（市が特に認める場合）

A…年度目標・事業計画の実施において計画通りに達成できている。

（すべての項目がⅢ～Ⅴ）

B…年度目標・事業計画の実施において概ね計画通りに達成できている。

（Ⅲ～Ⅴの割合が9割以上）

C…年度目標・事業計画の実施においてやや未達成である。

（Ⅲ～Ⅴの割合が9割未満）

D…年度目標・事業計画の達成のためには重大な改善事項がある。

（市が特に認める場合）

10. 予算及び決算の概要

（単位：千円）

区分	令和5年度		令和6年度				
	予算	決算(1)	予算(2)	決算(3)	差額 (2)-(3)	対前年比較 (3)-(1)	差額説明
収入	124,138	124,776	314,473	314,663	△ 190	189,887	
運営費交付金	121,762	122,400	304,476	304,476	0	182,076	①
その他収入	2,376	2,376	9,997	10,187	△ 190	7,811	②
支出	124,138	108,794	314,473	298,489	15,984	189,695	
窓口申請業務費	95,304	86,109	278,550	265,982	12,568	179,873	
給与費	82,629	73,804	260,635	252,759	7,876	178,955	③
その他支出費	12,675	12,305	17,915	13,223	4,692	918	④
一般管理費	28,834	22,685	35,923	32,507	3,416	9,822	
給与費	21,453	17,545	22,232	19,581	2,651	2,036	⑤
その他支出費	7,381	5,140	13,691	12,926	765	7,786	⑥

（注1）原則各金額は単位四捨五入して記載している。

（注2）詳細については、法人ホームページ(www.icaso.jp)の事業概要(R6 年度決算報告書)をご覧ください。

（対前年度決算額との対比、又は予算との決算額の差額等の説明）

- ① 対前年比較で、運営交付金が増嵩したのは、市民課、総務課（総合案内）、健康推進課の各窓口の運営が半期の運営から年間での運営になったこと及び4月から国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の各窓口業務を法人で運営することと

なったこと等による。

- ② 対前年比較で、主に運営交付金戻入の増による。
- ③ 各窓口業務従事職員の令和6年度給与費の決算額は、常勤職員数が当初計画より減ったことで減となったものの、対前年度比較で、昨年度は、市民課、総務課（総合案内）、健康推進課の各窓口の運営が10月からの半期であり、令和6年度は年間ベースの人件費となったこと、及び窓口業務の拡充に伴い4月から国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課各窓口の従事職員の増により人件費が増嵩した。
- ④ 対前年比較で、「おくやみコーナー自治体支援ナビ」システムの導入にかかる事業経費や各窓口の初度備品にかかる消耗備品費が減となったものの、国保年金課及び税務課窓口の繁忙期対策に係る労働派遣業務の委託料で増となったこと等による。
- ⑤ 令和6年度一般管理費の給与費の決算額は、事務局常勤職員の給与費で計画より減となったものの、対前年比較では、事務局の衛生管理者等パート職員の採用等により増となったことによる。
- ⑥ 対前年比較で、利益処分額積立金の設立団体への償還金の増が主な要因であり、また、一般管理費の物件費では、窓口拡充に伴う法人職員の健康診断の福利厚生費や研修費等の支出が増となったことによる。

11. 財務諸表の要約

(1) 貸借対照表（令和7年3月31日現在）

（単位：千円）

資産の部	金額	負債の部	金額
固定資産	356	固定負債	356
退職給付引当金見返	356	資産見返負債	356
流動資産	40,946	流動負債	34,995
現金及び預金	29,543	運営費交付金債務	11,596
棚卸資産	124	未払金	11,708
前払費用	1	預り金	452
立替金	39	賞与引当金	11,239
賞与引当金見返	11,239	負債合計	35,351
		純資産の部	金額
		地方公共団体出資金	1,000
		利益剰余金	4,951
		当期末処分利益	4,951
		純資産合計	5,951
資産合計	41,302	負債純資産合計	41,302

（注1）原則各金額は単位未満で四捨五入して記載している。

（注2）詳細については、法人ホームページ（www.icaso.jp）の事業概要(R6年度財務諸表)をご覧ください。以下帳票についても同じ。

(2) 行政コスト計算書（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

（単位：千円）

	金額
損益計算書上の費用	293,983
その他行政コスト	0
行政コスト合計	293,983

（注1）原則各金額は単位未満で四捨五入して記載している。

(3) 損益計算書（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

（単位：千円）

	金額
経常費用	293,983
窓口申請業務費	271,498
一般管理費	22,485
経常収益	298,934
運営費交付金収益	287,503
賞与引当金見返に係る収益	11,239
退職引当金見返収益	2
財務収益	51
雑益	139
経常利益	4,951
当期総利益	4,951

（注1）原則各金額は単位未満で四捨五入して記載している。

(4) 純資産変動計算書（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

（単位：千円）

	資本金	資本剰余金	利益剰余金	純資産合計
当期首残高	1,000	0	9,997	10,997
当期変動額				
利益剰余金の当期変動額	0	0	△5,046	△5,046
当期末残高	1,000	0	4,951	5,951

（注1）原則各金額は単位未満で四捨五入して記載している。

（注2）資本金は、設立団体出資金である。

(5) キャッシュ・フロー計算書（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

（単位：千円）

	金額
業務活動によるキャッシュ・フロー	5,437
資金増加額	5,437
資金期首残高	24,106
資金期末残高	29,543

（注1） 原則各金額は単位未満で四捨五入して記載している。

(6) 主要な財務データの経年比較

（単位：千円）

区分	令和5年度	令和6年度	対前年度
	①	②	②－①
経常収益	115,168	298,934	183,766
経常費用	105,171	293,983	188,812
当期総利益〔又は（△）損失〕	9,997	4,951	△5,046
資産	30,334	41,302	10,968
負債	19,337	35,351	16,014
純資産	10,997	5,951	△5,046
業務活動によるキャッシュ・フロー	10,908	5,437	△5,471
投資活動によるキャッシュ・フロー	0	0	0
財務活動によるキャッシュ・フロー	0	0	0
資金期末残高	24,106	29,543	5,437

12. 財政状態、運営状況及びキャッシュ・フローの状況の理事長による説明

(1) 貸借対照表

令和6年度末現在の資産は、41,302千円となり、主なものは、固定資産では退職引当金見返で356千円、流動資産では現金及び預金で29,543千円、賞与引当金見返で11,239千円となりました。

令和6年度末現在の負債は、35,351千円となり、主なものは、固定負債では資産見返負債で356千円、流動負債では、運営費交付金債務で11,596千円、未払金で11,708千円、賞与引当金で11,239千円となりました。

令和6年度末現在の純資産は、5,951千円となり、うち地方公共団体出資金で1,000千円、当期末処分利益で4,951千円となりました。

(2) 行政コスト計算書

令和6年度の行政コストは、293,983千円となり、その内訳は損益計算書上の費用の窓口申請業務費で、271,498千円、一般管理費で22,485千円となりました。

(3) 損益計算書

令和6年度の経常費用は293,983千円となり、その内訳として市民課(おくやみコーナー含む)、総務課(総合案内)、子育て支援課、こども家庭課、健康推進課の各窓口業務に加え、拡充した国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の運営にかかる窓口申請業務費で271,498千円、事務局、理事会の運営等にかかる一般管理費で22,485千円となりました。

経常収益は298,934千円となり、その主な内訳は運営費交付金収益で287,503千円、賞与引当金見返に係る収益で11,239千円となりました。

経常利益は4,951千円となり、令和6年度の当期総利益も同じく4,951千円となりました。

(4) 純資産変動計算書

令和6年度純資産の当期首残高10,997千円で、当期変動額は△5,046千円となり、当期末残高は、5,951千円となりました。

(5) キャッシュ・フロー計算書

令和6年度業務活動によるキャッシュ・フローは、市民課(おくやみコーナー含む)、総務課(総合案内)、国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課、子育て支援課、こども家庭課、健康推進課の各窓口業務及び事務局、理事会等の運営にかかるキャッシュ・フローで5,437千円となり、資金期首残高24,106千円とあわせ、資金期末残高は29,543千円となりました。

(6) 主要な財務データの経年比較

令和6年度の経常収益は、298,934千円となり、前年度と比較して183,766千円の増となったのは、昨年度が市民課、総務課(総合案内)、健康推進課が10月からの運営であったことから、年間の運用になったこと及び令和6年4月から国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の各窓口業務の拡充により、運営交付金収益で179,585千円、賞与引当金見返に係る収益で5,507千円の増となり、また、資産見返運営交付金戻入1,164千円が皆減となったこと等による。

令和6年度経常費用は、293,983千円となり、前年度と比較して188,812千円の増となったのは、同じく各窓口業務の拡充に伴う人件費、物件費の増により窓口申請業務費で186,815千円、また、一般管理費では、窓口拡充に伴う事務局の衛生管理者等のパート職員の増等により1,997千円の増となったことによる。

令和6年度当期総利益は、4,951千円となり、前年度と比較して5,046千円の減となった。

令和6年度資産は、41,302千円となり、前年度と比較して10,968千円の増となったのは、主に、流動資産の現金及び預金で5,437千円、賞与引当金見返で5,507千円の増となったこと等による。

令和6年度負債は、35,351千円となり、前年度と比較して16,014千円の増となったのは、主に、流動負債の運営交付金負債で5,509千円、未払金で5,427千円、賞与引当

金で5,507千円の増となり、預り金で431千円の減となったこと等による。

令和6年度純資産は、5,951千円となり、前年度と比較して5,046千円の減となったのは、利益剰余金で当期分4,951千円となり、設立団体納付金で9,997千円減となったことによる。

令和6年度業務活動によるキャッシュ・フローは、5,437千円となり、資金期首残高24,106千円とあわせ資金期末残高は、29,543千円となったものである。

13. 内部統制の運用に関する情報

当法人は、業務方法書第3章で業務の適正を確保するための体制の整備に関する事項を規定し、業務方法書第6条で、内部統制の基本方針として「役員（監事を除く。）の職務の執行が法又は他の法令に適合することを確保するための体制その他業務の適正を確保するための体制（内部統制システム）を整備するとともに、継続的にその見直しを図るものとする。」と定め、理事長の理念、運営方針及び倫理・行動指針等の周知など、その運用に取り組んできました。

また、令和6年10月に、内部統制規程を定め、内部体制の運営組織の充実・強化を進めました。その実施状況は次のとおりです。

（1）内部統制の体制

役 職	所 属	内部統制の組織での役割
総括責任者	理事長	内部統制規程第2条に規定する総括責任者
内部統制 委員長	副理事長兼事務局長	内部統制規程第4条第1項に規定する担当理事
内部統制 委 員	総務管理課長	内部統制規程第6条第1項に規定する担当責任者
内部統制 委 員	窓口業務課長	内部統制規程第6条第1項に規定する担当責任者

※リスク管理体制図については、P17を参照してください。

（2）内部統制委員会及び内部統制定期報告の実施状況

開催日時等	内容等
第1回内部統制委員会 令和6年11月15日（木） 9時～9時40分	議事 ① 内部統制委員会の運用について 内部統制委員会（内部統制規程第8条第2項） 内部統制定期報告（内部統制規程第6条第3項） ② 内部統制委員会の重要課題について ・組織体制の強化 主査、主任の役割の明確化と認識強化

	職場内コミュニケーションの改善 ・業務マニュアルの見直し 報告 ① 法人職員研修（業務方法書第 12 条関連報告） ・研修テーマ「個人情報保護について」 ・実施日 令和 6 年 11 月 16 日（土） ② 契約関係について（業務方法書第 15 条関連報告）
第 2 回内部統制委員会 令和 7 年 1 月 17 日（金） 9 時～9 時 40 分	議事 ① 給与規程、休暇細則等の改定案について ② 令和 7 年度事業計画（素案）について 報告 ① 法人職員研修（業務方法書第 10 条（5）関連報告） ・研修テーマ「アサーティブコミュニケーションについて」 ・実施日 令和 7 年 1 月 25 日（土）9 時 15 分～11 時 45 分 ② 各窓口業務の運用状況について（業務方法書第 10 条（5）関連報告） ・異動受付支援システム導入状況 ・業務マニュアル改定等について（統制環境関連報告） ③ 定期報告（内部統制規程第 6 条第 3 項） 11・12 月開催の定期報告議事録（6 回開催）
第 3 回内部統制委員会 令和 7 年 3 月 14 日（金） 9 時～9 時 40 分	議事 ① 第 3 回理事会の報告案件（4 件）事業計画、一般職給料表の改定等審議案件（4 件）について 報告 ① 窓口利用者アンケート調査報告書について ② 業務マニュアル改定について（統制環境関連報告） 3 月 24 日からのパスポート交付業務の変更に伴い業務マニュアルを改定（第 3 版） ③ 税務課窓口の体制について ④ 定期報告（内部統制規程第 6 条第 3 項） 1～3 月開催の定期報告議事録（8 回開催）
内部統制定期報告会の開催	内部統制規程第 6 条第 3 項に規定する内部統制担当責任者から内部統制担当理事への定期報告会を下記のとおり開催した。 令和 6 年 11 月 18 日（月）～令和 7 年 3 月 10 日（月） 計 14 回の定期報告会を開催。

	内部統制担当責任者等による日常モニタリング（窓口業務の巡視及び調整、法人職員の面談等）に基づき、窓口業務の運営及び人事管理等に関する課題やリスクの把握に努め、定期報告会で、情報を共有し、すみやかに対応策を協議し対応していく理事長を統括責任者とした内部統制の構築に努めた。 また、市の市民課等の各窓口担当課とも月次会議等で課題やリスクについては共有し、その改善を図るフローとした。
--	---

(3) 監査の実施状況（業務方法書第13条）

令和6年度第1回定期監査（決算審査）

日時 令和6年6月3日（月）15時から16時半

内容 泉佐野市行政事務サービスセンター監事監査規程第3条に規定する業務監査及び会計監査を実施した。

区分	内容
業務監査	・令和5年度（第Ⅱ期事業年度）における業務実績評価報告書 ・令和5年度（第Ⅱ期事業年度）事業報告書の決算関係書類について
会計監査	・令和5年度（第Ⅱ期事業年度）決算報告書 ・令和5年度（第Ⅱ期事業年度）財務諸表及び付属明細書の決算関係書類について

令和6年度第2回定期監査

日時 令和6年10月1日（火）14時から14時45分

内容 泉佐野市行政事務サービスセンター監事監査規程第3条に規定する業務監査及び会計監査を実施した。

区分	内容
業務監査	・令和6年度上半期（4月～8月）の窓口業務の運営体制及び運営状況について ・税務課手数料マニュアル、手数料の日計等の関係書類の実査
会計監査	・令和6年度上半期（4月～8月）の予算執行状況、財務諸表及び仕訳帳等関係書類について ・令和6年度契約関係書類、支出命令書及び振替伝票等関係書類の実査について

令和6年度第3回定期監査

日時 令和7年1月28日（火）15時半から17時

内容 泉佐野市行政事務サービスセンター監事監査規程第3条に規定する業務監査及び会計監査を実施した。

区分	内容
業務監査	・令和6年度9月～12月の窓口業務の運営状況について ・異動受付支援システムの導入状況及びキャッシュレスレジの運用について ・規程の改正について ・安全衛生委員会及び内部統制委員会の実施状況について
会計監査	・令和6年9月～12月の予算執行状況、財務諸表及び仕訳帳等関係書類について ・令和6年度契約関係書類の実査について

（4）入札及び契約に関する事項（業務方法書第15条）

入札及び契約に関し、業者選定委員会運営要綱を定め、指名競争入札の対象となる契約物件の指名業者及び随意契約物件の見積徴収業者の選定等について審査を行うため業者選定委員会を設置し、入札及び契約の適正化に努めた。

令和6年度は、令和6年7月22日（月）及び令和6年9月9日（月）の2回の業者選定委員会を開催した。

また、契約関係書類については、令和6年10月1日（火）と令和7年1月28日（火）に監事による定期監査において関係書類の実査等を実施。

（5）業務手順書の整備

業務の適正化を図る観点から、各窓口業務の業務フローチャートや業務マニュアルを作成し、業務改善や職場内研修に活用している。

令和6年度は、市民課、国保年金課、税務課、子育て支援課、健康推進課の制度改正等に伴い業務手順書を見直し、適時改正を実施した。

14. 安全衛生委員会

法人職員の安全衛生及び健康管理を推進するため、安全衛生管理規則を定め、令和6年4月より産業医及び衛生管理者を選任し、毎月安全衛生委員会の実施や産業医又は衛生管理者による職場巡視（45回）を実施した。安全衛生委員会の実施状況は次のとおりである。

安全衛生委員会の開催状況

開催日時等	内容
第1回 令和6年4月11日（木）	議事 ① 産業医が行う定期巡視の頻度等について

15 時 30 分～15 時 50 分	産業医定期巡視（第 2 木曜日）15 時～15 時 20 分 衛生管理者同行 ② 安全衛生委員会 毎月第 2 木曜日
第 2 回 令和 6 年 5 月 9 日（木） 15 時 30 分～15 時 55 分	報告 ① 職場巡視報告及び対応
第 3 回 令和 6 年 6 月 13 日（木） 15 時 30 分～16 時	議事 ① 令和 6 年度事業計画（案）について 報告 ① 職場巡視報告及び対応
第 4 回 令和 6 年 7 月 11 日（木） 15 時 30 分～15 時 50 分	報告 ① 職場巡視報告及び対応 その他 「健康だより第 1 号（令和 6 年 7 月）」の配布
第 5 回 令和 6 年 8 月 8 日（木） 15 時 30 分～15 時 45 分	報告 ① 職場巡視報告及び対応
第 6 回 令和 6 年 9 月 12 日（木） 15 時 30 分～16 時	その他 ① 令和 6 年度（第 75 回）「全国労働衛生週間」について ② 職員健康診断について
第 7 回 令和 6 年 10 月 10 日（木） 15 時 30 分～16 時	報告 ① 職場巡視報告及び対応 その他 「健康だより第 2 号（令和 6 年 10 月）」の配布
第 8 回 令和 6 年 11 月 14 日（木） 15 時 25 分～15 時 50 分	報告 ① 職場巡視報告及び対応 その他 ストレスチェックについて
第 9 回 令和 6 年 12 月 12 日（木） 15 時 25 分～15 時 50 分	議事 ① ストレスチェックについて 12 月ストレスチェック実施 2 月下旬 産業医による面接指導 報告 ① 職場巡視報告及び対応
第 10 回 令和 7 年 1 月 9 日（木） 15 時 30 分～15 時 55 分	議事 ① 職場アンケート調査の実施について 報告 ① 職場巡視報告及び対応

第 11 回 令和 7 年 2 月 13 日（木） 15 時 30 分～16 時	報告 ① 職場巡視報告及び対応 その他 ストレスチェックの結果について 2 月 27 日 10 時～12 時産業医の面接指導
第 12 回 令和 7 年 3 月 13 日（木） 15 時 30 分～16 時	報告 ① 職場巡視報告及び対応 ② 職場環境アンケート調査の結果について その他 「健康だより第 3 号（令和 7 年 3 月）」の配布

15. 法人に関する基礎的な情報

(1) 沿革

令和 4 年 3 月 29 日（火）定款の議決

令和 4 年 8 月 24 日（水）認可庁（大阪府）へ設立認可申請

令和 4 年 9 月 20 日（火）認可庁（大阪府）から設立認可書受理

令和 4 年 10 月 1 日（土）大阪法務局堺支局へ設立登記申請 同日設立登記完了

令和 4 年 10 月 1 日（土）令和 4 年度第 1 回理事会開催

業務方法書、重要規程、事業計画・予算等の承認

令和 4 年 10 月 3 日（月）子育て支援課窓口業務運用開始

令和 5 年 2 月 2 日（木）令和 4 年度第 1 回定期監査

令和 5 年 3 月 27 日（月）令和 4 年度第 2 回理事会開催

令和 5 年度事業計画・予算等の承認

令和 5 年 5 月 26 日（金）令和 5 年度第 1 回定期監査（決算審査）

令和 5 年 6 月 8 日（木）令和 5 年度第 1 回理事会開催

令和 4 年度（第 I 期事業年度）決算報告書、業務実績評価報告書、財務諸表、決算報告書等の承認

令和 5 年 7 月 14 日（金）市民課「おくやみコーナー」運用開始

令和 5 年 10 月 2 日（月）市民課、健康推進課、総務課（総合案内）の各窓口業務運用開始

令和 5 年 10 月 30 日（木）令和 5 年度第 2 回定期監査

令和 5 年 10 月 30 日（木）令和 5 年度第 2 回理事会開催

令和 5 年度上半期の予算の執行状況及び窓口業務の運営状況等報告

令和 6 年 2 月 5 日（月）令和 5 年度第 3 回定期監査

令和 6 年 3 月 27 日（水）令和 5 年度第 3 回理事会開催

令和 6 年度事業計画・予算、安全衛生管理細則の承認等

令和 6 年 4 月 1 日（月）国保年金課、税務課、介護保険課、税務課、こども家庭課の各窓口業務の運用を開始

令和 6 年 4 月 1 日（月）産業医及び衛生管理者を選任

令和 6 年 6 月 3 日（月）令和 6 年度第 1 回定期監査（決算審査）

令和 6 年 6 月 10 日（月）令和 6 年度第 1 回理事会開催

令和 5 年度（第Ⅱ期事業年度）決算報告書、業務実績評価報告書、財務諸表、決算報告書等の承認

令和 6 年 10 月 1 日（火）令和 6 年度第 1 回定期監査

令和 6 年 10 月 1 日（火）令和 6 年度第 2 回理事会開催

令和 6 年度上半期の予算の執行状況及び窓口業務の運営状況の報告、内部統制規程の承認

令和 7 年 1 月 28 日（火）令和 6 年度第 3 回定期監査

令和 7 年 3 月 27 日（木）令和 6 年度第 3 回理事会開催

令和 7 年度事業計画・予算、一般職給料表等規程の改定及び役員賠償責任保険の加入の承認、育児・介護休業等細則等の改正及び緊急時対応マニュアル等の報告

(2) 設立の根拠法

地方独立行政法人法

地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター定款(令和 4 年 3 月 29 日議決)

(3) 設立団体等の長

泉佐野市 市長 千代松 大耕

(4) 組織図

15 ページのガバナンス体制図を参照してください。

(5) 事務所の所在地

泉佐野市市場東一丁目 1 番 1 号