

事業報告書

令和7年度
(第4期事業年度)

自 令和7年4月1日
至 令和8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7年度（第4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	13
(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	16
(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	17
(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) 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	34

1 0． 予算及び決算の概要	37
1 1． 財務諸表の要約	38
(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	40
1 3． 内部統制の運用に関する情報	41
(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	46
1 5． 法人に関する基礎的な情報	47
(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

泉佐野市行政事務サービスセンターは、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とは、市職員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、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から運営を開始しました。

令和5年7月に「おくやみコーナー」を設置し、お亡くなりになられた方の多様な手続きを分かりやすくご遺族の皆様へご案内し、ご遺族の負担を軽減するための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月から国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課、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、窓口利用者の声を大切に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。

この間、市は窓口利用者のサービス向上を図るため、令和6年12月に「書かない窓口」を目指して異動受付支援システムを導入、令和7年2月にキャッシュレスレジを導入し、当センターがこれらの運用に取り組んでまいりました。

令和8年度の法人職員数は80名を超えることになりました。すべての法令等の遵守、住民情報の安全の確保、窓口利用者の満足度向上、法人運営に関する情報等の公正性及び透明性の確保、安全で働きやすい職場づくりを目指し、質の高いサービスの提供に努めるとともに、法人としての社会的責任を果たすことにより社会の期待と信頼に応えるため、職員一人一人の資質の向上を図ってまいります。また、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す。

令和8年4月から法人運営の5期目がスタートしました。来庁される市民の気持ちを大切に、市と連携しながら窓口業務を適切に、正確に、迅速に行い、満足いただけるサービスの提供ができるよう法人職員一同、取り組んでまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

令和8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

理事長 長 尾 譲 治

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7年4月1日から令和8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 法人が実施する全ての窓口業務について、コンプライアンスを遵守し、適正かつ確実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業務の検討を行い、業務範囲の拡充を図ること。 (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、職員の能力向上、及び柔軟で機動的な対応を可能とする人材育成に努めること。 2 住民サービスの向上 (1) 業務処理時間の短縮 公権力の行使に係る事務については、法人が実施することによるメリットを最大限にいかした業務フローの継続的な見直しなどにより、業務処理時間を短縮に努めること。 (2) 住民の待ち時間の短縮 業務処理時間の短縮に加え、窓口への適切な案内や誘導、混雑の緩和策や柔軟な人員体制を講ずることにより、住民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 窓口を訪れる住民の快適な環境を提供するため、待合スペース清掃や点検、備品・消耗品等の整理整頓などをきめ細かく実施するとともに、住民のプライバシー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 法人に期待される役割を果たすため、「地方独立行政法人の業務の適性を確保するための体制等の整備」について（平成29年12月27日総務省自治行政局行政経営支援室長通知）などを踏まえた整備体制を構築し、実効性のある内部統制システムの運用に努めること。また、これらの取組を実施することで、法人の長によるトップマネジメントを推進すること。 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

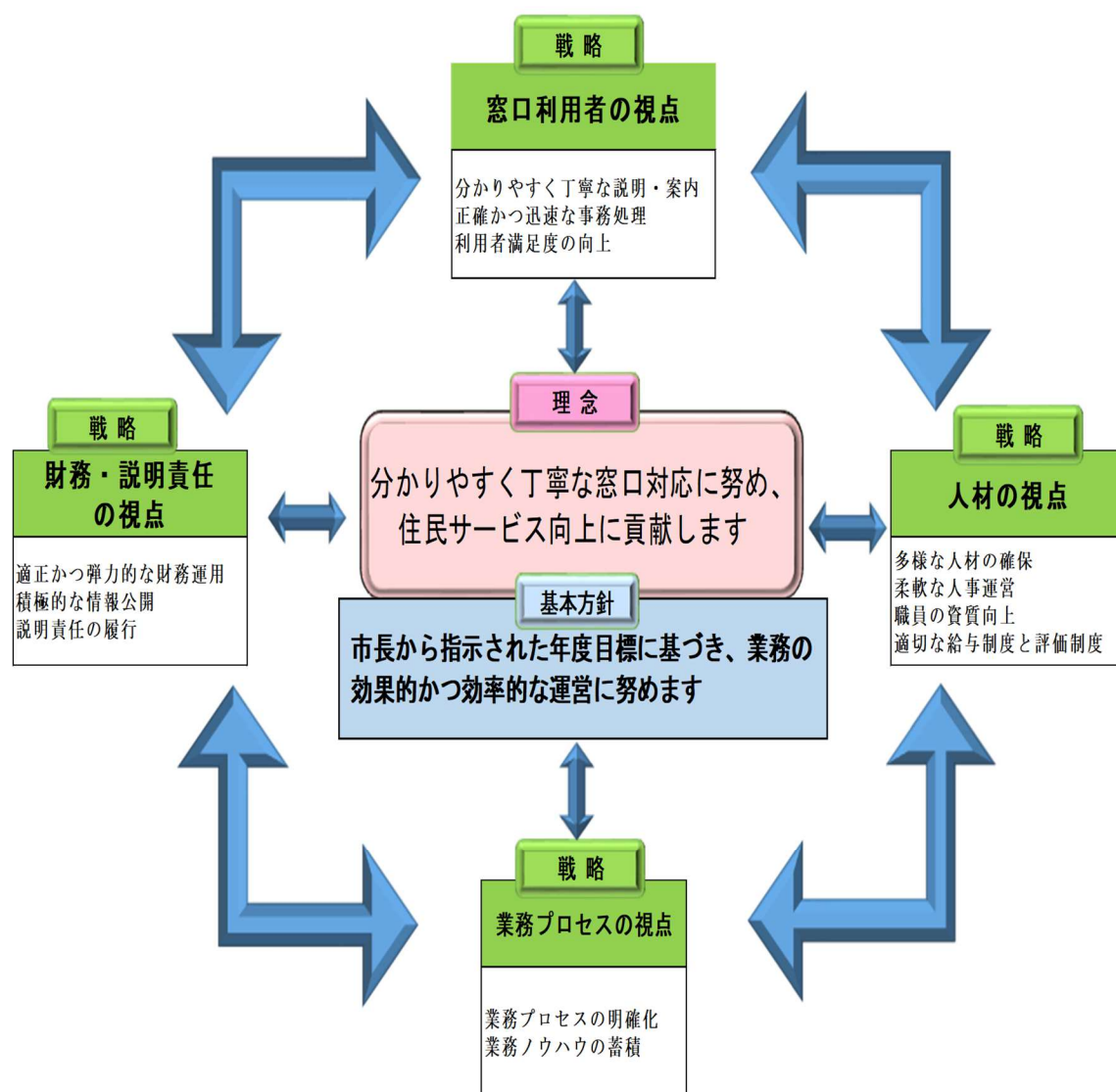
	窓口業務の分野ごとの業務量の多寡や時期による繁閑の相違を見込んだ上で、職員の配置を適切かつ弾力的に行うとともに、常勤以外の雇用形態も含めた多様な人材の活用を図ることにより、効率的かつ効果的な業務運営に努めること。 (2) 適切な給与制度の運用 地方独立行政法人法に基づいた職務給及び能率給の原則に立ち、人材確保のみならず人材育成につながる給与制度を確立し、適切に運用すること。 (3) モチベーション向上につながる評価制度の導入 職員の努力が評価され、業績や能力を的確に反映した人事、昇任管理を行い、人材育成及びモチベーション向上につながる公正で客観的な人事評価制度の運用を図ること。 (4) 予算執行の弾力化等 年度目標及び事業計画の枠組みの中で、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。
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 災害や緊急事態に即応できる体制を保持し、適切な対応を行うこと。併せて、緊急時対応マニュアル（業務継続計画）の実行性を担保するため、危機管理に関する点検・訓練に努めること。 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 年度末に国が示す標準仕様に適合した情報システムに更改されることから、当該システムに即応できるよう十分な知識を習得し、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 市の実情や住民ニーズを踏まえ、行政のオンライン化や「書かないワンストップ窓口」など、多様な窓口対応の実現に向け市と連携及び協力を行い、効率的かつ効果的な窓口体制を整備すること。
---	--

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	・ 必要な人材を確保の上、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、必要に応じて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7年4月1日から令和8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、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、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、こども家庭課の各窓口業務について、法人による直接処理を開始した。これにより、当初計画した窓口業務の移行は完了した。 ③ 法人が実施できる業務の検討を行い、業務範囲の拡充に努める。 (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の充実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）
85 人	全員

2 住民サービスの向上

(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、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	法人移行後 目標値	法人移行後 実 績
市 民 課	戸籍謄抄本発行業務 (1 件当たり)	11 分 9 秒	19 分 18 秒
国保年金課	後期高齢者医療資格 確認書交付業務 (1 件当たり)	14 分 45 秒	8 分 31 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)	4 分 45 秒	7 分 20 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)	3 分 45 秒	4 分 21 秒
地域共生 推進課	上下水道減免申請 (1 件当たり)	9 分 45 秒	7 分 48 秒
健康推進課	飼い犬登録受付鑑札 交付業務 (1 件当たり)	10 分 18 秒	8 分 46 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 39 秒	8 分 43 秒

	(2) 住民の待ち時間の短縮 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 窓口への適切な案内や誘導 イ 混雑時における番号札の活用 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><tr><td>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>(目 標)</td><td>(実 績)</td></tr><tr><td></td><td>85%</td><td>82%</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	(目 標)	(実 績)		85%	82%
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	(目 標)	(実 績)					
	85%	82%					
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 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。

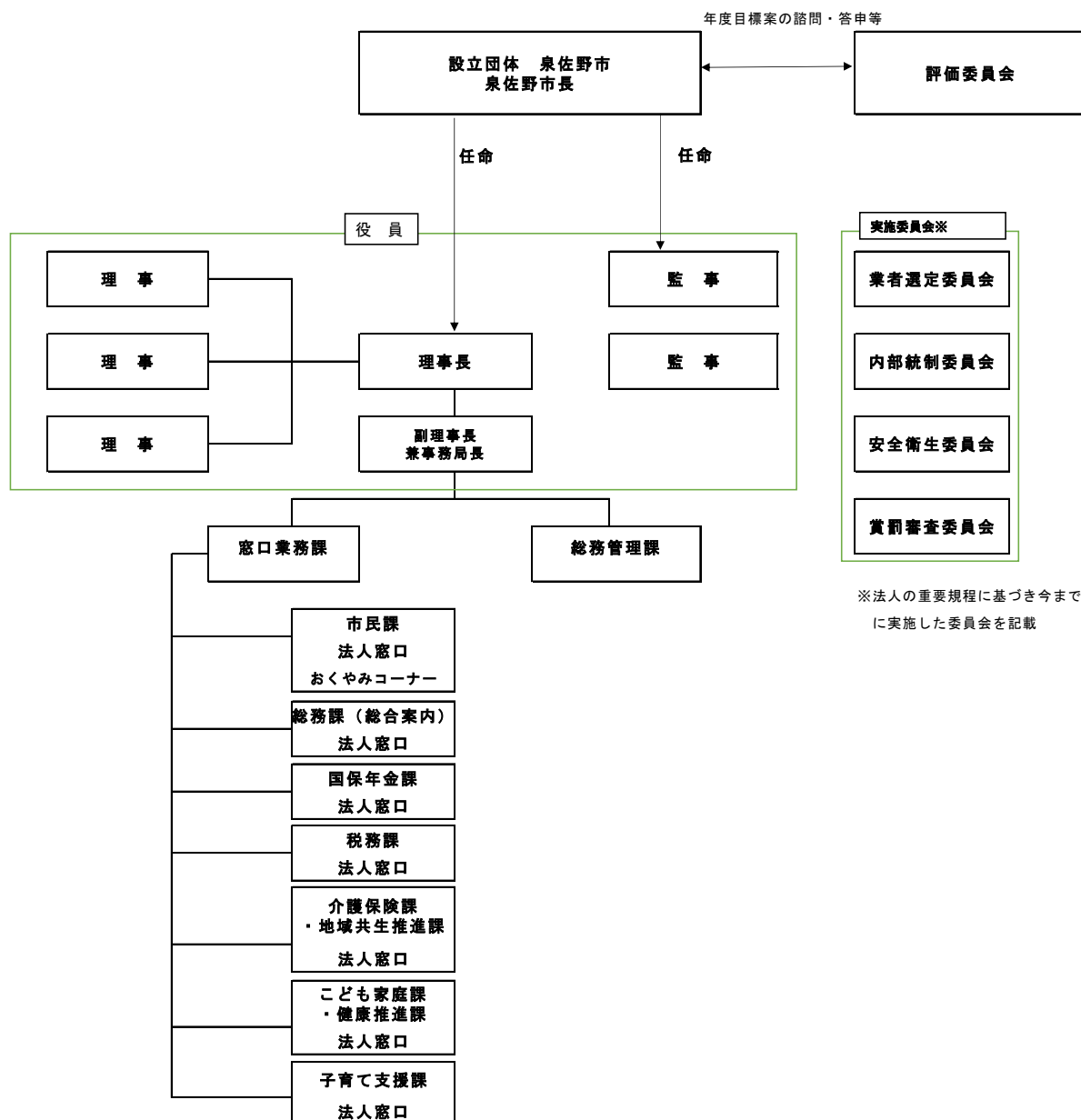
【業務方法書】

[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8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
	鳥越 直子	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 8 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 1 名 窓口業務課主査 1 名 パート職員 1 名 衛生管理者 1 名
窓口業務従事職員	78 人	職員 60 名（常勤） パート職員 18 名
計	84 人	職員 62 名、パート職員 21 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

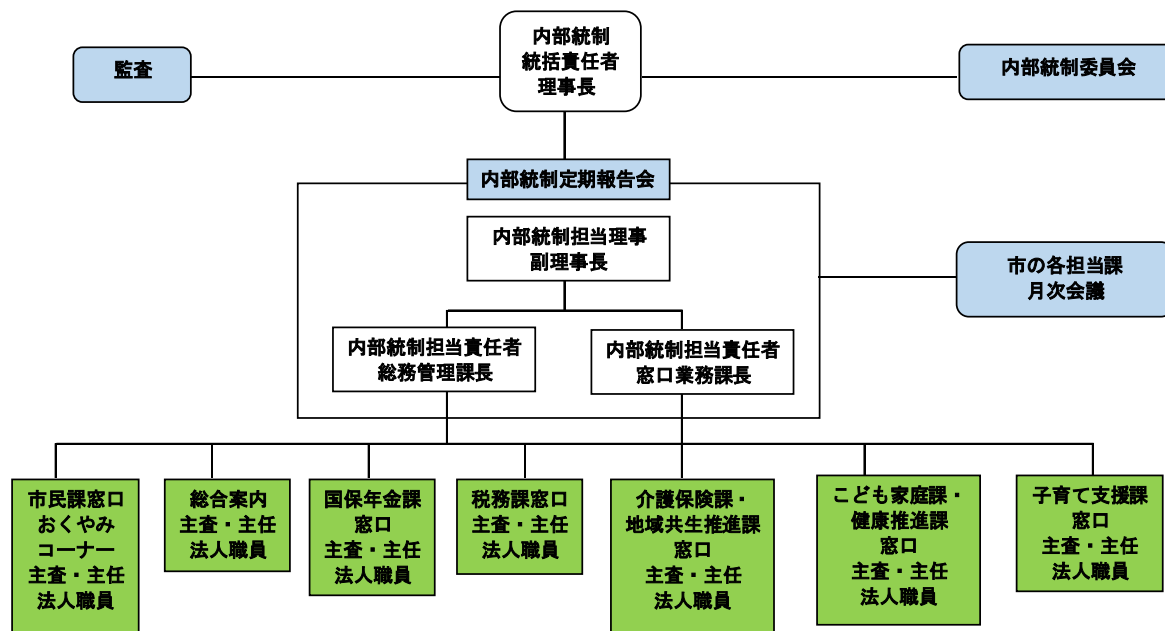
地震等の災害時に市職員の指導のもと連携して窓口利用者の避難誘導等の安全確保や市の業務継続計画に掲載された非常時優先業務（法人が担う申請等関係事務が含まれる）について市と協力体制がとれるよう法人の緊急時対応マニュアルを作成した。

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業務課長が、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等において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

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）】

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随する業務とする。各窓口業務の業務範囲の詳細については、下記の各窓口業務の申請等関係事務一覧表のとおり。

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 9-32 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 療 養費支給決定通知の発送
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、食事 療養費差額支給決定通知発送
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 滞納者に係る資格確認書の返還 受領、紛失等によ る再交付

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 14-19 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、添付書類確認、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 保険料の未納者に対する督促状及び催告書 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 10-3 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紙ベースで情報提供される年金記録のシステムへの入力
受付後の入力及び日本年金機構への送付業務	地独法別表 10-3 受け付けた届出書等のシステム入力、日本年金機構への送付
年金申請免除会場の受付業務	附帯

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
各種提出書類受領業務	附帯 個人市民税関係、法人市民税関係の申告書関連の受付業務
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、課税資料のスキャンニング及びデータ入力業務、納税通知書の封入封緘業務
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な のスキャンニング、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 償却資産申告書当の封入封緘業務及び入力等
---------------	----------------------------

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 令和 7 年 7 月 31 日、要綱廃止により当面の間中止 後年度、再開の可能性有
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 令和 7 年 7 月 31 日、要綱廃止により当面の間中止 後年度、再開の可能性有
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 令和 7 年 4 月より業務廃止
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
窓口案内・受付業務	令和 7 年 4 月より「いずみさの多子世帯出産子育て応援事業」の案内を追加
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】

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。

また、令和 8 年 1 月採用時の試験から適性検査を実施し、窓口業務への適性を確認しながら採用を決定する取り組みを開始した。

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 2 名（パート職員 2 名）、窓口業務課職員 2 名（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 7 年 7 月 24 日（土） 午前 9 時 30 分～10 時 30 分	対象：主査級職員 場所：法人事務所・控室 研修テーマ：「人事評価制度について」
② 令和 7 年 9 月 9 日（火）10 日（水）12 日（金）の 3 日間 8 枠（1 枠 1 時間）	対象：「個人情報保護」に関する研修未受講者 場所：法人事務局 研修テーマ：「個人情報保護について」
③ 令和 8 年 1 月 23 日（金） 午後 6 時 00 分～8 時 30 分	対象：法人職員 場所：エブノ泉の森ホール・会議室大

令和 8 年 1 月 24 日（土） 午前 9 時 15 分～11 時 45 分	研修テーマ：「クレーム対応について」
---	--------------------

（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）
114 人	103 人	90.4%

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。

法人の目標値、並びに実績については、P-9-の法人が直接処理する主な窓口業務の処理時間の表を参照してください。

【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）
71.9%

【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げた。

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げた。

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）
79.5%

【職員の接遇向上】

「個人情報保護」に関する研修未受講者への研修の実施や、「クレーム対応について」の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。

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11月17日～令和7年12月16日実施

調査票回収数 655 枚 回収率 99%

(評価項目 3) 窓口利用者の満足度

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） 81.5%
職員のあいさつ、言葉づかいの満足度 (大変良い、良い)	85.6%
職員のみだしなみの満足度 (大変良い、良い)	83.7%
職員の態度の満足度 (大変良い、良い)	85.2%
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)	86.6%

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
4 回	28 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、外部人材の活用による効率的・効果的な業務運営にも努めた。

「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、パート職員就業規則を改訂するとともに、その他関係法令等の規程に基づき、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い、主査級職員の人事評価を試行した。

【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った。複数年契約など、多様な契約手法を検討し、適正な費用の節減について検討を行った。

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）

個人情報保護に関する研修未受講の法人職員に対し、9 月 9 日(火)、10 日(水)、12 日(金)の業務時間内に「個人情報保護について」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 年度末に国が示す標準仕様に適合した情報システムに更改されるとのことであったので、当該システムに即応できるよう十分な知識を習得し、システム操作の的確性及び迅速性を向上することができるよう関係各課と情報収集に努めた。

情報システムに不具合が出たことから本格導入は先送りされたが、先行してシステム

が導入された介護保険課、市民課戸籍係において、その運用を担った。

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、当システムのスムーズな運用に努めた。

（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（R7年4月～R8年3月 稼働日数 242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	5,011 件
戸籍届出書関連業務	戸籍関連業務	11,507 件
住民異動届等受付業務	住基受付	17,431 件
	通知受付	9,205 件
	入力	26,636 件
印鑑登録等事務	印鑑登録	3,961 件
証明発行業務	戸籍	24,910 件
	住民票	31,606 件
	印鑑証明	12,271 件
	その他証明	1,055 件
郵送請求処理業務	郵送請求分	18,175 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	4,017 件
特別永住許可書交付関連業務	申請・届出受付	28 件
旅券発給業務	申請受付	3,042 件
	交付	2,946 件
墓地・埋火葬許可業務	埋葬・改葬・火葬許可証の交付	923 件

② 市民課おくやみコーナーの受付件数等（R7 年 4 月～R8 年 3 月 稼働日数 242 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	455 件

③ 総務課（総合案内）の受付件数等（R7 年 4 月～R8 年 3 月 稼働日数 242 日）

業務区分	業務内容	件数
総合案内業務	案内	51,294 件
フロア業務	記載補助 番号発券補助	97,952 件

④ 国保年金課の受付件数等（R7 年 4 月～R8 年 3 月 稼働日数 242 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	1,085 件
限度額適用認定証等関連業務	申請受付・交付	889 件
高齢受給者証申請受付業務	申請受付・交付	314 件
療養費関連業務	申請受付	570 件
	入力	605 件
	解除	250 件
食事療養費差額申請関連業務	申請受付	41 件
出産育児一時金関連業務	申請受付・入力	18 件
葬祭費関連業務	申請受付・入力	121 件
特定疾病受療証関連業務	申請受付・交付	18 件
特定健康診査受診券再交付関連業務	申請受付・交付	320 件
資格異動等受付関連業務	異動等受付・交付	9,485 件
国保被保険者証及び資格確認書等交付	申請受付・交付	1,098 件
更正・決定通知書関連業務	申請受付・交付	129 件
所得申告関連業務	受付・入力	7,648 件
非自発的失業軽減関連業務	申請受付・入力	167 件
住所地特例等管理業務	申請受付	33 件
後期高齢者医療関係書類受付業務	申請受付・入力	4,673 件
後期高齢者医療関係書類交付業務	申請受付・交付	233 件
所得控除資料発行関連業務	申請受付・交付	344 件

口座振替業務	依頼書受付・入力	4,085 件
保険料還付業務	依頼書受付・入力	2,571 件
納付書発行補助関連業務	請求受付・交付	1,758 件
財産調査等にかかる補助業務	受付・入力	9,923 件
国民年金資格異動等受付業務	届出受付	7,478 件
免除申請等受付業務	申請受付	7,732 件
給付申請等受付業務	受付	235 件
各種届出書等の入力及び日本年金機構への送付業務	入力・送付	8,686 件

⑤ 税務課の受付件数等（R7 年 4 月～R8 年 3 月 稼働日数 242 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	16,706 件
各種提出書類受領業務	申告書受付	23 件
個人住民税課税事務補助業務	申告書受付	1,723 件
	入力・スキャニング	7,410 件
	納税通知書の封入封緘	12,307 件
法人市民税課税事務補助業務	申告書受付	5,278 件
	入力・スキャニング	4,554 件
軽自動車税課税事務補助業務	減免申請受付	893 件
	登録入力	17,170 件
自動車臨時運行許可業務	申請書受付、引渡し	949 件
固定資産税課税事務補助業務	申告書受付	185 件
	入力・スキャニング	2,880 件

⑥ 介護保険課の受付件数等（R7 年 4 月～R8 年 3 月 稼働日数 242 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	609 件
	認定証発送	155 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	13,932 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	157 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	事業廃止
給付費通知発送業務	給付費通知発送	事業廃止
負担割合証関係業務	負担割合証発送	6,330 件
要介護認定要支援認定関連業務	認定受付	3,736 件
	入力	4,977 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	3,455 件
高齢者介護用ごみ袋支給業務	申請受付	346 件
認定審査会運営補助業務	資料発送	447 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	4,588 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	766 件
資格異動等届受付関連業務	異動等届受付	2,372 件
被保険者証交付業務	再交付	405 件
送付先設定入力業務	入力	163 件
相続人代表者設定入力業務	入力	1,006 件
介護保険料決定通知発行業務	保険料決定通知発 送	29,187 件
所得照会入力等業務	入力	552 件
介護保険料口座振替業務	依頼書受付	152 件
	入力	261 件
介護保険料還付業務	入力	489 件
介護保険料督促・催告書等送付業務	発送	8,527 件

⑦ 地域共生推進課の受付件数等（R7 年 4 月～R8 年 3 月 稼働日数 242 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	4 件

上下水道料金減免関連業務	申請受付	745 件
高齢者介護用品給付業務	申請受付	280 件
車いす貸出業務	申請受付	196 件
緊急通報装置関連業務	申請受付	33 件
高齢者福祉農園申請受付業務	申請受付	0 件

⑧ 健康推進課の受付件数等（R7 年 4 月～R8 年 3 月 稼働日数 242 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	6,971 件
犬登録情報の管理	飼い犬登録システム 入力	683 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	5,631 件
犬の原簿照会業務	市町村への原簿照 会	855 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	2,852 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	2,686 件
健康マイレージ運営補助業務	ポイントの発行	1,977 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	1,073 件

⑨ 子育て支援課窓口業務の受付件数等（R7 年 4 月～R8 年 3 月 稼働日数 242 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	8 件
児童手当関連業務	申請受付	2,467 件
	入力	2,376 件
	通知送付	10,425 件
こども医療費助成関連業務	申請受付	2,097 件
	入力	2,515 件
	償還払い受付	1,061 件
	償還払い入力	1,055 件
ひとり親家庭医療助成関連業務	申請受付	1,213 件

	入力	526 件
	償還払い受付	218 件
	償還払い入力	215 件
児童扶養手当関連業務	入力	1,332 件
保育所・こども園関連業務	案内	34 件
	申請受付	537 件

⑩ こども家庭課窓口業務の受付件数等（R7 年 4 月～R8 年 3 月 稼働日数 242 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	38 件
乳児全戸訪問事業	説明受付及び入力	1,782 件
乳幼児健診の通知準備業務	封入・封緘等	3,942 件
集団予防接種の通知準備業務	封緘等	4,031 件

9. 業務の成果及び当該業務に要した資源

(1) 令和 7 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	IV
	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	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
	(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	III
	(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 6 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		—	C
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	IV	IV
	(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	Ⅲ	Ⅲ
	(4) 職員の接遇向上	Ⅲ	Ⅲ
第 3 設立団体申請		—	C
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	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	IV	IV
	(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	Ⅱ	Ⅱ

	(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)		
	(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 6 年度		令和 7 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	314,473	314,663	407,375	407,613	△238	92,950	
運営費交付金	304,476	304,476	390,828	390,828	0	86,352	①
その他収入	9,997	10,187	16,547	16,785	△238	6,598	②
支出	314,473	298,489	407,375	365,754	41,621	67,266	
窓口申請業務費	278,550	265,982	354,318	321,674	32,644	55,692	
人件費	260,635	252,759	334,570	306,355	28,215	53,597	③
その他支出費	17,915	13,223	19,748	15,318	4,430	2,095	④
一般管理費	35,923	32,507	53,057	44,081	8,976	11,574	
人件費	22,232	19,581	32,212	24,648	7,564	5,067	⑤
その他支出費	13,691	12,926	20,845	19,433	1,412	6,506	⑥

(注1) 単位未満での四捨五入による端数処理のため、合計額等一致しない場合があります。

(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(R7 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、職員給与の見直し(増額)による人件費の増等による。
- ② 対前年比較で、主に資産見返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7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、職員給与の見直し(増額)に伴う増により人件費が増嵩した。
- ④ 対前年比較で、各窓口用で使用する消耗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7年度一般管理費の給与費の決算額は、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、職員給与の見直し(増額)に伴う増により人件費が増嵩した。
- 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、役員賠償保険、セキュリティ保険、業務災害保険の加入に伴う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 8 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	2,379	固定負債	2,379
退職給付引当金見返	2,379	退職給付引当金	2,379
流動資産	68,328	流動負債	25,443
現金及び預金	55,654	未払金	12,922
棚卸資産	160	預り金	125
立替金	118	賞与引当金	12,397
賞与引当金見返	12,397	負債合計	27,823
		純資産の部	金額
		地方公共団体出資金	1,000
		利益剰余金	41,885
		当期末処分利益	41,885
		純資産合計	42,885
資産合計	70,708	負債純資産合計	70,708

（注 1）単位未満での四捨五入による端数処理のため、合計額等一致しない場合があります。

（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(R7 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 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日）（単位：千円）

	金額
損益計算書上の費用	363,958
その他行政コスト	0
行政コスト合計	363,958

（注 1）単位未満での四捨五入による端数処理のため、合計額等一致しない場合があります。

(3) 損益計算書（令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日）（単位：千円）

	金額
経常費用	363,958
窓口申請業務費	335,927
一般管理費	28,031
経常収益	391,066
運営費交付金収益	376,408
賞与引当金見返に係る収益	12,397
退職引当金見返収益	2,023
財務収益	238

経常利益	27,109
臨時利益	14,776
当期総利益	41,885

(注1) 単位未満での四捨五入による端数処理のため、合計額等一致しない場合があります。

(4) 純資産変動計算書 (令和7年4月1日～令和8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	4,951	5,951
当期変動額				
利益剰余金の当期変動額	0	0	36,933	36,933
当期末残高	1,000	0	41,884	42,884

(注1) 単位未満での四捨五入による端数処理のため、合計額等一致しない場合があります。

(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7年4月1日～令和8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	26,111
資金増加額	26,111
資金期首残高	29,543
資金期末残高	55,654

(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6年度	令和7年度	対前年度
	①	②	②－①
経常収益	298,934	391,066	92,132
経常費用	293,983	363,958	69,975
当期総利益〔又は(△)損失〕	4,951	41,885	36,934
資産	41,302	70,708	29,406
負債	35,351	27,823	△7,528
純資産	5,951	42,884	36,933
業務活動によるキャッシュ・フロー	5,437	26,111	20,674
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	29,543	55,654	26,111

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7年度末現在の資産は、70,708千円となり、主なものは、固定資産では退職引当金見返で2,379千円、流動資産では現金及び預金で55,654千円、賞与引当金見返で12,397千円となりました。

令和7年度末現在の負債は、27,823千円となり、主なものは、固定負債では資産見返負債で2,379千円、流動負債では、未払金で12,922千円、賞与引当金で12,397千円となりました。

令和7年度末現在の純資産は、42,885千円となり、うち地方公共団体出資金で1,000千円、当期末処分利益で41,885千円となりました。

(2) 行政コスト計算書

令和7年度の行政コストは、363,958千円となり、その内訳は損益計算書上の費用の窓口申請業務費で、335,927千円、一般管理費で28,031千円となりました。

(3) 損益計算書

令和7年度の経常費用は363,958千円となり、その内訳として市民課を始めとした各窓口の運営にかかる窓口申請業務費で335,927千円、事務局、理事会の運営等にかかる一般管理費で28,031千円となりました。

経常収益は391,066千円となり、その主な内訳は運営費交付金収益で376,408千円、賞与引当金見返に係る収益で12,397千円となりました。

令和7年度の当期総利益は41,885千円となり、その内訳として経常利益で27,109千円、臨時利益で14,776千円となりました。

(4) 純資産変動計算書

令和7年度純資産の当期首残高5,951千円で、当期変動額は36,933千円となり、当期末残高は、42,885千円となりました。

(5) キャッシュ・フロー計算書

令和7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26,111千円となり、資金期首残高29,543千円とあわせ、資金期末残高は55,654千円となりました。

(6) 主要な財務データの経年比較

令和7年度の経常収益は、391,066千円となり、前年度と比較して92,132千円の増となったのは、運営交付金収益で88,906千円、賞与引当金見返に係る収益で1,158千円、退職給付引当金見返に係る収益で2,021千円の増となったこと等による。

令和7年度経常費用は、363,958千円となり、前年度と比較して69,975千円の増と

なったのは、窓口申請業務費で 64,429 千円、また、一般管理費で 5,545 千円の増となったことによる。

令和 7 年度当期総利益は、41,885 千円となり、前年度と比較して 36,933 千円の増となった。

令和 7 年度資産は、70,708 千円となり、前年度と比較して 29,405 千円の増となったのは、主に、流動資産の現金及び預金で 26,111 千円、賞与引当金見返で 1,158 千円の増となったこと等による。

令和 7 年度負債は、27,823 千円となり、前年度と比較して 7,528 千円の減となったのは、主に、固定負債の退職給付引当金で 2,023 千円、流動負債の未払金で 1,214 千円、賞与引当金で 1,158 千円の増となり、運営交付金負債で 11,595 千円の減となったこと等による。

令和 7 年度純資産は、42,885 千円となり、前年度と比較して 36,933 千円の増となったのは、利益剰余金で当期分 36,933 千円の増となったことによる。

令和 7 年度業務活動によるキャッシュ・フローは、26,111 千円となり、資金期首残高 29,543 千円とあわせ資金期末残高は、55,654 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、P16 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4回内部統制委員会 令和7年6月20日（金） 9時～9時40分	議事 （1）規程等 内部統制規程（令和6年10月1日施行）（資料1） （2）内部統制委員会の組織 委員会組織（内部統制規程第8条第2項） 報告（内部統制規程第6条第3項） 担当責任者（総務管理課長及び窓口業務課長）から担当理事 へ定期的（基本毎週実施する事務局会議で必要に応じて報告） にリスクの課題やその対応方法等について報告を行う。 （3）内部統制委員会開催日程 3ヶ月に1回の開催 令和7年度委員会の開催日 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>開催日</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td><td>令和7年 6月20日（金）</td></tr> <tr> <td>第2回</td><td>令和7年 9月19日（金）</td></tr> <tr> <td>第3回</td><td>令和7年 12月12日（金）</td></tr> <tr> <td>第4回</td><td>令和8年 3月13日（金）</td></tr> </tbody> </table>		開催日	第1回	令和7年 6月20日（金）	第2回	令和7年 9月19日（金）	第3回	令和7年 12月12日（金）	第4回	令和8年 3月13日（金）
	開催日										
第1回	令和7年 6月20日（金）										
第2回	令和7年 9月19日（金）										
第3回	令和7年 12月12日（金）										
第4回	令和8年 3月13日（金）										
第5回内部統制委員会 令和7年9月19日（金） 9時～9時40分	議事 （1） 令和7年度第2回理事会について 日 時 令和7年10月3日（金） 15時半～16時半（予定） 場 所 法人事務所 報告案件一覧 報告第2号：令和6年度（第3期事業年度）財務諸表等及び業 務実績に係る評価委員会の意見書等について 報告第3号：各課窓口業務の運営体制及び運営状況等につい て 報告第4号：人事評価制度の導入について 報告第5号：最低賃金改定に伴う一般職給料表の改定につい て 報告第6号：育児・介護休業等細則の改正について （2） 令和7年度第2回定期監査について 日 時 令和7年10月3日（金） 14時～15時（予定） 場 所 法人事務所 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） (2) 各窓口業務の運用状況について (3) 定期報告（内部統制規程第 6 条第 3 項）
第 6 回内部統制委員会 令和 7 年 12 月 19 日（金） 9 時～9 時 40 分	【報告】 1. 令和 7 年度内部統制にかかる重点課題の進捗状況について ① 組織体制の強化 ② 内部通報に関する規程（案）について ③ 人事評価制度の導入の進捗状況について ④ 研修の実施状況について（内部統制規程第 13 条関連） 2. 定期報告（内部統制規程第 6 条第 3 項） 3. その他 ① 当初課税補助事務労働者派遣業務について ② 新規採用者及び 1 月人事異動について
第 7 回内部統制委員会 令和 8 年 3 月 13 日（金） 9 時～9 時 40 分	1. 報告 (1) 運営状況 ①人事評価について ②研修の実施について ③業務マニュアルの改定について（統制環境関連報告） 【今後の改善点及び課題等】 ・業務マニュアルの見直しに、あわせて業務範囲一覧、仕様書等の整理を継続して実施していくこと。 ④窓口利用者アンケートの結果について ⑤税務課窓口の当初課税補助事務の進捗について (2) 定期報告（内部統制規程第 6 条第 3 項） ・国保年金課窓口の保険料免除申請書の紛失事案について 2. 審議事項 1) 第 3 回理事会の議案について ①報告一覧 報告第 7 号：各窓口業務の運営状況について ②議案一覧 議案第 4 号：令和 8 年度事業計画(案及び予算（案）について 議案第 5 号：職員給与規程の一部改正について 議案第 6 号：職員就業規則の一部改正について 議案第 7 号：パート職員就業規則の一部改正について 議案第 8 号：役員報酬等規程の一部改正について 議案第 9 号：内部通報規程の制定について 議案第 10 号：理事会規程の一部改正について

	議案第 11 号：令和 8 年度役員賠償責任保険の加入について
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 7 年 4 月 7 日（金）～令和 8 年 3 月 13 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、定期報告会で情報共有し、速やかに対応策を協議し、対応した。 ・理事長を統括責任者とした内部統制の構築に努めた。 ・市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 7 年度第 1 回定期監査（決算審査）

日時 令和 7 年 6 月 2 日（月）10 時から 11 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 6 年度（第Ⅲ期事業年度）における業務実績評価報告書 ・令和 6 年度（第Ⅲ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 6 年度（第Ⅲ期事業年度）決算報告書 ・令和 6 年度（第Ⅲ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 7 年度第 2 回定期監査

日時 令和 7 年 10 月 3 日（金）14 時から 15 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 7 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 ・規程の改正について ・内部通報委員会、安全衛生委員会について
会計監査	・令和 7 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 7 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 7 年度第 3 回定期監査

日時 令和 8 年 2 月 4 日（水）15 時から 16 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 7 年度 9 月～12 月の窓口業務の運営状況について ・入札の状況について ・個人情報の取扱い状況（USB）について ・人事評価について ・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 7 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 7 年度契約関係書類の実査について

（2）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取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 7 年度は、令 7 年 10 月 3 日（金）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 7 年 10 月 3 日（金）と令和 8 年 2 月 4 日（水）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。

（3）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 7 年度は、市民課、国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課、総務課（総合案内）、子育て支援課、健康推進課、こども家庭課、全ての窓口で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7年4月10日（木） 15時30分～15時50分	議事 ① 令和7年度事業計画について ② 産業医が行う定期巡視の頻度等について 産業医定期巡視（偶数月の第2木曜日） 15時～15時20分・衛生管理者同行 ③ 安全衛生委員会 毎月第2木曜日
第2回 令和7年5月8日（木） 15時30分～15時55分	議事 ① 健康だより（第4号）について 報告 ① 職場巡視報告及び対応
第3回 令和7年6月12日（木） 15時30分～16時	報告 ① 職場巡視報告及び対応
第4回 令和7年7月10日（木） 15時30分～15時50分	報告 ① 職場巡視報告及び対応
第5回 令和7年8月14日（木） 15時30分～15時45分	報告 ① 産業医、職場巡視報告及び対応
第6回 令和7年9月11日（木） 15時30分～16時	報告 ① 職場巡視報告及び対応
第7回 令和7年10月9日（木） 15時30分～16時	報告 ① 産業医、職場巡視報告及び対応 ② 職場健康診断結果について
第8回 令和7年11月13日（木） 15時25分～15時50分	報告 ① 職場巡視報告及び対応
第9回 令和7年12月11日（木） 15時25分～15時50分	報告 ① 職場巡視報告及び対応

第10回 令和8年1月8日（木） 15時30分～15時55分	報告 ① 職場巡視報告及び対応
第11回 令和8年2月12日（木） 15時30分～16時	報告 ① 産業医、職場巡視報告及び対応 ② ストレスチェックの結果について
第12回 令和8年3月12日（木） 15時30分～16時	報告 ① 職場巡視報告及び対応 ② 産業医の面談について 3月26日（木）13時～14時30分 ③ 健康だより第5号について

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3日（月）	子育て支援課窓口業務運用開始
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運用開始
令和6年12月	異動受付支援システム導入（市民課、国保年金課、税務課、介護保険課、子育て支援課）
令和7年2月3日（月）	キャッシュレスレジ導入（市民課、国保年金課、税務課）

(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

14 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