

# 事業報告書

令和5年度  
(第2期事業年度)

自 令和5年4月1日  
至 令和6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5年度（第2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) 役員等の状況	
(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. 業務運営上の課題及びリスクの状況並びにその対策	15
(1) 業務運営上の課題及びリスク	
(2) 対応状況	
8. 業績の適正な評価に資する情報	16
(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	26

1 0.	予算及び決算の概要	28
1 1.	財務諸表の要約	29
	(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	31
1 3.	内部統制の運用に関する情報	33
	(1) 内部統制の基本方針	
	(2) 内部統制の推進に関する事項	
	(3) 監事及び監事監査に関する事項	
1 4.	法人に関する基礎的な情報	35
	(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ました。

令和5年7月からは総合窓口「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。

また、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、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。

更に、令和6年4月からの国保年金課、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向け、令和5年度に前窓口業務委託事業者からの職員の転籍や新規採用者の募集、窓口業務マニュアルの整備、窓口職場のレイアウトの見直し、法人事務局の体制整備等の準備も合わせて進めてまいりました。

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6年6月10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5年4月1日から令和6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	<p><b>1 法人への円滑な業務の移行</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p><b>2 住民サービスの向上</b></p> <p>(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。</p> <p>(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ずるなど、住民の窓口での待ち時間の短縮を図ること。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</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	<p><b>1 運営管理体制の確立</b> 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。</p> <p><b>2 効率的・効果的な業務運営</b></p> <p>(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。</p>

	<p><b>(2) 適切な給与制度の導入</b>  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った給与制度を導入し、適切に運用すること。</p> <p><b>(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入</b>  職員の努力が評価され、行政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。</p> <p><b>(4) 予算執行の弾力化等</b>  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。</p>
<p><b>第4</b>  財務内容の改善に関する事項</p>	<p><b>1 資金収支の均衡</b>  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> <p><b>2 費用の節減</b>  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。</p>
<p><b>第5</b>  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</p>	<p><b>1 個人情報保護及び情報公開の確保</b>  個人情報の保護に関する法律に基づき、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><b>2 災害等における対応</b>  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。</p> <p><b>3 市の調査研究への協力</b>  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。</p>
<p><b>第6</b>  中長期的な観点から参考となるべき事項</p>	<p><b>1 情報システムへの対応</b>  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</p>

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

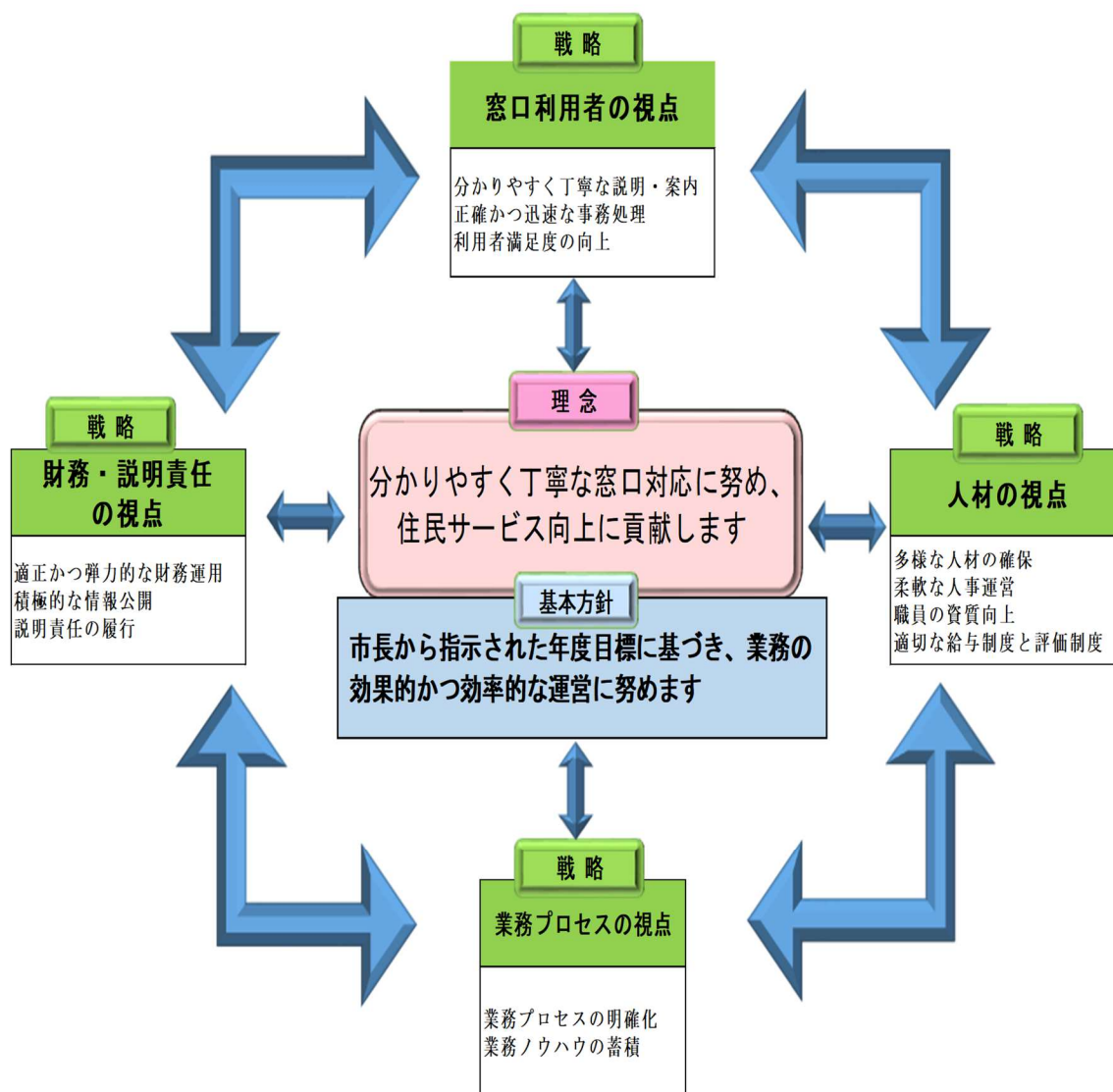
総合窓口の形態として、いわゆる「おくやみコーナー」など様々な手法があるが、市の実情や住民ニーズを踏まえたワンストップサービスのスタイルについて調査研究を行い、早期に実施できるよう努めること。また、必要な施設の改修やシステムの導入については、市と連携及び協力するとともに、効率的かつ効果的な窓口体制を構築すること。



#### 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	<ul style="list-style-type: none"><li>・分かりやすく丁寧な説明・案内に努めます。</li><li>・正確、適正、迅速な事務処理に努めます。</li><li>・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。</li></ul>
人材の視点	<ul style="list-style-type: none"><li>・多様な人材を確保の上、柔軟な人事運営に努めます。</li><li>・業務、待遇、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。</li><li>・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。</li></ul>
業務プロセスの視点	<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</li></ul>
財務・説明責任の視点	<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・法人職員一人ひとりが経営感覚を持ち、効果的かつ効率的な業務運営と経費節減に取り組める環境を整えます。</li><li>・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。</li></ul>

## 5. 事業計画の概要

項目	内容
第1 事業計画の期間	令和5年4月1日から令和6年3月31日
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	<p>1 法人への円滑な業務の移行</p> <p>(1) 法の枠組みに則した業務範囲</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 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</p> <p>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</p> <p>② 令和4年度においては、①に掲げる業務のうち子育て支援課に関する業務について、10月から法人による直接処理を開始した。令和5年度においては、これに加え、①に掲げる業務のうち市民課、総務課及び健康推進課に関する業務についても、10月を目途に法人による直接処理に移行するものとする。</p> <p>(2) 業務に必要な人材確保</p> <p>① 法人が直接処理する業務に必要な人材の確保については、業務の円滑な移行を図る観点から、現在の業務委託事業者従業員の法人への円滑な転籍を進めることとする。</p> <p>これに加えて、ハローワークを通じた独自採用及びパート職員登録のほか、市からの派遣職員又は市職員 OB 並びに人材派遣の活用による人材の確保及び補充に努め、必要な業務体制を整備するものとする。</p> <p>② 法人が直接処理する業務の拡充に伴う法人職員の増に対応するため、必要に応じて事務局体制を整備拡充していくものとする。</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。</p> <p>また、個々の法人職員が、担当外の窓口業務に関する知見を広げることにより、窓口利用者に対して必要な情報の提供や案内を行えるよう、業務能力の質の向上に努めるものとする。</p>

【評価項目 1】 法人職員の研修受講

対象職員人数	受講人数（目標）
55 人	全員

2 窓口利用者サービスの向上

(1) 業務処理時間の短縮

法人が直接処理する業務については、公権力の行使に係る事務が法人に移行することによるメリットを最大限活用する観点から、現状の業務フローを見直すことなどにより、業務処理時間の短縮に努めるものとする。

【評価項目 2】 法人が直接処理する主な窓口業務の処理時間

窓 口	業務の名称	従前の委託時	法人処理移行後（目標）
市 民 課	戸籍謄抄本発行業務	9 分 30 秒	9 分 15 秒
健康推進課	飼い犬登録受付 鑑札交付業務 (1 件当たり)	12 分 00 秒	11 分 45 秒
子育て支援課	児童手当認定申請処理事務 (1 件当たり)	10 分 30 秒	10 分 15 秒

(2) 窓口利用者の待ち時間の短縮

前述の業務処理時間の短縮に加え、次の窓口混雑時の緩和策及び対応策を実施するとともに、混雑時の人員体制を強化するなど柔軟な人員体制を講じることにより、窓口利用者の待ち時間の短縮に努めるものとする。

- ア 各種パンフレットや雑誌等の窓口、待合スペースへの配備
- イ 混雑時における番号札の配布
- ウ ICT 活用の検討

	<p><b>(3) 窓口環境の快適性の向上</b></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、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。</p> <p><b>(4) 職員の接遇向上</b></p> <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。</p> <p><b>【評価項目 3】 窓口利用者の満足度</b></p> <table border="1" data-bbox="512 685 1238 831"> <tr> <td data-bbox="512 685 839 734">法人が直接処理する窓口</td> <td data-bbox="839 685 1238 734">法人処理移行後（目標）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 734 839 831">業務の満足度 満足と感じている方</td> <td data-bbox="839 734 1238 831">85%</td> </tr> </table> <p><b>(5) おくやみコーナーの開設</b></p> <p>おくやみコーナーについては、令和5年度中の本格運用に向けて、市の担当部署及び関係各課と連携しながら準備を進めるものとする。</p>	法人が直接処理する窓口	法人処理移行後（目標）	業務の満足度 満足と感じている方	85%
法人が直接処理する窓口	法人処理移行後（目標）				
業務の満足度 満足と感じている方	85%				
<p><b>第3</b></p> <p><b>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</b></p>	<p><b>1 運営管理体制の確立</b></p> <p>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。</p> <p><b>2 効率的・効果的な業務運営</b></p> <p><b>(1) 業務執行体制の弾力的運用</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><b>(2) 給与制度の実施及び運用</b></p> <p>法人の職員就業規則、職員給与規程、職員退職手当規程、パート職員就業規則その他関係法令等の規定に基づき、職務給・能率給の原則に則した給与制度の適切な運用に努めるものとする。</p>				

	<p>(3) モチベーションにつながる評価制度の運用</p> <p>法人職員の能力や実績を的確に反映した人事評価基準に基づき、人材育成やモチベーション向上につながる公正で客観的な人事評価制度の運用を進めるものとする。</p> <p>(4) 予算執行の弾力化等</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、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。</p>																																												
<p>第4 財務内容の改善に関する事項</p>	<p>1 資金収支の均衡</p> <p>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。</p> <p>なお、運営交付金については、市と調整した上で、必要な時期に必要な額の交付を受けるものとする。</p> <p>2 費用の節減</p> <p>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。</p>																																												
<p>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</p>	<p>1 令和5年度 予算 (単位：千円)</p> <table border="1" data-bbox="555 1167 1334 1783"> <thead> <tr> <th colspan="2">区分</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">運営費交付金</td> <td>121,762</td> </tr> <tr> <td colspan="2">計</td> <td>121,762</td> </tr> <tr> <td colspan="2">業務費</td> <td>95,156</td> </tr> <tr> <td></td> <td>給与費</td> <td>82,629</td> </tr> <tr> <td></td> <td>窓口申請業務費</td> <td>4,770</td> </tr> <tr> <td></td> <td>固定資産購入費</td> <td>7,757</td> </tr> <tr> <td colspan="2">一般管理費</td> <td>26,606</td> </tr> <tr> <td></td> <td>報酬費</td> <td>12,123</td> </tr> <tr> <td></td> <td>給与費</td> <td>9,330</td> </tr> <tr> <td></td> <td>その他経費</td> <td>5,153</td> </tr> <tr> <td colspan="2">計</td> <td>121,762</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 令和5年度 収支計画 (単位：千円)</p> <table border="1" data-bbox="555 1827 1334 1980"> <thead> <tr> <th colspan="2">区分</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">収入の部</td> <td>経常収益</td> <td>120,979</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金収益</td> <td>113,395</td> </tr> </tbody> </table>	区分		金額	運営費交付金		121,762	計		121,762	業務費		95,156		給与費	82,629		窓口申請業務費	4,770		固定資産購入費	7,757	一般管理費		26,606		報酬費	12,123		給与費	9,330		その他経費	5,153	計		121,762	区分		金額	収入の部	経常収益	120,979	運営費交付金収益	113,395
区分		金額																																											
運営費交付金		121,762																																											
計		121,762																																											
業務費		95,156																																											
	給与費	82,629																																											
	窓口申請業務費	4,770																																											
	固定資産購入費	7,757																																											
一般管理費		26,606																																											
	報酬費	12,123																																											
	給与費	9,330																																											
	その他経費	5,153																																											
計		121,762																																											
区分		金額																																											
収入の部	経常収益	120,979																																											
	運営費交付金収益	113,395																																											

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

### 3 令和5年度 資金計画

(単位：千円)

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

#### 第4の3

短期借入金の限度額

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)

項目	法根拠規定
副理事長及び理事を任命したとき	第 14 条第 5 項
副理事長及び理事を解任したとき	第 17 条第 4 項
業務方法書の認可を受けたとき	第 22 条第 3 項
役員に対する報酬等の支給基準の届出をしたとき	第 48 条第 2 項
職員の給与及び退職手当の支給基準の届出をしたとき	第 57 条第 2 項
設立団体の長の定める年度目標	第 87 条の 8 第 1 項
事業計画の認可を受けたとき	第 87 条の 9 第 5 項
業務の実績等に関する自己評価結果の報告書を提出したとき	第 87 条の 10 第 2 項
評価結果の反映状況	第 87 条の 10 第 7 項

**2 災害等における対応**

災害等の発生時は、災害等の規模や内容によっては、窓口業務においても支障が生じることが想定され、通常業務に加え、災害等に伴って増加する証明等の窓口業務もあり得ることから、支障の程度に即した業務継続計画を策定し、災害等の非常時においても可能な限り業務を遂行できるように努めるものとする。

**3 市の調査研究への協力**

中長期的な窓口業務の施策に対する市の調査研究等に協力するのはもちろんのこと、法人においても独自に必要な情報収集や研究を行うものとする。

**第 6**

**中長期的な観点から参考となるべき事項**

**1 新システムへの対応**

「地方自治体情報システム標準化法に関する法律」に基づく地方自治体の基幹情報システムの統一化に関して、常に情報収集するとともに、新たなシステムの内容が明らかになった際には、それに即応できるよう十分な知識の習得をした上で、システム操作的確性、迅速性が図れるよう努めるものとする。



	<p><b>2 総合窓口の設置</b></p> <p>おくやみコーナーの運用を含め、総合窓口の形態として、市の実情や窓口利用者のニーズを踏まえたワンストップサービスのスタイルについて調査研究を進めるものとする。</p>
--	---

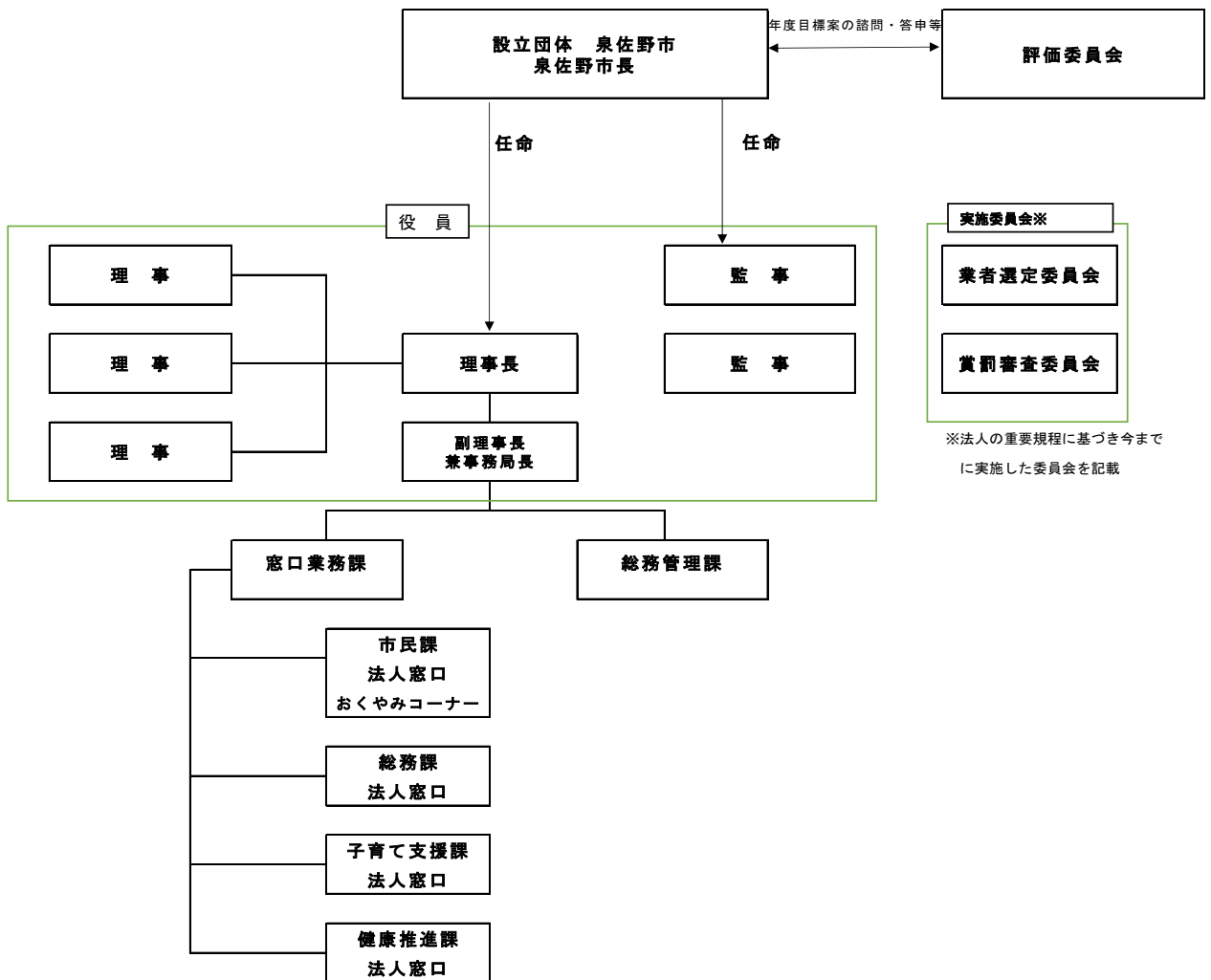
## 6. 持続的に適正なサービスを提供するための源泉

### (1) ガバナンスの状況

業務方法書第3章の定めにより、業務の適正を確保する体制を整備するとともに、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。

内部統制システム整備の詳細は、「13. 内部統制の運用に関する情報」及び業務方法書を参照のこと。

[https://www.icasc.jp/custom\\_contents/cms\\_rwd/linkfile/2-02\\_houhousho.pdf](https://www.icasc.jp/custom_contents/cms_rwd/linkfile/2-02_houhousho.pdf)



(2) 役員の状況

(令和6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6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	市派遣職員(常勤)
窓口業務課長	1人	市出向職員(常勤)
事務局従事職員	2人	総務管理課職員1名 窓口業務課職員1名
窓口業務従事職員	48人	職員32名(常勤) パート職員16名
計	52人	職員名36 パート職員16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. 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) 業務運営上の課題及びリスク

令和4年11月4日(金)子育て支援課窓口業務において、ひとり親家庭医療証交付申請に係る申請書の所在不明事案が発生

(2) 対応状況

①令和4年度

- ・受付後の申請書類の確認の徹底、保管方法及び業務マニュアルの見直し
- ・本事案に係る賞罰審査委員会の開催

②令和5年度

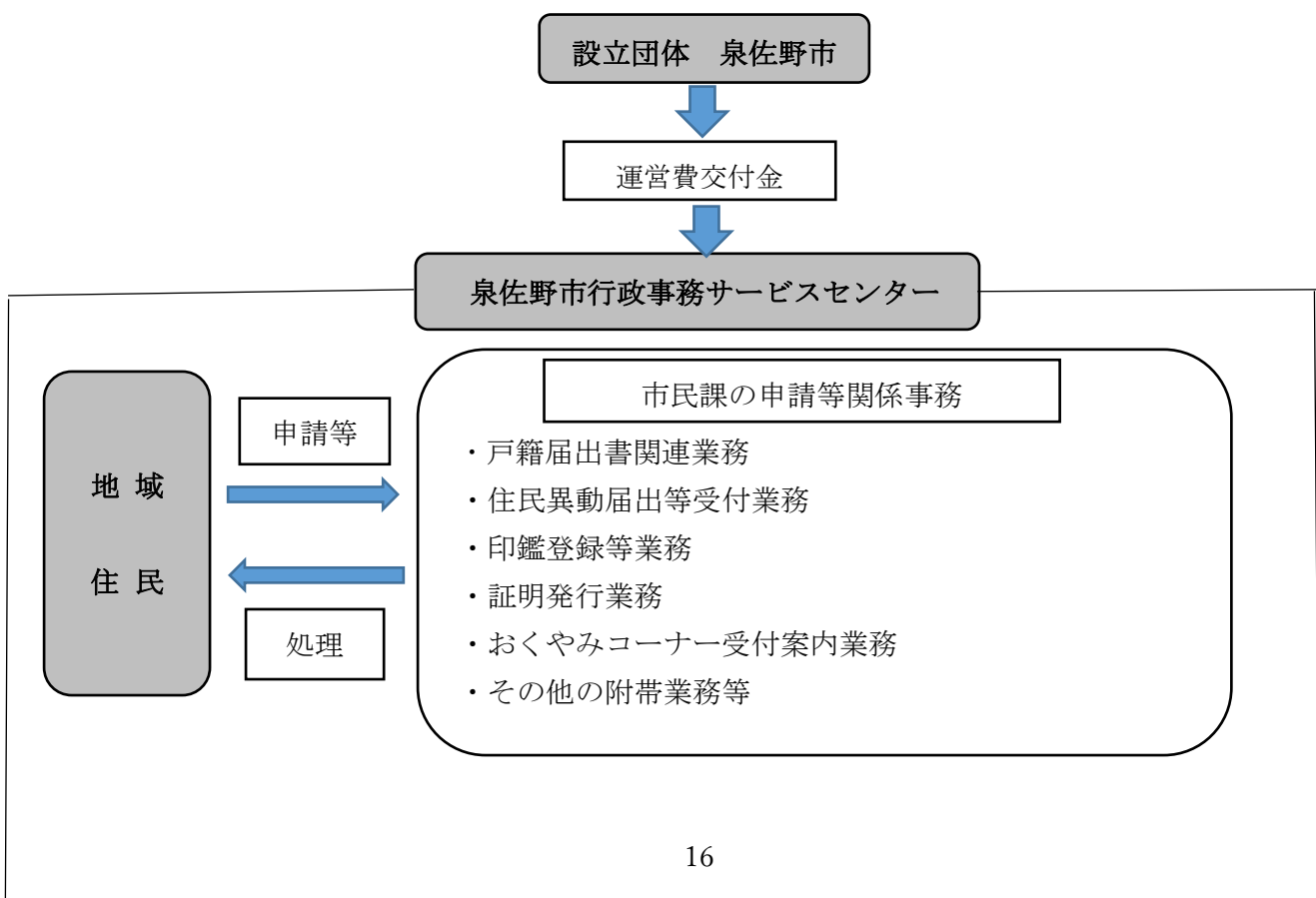
個人情報に関する研修の実施

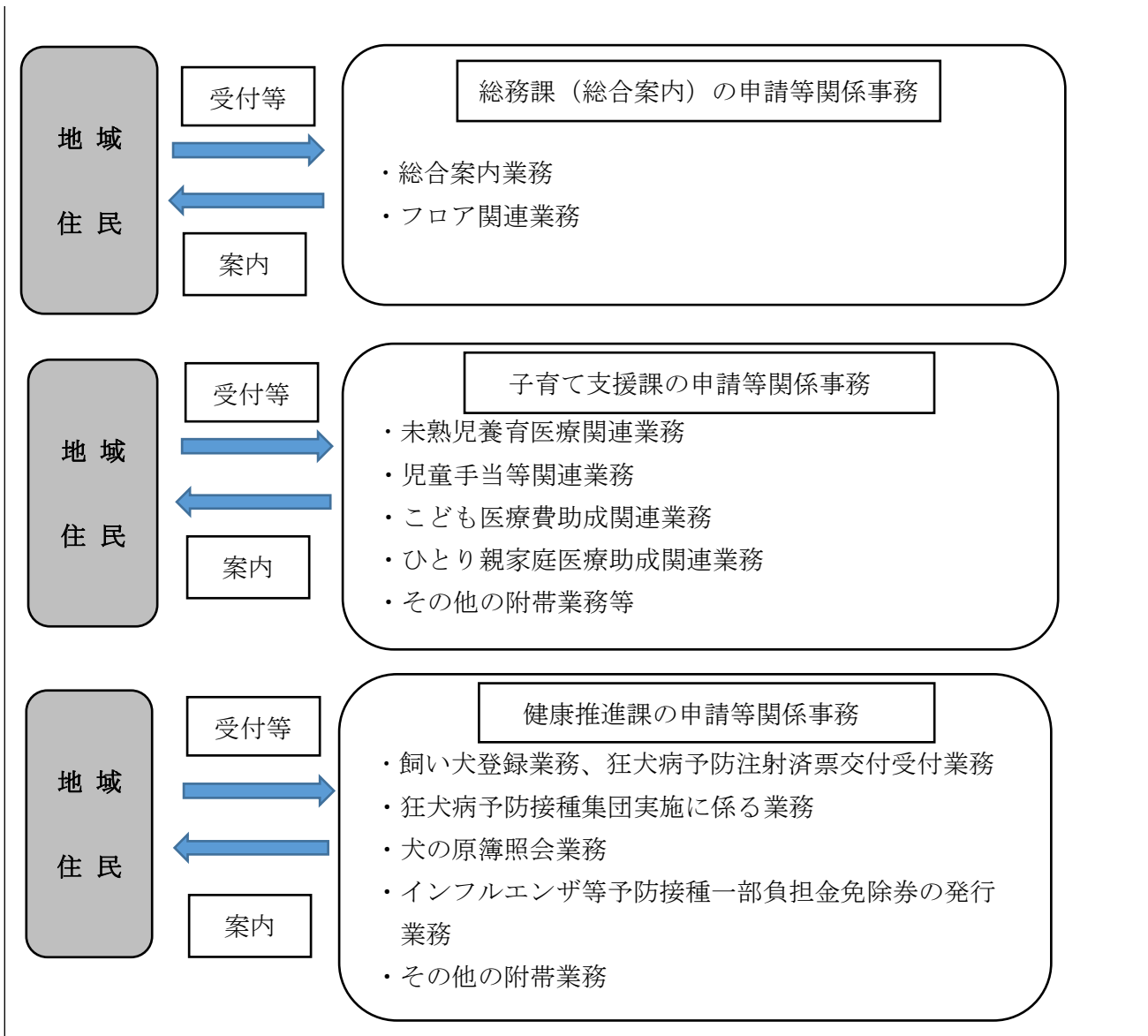
1	日 時	令和5年度 6月29日 11時～12時
	場 所	法人事務局
	内 容	「情報セキュリティ研修」
	対象者	令和5年4月採用者5名
2	日 時	令和5年10月5日（木）書面研修
	内 容	個人情報保護委員会（個人情報の保護と活用を監督する国の行政機関）の「個人情報保護 パンフレット」を個人情報の取扱いの啓発のため、10月採用者を含め法人職員全員に配布
3	日 時	令和6年2月24日（土）9時～12時
	場 所	泉佐野市立文化会館大会議
	内 容	「個人情報の保護について」を実施
	対象者	10月及び1月採用者を含め法人職員40名参加

## 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5年度は、事業計画に基づき、子育て支援課の申請等関係事務に加え、令和5年7月14日から市民課の「おくやみコーナー」の運用を、また、同年10月2日から市民課、総務課（総合案内）、健康推進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

【法の枠組みに則した業務範囲】

令和5年度は、子育て支援課窓口業務に加え、市民課「おくやみコーナー」、市民課、健康推進課、総務課（総合案内）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

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

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 6-1~8、別表 23 飼い犬の登録申請受付、手数料収受
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
犬の原簿照会業務	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
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 新生児連絡票受付等
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
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、乳幼児健診等の案内通知業務

#### 【業務に必要な人材確保】

ハローワークを通じた独自採用により「おくやみコーナー」常勤職員 2 名、子育て支援課常勤職員 2 名を令和 5 年 4 月より採用した。

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、昨年度より転籍エントリーシート提出や事前面談、令和 5 年 8 月には転籍者の面接を行うなど計画的に進めることで、10 月に転籍者常勤職員 28 名、パート職員 7 名計 35 名を採用した。

また、令和 6 年 4 月の国保年金課、税務課、介護保険課、地域共生推進課の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、従前の業務委託事業者従業員に対し、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、順次面談、面接を行い、実務経験者の確保に向け、次年度の採用者の準備を

進めた。

加えて、市からの派遣・出向職員の活用、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、年度中及び次年度の衛生管理資格者をはじめ必要な人員を確保するための採用手続き等を実施した。

また、法人職員に対し下記の研修を実施し、窓口利用者の個人情報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。

- ① 令和5年6月29日（木）11時～12時  
「情報セキュリティ研修」4月採用者対象
- ② 令和5年10月5日（木）書面研修  
個人情報保護委員会の「個人情報保護 パンフレット」の配布により個人情報の取扱いについて啓発
- ③ 令和6年2月24日（土）午前9時～12時  
場所：泉佐野市立文化会館大会議室  
「個人情報の取扱いについて」を実施

（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）
55人	45人

## 2 窓口利用者サービスの向上

### 【業務処理時間の短縮】

業務フローの見直しにより令和6年1月から、市民課窓口業務のうち、証明係、住基係、戸籍係、パスポート係の受付、入力、交付等の検認について市担当職員による検認を廃し、法人職員が担うこととしたほか、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。

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（1件あたり）	9分15秒	11分24秒
健康推進課	飼い犬登録受付 鑑札交付業務 （1件当たり）	11分45秒	10分33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15秒	8分54秒

### 【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。

### 【窓口環境の快適性向上】

市民課窓口に、窓口用軟骨伝導集音器を2台設置し、市民課の窓口で高齢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。

また、令和6年4月から移行となる国保年金課、税務課、介護保険課の窓口の業務環境の改善のため、机の入替及びレイアウトの変更を行った。

令和6年1月に、市民課のレイアウトを変更し、各係間の連携等も踏まえ、労働環境の改善はもとより、よりスムーズな事務処理ができる窓口環境を構築した。

### 【職員の接遇向上】

個人情報に重点を置いた研修を実施することで、職員の個人情報の取扱いに配慮した窓口対応の向上に努めた。「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。

（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」

令和6年1月15日～令和6年2月15日実施

調査票回収数 604 枚

法人が直接処理する窓口業務の利用者満足度	法人処理移行後 （目 標）	法人処理移行後 （実 績）
満足と感じている方	85%	81.6%

### 【おくやみコーナー】

令和5年度4月に法人職員2名を配置し、「おくやみコーナー自治体支援ナビ」のカスタマイズや事前研修、関係各課との調整のうえ、令和5年7月14日から亡くなられた方の遺族等の多様な手続きの負担軽減を図ることを目的とし、市民課おくやみコーナーの運用を開始した。

## 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。

## 2 効率的・効果的な業務運営

### 【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、特に、事務局の各課への支援体制や市民課窓口の年度替わりの繁忙期の対策として市民課窓口各係間の連携に取り組んだ。

### 【給与制度の実施及び運用】

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定に基づき、引き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、理事会で審議することとした。

### 【モチベーション向上につながる評価制度の運用】

人材育成を主眼に置いた人事評価制度の本格導入に向け、令和5年度は人事評価（自己評価）を実施した。

### 【予算執行の弾力化等】

おくやみコーナー支援ナビシステム導入等業務委託にかかる予算を繰り越すことで、予算を弾力的に執行し、当運用マニュアルの調整や、支援システムの操作研修等を進め、予定どおり7月の「おくやみコーナー」開設とした。

## 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の予算執行とするなど引き続き適正な業務運営に努め、給与ソフト及び会計ソフトの活用により、事務の効率化に努めた。

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5年4月、7月、10月及び令和6年1月に必要額の交付を受けた。

### 【費用の節減】

各窓口の備品や消耗備品、消耗品の物品購入にあたり、泉佐野市内事業者への見積合わせを実施し、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

令和5年6月に「情報セキュリティ研修」を、また、法人職員全員を対象に、令和6年

2月に「個人情報の取扱いについて」をテーマに研修を実施。

令和5年10月に書面研修として個人情報保護委員会の「個人情報保護パンフレット」の配布により個人情報の取扱いについて啓発を行った。

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。

#### (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

緊急時対応マニュアルを作成し、発災時における事務局及び窓口職員の連絡体制を構築し、職員の安否確認及び災害時における体制整備が取れるよう努めた。

## 3 市の調査研究等への協力

市民課の令和6年2月からの異動受付支援システムの稼働にあたり、令和5年9月から11月に当支援システムの構築打合せ会議に法人職員2名が参加し、12月からは操作研修により操作の習熟に努めるなど市民課職員へ協力し、令和6年2月からの当システム稼働に繋げた。

## 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、引続き情報収集等に努めた。

### 2 総合窓口の設置

おくやみコーナー担当の法人職員2名を令和5年4月に新規採用し、「おくやみコーナー

自治体支援ナビ」の運用マニュアルの作成や研修等実施後、令和5年7月10日から予約の受付を、同月14日から運用を開始した。

(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 (R5年10月～R6年3月 稼働日数119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	2,217件
戸籍届出書関連業務	戸籍関連業務	5,189件
住民異動届等受付業務	受付	12,701件
	入力	12,701件
印鑑登録等事務	印鑑登録	2,057件
証明発行業務	戸籍	11,753件
	住民票	18,306件
	印鑑証明	8,070件
	その他証明	553件
郵送請求処理業務	郵送請求分	10,260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	1,175件
特別永住許可書交付関連業務	申請・届出受付	32件
旅券発給業務	申請受付	1,395件
	交付	1,349件
墓地・埋火葬許可業務	埋葬・改葬・火葬許可証の交付	457件

② 市民課おくやみコーナーの受付件数等 (R5年7月14日～R6年3月 稼働日数171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	299件

③ 総務課(総合案内)の受付件数等 (R5年10月～R5年3月 稼働日数119日)

業務区分	業務内容	件数
総合案内業務	案内	17,652件
フロア業務	記載補助 番号発券補助	45,397件

④ 健康推進課の受付件数等 (R5 年 10 月～R5 年 3 月 稼働日数 119 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	2,690 件
犬登録情報の管理	飼い犬登録システム入力	1,617 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	36 件
犬の原簿照会業務	市町村への原簿照会	599 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	1,436 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	1,057 件
乳児全戸訪問関連業務	新生児連絡票受付 乳幼児健診の通知	971 件
健康マイレージ運営補助業務	ポイントの発行	1,032 件
集団予防接種、乳幼児健診の通知準備業務	集団予防接種、乳幼児健診等の案内通知	3,575 件

⑤ 子育て支援課窓口業務の受付件数等 (R5 年 4 月～R6 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	7 件
児童手当関連業務	申請受付	1,996 件
	入力	1,996 件
	通知送付	14,038 件
こども医療費助成関連業務	申請受付	1,977 件
	入力	2,535 件
	償還払い受付	1,020 件
	償還払い入力	1,010 件
ひとり親家庭医療助成関連業務	申請受付	1,221 件
	入力	629 件
	償還払い受付	314 件
	償還払い入力	310 件

児童扶養手当関連業務	入力	1,292 件
保育所・こども園関連業務	案内	1,501 件
	申請受付	766 件

## 9. 業務の成果及び当該業務に要した資源

### (1) 令和5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) 法の枠組みに則した業務範囲	Ⅲ
	(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	Ⅳ
	(4) 職員の接遇向上	Ⅲ
(5) おくやみコーナー(事業計画にて追記)	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 効率効果的な業務運営	—
	(1) 業務執行体制の弾力的運用	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
	(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
(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	Ⅲ
	2 (事業計画:個人情報保護及び情報公開の徹底)	
	2 災害等における対応	Ⅲ
	3 市の調査研究等への協力	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4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		—	A
	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	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	Ⅲ
	(3) 窓口環境の快適性向上	Ⅲ	Ⅲ
	(4) 職員の接遇向上	Ⅳ	Ⅳ
	(5) おくやみコーナー（事業計画にて追記）	Ⅲ	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		—	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) 新たな給与制度の導入	Ⅲ	Ⅲ
	(3) モチベーション向上につながる評価制度の導入	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		—	C
	1 個人情報保護及び情報公開の確保	Ⅱ	Ⅱ

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	Ⅲ	Ⅲ
	3 市の調査研究等への協力	Ⅲ	Ⅲ
第6 中長期的な観点から参考となるべき事項		—	A
	1 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4年度		令和5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	29,078	25,030	124,138	124,776	△ 638	99,746	
運営費交付金	29,078	25,019	121,762	122,400	△ 638	97,381	①
その他収入	—	11	2,376	2,376	0	2,365	②
支出	29,078	13,938	124,138	108,794	15,344	94,856	
窓口申請業務費	18,233	7,450	95,304	86,109	9,195	78,659	
給与費	10,116	7,417	82,629	73,804	8,825	66,387	③
その他支出費	8,117	33	12,675	12,305	370	12,272	④
一般管理費	10,845	6,488	28,834	22,685	6,149	16,197	
給与費	9,344	6,134	21,453	17,545	3,908	11,411	⑤
その他支出費	1,501	354	7,381	5,140	2,241	4,786	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.icasc.jp](http://www.icasc.jp))の事業概要(R5 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、昨年度は半期の運営であったこと、及び市民課（おくやみコーナー含む）、健康推進課、総務課（総合案内）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、資産見返運営交付金戻入の皆増による。
- ③ 各窓口業務従事職員の R5 年度給与費の決算額は計画より減となったものの、対前年度比較では、昨年度は半期の運営であったこと、及び窓口業務の拡充に伴う窓口業務の従事職員の増等により増嵩した。
- ④ 対前年比較で、決算額が増加したのは「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を令和 5 年度へ繰越したこと及び窓口業務拡充により、消耗品費及び消耗備品等の物件費の支出が増えたことによる。
- ⑤ R5 年度給与費の決算額は、事務局職員の給与費等で計画より減少したものの、対前年比較では、役員報酬が昨年度半期であったこと、事務局職員の採用等により支出が増加したことによる。
- ⑥ 対前年比較で、利益処分額積立金を設立団体へ償還したこと及び一般管理費の物件費が昨年度半期であったこと等により支出が増加したことによる。

## 11. 財務諸表の要約

(1) 貸借対照表（令和 6 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	354	固定負債	354
退職給付引当金見返	354	資産見返負債	354
流動資産	29,980	流動負債	18,983
現金及び預金	24,106	運営費交付金債務	6,087
棚卸資産	106	未払金	6,281
立替金	36	預り金	883
賞与引当金見返	5,732	賞与引当金	5,732
		負債合計	19,337
		<b>純資産の部</b>	<b>金額</b>
		地方公共団体出資金	1,000
		利益剰余金	9,997
		当期末処分利益	9,997
		純資産合計	10,997
資産合計	30,334	負債純資産合計	30,334

(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.icasc.jp](http://www.icasc.jp)) の事業概要(R5 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5年4月1日～令和6年3月31日）

（単位：千円）

	金額
損益計算書上の費用	105,171
その他行政コスト	0
行政コスト合計	105,171

（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5年4月1日～令和6年3月31日）

（単位：千円）

	金額
経常費用	105,171
窓口申請業務費	84,683
一般管理費	20,488
経常収益	115,168
運営費交付金収益	107,918
資産見返運営交付金戻入	1,164
賞与引当金見返に係る収益	5,732
退職引当金見返収益	354
経常利益	9,997
臨時損失	6,593
出資等団体納付金	
臨時利益	6,593
資産見返運営交付金戻入	
当期総利益	9,997

（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5年4月1日～令和6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	2,376	3,376
当期変動額				
利益剰余金の当期変動額	0	0	7,621	7,621
当期末残高	1,000	0	9,997	10,997

（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5年4月1日～令和6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	10,908
資金増加額	10,908
資金期首残高	13,198
資金期末残高	24,106

（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4年度	令和5年度	対前年度
	①	②	②－①
経常収益	16,948	115,168	98,220
経常費用	14,572	105,171	90,599
当期総利益〔又は（△）損失〕	2,376	9,997	7,621
資産	13,842	30,334	16,492
負債	10,466	19,337	8,871
純資産	3,376	10,997	7,621
業務活動によるキャッシュ・フロー	12,198	10,908	△1,290
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	13,198	24,106	10,908

## 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5年度末現在の資産は、30,334千円となり、主なものは、固定資産では退職引当金見返で354千円、流動資産では現金及び預金で24,106千円、賞与引当金見返で5,732千円となりました。

令和5年度末現在の負債は、19,337千円となり、主なものは、固定負債では資産見返負債で354千円、流動負債では、運営費交付金債務で6,087千円、未払金で6,281千円、賞与引当金で5,732千円となりました。

令和5年度末現在の純資産は、10,997千円となり、うち地方公共団体出資金で1,000千円、当期末処分利益で9,997千円となりました。

(2) 行政コスト計算書

令和 5 年度の行政コストは、105,171 千円となり、その内訳は損益計算書上の費用で同額となりました。

(3) 損益計算書

令和 5 年度の経常費用は 105,171 千円となり、その内訳として市民課、総務課（総合案内）、子育て支援課、健康推進課、おくやみコーナーの各窓口業務運営にかかる窓口申請業務費で 84,683 千円、事務局、理事会の運営等にかかる一般管理費で 20,488 千円となりました。

経常収益は 115,168 千円となり、その内訳は運営費交付金収益で 107,918 千円、資産見返運営交付金戻入で、1,164 千円、賞与引当金見返に係る収益で 5,732 千円、退職引当金見返収益で 354 千円となりました。

経常利益は 9,997 千円となり、臨時損失は、出資等団体納付金で 6,593 千円、臨時利益は資産見返運営交付金戻入が同額となることから、令和 5 年度の当期総利益は 9,997 千円となりました。

(4) 純資産変動計算書

令和 5 年度純資産の当期首残高 3,376 千円で、当期変動額は 7,621 千円となり、当期末残高は、10,997 千円となりました。

(5) キャッシュ・フロー計算書

令和 5 年度業務活動によるキャッシュ・フローは、市民課、総務課（総合案内）、子育て支援課、健康推進課、おくやみコーナーの各窓口業務運営及び事務局、理事会等の運営にかかるキャッシュ・フローで 10,908 千円となり、資金期首残高 13,198 千円とあわせ、資金期末残高は 24,106 千円となりました。

(6) 主要な財務データの経年比較

令和 5 年度の経常収益は、115,168 千円となり、前年度と比較して 98,220 千円の増となったのは、前年度が半期であったこと及び窓口業務の拡充により、運営交付金収益で 91,620 千円、賞与引当金見返に係る収益で 5,093 千円の増となったこと等による。

令和 5 年度経常費用は、105,171 千円となり、前年度と比較して 90,599 千円の増となったのは、市民課、総務課（総合案内）、健康推進課、おくやみコーナーの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 76,594 千円、また、一般管理費では、同じく前年度が半期であったこと及び事務局職員の人員増等により 14,005 千円の増となったことによる。

令和 5 年度当期総利益は、9,997 千円となり、前年度と比較して 7,621 千円の増となった。

令和 5 年度資産は、30,334 千円となり、前年度と比較して 16,492 千円の増となったのは、現金及び預金で 10,908 千円、賞与引当金見返で 5,093 千円の増となったこと等

による。

令和5年度負債は、19,377千円となり、前年度と比較して8,871千円の増となったのは、固定負債で354千円の皆増、流動負債で8,517千円の増となったことによる。

令和5年度純資産は、10,997千円となり、前年度と比較して7,621千円の増となったのは、利益剰余金で当期分9,997千円、設立団体納付金△2,376千円となったことによる。

令和5年度業務活動によるキャッシュ・フローは、10,908千円となり、資金期首残高13,198千円とあわせ資金期末残高は、24,106千円となったものである。

### 13. 内部統制の運用に関する情報

#### (1) 内部統制の基本方針（業務方法書第6条）

法人は、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。

#### (2) 内部統制の推進に関する事項（業務方法書第10条）

法人は、市における内部統制の取り組みに準じ、法人の内部統制の推進に関する次の各号に掲げる事項を実施するものとする。

- ① 内部統制担当役員及び担当部門の設置
- ② 内部統制モニタリング、リスク評価などの内部統制点検実施
- ③ 内部統制結果についての内部統制担当役員への報告
- ④ コンプライアンス違反等の事実発生時における対応方針等の策定
- ⑤ 内部統制に向けた職員研修会の実施

#### (3) 監事及び監事監査に関する事項（業務方法書第13条）

令和5年度第1回定期監査（決算審査）

日時 令和5年5月26日（金）14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4年度（第I期事業年度）における業務実績評価報告書 ・令和4年度（第I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4年度（第I期事業年度）決算報告書 ・令和4年度（第I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5年度第2回定期監査

日時 令和5年10月30日（金）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5年度上半期（4月～9月）の窓口業務の運営体制及び運営状況について
会計監査	・令和5年度上半期（4月～9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5年度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5年度第3回定期監査

日時 令和6年2月5日（月）10時から11時30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5年度10月～12月の窓口業務の運営状況について ・市民課窓口、健康推進課窓口の手数料取扱い事務について
会計監査	・令和5年度1月末までの予算執行状況について ・令和5年度10月～12月の財務諸表及び仕訳帳等関係書類について

## 14. 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

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

### (2) 設立の根拠法

地方独立行政法人法

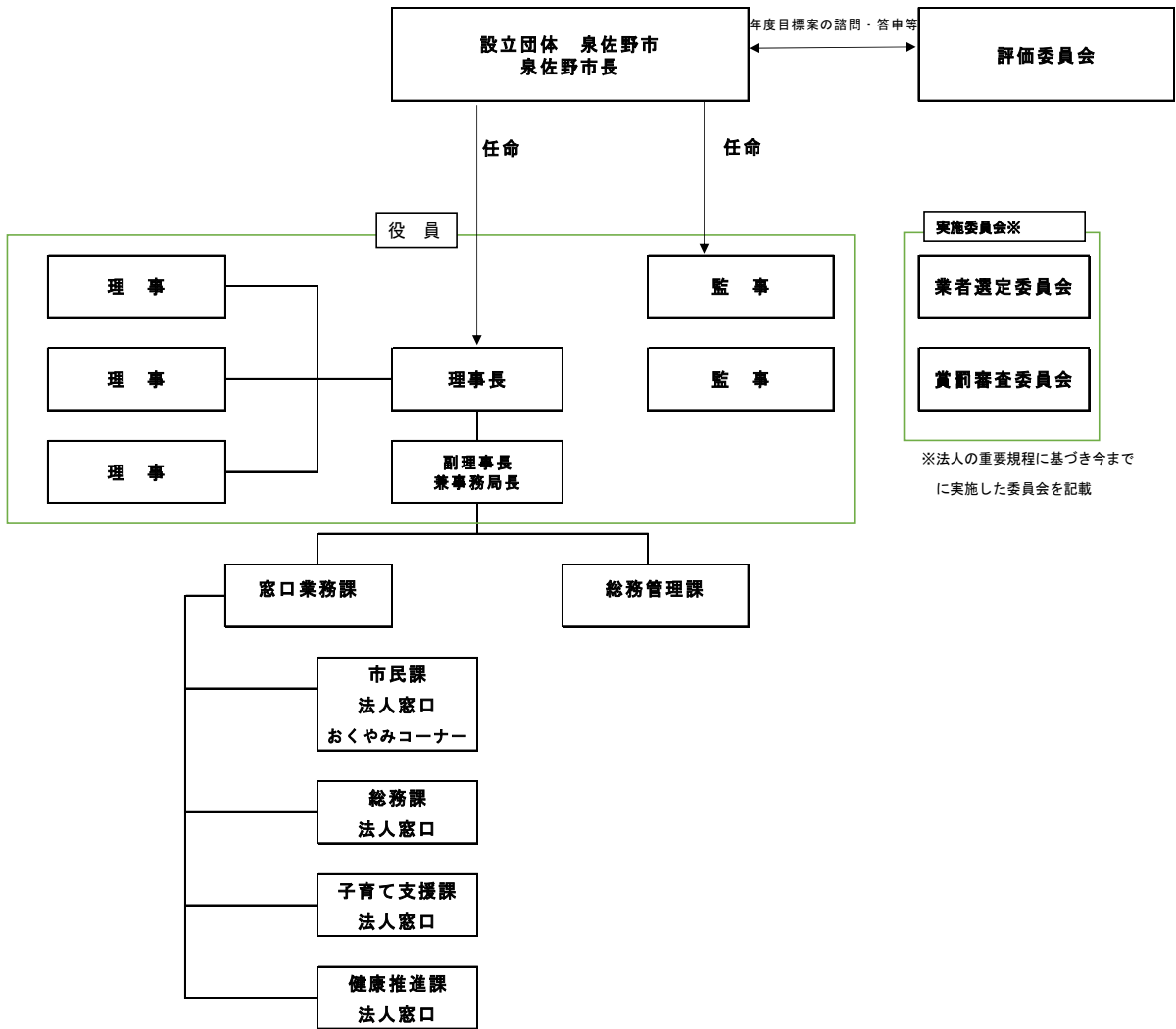
地方独立行政法人泉佐野市行政事務サービスセンター定款(令和4年3月29日議決)

### (3) 設立団体等の長

泉佐野市 市長 千代松 大耕

(4) 組織図

令和6年3月31日現在



(5) 事務所の所在地

泉佐野市市場東一丁目1番1号