

地方独立行政法人名護市行政事務機構

令和6年度（第1期事業年度）に係る業務の実績に関する評価結果

令和7年8月

名護市

目 次

1	評価について	1
2	項目別評価	
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)	大項目評価及び小項目評価	3
(2)	評価に当たって考慮した事項	3
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)	大項目評価及び小項目評価	5
(2)	評価に当たって考慮した事項	5
第4	財務内容の改善に関する事項	
(1)	大項目評価及び小項目評価	6
(2)	評価に当たって考慮した事項	6
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)	大項目評価及び小項目評価	6
(2)	評価に当たって考慮した事項	6
第6	中長期的な観点から参考となるべき事項	
(1)	大項目評価及び小項目評価	7
(2)	評価に当たって考慮した事項	7
3	全体評価	
(1)	評価結果	8
(2)	全体評価に当たって考慮した事項	8

1 評価について

地方独立行政法人法（平成15年法律第118号。以下「法」という。）第87条の10第1項第1号の規定に基づき、地方独立行政法人名護市行政事務機構（以下「法人」という。）の令和6年度（第1期事業年度）の業務の実績に関する評価を、地方独立行政法人名護市行政事務機構評価委員会の意見等を踏まえて、次のとおり行った。

(1) 評価の基本方針

ア 評価は、年度目標に基づく事業計画の達成状況等を踏まえ、法人の業務運営の質的向上に資することを目的として、法人の業務運営について総合的に評価を行うものとする。

イ 年度評価の評価時点における法人を取り巻く環境を踏まえ、業務運営において特色ある取組や様々な工夫を積極的に評価するとともに、改善が必要であると認められる事項については、その改善を促すことにより、法人運営の質的向上に資するものとする。

(2) 評価の方法

評価は、「項目別評価」（大項目評価及び小項目評価）と「全体評価」により行うものとする。

ア 項目別評価については、法人へのヒアリング等による事業計画の実施状況の事実確認を通して、法人の自己評価の妥当性の検証を行い、以下に示す項目別評価の基準に基づいて、小項目評価にあつては小項目ごと（細目がある場合が細目ごと）大項目評価にあつては大項目ごとに評価を行うものとする。

(ア) 小項目評価

法人の自己評価に対して妥当性を総合的に検証し、事業計画の小項目ごと（細目がある場合が細目ごと）の業務の実績について、下表のとおりⅠ～Ⅴの5段階による評価を行う。

評価	評価基準
Ⅴ	事業計画を大幅に上回って実施している（市が特に認める場合）。
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していない。
Ⅰ	事業計画を実施していない、又は重大な改善事項がある。

(イ) 大項目評価

小項目評価の結果を踏まえ、大項目ごとに年度目標・事業計画の達成に向けた業務の実施状況について、次の5段階による評価を行う。

評価	評価基準
S	事業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	事業計画を上回って達成できている（小項目評価の全てが「Ⅲ」～「Ⅴ」で、かつ、「Ⅳ」、「Ⅴ」の割合が5割以上）。
B	事業計画を概ね達成できている（小項目評価の全てが「Ⅲ」又は「Ⅲ」～「Ⅴ」の割合が8割以上で、かつ、「Ⅰ」がない場合）。
C	事業計画の実施において、やや未達成である（小項目評価において「Ⅲ」～「Ⅴ」の割合が8割未満で、かつ、「Ⅰ」がない場合）。

D	事業計画の達成のために重大な改善事項がある（小項目評価において「I」が1つでもある場合、又は市が特に認める場合）。
---	-----------------------------------------------------------

イ 全体評価

全体評価については、「項目別評価」の結果を踏まえた上で、総合的な評価を記述式により行うものとする。

2 項目別評価

【大項目】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) 大項目評価及び小項目評価

法人自己評価を踏まえ、小項目評価を下表のとおりとし、小項目評価の集計結果により大項目評価を「B」評価とする。

項 目		市評価	法人自己評価
大	小		
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		B	
1 業務に必要な人材確保			
(1) 直接処理する業務に必要な人材の確保		Ⅲ	Ⅲ
(2) 柔軟な人事運用や多様化する働き方のニーズへの対応		Ⅳ	Ⅳ
(3) 業務遂行に必要な研修の実施による業務能力の質の向上		Ⅲ	Ⅲ
2 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) 窓口利用者の待ち時間の短縮		Ⅲ	Ⅲ
(3) 職員の接遇向上		Ⅲ	Ⅲ

(2) 評価に当たって考慮した事項

《小項目》1 業務に必要な人材確保

〈細目〉(1) 直接処理する業務に必要な人材の確保

社会全体として人材不足の状況下において、令和7年3月に当初の採用予定人数（47人）を確保できたこと。

〈細目〉(2) 柔軟な人事運用や多様化する働き方のニーズへの対応

多様化する働き方のニーズに合った柔軟な人事運用を行うため、「短時間勤務の正職員」制度を導入するとともに、当該制度により短時間勤務正職員2人の採用に繋がったこと。

〈細目〉(3) 業務遂行に必要な研修の実施による業務能力の質の向上

トレーナー（業務経験が長い職員を指導役とする法人内の制度）によるOJTをとおして業務知識の習得を図ったとともに、集合研修等を実施して法人職員の業務能力の質の向上を図ったこと。

《小項目》2 窓口利用者サービスの向上

〈細目〉(1) 業務処理時間の短縮

〈細目〉(2) 窓口利用者の待ち時間の短縮

法人による一貫した業務執行や、フロアスタッフによる支援の実施、セミセルフレジの導入による手戻りの発生を抑えたことなどにより、業務処理時間の短縮に努め、住民票の写し発行業務及び納税証明書発行業務については、業務処理時間を1分弱短縮できたこと。

住所異動（転入）業務が、従前の処理時間よりも時間がかかったことについて、法人の自己評価における要因分析によると、外国人の住所異動（転入）が増加しており、外国人の住所異動処理は日本人とは異なるスキームで行われること（在留カード関連事務が追加される等）や、多様化する外国語への対応に苦慮してい

ることなどにより、処理時間を要しているため、前後に外国人の住所異動者がいる場合は、その影響を受けることを挙げている。

市の評価を実施する過程において、法人に対するヒアリングを行ったところ、上述の理由に加えて、テーマパークが要因と思われる転入者の増や、市内における新築物件の増に伴い、物件の実在性を確認するための事務の増加による影響も受けていることも判明している。

外国人の住所異動の増加については、今後もその傾向が続くものと予想し、令和7年度において、柔軟な財務運用（積立金の活用）による翻訳機の導入を計画しているなど、改善のための措置を既に講じていること。一方、テーマパークが要因と思われるものについては、一過性の事象である可能性も排除できないため、推移を見守る必要があること。

住所異動の処理時間については、世帯員の人数に比例して処理時間がかかることとされており、その確認のために令和7年6月2日から6月30日にかけて住所異動業務（転入）の処理時間の再計測を行ったところ、ケースによって処理時間が明らかに異なること（表2）から、標準となる処理時間の設定がそもそも難しいと思われること。

令和7年2月12日から2月26日にかけて実施した「窓口サービスアンケート」において、手続などの時間に関する満足度が4.4（5段階評価）となっており、来庁者の主観的な評価では満足している傾向にあること。

表1：窓口業務の処理時間

項目	処理時間		
	従前	目標値	実績
住所異動（転入）業務	24分0秒	23分30秒	24分12秒
住民票の写し発行業務	6分0秒	5分30秒	5分03秒
納税証明書発行業務	6分0秒	5分30秒	5分09秒

※令和6年度（第1期事業年度）事業報告書より

表2：住所異動（転入）業務におけるケース別処理時間（再計測）

ケース	処理時間		
	最短	最長	平均
単身世帯で前後に外国人の対応がなかった場合	11分	31分	15分
単身世帯で前後に外国人の対応があった場合	41分	60分	49分
複数人世帯で前後に外国人の対応がなかった場合	19分	60分	36分
複数人世帯で前後に外国人の対応があった場合	50分	91分	75分

（参考）「窓口サービスアンケート」結果

項目	回答者平均
①対応（言葉づかい・態度等）はいかがでしたか。	4.8
②服装や身だしなみはいかがでしたか。	4.8
③説明は分かりやすかったですか。	4.8
④手続きなどの時間は適当でしたか。	4.4
⑤全体として満足度はいかがでしたか。	4.6

《細目》(3) 職員の待遇向上

トレーナーによるOJTを通じた待遇マナーの習得を図ったとともに、機密管理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ことにより、「窓口サービスアンケート」において、対応、身だしなみ、説明の分かりやすさに関する満足度については4.8（5段階評価）、総合的な満足度については4.6（5段階評価）と高評価であったこと。

【大項目】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) 大項目評価及び小項目評価

法人自己評価を踏まえ、小項目評価を下表のとおりとし、小項目評価の集計結果により大項目評価を「B」評価とする。

項 目		市評価	法人自己評価
大	小		
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		B	
1 運営管理体制の確立		III	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		III	III
(2) 給与制度の実施及び運用		III	III
(3) 人材育成につながる評価制度の運用		II	II
(4) 予算執行の弾力化等		III	III

(2) 評価に当たって考慮した事項

《小項目》1 運営管理体制の確立

理事会が開催されるごとに監事を出席させ、法人の意思決定の過程におけるけん制機能を発揮させることによって、ガバナンスの強化につなげていること。

《小項目》2 効率的・効果的な業務運営

《細目》(1) 直接処理する業務に必要な人材の確保

弾力的な人員配置を行うことができるよう組織のフラット化を行い、業務閑散期である窓口の者が、業務繁忙期の窓口の応援に入ることによって来庁者の対応を行ったこと。

《細目》(2) 給与制度の実施及び運用

法や労働基準法、その他関係法令等を踏まえた法人の職員及びパート職員の給与制度を導入し、運用していること。

《細目》(3) 人材育成につながる評価制度の運用

法人職員の能力や実績を的確に反映した人事評価基準の整備に向け、制度の研究を目的として一部の職員を対象に試行したが、職員全体への導入は実施できなかったこと。

《細目》(4) 予算執行の弾力化等

住所異動処理時間の短縮を図ることを目的とした翻訳機の購入費用に充てるため、法第40条第1項の規定による積立金の一部活用を予定していること。

【大項目】第4 財務内容の改善に関する事項

(1) 大項目評価及び小項目評価

法人自己評価を踏まえ、小項目評価を下表のとおりとし、小項目評価の集計結果により大項目評価を「B」評価とする。

項 目		市評価	法人自己評価
大	小		
第4	財務内容の改善に関する事項	B	
	1 資金収支の均衡	Ⅲ	Ⅲ
	2 費用の節減	Ⅲ	Ⅲ

(2) 評価に当たって考慮した事項

《小項目》1 資金収支の均衡

短期借入を行うことなく、運営交付金の範囲内での予算執行とするなど適正な業務運営に努めたこと。

《小項目》2 費用の節減

消耗品等の購入を必要最小限に抑えているとともに、法人職員の給与振込について、事業者向けネットバンキングを利用することで振込手数料を抑えるなど管理事務に係る経費の節減に努めたこと。

【大項目】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) 大項目評価及び小項目評価

法人自己評価を踏まえ、小項目評価を下表のとおりとし、小項目評価の集計結果により大項目評価を「B」評価とする。

項 目		市評価	法人自己評価
大	小		
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	B	
	1 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 市の調査研究等への協力	Ⅲ	Ⅲ

(2) 評価に当たって考慮した事項

《小項目》1 個人情報保護及び情報公開の徹底

情報セキュリティに関するインシデントは発生しなかったものの、その予防を目的として、法人全職員を対象に個人情報保護（機密管理）に関する研修を実施していること。

《小項目》2 災害等における対応

令和6年度は窓口業務の実施を左右するような災害等が発生しなかったものの、今後、災害等が発生した際は、名護市業務継続計画に準じて対応する用意はできていること。

《小項目》3 市の調査研究等への協力

申請等関係事務に関する制度改正に伴う各種研修への参加や、システム操作の習熟に努めていること。また、業務改善の参考とするため、他市へのヒアリング等を行うなど、法人独自で調査研究を行っていること。

【大項目】第6 中長期的な観点から参考となるべき事項

(1) 大項目評価及び小項目評価

法人自己評価を踏まえ、小項目評価を下表のとおりとし、小項目評価の集計結果により大項目評価を「B」評価とする。

項 目		市評価	法人自己評価
大	小		
第6 中長期的な観点から参考となるべき事項		B	
	1 新システムへの対応	Ⅲ	Ⅲ
	2 証明書発行窓口のワンストップサービス化に関する検討	Ⅳ	Ⅳ
	3 業務範囲の拡大への対応	Ⅲ	Ⅲ

(2) 評価に当たって考慮した事項

《小項目》1 新システムへの対応

地方自治体情報システム標準化に関する法律に基づくシステムの標準化に関して、市の説明会に出席するなど、市と連携して情報収集等に努めたこと。

《小項目》2 証明書発行窓口のワンストップサービス化に関する検討

証明発行手数料のキャッシュレス化を目的としたセミセルフレジの導入を契機に、市民課証明発行窓口と税務課証明発行窓口を試行的に一元化していること。

《小項目》3 業務範囲の拡大への対応

業務範囲の拡大への対応について、令和6年度は該当する事項はなかったが、今後、このようなことがある場合は協力する対応する意思はあること。

3 全体評価

(1) 評価結果

項目別評価について、大項目評価は、全5項目ともに「B」評価であった。

重大な改善事項があることを示す「D」又は「I」評価はないものの、計画の一部未達成を示す「II」評価が存在しているが、そのような評価となった要因について法人が自ら分析を行い、改善のために必要な措置を既に講じている。

以上のことから、令和6年度（第1期事業年度）の実績に係る全体評価は、**概ね事業計画どおり達成できているものとする。**

参考：項目別評価一覧（市評価）

大項目評価		小項目評価（評価の個数）				
大項目	評価	V	IV	III	II	I
第2 設立団体申請等関係事務処理業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	B	0	1	5	0	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目標を達成するためとるべき措置	B	0	0	4	1	0
第4 財務内容の改善に関する事項	B	0	0	2	0	0
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	B	0	0	3	0	0
第6 中長期的な観点から参考となるべき事項	B	0	1	2	0	0

(2) 全体評価に当たって考慮した事項

令和6年度（第1期事業年度）に係る評価は、令和6年10月から令和7年3月までの実績に対するものである。市が法人に対して指示した年度目標を達成するため、法人が自主性及び自律性を発揮しつつ、行政サービスの質の向上を目指して日々の業務に励んでいるところである。

当該年度において、法人の業務運営及び事業計画の適切な進捗管理に努めるとともに、法人職員確保やその配置についても適切かつ弾力的に行われているほか、業務改善の取組も見受けられるとともに、法人の財務状況について、短期借入を行うことなく運営交付金の範囲内で執行されており、適正な業務運営に努めている。

また、法人職員の質の向上についても、OJTやOff-JTを通して職員育成に取り組んでおり、その結果、「窓口サービスアンケート」における総合的な満足度が4.6（5段階評価）と高評価を得ることができた。

法人の特長として、公権力の行使による業務フローの最適化が挙げられるが、住民票などの証明発行業務については、その特長を発揮して事務処理時間の大幅な短縮を図ることができた。

一方、住所異動業務については、従前の処理時間よりも時間がかかる結果となったが、これは外国人の住所異動の増加や、テーマパークが要因とみられる転入が増加したこと等による影響を受けているものである。ただし、「窓口サービスアンケート」の結果から、手続きの時間に関する満足度は高く、来庁者の主観的な評価としては、満足している傾向を示していた。

外国人の住所異動の増加傾向は今後も続くと考えられ、このような状況下での業務執行が常態化すると予想されることから、その対策を講ずる必要があるところ、法人において翻訳機の導入を計画するなど、改善のための措置を既に講じていた。

以上のことから、全体としては概ね事業計画どおり達成できていると認めるものである。引き続き法人の適切な業務運営を行うとともに、窓口サービスのさらなる向上に努められたい。