

前文

申請等関係事務は、住民基本台帳事務など名護市（以下「市」という。）の行政サービスにおける市民への最前線であるが、接遇面や待ち時間の長さが長年の課題となっていた。

その課題克服のため、窓口業務の一部業務を民間委託することにより改善を図ってきたところであるが、接遇面においては大幅な改善を図ることができたものの、事務処理の過程における公権力の行使に関しては、市の職員が行う必要があったため、待ち時間短縮につなげることはできなかった。

このような中、市民サービスのさらなる質の向上を図るとともに、これまでの課題であった待ち時間短縮に向けて取り組むため、事務処理の過程において公権力の行使が可能な申請等関係事務処理法人である地方独立行政法人名護市行政事務機構（以下「法人」という。）を令和6年8月1日に設立し、同年10月1日から業務を開始した。

この年度目標は、法人が申請等関係事務を実施するに当たって達成すべき業務運営に関する目標として、地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）第87条の8第4項の規定により、評価委員会の意見を聴き、議会の議決を経て定めたものであり、市は、法人においてこの年度目標を着実に達成するよう指示するものである。

第1 年度目標の期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

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

申請等関係事務処理業務が行政サービスにおける市民への最前線であることを踏まえ、当該業務の質の向上を図るため、次に掲げることについて取り組むこと。

1 業務処理時間及び待ち時間の短縮

業務処理時間の短縮を図るとともに、窓口の混雑の緩和策や柔軟な人員体制を講ずるなど、窓口での待ち時間の短縮を図ること。

2 職員の接遇向上

行政サービスに対する市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。

3 快適で機能的なフロントヤードづくり

庁舎が狭隘で物理的な制約があるものの、工夫を凝らして窓口利用者、業務従事者ともに快適で機能的なフロントヤードを目指して取り組むこと。

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

法人として法令遵守は当然のこと、自律性、弾力性及び透明性の高い業務運営を行うとともに、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ため、次に掲げることについて取り組むこと。

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える組織体制を構築するとともに、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 人材確保・育成の推進

よりよい窓口サービス提供のための人材確保を着実にを行うとともに、職員一人ひと

りの資質向上や能力開発を図るための人材育成の取組を組織的に行うこと。

3 改善が推進される組織風土の醸成

組織の最適化及びパフォーマンス向上を図るため、たゆまぬ業務改善が行われる組織風土の醸成を目指し、自発的に業務改善が推進される仕組みづくりを行うこと。

4 予算執行の弾力化

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。

第4 財務内容の改善に関する事項

1 資金収支の均衡

市からの運営負担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

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）及び名護市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年条例第2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、名護市情報公開条例（平成13年条例第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

災害等の非常時に即応可能な体制を保持するとともに、災害等における対応に関する教育・訓練を実施すること。

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ものについて、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 DXを活用した業務改善

業務改善を実施する際、デジタル技術を活用できるものについては、積極的に活用するよう努めること。

2 業務範囲の拡大への対応

今後、法人が取り扱う申請等関係事務の範囲拡大が行われる際は、円滑な業務移行を図るとともに、適正かつ確実に実施すること。