

事務事業名	電話交換業務		所属部局	総務部		単位番号	3016	
			所属課室	総務課		課長名	小池 正之	
	☐ 実施計画事業		所属担当	文書法制担当		担当者名	石川 珠美	
基本政策	基本計画	IV 快適で心のかよいあう都市づくり	予算科目	会計	名称	款	項	目
政策	計画	21 窓口サービスの拡充	事業区分	01	一般	02	01	02
施策	体系	34 窓口サービスの向上						
事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 年度) 期間限定複数年度 (年度)		法令根拠					
事務事業の概要	事業の内容・・・期間限定複数年度事業は次年度以降3年間の計画内容も記載 市役所の代表電話の交換業務(臨時職員2人体制) ・予算要求→臨時職員採用→業務時間内における電話交換業務(郵送業務と兼務)・昼の電話当番表作成			事業費の主な内訳 (22年度)				
				項目(細節)	金額(千円)	項目(細節)	金額(千円)	
				臨時職員賃金	3,672			
				計			3,672	

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と目標

① 活動	
22年度活動実績	電話交換業務
23年度活動予定	電話交換業務
② 対象(この事務事業は誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等	
市民、その他の市役所関係者 職員	
③ 意図(この事務事業により対象をどのような状態にしていけるのか、どのように変えるのか)	
関係する業務及び市民からの問合せ等代表電話番号で受けた内容を市の担当へ正確にスムーズに電話交換することにより、市民等へのサービスまた職員の事務の効率化へつなげる	
④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	
市民サービスの向上	

⇒ ⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 電話交換回数	回
イ 臨時職員数	人
ウ	
⇒ ⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 市民	人
イ 関係者	人
ウ 職員	人
⇒ ⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア 満足と回答した市民数	%
イ 満足と回答した関係者	%
ウ 満足と回答した職員数	%
⇒ ⑧ 上位成果指標(結果の達成度を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア サービスが向上したと回答した人数	%
イ	

(2) 事業費・指標の推移

(2) 事業費・指標の推移				単位	21年度 (決算・実績)	22年度 (決算見込・実績)	23年度 (予算・目標)	24年度 (次年度計画・目標)	25年度 (計画・目標)	26年度 (計画・目標)	最終年度 (トータルコスト・目標)
年間トータルコスト	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円							
			県支出金	千円							
			地方債	千円							
			その他	千円							
			一般財源	千円	4,545	3,672	3,717	3,632	3,632	3,632	
	事業費計 (A)		千円	4,545	3,672	3,717	3,632	3,632	3,632	0	
	人件費	正規職員従事人数	人	3	2	2	2	2	2	2	
		延べ業務時間	時間	500	240	240	240	240	240		
		人件費計 (B)	千円	2,231	1,071	951	951	951	951	0	
		(A)+(B)		千円	6,776	4,743	4,668	4,583	4,583	4,583	0
活動指標		アイウ	人	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0		
対象指標		アイウ	人	72,000.0	72,000.0	72,000.0	72,000.0	72,000.0	72,000.0		
		アイウ	人	695.0	685.0	680.0	675.0	670.0	670.0		
成果指標		アイウ	%								
		アイウ	%								
上位成果指標		アイウ	%								
		アイウ	%								

(3) この事務事業を取り巻く状況(対象者・社会状況等)の変化、市民意見等

① この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたのか?	合併当初から、専門の電話交換手によりスムーズに電話交換ができるので実施
② 事務事業を取り巻く状況は開始時または5年前と比べてどう変化しているか? また、今後の予測は?	代表電話数は確実に増加している
③ 事務事業に対して関係者(市民、事業対象者、議会等)からどんな意見・要望が寄せられているか?	現在、電話交換に対する苦情は寄せられていない

(4) 改革改善の取り組み状況

① 改革改善の取り組み実施は?	☐ 取り組みしている ⇒【内容!】 ☒ 取り組みしていない ⇒【理由!】
② これまでの改革改善の取り組み状況・経過(取り組みしていない場合はその理由)	電話交換業務をスムーズに行っているので改善の余地はない
③ H 22年度に実施した改革改善の内容	なし

事務事業名	電話交換業務	所属部	総務部	所属課	総務課
-------	--------	-----	-----	-----	-----

2 評価(Check1)担当者による事後評価(複数年度事業は途中評価)

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的は市の政策体系の施策に結びつき、貢献しているか？ 意図が上位目的に結びついているか？	☐ 結びついていない(見直し余地がある) ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 結びついている ⇒【理由↓】 集中管理的な電話での対応は、職員の事務効率化につながる。
	②公共関与の妥当性 この事務事業を税金を投入して市が行わなければならないのか？ 民間やNPOに委ねることは可能か？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 妥当である ⇒【理由↓】 市の代表電話の取次ぎであり2人とも臨時職員である。
	③維持・継続の妥当性 現状の対象と意図、成果から考えて、この事務事業を将来にわたり、維持・継続していくことは妥当か？目的や事業の必要性を見直す余地はあるか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 適切である ⇒【理由↓】 スムーズな電話交換の対応は市民へのサービスと職員の事務の効率化につながる。
有効性 評価	④成果の向上余地 事務事業のやり方・進め方を変えることで成果を向上させることはできるか？できない場合は何が原因でできないのか？	☐ 向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 向上余地がない ⇒【理由↓】 集中管理的な電話での対応は、職員の事務効率化につながる。
	⑤類似事業との統廃合・連携の可能性 類似した目的を持つ事務事業が他にあるか？類似事務事業がある場合、その事務事業との統合や連携を図ることはできるか？	☐ 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入！) ☐ 統合・連携ができる ⇒【理由と具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 ☒ 類似事務事業がない
	⑥休止・廃止した時の影響及び休止・廃止の可能性 この事務事業を休止・廃止した場合影響はあるか？また成果から考えて、休止・廃止することはできるか？	☐ 影響なし ☒ 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 代表電話の交換業務を集中管理することは、職員の事務効率化につながる。 ☐ 休止・廃止ができる ☒ 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 代表電話の交換業務を集中管理することは、職員の事務効率化につながる。
効率性 評価	⑦事業費の削減余地 成果を下げずに事業費(コスト)を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	☐ 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由↓】 臨時職員2人の賃金のみ。
	⑧人件費の削減余地 成果を下げずに人件費を削減できないか？(事業のやり方の見直しによる業務時間の削減や臨時職員対応や外部委託による削減はできるか？)	☐ 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由↓】 臨時職員での対応。受領する郵便物等の管理、所属ごとの仕分け・発送も行っている。
公平性 評価	⑨受益機会・受益者負担の適正化余地 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担を見直す必要はないか？公平公正か？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 公平・公正である ⇒【理由↓】 市民等への郵送業務であり公正公平である。

3 評価(Check2)担当課管理者による評価結果と総括

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 1次評価の総括(事務事業を実施した結果を振り返り気づいたこと、課題、今後の方向性等について)
①目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ②有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	専門の電話交換手による対応のため、電話交換業務は特に苦情もなく円滑に進んでいる。 今後とも、電話交換の接遇の向上に努めてもらいたい。

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

(1) 今後の事務事業の方向性(Check1の結果から定める)・・・複数選択可		(3) 改革・改善による方向性																						
☐ 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) ☐ 事業統合・連携(有効性⑤の結果) ☐ 公平性改善(公平性⑨の結果) ☐ 休止(目的妥当性①、②、③の結果) ☐ 成果向上(有効性④の結果) ☒ 現状維持(全評価項目で適切) ☐ 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) ☐ コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)		<table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">コスト水準</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果水準</th><th>向上</th><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><th>維持</th><td>☐</td><td>☒</td><td></td></tr><tr><th>低下</th><td>☐</td><td></td><td></td></tr></table>				コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	☐	☐	☐	維持	☐	☒		低下	☐		
		コスト水準																						
		削減	維持	増加																				
成果水準	向上	☐	☐	☐																				
	維持	☐	☒																					
	低下	☐																						
(2) 改革改善案について		※ 廃止・休止の場合は記入不要																						
①																								
②																								
③																								
(4) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策		(5) 事務事業優先度評価結果																						
①		成果優先度評価結果	④																					
②																								
③		コスト削減優先度評価結果	⑤																					