



事務事業名	電話交換事業	事務事業No.	60101000871	所属課	秘書広報課
(4) この事務事業を開始したきっかけは、いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？					
合併直後は、市役所3庁舎でそれぞれ電話交換業務を行っていましたが、組織機構の再編および事務事業の効率化などにより、平成19年度から同業務を大和庁舎で集中管理をすることになり、現在に至ります。 平成24年10月より2人のうち1人を業務委託にし、平成25年度よりすべて業務委託にしました。 また、平成25年度に12本、26年度に2本の直通電話を入れ、代表電話へかかる本数の削減になりました。					
(5) この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者）からどんな意見や要望が寄せられているか？					
時期および時間帯によって電話が集中することがあり、さらに2人だけで各課にまわっていることから電話の取次ぎ遅延のご意見がありました。					

【See】 2. 評価の部 \*原則は事前評価。

評価項目	
現状維持	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に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？)
	<input checked="" type="checkbox"/> 結びついている 市役所の代表電話にかかってきた電話を、的確・迅速に各部署へ取り次ぎを行うことで、住民サービスの向上に繋がります。
有効性	② 公共関与の妥当性 (なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？) (法定受託事業はその名称)
	<input checked="" type="checkbox"/> 妥当である 市役所の代表番号にかかってきた電話を各部署に取り次ぐ業務を市が行うことは妥当です。
効率性	③ 成果の向上余地 (成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？)
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない 1日平均約332件を2人で対応し、的確・迅速に各部署への取り次ぎを行っています。
公平性	④ 廃止・休止の成果への影響 (事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？)
	<input checked="" type="checkbox"/> 影響有 1日平均約332件の電話がかかかってきており、同業務が廃止・休止した場合の影響は大きく、混乱をきたします。
公平性	⑤ 類似事業との統廃合・連携の可能性 (類似事業や統廃合の可能性はありますか？(市以外の取り組みも含む)) (他に手段がある場合) <input type="checkbox"/> 具体的な手段、事務事業名
	<input checked="" type="checkbox"/> 余地がない 類似性のある事業はなく、統廃合・連携の余地はありません。
公平性	⑥ 事業費・人件費の削減余地 (成果を下げずに事業費を削減できないか？やり方を工夫して延べ業務事業を削減できないか？)
	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない 茨城県の最低賃金が上昇していたため、3年間の長期契約を締結しています。そのため、削減の余地はありません。
公平性	⑦ 受益機会・費用負担の適正化余地 (事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？)
	<input checked="" type="checkbox"/> 公正・公平である 市民のみならず、市役所の代表番号に電話をかけてきた方すべてを対象としているため、公正・公平です。

【Plan】 3. 評価結果の総括と今後の方向性 (次年度計画と予算への反映)

(1) 1次評価者としての評価結果		(2) 全体総括(振り返り、反省点)														
① 目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	⇒	電話交換業務は、住民サービスの観点からなくてはならない事業であり、安定的に市民サービスを行えるよう平成28年度から3年間の長期契約としました。 電話交換業務において、各課に適切に電話を繋いでいるが、時期や時間帯によっては電話が集中してしまい、取次ぎが遅くなってしまうことがありました。通常では問題なく電話取次ぎができています。														
(3) 今後の事業の方向性		(4) 改革・改善による期待成果 (終了・廃止・休止の場合は記入不要)														
<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持		(複数回答可) <input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善 <input type="checkbox"/> 有効性の改善 <input type="checkbox"/> 公平性の改善 <input type="checkbox"/> 統廃合ができる <input type="checkbox"/> 連携ができる														
(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題(壁)とその解決策		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td style="text-align: center;">×</td> <td style="text-align: center;">×</td> <td style="text-align: center;">×</td> </tr> </table>		成果	向上	削減	維持	増加	維持		○	×	低下	×	×	×
成果	向上	削減	維持		増加											
	維持		○		×											
	低下	×	×	×												
委託で2人体制で業務を行っているため、電話が集中したりとイレギュラーなことが発生すると、対応が困難となってしまいます。 電話交換の方にも必要情報は共有し、円滑に業務ができるようにサポートをすることが重要です。		(6) 事務事業優先度評価結果														
		成果優先度評価結果 <input checked="" type="radio"/> 9														

【Check】 4. 確認及び改革改善に向けての指摘事項

(1) 課長評価	(2) 部長確認及び評価 (課長評価により、C、D判定及び確認が必要な場合)
課長確認後の評価 <input checked="" type="checkbox"/> A A: 継続 (現状維持) C: 終了、廃止、休止 <input type="checkbox"/> B B: 継続 (改革改善を行う) D: 2次評価へ提出	確認欄 <input type="checkbox"/>