令和 5年度　　事務事業評価表（　令和 4年度　の実績評価）

記入年月日						
令和	5	年	4	月	1	日

事務事業名	電話交換事業	事業区分		担当	
		新規/継続	継続	事務事業№	060101000871
政策体系上の位置付け		単独/補助	補助	所属課	010101
政策体系 総合計画の施策名	0601 市民協働のまちづくり				秘書広報課
政策体系 政策名	06 みんなで築く自治のまちづくり			課長名	
政策体系 施策名	01 市民協働のまちづくり			グループ	秘書広報G
政策体系 手段名	01 ①広報広聴の充実			担当者名	

財務会計上の位置付け								事業期間
予算科目	会計	款	項	目	事業	細	一般会計	単年度繰返し　（ 平成19 年度～）
	01	02	01	04	02	00	秘書関係事業	↳ 期間限定の場合、総投入量を（3）投入量の右側に記入

法令根拠

【Do】　1．事務事業の現状把握（その1）

（1）事務事業の概要

手段 ①事務事業の概要（事務事業の全体像）	②担当者が行う業務の内容・やり方・手順
一年を通して市役所の代表番号にかかってきた電話を、担当部署に取り次ぐ電話交換業務を行っています。 行政改革による人員削減で電話交換業務の各担当職員も24年度に1名削減され、2名体制で対応していました。しかし、その内の1名が自己都合により年度中途で退職してしまい、職員の補充もなかったため、1名分を10月より業務委託することとなりました。さらに、25年度からは業務委託契約を2名体制にして、電話交換業務を行っています。	・年間業務委託契約 ・委託内容：市の代表番号にかかってきた電話を適確迅速に担当部署へ取り次ぐ。

（2）事務事業の手段・対象・意図と各指標、指標値の推移

①手段（担当者の活動内容）	④活動指標（活動量を表す指標）	単位	03年度（実績）	04年度（実績）	05年度（計画）	06年度（目標）	07年度（目標）
市の代表番号にかかってくる電話を受け、該当する所属に的確に接続する	電話交換を行った日数	日	242.00	243.00	245.00	245.00	245.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
②対象（誰、何を対象にしているのか）	⑤対象指標（対象の大きさを表す指標）	単位	03年度（実績）	04年度（実績）	05年度（計画）	06年度（目標）	07年度（目標）
市民の方に限らず、市役所の代表番号にかけてきた方	電話交換件数	件	74,136.00	74,401.00	75,000.00	75,000.00	75,000.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
③意図（この事業によって対象をどう変えるのか）	⑥成果指標（対象における意図の達成度を表す指標）	単位	03年度（実績）	04年度（実績）	05年度（計画）	06年度（目標）	07年度（目標）
的確・迅速に各部署への取り次ぎを行うことで、市役所の組織が利用しやすくなる	市役所の窓口サービスが利用しやすいと思う割合	%	76.20	73.30	80.00	82.00	85.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

（3）　投入量（事業費）の推移

投入量			03年度（実績）	04年度（実績）	05年度（計画）	06年度（目標）	07年度（目標）	期間限定総投入量
事業費 財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0			
事業費 財源内訳	県支出金	千円	0	0	0			
事業費 財源内訳	地方債	千円	0	0	0			
事業費 財源内訳	使用料・手数料	千円	0	0	0			
事業費 財源内訳	その他	千円	0	0	0			
事業費 財源内訳	一般財源	千円	6,402	6,963	6,963			
事業費	事業費計（A）	千円	6,402	6,963	6,963			
	正規職員従事人数	人	1.00人	1.00人	1.00人			

事業費の内訳

04年度事業費 実績（千円）				05年度事業費 予算（千円）			
12 委託料	6,963			12 委託料	6,963		
		合　計	6,963			合　計	6,963

（4）当該年度の実施内容

※年度ごとに事業内容を記入する	05年度の事業内容	06年度の事業内容	07年度の事業内容
	・年間業務委託契約 【委託内容】市の代表番号にかかってきた電話を適確迅速に担当部署へ取り次ぐ。	・年間業務委託契約 【委託内容】市の代表番号にかかってきた電話を適確迅速に担当部署へ取り次ぐ。	・年間業務委託契約 【委託内容】市の代表番号にかかってきた電話を適確迅速に担当部署へ取り次ぐ。

事務事業名	電話交換事業	事務事業№	60101000871	所属課	秘書広報課

（5）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きましたが、組織機構の再編及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。

（6）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し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？）	
	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る。
	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）	
	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ある。
有効性	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？）	
	向上余地がない	1日平均約337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るので向上の余地はない。
	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？）	
	影響有	1日平均約337件の電話ががかかってきており、同業務が廃止・休止した場合の影響は大きく、混乱をきたす恐れがある。
	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がありますか？（市以外の取り組みも含む））	
	（他に手段がある場合）⇨	具体的な手段、事務事業名
	余地がない	類似性のある事業はなく、統廃合・連携の余地はない。
効率性	⑥事業費・人件費の削除余地（成果を下げずに事業費を削除できないか？やり方を工夫して延べ業務事業を削減できないか？）	
	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、削減の余地はない。
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？）	
	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・公平である。

【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

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

⇨

（2）　全体総括（振り返り、反省点）

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

□ 終了　■ 継続 → □ 改革改善を行う →（複数回答可）
□ 目的の再設定　□ 効率性の改善
□ 有効性の改善　□ 公平性の改善
□ 統廃合ができる　□ 連携ができる
□ 廃止　□ 休止　→ ■ 現状維持

（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）

		コスト 削減	維持	増加
成果	向上			
	維持		○	╳
	低下		╳	╳

（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

（6）事務事業優先度評価結果

成果優先度評価結果	⑧

【Check】　4．確認及び改革改善に向けての指摘事項

（1）　課長評価

課長確認後の評価

A

A：継続（現状維持）
B：継続（改革改善を行う）
C：終了、廃止、休止
D：2次評価へ提出

（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）

確認欄