

平成28年度

事務事業評価表 A (平成27年度の実績評価)

記入年月日  
平成 28 年 3 月 14 日

事務事業名		電話交換事業					事業区分		担当	
		政策体系上の位置付け					新規/継続	継続	事務事業No.	010102000871
		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	0101 計画的・効率的な自治体運営の推進					主要事業	対象外	グループ	秘書広報課
	政策名	01 市民と行政による豊かな地域の自治づくり					市長マニフェスト	対象外		
	施策名	01 計画的・効率的な自治体運営の推進					未来PJ事業	対象外		
	基本事業名	02 効率的な事務事業の推進					合併建設計画事業	対象外		秘書広報G
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			
	01	02	01	04	02	00	秘書関係事業			
法令根拠						期間限定の場合、総投入量を(3)投入量の右側に記入				

【Do】 1. 事務事業の現状把握(その1)

手段	①事務事業の概要(事務事業の全体像)		②担当が行う業務の内容・やり方・手順		
	<p>一年を通して市役所に代表番号にかかってきた電話を該当する部署につなぐ電話交換業務を行っています。</p> <p>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途中で退職してしまい、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、電話交換業務をおこなっています。</p>		<p>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いでいます。</p>		

(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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
			(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(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	244.00	245.00	244.00	244.00	244.00
			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)		単位	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
			(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(目標)
市民の方に限らず、市役所の代表番号にかかってきた方	電話交換件数	件	85,693.00	82,431.00	83,000.00	83,000.00	83,000.00
			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
③意図 (この事業によって対象をどう変えるのか)		単位	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
			(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(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	%	66.50	0.00	70.00	70.00	70.00
			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

(3) 投入量(事業費)の推移

		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	期間限定 総投入量		
		(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(目標)			
投入量	事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0	
		県支出金	千円	0	0	0	0	0	
		地方債	千円	0	0	0	0	0	
		使用料・手数料	千円	0	0	0	0	0	
		その他	千円	0	0	0	0	0	
		一般財源	千円	5,778	5,940	6,351	6,329	6,329	0
事業費計(A)		千円	5,778	5,940	6,351	6,329	6,329	0	
量	人件費	正規職員従事人数	人	1.00人	1.00人	1.00人	1.00人	1.00人	
		述べ業務時間	時間	4.00	7.50	10.00	10.00	10.00	
		人件費計(B)	千円	12	22	29	29	29	
		トータルコスト(A)+(B)	千円	5,790	5,962	6,380	6,358	6,358	

		27年度事業費 実績(千円)			28年度事業費 予算(千円)		
事業費の内訳	13 委託料	5,940			13 委託料	6,351	
	合計		5,940			合計	6,351

(4) 当該年度の実施内容

	28年度の事業内容	29年度の事業内容	30年度の事業内容
<p>※下記に該当する事業は、年度ごとに事業内容を記入する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主要事業</li> <li>・市長マニフェスト</li> <li>・未来PJ事業</li> <li>・合併建設計画事業</li> </ul>			

事務事業名	電話交換事業	事務事業No.	10102000871	所属課	秘書広報課
-------	--------	---------	-------------	-----	-------

【Do】 1. 事務事業の現状把握(その2)

(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、その時の電話の対応が遅いなどの苦情があります。(2人体制になってから多くなった)	
(7) 前回の事務事業評価に対する改革・改善の具体的内容 委託業者が変わった場合にはオペレーターが入れ替わってしまう恐れがあり、一時期サービスの低下につながる可能性があるため、28年度より3年契約とした	

【See】 2. 評価の部 \*原則は事前評価。

評価項目

目的 妥当性	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 市役所の代表番号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つながります。
	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各部署に取り次ぐ業務を市が行うことは妥当です。
	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 type="checkbox"/> 向上余地がない 一日平均/約330件の電話を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。
有効性	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 一日平均/約330件の電話がかかっており、同業務が廃止・休止した場合の影響は大きいし混雑を起こします。
	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) → 具体的な手段、事務事業名 <input type="checkbox"/> 余地がない 類似性のある事業はなく、統廃合・連携の余地はない。
効率性	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 type="checkbox"/> 削減余地がない 茨城県の最低賃金が、上昇しており、業務委託の内容がほとんど人件費のためほとんど削減の余地はない。
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?) <input checked="" type="checkbox"/> 公正・公平である 市民の方に限らず、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校正・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	⇒	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る。現在、委託は1年契約であるため次年度以降委託業者が変わった場合にはオペレーターが入れ替わってしまう恐れがあり、一時期サービスの低下につながる可能性があるため、平成28年度からは、3年間の長期契約とした。																																							
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																																									
(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 → (複数回答可) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 → <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>目的の再設定</td><td><input type="checkbox"/></td><td>効率性の改善</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>有効性の改善</td><td><input type="checkbox"/></td><td>公平性の改善</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>統廃合ができる</td><td><input type="checkbox"/></td><td>連携ができる</td></tr> </table>		<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	<table border="1"> <tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><th colspan="3">コスト</th></tr> <tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr> <tr><th rowspan="2">成果</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 rowspan="2">低下</th><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			削減	維持	増加	成果	向上				維持	○			低下	維持				低下			
<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																																						
		コスト																																							
		削減	維持	増加																																					
成果	向上																																								
	維持	○																																							
低下	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	⑨																																						
		コスト削減優先度評価結果	⑥																																						

【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 type="checkbox"/> A: 継続(現状維持) <input type="checkbox"/> C: 終了、廃止、休止 <input type="checkbox"/> B: 継続(改革改善を行う) <input type="checkbox"/> D: 2次評価へ提出	確認欄 <input type="checkbox"/>