

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	総務人事課	課長名	飯野 清徳				
			所属担当	文書法制担当	担当者名	杉山 寿美江				
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	細目	細々目
政策	計画	21 窓口サービスの拡充		01	一般	02	01	02	020	09
施策	体系	34 窓口サービスの向上	事業区分	<input type="checkbox"/> 国の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 施設等維持管理事業 <input type="checkbox"/> 県の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 補助金交付事業 <input type="checkbox"/> 市の制度による義務的事業 <input checked="" type="checkbox"/> その他の事業 <input type="checkbox"/> 義務化されている協議会等の負担金						
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 年度) 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 ( 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→臨時職員任用事務→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 (25年度 決算見込) 項目(細節) 金額(千円) 項目(細節) 金額(千円) 賃金 3,620 計 3,620						

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と目標

① 活動	25年度活動実績: 電話交換業務	⇒	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								
	26年度活動予定: 電話交換業務		<table border="1"> <tr><th>名称</th><th>単位</th></tr> <tr><td>ア: 電話交換回数</td><td>回</td></tr> <tr><td>イ: 臨時職員数</td><td>人</td></tr> <tr><td>ウ:</td><td></td></tr> </table>	名称	単位	ア: 電話交換回数	回	イ: 臨時職員数	人	ウ:	
名称	単位										
ア: 電話交換回数	回										
イ: 臨時職員数	人										
ウ:											
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	⇒	⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない								
			<table border="1"> <tr><th>名称</th><th>単位</th></tr> <tr><td>ア: 市民</td><td>人</td></tr> <tr><td>イ: 関係者</td><td>人</td></tr> <tr><td>ウ: 職員</td><td>人</td></tr> </table>	名称	単位	ア: 市民	人	イ: 関係者	人	ウ: 職員	人
名称	単位										
ア: 市民	人										
イ: 関係者	人										
ウ: 職員	人										
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	⇒	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								
			<table border="1"> <tr><th>名称</th><th>単位</th></tr> <tr><td>ア: 満足と回答した市民数</td><td>%</td></tr> <tr><td>イ: 満足と回答した関係者</td><td>%</td></tr> <tr><td>ウ: 満足と回答した職員数</td><td>%</td></tr> </table>	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	%
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	%										
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	⇒	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								
			<table border="1"> <tr><th>名称</th><th>単位</th></tr> <tr><td>ア: サービスが向上したと回答した人数</td><td>%</td></tr> <tr><td>イ:</td><td></td></tr> </table>	名称	単位	ア: サービスが向上したと回答した人数	%	イ:			
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

年間トータルコスト	事業費	財源内訳	単位	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	最終年度
				(決算・実績)	(決算・実績)	(決算見込・実績)	(予算・目標)	(計画・目標)	(計画・目標)	
		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	3,618	3,632	3,620	3,620	3,620	3,620	
		事業費計(A)	千円	3,618	3,632	3,620	3,620	3,620	3,620	0
	人件費	正規職員従事人数	人	2	2	2	2	2	2	
		延べ業務時間	時間	240	240	240	240	240	240	
		人件費計(B)	千円	1,092	1,092	1,092	1,092	1,092	1,092	0
		(A)+(B)	千円	4,710	4,724	4,712	4,712	4,712	4,712	0
	活動指標	ア: 回		2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	
		イ: 人								
		ウ:								
	対象指標	ア: 人		72,000.0	72,000.0	73,070.0	73,070.0	73,070.0	73,070.0	
		イ: 人								
		ウ: 人		680.0	675.0	629.0	620.0	620.0	620.0	
	成果指標	ア: %								
		イ: %								
		ウ: %								
	上位成果指標	ア: %								
		イ:								

(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、スムーズな電話の取次ぎを行うため実施
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?	各種事業に対する市民からの電話での問合せは増加している。
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?	<input type="checkbox"/> 取り組みしている ⇒【内容!】 <input checked="" type="checkbox"/> 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ため改善の余地はない
③ H 25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	総務人事課
-------	--------	-----	-----	-----	-------

## 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？	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由↓】 集中管理的な電話での対応は、市民サービスの向上、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、市民協働に移行することは可能か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由↓】 市役所の代表電話の交換業務であり市が行う事業である。 事務事業の全部もしくは一部を外部に移行することが可能である。 <input type="checkbox"/> 民間・NPO <input type="checkbox"/> 市民協働
	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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由↓】 市民サービスの観点から妥当である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後さらに事務事業の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？	<input type="checkbox"/> かなり向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> ある程度向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】 現在2名の臨時職員で対応しており向上余地はない。
	⑤ 類似事業との統合・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？	<input type="checkbox"/> 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入！) <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 <input checked="" type="checkbox"/> 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？	<input type="checkbox"/> 影響なし <input checked="" type="checkbox"/> 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、市民サービスの向上、職員の事務効率化につながる。 <input type="checkbox"/> 休止・廃止ができる <input checked="" type="checkbox"/> 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、市民サービスの向上、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)	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 事業費は臨時職員2名の賃金であり、削減余地はない。
	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？)	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 最小限であり削減余地はない。
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？	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由↓】 代表電話の交換業務であるので、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 <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	市民サービスの向上及び職員の事務の効率化に繋がる事業であり、今後も同様に継続していく。

## 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																					
<input type="checkbox"/> 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 事業統合・連携(有効性⑤の結果) <input type="checkbox"/> 公平性改善(公平性⑨の結果) <input type="checkbox"/> 休止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果) <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(全評価項目で適切) <input type="checkbox"/> 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <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><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> ※ 廃止・休止の場合は記入不要			コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				コスト水準																		
		削減	維持	増加																		
成果水準	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	維持	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
(2) 改革改善案について																						
(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 平成25年度																					
	<table border="1"> <tr> <td>成果優先度評価結果</td> <td>④</td> </tr> <tr> <td>コスト削減優先度評価結果</td> <td>⑨</td> </tr> </table>	成果優先度評価結果	④	コスト削減優先度評価結果	⑨																	
成果優先度評価結果	④																					
コスト削減優先度評価結果	⑨																					