

平成 28 年度事務事業評価表(一般事業・継続)

No. 73

事務事業名	電話交換管理事業
-------	----------

作成日	平成 28 年 9 月 30 日		
部局名	財政部		
課名	用地管財課		
課長名	吉井 実	内線	355
担当者名	富浦 幸二郎	内線	269

基本目標	-
政策	999999 -
施策	その他
関連施策	

会計	1	一般会計
款	2	総務費
項	1	総務管理費
目	1	一般管理費
事業コード	050102	電話交換管理事業

事業類型	2	内部管理事務
個別計画		
重点事業		

【PLAN(計画)】

対象(者) 誰(何)に対して事業を行うか	市役所に問い合わせなどを行う市民等		
意図 対象をどのような状態にしたいか	市民からの電話を、より迅速かつ適切に担当部署に取り次ぐ。		
事業概要 意図を達成するために実施することは何か	市役所内の電話交換業務を民間委託(平成19年4月から4人体制のローテーション)する。 ・市役所代表電話への着信に対して、担当課への取り次ぎ ・庁内から市外、携帯電話への発信の取次ぎ		
事業期間	年度 ~ 平成	年度	実施方法 委託
根拠法令、要綱等			
国・県補助事業に係る本市単独施策	無		

【DO(実施)】

指標名(上段:名称/下段:算定式等)		単位	25年度	26年度	27年度	28年度	備考
活動指標 ①	市民への対応可能日数	計画値	244	243	244	244	
		実績値	244	243	244		
		達成度	100.0%	100.0%	100.0%		
活動指標 ②		計画値					
		実績値					
		達成度	%				
成果指標 ①	電話交換件数(1日あたり)	計画値	1,000	1,000	1,000	1,000	
		実績値	968.0	1,005.0	1,029.0		
		達成度	96.8%	100.5%	102.9%		
成果指標 ②		計画値					
		実績値					
		達成度	%				

年 度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	全体計画
① 事業費(千円)	3,255	3,348	3,348	5,537	4,947	4,947	4,947	0
国庫支出金								
県支出金								
地方債								
その他								
一般財源	3,255	3,348	3,348	5,537	4,947	4,947	4,947	
② 人件費(千円)	1,589	1,134	2,469	1,818	事業内容	事業内容	事業内容	備考
職員人数(人)	0.20	0.15	0.35	0.25	電話交換管理業務	電話交換管理業務	電話交換管理業務	
時間外勤務(時間)								
嘱託等人数(人)								
フルコスト(①+②千円)	4,844	4,482	5,817	7,355				

※財源内訳中の「その他」には、保険料・寄付金・基金・利用料等の収入を記入しています。

【CHECK(評価)】

<b>事業の進捗状況</b> 昨年度の評価から、どのような取組をしましたか(昨年度の【ACTION】の改善・改革の進捗等)	問い合わせの部署がわからない市民のために、代表電話は必要不可欠なサービスである。 平成27年度の代表電話への件数は1,029件/日あり、迅速かつ適切な電話交換により市民サービスを行っている。また、週明け及び連休明けの開庁日は問い合わせが集中するため、平成28年8月から、当該日に電話交換手を1名追加し、3名体制で対応を行っている。
<b>事業が抱える問題・課題等</b>	

妥当性	【必要性】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	【市の関与】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
有効性	【事業成果】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	【施策貢献度】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
効率性	【コスト】	削減の余地なし		削減の余地あり		該当なし	
	平成19年度から入札により民間事業者へ委託しており、コスト削減を行っている。						
	【負担割合】	見直しの余地なし		見直しの余地あり		該当なし	

※事業類型が1～3に該当する事業については妥当性及び有効性の評価は記入しておりません。

【ACTION(改善・改革)】

今後の方向性	現状維持	
--------	------	--

<b>内容</b> 今後の方向性のもとで、どのような取組をするか(課題や問題点等に対する取組など)	専門性を持った民間事業者へ委託することにより、迅速かつ適切な電話交換業務が遂行されており、現状維持とする。
<b>効果</b> 事業の改善・改革によって期待される効果は何か	

1次評価	今後の方向性	担当者意見のとおり		2次評価	対象外	今後の方向性
	終期設定				終期設定	
	意見等				内容	

※1次評価は事業担当課長等、2次評価は2次評価委員会によって行われます。