

|       |   |                    |         |         |  |  |         |  |  |
|-------|---|--------------------|---------|---------|--|--|---------|--|--|
| 事務事業名 | 電話交換事務  |                    |         |         | 担当   | 総務部 秘書課 広報広聴係                                |         |  |  |
| 政策名   | G   | 効率的で市民にわかりやすいまちづくり |         |         |  | 電話番号   | 83-8100 |  |  |
| 施策名   | 1   | 窓口サービスの向上と事務効率化    |         |         |  | <input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業          |         |  |  |
| 基本事業名 |   |                    |         |         | 事業期間                                       | <input type="checkbox"/> 単年度のみ               |         |  |  |
| 法令根拠  |   |                    |         |         |  | <input type="checkbox"/> 単年度繰返（開始年度 昭和32年度～） |         |  |  |
| 予算科目  | 1.一般会計  | 2.総務費              | 1.総務管理費 | 1.総務管理費 | <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度（ 年度～ 年度） |  |         |  |  |
| 事業概要  | 市役所の代表番号にかかってきた電話の交換業務を行っている。各課・各係に直通電話があるが、代表番号にも1日平均100件かかってくる。 |                    |         |         |  |  |         |  |  |

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

|   |                             |                     |    |          |          |          |          |          |
|---|-----------------------------|---------------------|----|----------|----------|----------|----------|----------|
| ① 手段（主な活動）<br>24年度実績<br>年間を通じて代表番号にかかってくる電話の交換業務を臨時職員が行っている。<br><br>25年度計画<br>平成24年度と同じ | ⑤ 活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移    |                     |    |          |          |          |          |          |
|   | 名称                          |                     | 単位 | 21年度(実績) | 22年度(実績) | 23年度(実績) | 24年度(実績) | 25年度(見込) |
|   | ア                           | 電話受付件数              | 件  | 24,891   | 24,178   | 25,572   | 24,906   | 25,000   |
|   | イ                           |                     |    |          |          |          |          |          |
|   | ウ                           |                     |    |          |          |          |          |          |
| エ   |                             |                     |    |          |          |          |          |          |
| オ   |                             |                     |    |          |          |          |          |          |
| ② 対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等<br>市役所の代表番号に電話をかけてくる人                                       | ⑥ 対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移      |                     |    |          |          |          |          |          |
|   | 名称                          |                     | 単位 | 21年度(実績) | 22年度(実績) | 23年度(実績) | 24年度(実績) | 25年度(見込) |
|   | ア                           | 電話交換件数              | 件  | 24,891   | 24,178   | 25,572   | 24,906   | 25,000   |
|   | イ                           |                     |    |          |          |          |          |          |
|   | ウ                           |                     |    |          |          |          |          |          |
| エ   |                             |                     |    |          |          |          |          |          |
| オ   |                             |                     |    |          |          |          |          |          |
| ③ 意図（この事業によって、対象をどう変えるのか）<br>速やかで正確な電話交換業務を行う。  | ⑦ 成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移 |                     |    |          |          |          |          |          |
|   | 名称                          |                     | 単位 | 21年度(実績) | 22年度(実績) | 23年度(実績) | 24年度(実績) | 25年度(見込) |
|   | ア                           | 速やかで正確な電話交換業務を行った割合 | %  | 100      | 100      | 100      | 100      | 100      |
|   | イ                           |                     |    |          |          |          |          |          |
|   | ウ                           |                     |    |          |          |          |          |          |
| エ   |                             |                     |    |          |          |          |          |          |
| オ   |                             |                     |    |          |          |          |          |          |
| ④ 結果（どんな結果(上位施策)に結びつけるのか）<br>代表番号に電話をかけてきた人の件数を的確に満たす。                                  | ⑧ 上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移    |                     |    |          |          |          |          |          |
|   | 名称                          |                     | 単位 | 21年度(実績) | 22年度(実績) | 23年度(実績) | 24年度(実績) | 25年度(見込) |
|   | ア                           | 窓口の対応に満足している市民の割合   | %  | 83       | 81       | 82       | 80       | 82       |
|   | イ                           |                     |    |          |          |          |          |          |
|   | ウ                           |                     |    |          |          |          |          |          |
| エ   |                             |                     |    |          |          |          |          |          |
| オ   |                             |                     |    |          |          |          |          |          |

|                |         |          |          |          |          |          |          |   |
|----------------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| (2) 総事業費の推移    |         | 単位       | 21年度(実績) | 22年度(実績) | 23年度(実績) | 24年度(実績) | 25年度(見込) |   |
| 投入量            | 事業費     | 財源内訳     |          |          |          |          |          |   |
|                |         | 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 |
|                |         | その他      | 千円       | 0        | 0        | 0        | 0        | 0 |
|                | 一般財源    | 千円       | 1,511    | 1,523    | 1,523    | 1,523    | 0        |   |
|                | 事業費計(A) | 千円       | 1,511    | 1,523    | 1,523    | 1,523    | 0        |   |
|                | 人件費     | 正規職員従事人数 | 人        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0 |
|                |         | 延べ業務時間   | 時間       | 0        | 0        | 0        | 0        | 0 |
|                |         | 人件費計(B)  | 千円       | 0        | 0        | 0        | 0        | 0 |
| トータルコスト(A)+(B) |         | 千円       | 1,511    | 1,523    | 1,523    | 1,523    | 0        |   |

|   |  |
|---|--|
| (3) 事務事業の環境変化・市民意見等   |  |
| ① この事務事業を開始したきっかけは何か？<br>いつごろどんな経緯で開始されたのか？                 | 直通で電話がかけられなかったため、交換業務が必要となった。  |
| ② 事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？ | 各課への直通電話があるが、年々電話案内の件数が増加の傾向にある。また、各課への電話取り次ぎや案内にとどまらず、行政への苦情等への対応が多くなっている。県内14市で臨時職員対応は真岡市のみ。民間委託7市、職員対応5市、代表番号廃止1市 |
| ③ この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者等）からどんな意見や要望が寄せられているか？     |  |

2. 1次評価の部 \*原則は事後評価、ただし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<br>・この事務事業の目的は、市の政策体系に結びつくか？<br>・意図することが結果(上位施策)に結びついているか？                       | <input type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 見直し余地がある<br>代表番号へかけてきた人の交換業務を行う。   |
|         | ②公共関与の妥当性<br>・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか？<br>・税金を投入して達成する目的か？                                  | <input type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある<br>代表番号にかかってくる電話に対応するため。  |
|         | ③対象と意図の妥当性<br>・対象を限定・追加すべきか？<br>・意図を限定・拡充すべきか？  | <input type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある <input type="checkbox"/> 意図を見直す必要がある<br>代表番号にかかってくる電話に適切に対応している。 |
| 有効性評価   | ④成果の向上余地<br>・成果を向上させる余地はあるか？<br>・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？<br>・何が原因で成果向上が期待できないのか？             | <input type="checkbox"/> 向上余地はない <input type="checkbox"/> 向上余地がある  |
|         | ⑤廃止・休止の成果への影響<br>・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 type="checkbox"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がない<br>現在、1日約100件以上の電話がかかってくる。   |
|         | ⑥類似事業との統合や連携の可能性<br>・他に、類似の形態の事務事業はないか？   | <input type="checkbox"/> 類似事業がある(類似の事務事業名を記載) <input type="checkbox"/> 類似事業はない   |
|         | ・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？  | <input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携ができる <input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携できない  |
| 効率性評価   | ⑦事業費の削減余地<br>・成果を下げずに事業費を削減できないか？<br>(仕様や工法の適正化、住民の協力など)                                    | <input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある<br>事業費は臨時職員の給与である。   |
|         | ⑧人件費(延べ業務時間)の削減余地<br>・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？<br>・成果を下げずに正社員以外の職員や委託でできないか？<br>(アウトソーシングなど) | <input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある<br>人件費はない。   |
| 公平性評価   | ⑨受益機会・費用負担の適正化余地<br>・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？<br>・受益者負担が公正・公平になっているか？                      | <input type="checkbox"/> 公正・公平である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある<br>受益者負担はない。   |

3. 改革・改善方向の部

| (1) 改革の方向性(改革案・実行計画)<br><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 見直し( <input type="checkbox"/> :目的妥当性 <input type="checkbox"/> :有効性 <input type="checkbox"/> :効率性 <input type="checkbox"/> :公平性) <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 継続 | (3) 改革・改善による期待成果<br><table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">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>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 |  |  |  |
|--|---|----|-----|-----|--|--|--|--|----|----|----|----|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|
|  |   |    | コスト |     |  |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|  |   | 削減 | 維持  | 増加  |  |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 成果   | 向上  |    |     |     |  |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|  | 維持  |    |     |     |  |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|  | 低下  |    |     |     |  |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| (2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？   |   |    |     |     |  |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |

4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性)

| (1) 1次評価結果の客観性と出来具合 <input type="checkbox"/> 記述説明不足(説明責任不充分) <input type="checkbox"/> 評価内容が客観性を欠く <input type="checkbox"/> 評価内容は客観的と言える  | (5) 改革・改善による期待成果<br><table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">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>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 |  |  |  |
|--|---|--|-----|-----|----|--|--|--|----|----|----|----|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|
|  |   |  | コスト |     |    |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|  |   |  | 削減  | 維持  | 増加 |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 成果   | 向上  |  |     |     |    |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|  | 維持  |  |     |     |    |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|  | 低下  |  |     |     |    |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| (2) 2次評価者としての評価結果<br>①目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>③効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり                                      |   |  |     |     |    |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| (3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性<br><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的絞込み <input type="checkbox"/> 目的拡充<br><input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善<br><input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 予算増大<br><input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) | (4) その他2次評価会議で指摘された事項   |  |     |     |    |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |