

事務事業名	電話交換事務				担当	総務部 情報政策課 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				増補版施策名			
施策名	1	市民本位の窓口サービスの向上				☐ 実施計画上の主要事業			
関連個別計画						事業期間	☐ 単年度のみ		
法令根拠							☒ 単年度繰返（開始年度 昭和32 年度～）		
予算科目							☐ 期間限定複数年度（ 年度～ 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					
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件程度ある。								

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） 31年度実績 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。 2年度計画 前年年度と同じ 9月の新庁舎開庁に合わせて交換業務を外部委託する予定。				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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
				ア	電話受付件数	件	17,283	18,584	18,845	19,012	19,500
				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 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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
				ア	電話交換件数	件	17,283	18,584	18,845	19,012	19,500
				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） 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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 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） 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	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
				ア	窓口の対応に満足している市民の割合	%	82.8	83.7	85.7	84.6	85.2
				イ							
				ウ							
				エ							
				オ							
(2) 総事業費の推移				単位	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 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	1,523	1,523	1,523	1,523	1,523		
			事業費計（A）	千円	1,523	1,523	1,523	1,523	1,523		
	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	1,523	1,523	1,523	1,523	1,523		
(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？ 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、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。									
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？											