

事務事業評価シート（評価対象年度：令和 元 年度）

1. 基本的事項【PLAN】

①事務事業名	庁舎受付案内・電話交換業務事務事業					②事業番号	2104
③事業類型	6. 内部管理事業			④開始年度	年度	⑤終了予定年度	令和 1 年度 設定なし
⑥根拠法令等	法令	条例	○規則	要綱	計画等	その他	法令等の名称 泉南市庁舎管理規則
⑦実施手法	○直営	全部委託	一部委託	補助・負担	その他		
⑧関連予算科目コード	款	2	項	1	目	1	細目 6
⑨担当部名	総務部			⑩担当課名	総務課		会計 一般会計

2. 事務事業の現状把握【DO】

〔1〕事務事業の目的・事業内容

(1)対象(誰、何に対して事業を行うのか)	対象指標(対象者数を表す指標)	単位
① 市民	① 市民	人
②	②	
(2)事業内容(具体的な事務事業の内容、どのような方法で実施しているか) 市役所にかかってきた問い合わせなどの外線電話を担当部署の内線電話に交換する業務、及び、玄関ロビーに設置の受付において、来庁者への館内案内を行う。	活動指標(活動の量を表す指標)	単位
	① 他課等への電話取り次ぎ件数	件
	②	
	③	
(3)意図(対象をどのような状態にしたいか、何をねらっているのか) 来庁者や電話をかけてきた方々に対する初期対応を行うことによって、スムーズな行政サービスを受けられるようにする。	成果指標(意図の達成度を表す指標)	単位
	① 前年からの件数の伸び率	%
	計算式 当該年度件数／前年度件数	
	② 計算式	
	③ 計算式	
(4)結果(対象を意図する状態にすることで、何に結びつくか。上位施策との関連) 来庁者や電話をかけてきた方々に対する初期対応をスムーズに行い、より満足度の高い行政サービスを提供することができている。	総合計画体系上の位置付け	
	政策(章)	6 みんなでまちづくりに取り組むまち
	施策大(節)	2 市民の満足度が高く、また透明性の高い行政経営をおこなうまちをめざします
	施策中	1 行政経営の高度化
	施策小	4 高い市民満足度が得られるサービスの推進

〔2〕各種指標値、事業費の推移

	指標名	単位	H29実績	H30実績	R1実績	R2見込	R3目標	
対象指標①	市民	人	62,549	61,984	61,457	—	—	指標値の推移における特殊要因などの説明
対象指標②								
活動指標①	他課等への電話取り次ぎ件数	件	31,808	32,094	28,097	—	—	
活動指標②								—
活動指標③								
成果指標①	前年からの件数の伸び率	%	106	101	88	—	—	
成果指標②								事業費などの推移における特殊要因などの説明 業務の効率化を図るため、当事業は、令和元年8月から臨時職員による対応ではなく、業者業務委託とした。
成果指標③								
事業費	投入人員	人	0.29	0.19	0.02	0.00		
	正職員	人	0.00	0.00	0.00	0.00		
	任期付職員	人	6.00	6.00	1.98	0.00		
	臨時職員	人						
事業費	人件費(投入人員*単価)	千円	12,139	11,524	3,457	0		
	直接事業費	千円	5,713	6,021	2,127	0		
	総事業費	千円	17,852	17,545	5,584	0		
財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	0		
	府支出金	千円	0	0	0	0		
	受益者負担金	千円	0	0	0	0		
	その他特定財源	千円	0	0	0	0		
	一般財源	千円	17,852	17,545	5,584	0		

〔3〕事務事業開始の経緯、状況の変化、評価結果への対応

①この事業を開始したきっかけは何か。	来庁及び電話での問い合わせに対し、迅速かつ正確に担当部署に取り次ぐ必要性が増したため。
②開始から現在までこの事務事業を取り巻く状況は、どのように変化したか。また、今後どのように変化していくと考えられるか。	ダイヤルイン導入前における代表番号を総務課が使用し続ける限り、代表番号という認識で電話をかける市民等が後を絶たない。電話取次ぎ件数に関しては減少傾向にあるが、依然、多い状況にある。
③前年度の評価結果を受けて行った改革・改善の取組はあるか。	電話交換業務及び受付業務について効率性向上のため、平成30年度から同2業務をあわせて、ローテーションによる当番制とした。令和元年8月からは、業務の効率化を図るため、当事業を業者への業務委託とした。

3. 事務事業の評価【CHECK】

[1]目的妥当性(必要性)			A.高い	B.やや高い	C.やや低い	D.低い	[1]の評価	A
評価項目		評価及び理由・説明等						
①事務事業の意図すること(目的)は、上位施策(施策小)の達成に貢献しますか。		ア. する イ. ある程度 ウ. しない	市民に対し情報の提供を行いやすい体制を整えることにより行政の諸活動を市民に説明するものである。					
②税金を使って達成する目的ですか。 (市が関与する必要がありますか、市民(特に納税者)の納得が得られますか。民間に類似サービスはありませんか。)		ア. はい イ. ある程度 ウ. いいえ	市民に行政業務の理解を得て、親切・的確・迅速な案内や電話の取り次ぎをするためのものであるため、市で行うことが望ましい。					
③対象範囲、単価、事業費規模は市民のニーズや社会環境に合っていますか。 (他団体と比較してどうですか。)		ア. 合っている イ. ある程度 ウ. いない	市民と行政の信頼関係を深めるためのものであるため、市民のニーズに応えるものとする。					
④事務事業を休止・廃止した場合、市民生活(あるいは上位施策)への影響はありますか、ある場合それは大きいですか。		ア. 影響がある イ. ある程度 ウ. ない	市民に行政事務の理解を得、親切・的確・迅速な案内や電話の取り次ぎをするためのものであるため、市民生活への影響は大きい。					

[2]有効性			A.高い	B.やや高い	C.やや低い	D.低い	[2]の評価	A
⑤期待どおりの成果が得られていますか。		ア. 得られている イ. ある程度 ウ. いない	電話交換業務(常時2名配置の交代制)・受付案内業務(常時1名配置の交代制)を臨時職員で対応し、令和元年8月からは業務委託となるが、成果は得られている。					
⑥今後事務事業を工夫することで成果向上の余地はありませんか。 (事務事業の成果指標をさらに伸ばすことができませんか。)		ア. ある イ. ない	2業務をあわせてローテーション化することで、すべての臨時職員が両方の業務を行えるようになり、業務委託となっても、変わらず同様に市民サービスの向上につなげている。					
⑦庁内の他部署で、類似の目的を持つ事務事業はありませんか、それらと統廃合や連携を行うことで、より成果を向上できませんか。		ア. 類似なし イ. できる ウ. できない	類似した事務事業がない。					

[3]効率性			A.高い	B.やや高い	C.やや低い	D.低い	[3]の評価	B
⑧成果を下げずに事業を工夫してコスト(直接事業費+人件費)を削減する手法はありませんか。 (業務改善、業務の委託化、委託業務内容の見直し、IT化などはできませんか。)		ア. ある イ. ない	令和2年度より 会計年度任用職員制度が導入されることに伴い、臨時職員雇用に係る経費増が見込まれるため、民間事業者への委託を検討する。					
⑨受益者負担の適正化余地はありませんか。 (歳入確保はできませんか。)		ア. ある イ. ない	受益者負担を求めるような事業ではない。					

4. 総合評価

総合評価	評価(A~D)	個別評価の結果を踏まえて課題等を整理	A:現状のまま事業を進めることが適当 B:課題が少しあり事業の一部見直しが必要 (事業の進め方に改善が必要) C:課題が多くあり事業の大幅な見直しが必要 (事業規模、内容、実施主体の見直しが必要) D:事業の統合、休止・廃止の検討が必要
	D	電話交換業務及び受付業務については、令和元年8月から庁舎警備業務と併せて業者に委託する予定であり、これにより経費の削減に努める。	

5. 改革、改善案【ACTION】

＜今後の方向性＞	
イ	ア. 現状のまま継続 イ. 見直しのうえで継続 ウ. 終了 エ. 休止 オ. 廃止 (年まで) (年から) (R1.8 月から)
エ	＜今後の展開方針＞ a. 重点化する(集中的なコスト投入) b. 手段を改善する(実施主体や実施手段を変える) c. 効率化する(コストを下げる) d. 簡素化する(規模を縮小する) e. 統合する(他の事務事業と統合する)
①改革、改善の具体案、実施年度など	
令和元年8月から、庁舎管理事業へ統合した。	
②改革・改善を実現するうえで、解決すべき課題及び考えられるその解決策	
—	