

事務事業	3020	電話交換・総合案内事務	担当課	総務課	担当係	総務法制係
------	------	-------------	-----	-----	-----	-------

計画 後 期 計 画 系 画	施策	20	質の高い行政サービスを提供するまちをつくる	予 算 科 目	会計	1	一般会計
	取り組み方針	560	町民ニーズに対応した行政サービスを提供する		款	2	総務費
					項	1	総務管理費
					目	1	一般管理費

法令根拠条例等		個別計画
---------	--	------

実施期間	<input type="checkbox"/> 29年度のみ	<input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返	不明	<input type="checkbox"/> 期間限定(複数年)	年度～	年度
------	---------------------------------	-------------------------------------------	----	------------------------------------	-----	----

【事業の目的・内容】(改行は、「Alt」+「Enter」で行ってください)		2次評価会議に提出します (左にチェックを入れる)
電話交換業務は、役場庁舎の代表電話にかかる電話を担当部署につなげる。 総合案内業務は、役場庁舎を訪れるお客様の用件等を伺い、適切な担当部署に案内する。		
【業務内容(町職員の仕事内容)】(改行は、「Alt」+「Enter」で行ってください)		主 な 事 業 費 の 内 訳
嘱託職員の採用、賃金・賞与の支給		

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 手段(主な活動)
29年度に行った主な活動(※箇条書きで記入)
嘱託職員の採用 賃金・賞与の支給
⇒
② 対象(誰、何を対象にしているのか)
住民等来庁者
⇒
③ 意図(この事業で、対象をどのような状態にしたいのか)
お客様の用件を正確に把握して担当部署につなぐことで、業務の迅速化を図り、お客様に心地よさを与える。
⇒

④ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)		指標数値		
名称	単位	28年度	29年度	30年度
ア 嘱託職員数	人	6	6	6 (見込)
イ				(見込)
ウ				(見込)
⑤ 対象指標(対象の大きさを表す指標)				
名称	単位	28年度	29年度	30年度
ア 人口	人	45,662	45,795	45,795 (見込)
イ				(見込)
ウ				(見込)
⑥ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)				
名称	単位	28年度	29年度	30年度
ア 電話応対に満足したと答えた町民割合	%	目標	100.0	100.0
		実績	86.7	99.98%
イ 接客に満足したと答えた町民の割合	%	目標	100.0	100.0
		実績	94.1	99.99%
ウ		目標		
		実績		
エ		目標		
		実績		
オ		目標		
		実績		

(2) 総事業費の推移

事 業 費	財源内訳(千円)		28年度 (決算値)	29年度 (当初予算)	29年度 (決算値)	30年度 (当初予算)	31年度 (計画)	32年度 (計画)	
	経 費	国・県支出金、地方債等							
		受益者負担等							
		一般財源	6,536	6,672	6,423	6,780			
		合計(A)	6,536	6,672	6,423	6,780	0	0	
		(内臨時・嘱託職員人件費)	6,536	6,672	6,423	6,780			
	正職員人件費[按分](B)	987	980	1,580	2,709				
トータルコスト(A)+(B)		7,523	7,652	8,003	9,489	0	0		

事務事業評価表(事業実施年度:平成29年度)

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① 事務事業を開始したきっかけは何ですか?いつ頃どんな経緯で開始されましたか?	② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化していますか?	③ 事務事業に対して関係者からどんな意見や要望が寄せられていますか?(誰からの意見か明記)
総合案内については来庁者が円滑に手続きを行えるように、また事務効率の向上を目的としている。電話交換については代表番号を通じて各課へ適切な取次ぎを行うため。いつ頃この事務を開始したかは不明。	人口の増加に伴い、役場で手続きを行うために来庁する住民が増えている。また、電話での各種問い合わせも増えているため、電話番号を代表のみではなく、各係にも設けることで住民の利便性向上を図っている。	特になし。

(4) 昨年度の評価結果の取り組み状況調べ

昨年度の事務事業評価結果		29年度の取り組み状況と今後の方針	
事業の方向性	平成29年度の取り組み概要及び期待される効果	実施状況	実施できなかった理由と今後の方針
<input type="checkbox"/> 廃止・休止 <input type="checkbox"/> 目的の見直し <input type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 事務事業終了 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持・継続		<input type="checkbox"/> 記述どおり実施できた (コメント必要ありません) <input type="checkbox"/> 一部実施できた(理由→) <input type="checkbox"/> 実施できなかった(理由→)	

2 評価(SEE)及び全体総括の部*原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

(1) 評価

	評価の理由
目的妥当性評価 ① 上位施策への貢献度は大きいですか?※総合計画を参照してください <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大きい(理由→) <input type="checkbox"/> 貢献度ふつう(理由→) <input type="checkbox"/> 貢献度小さい(理由→) ② 税金を使って達成する目的(対象と意図)ですか? (事業の目的は、総合計画の町の役割や基本方針に合っていますか?) <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である(理由→) <input type="checkbox"/> 妥当性が低い(理由→)	各種手続きのために来庁した住民や電話への問い合わせに対して、スムーズに誘導することで効率的な行政運営が行えているため。 お客様(住民等)を適切な部署へつなぐことで、業務の効率化を図る。
有効性評価 ③ 成果がこれ以上向上する余地(可能性)はありますか? <input type="checkbox"/> 成果向上余地がある(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 成果向上余地がない(理由→)	成果指標の実績は昨年度より上がっており、電話交換、総合案内ともに成果は最大限上がっていると考えられるため。
評価 ④ 廃止・休止した場合、成果への影響はありますか? <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり(理由→) <input type="checkbox"/> 影響なし(理由→)	どの課に電話していいかわからない住民からの問い合わせは代表電話にかかり、その問い合わせに対して担当課への正確な取次ぎが迅速に行えなければ、住民サービスの低下、効率的な業務に影響がでるため。
効率性評価 ⑤ 現状の成果を落とさずにコスト(予算+事務従事時間)を削減する新たな方法はありますか?(広域連携や民間委託等の導入など) <input type="checkbox"/> ある(具体的な内容→) <input checked="" type="checkbox"/> ない(理由→)	現在の電話交換手は、非常勤嘱託職員で対応しており最低限度のコストで対応している。

(2) 29年度を振り返って(全体総括・反省点)

電話交換、総合案内ともに、スムーズに案内ができた。

3 今後の方向性(30年度以降の計画と31年度予算への反映)(PLAN)

(1) 今後の事業の方向性(複数選択可)	(2) 平成30年度以降に取り組む内容と期待される効果
<input type="checkbox"/> 廃止・休止(理由→) <input type="checkbox"/> 目的の見直し(内容→) <input type="checkbox"/> 有効性改善(成果向上)内容→ <input type="checkbox"/> 効率性改善(コスト削減)内容→ <input type="checkbox"/> 事業終了 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持・継続	