

# 事務事業評価票

番号	枝番号	事務事業名	部名	課名	所属長名
		庁舎管理事業(電話交換)	総務部	総務課	藤原良規
基本事項	基本政策	08 時代に対応した行政経営が確立したまち(行政経営)	財務科目	会計	01 一般会計
	政策	04 快適で利便性の高い窓口サービスの提供		款	02 総務費
	施策	01 窓口サービスの向上		項	01 総務管理費
				目	01 一般管理費
<input type="checkbox"/> 新規 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 単年度		事業開始年度	昭和43年頃	年度	完了予定年度
				未定	年度
				<input checked="" type="checkbox"/> 経常	<input type="checkbox"/> 臨時
事業の対象(誰に対して・何に対して)			事業の目的(どういう状態にしたいのか)		
市役所に電話をかけてくる市民等 本庁の職員 総務課職員			電話の用件に該当する部署又は職員に、迅速かつ正確に電話を取次ぐ。また、市の催し等の問合せに対して、簡易なもの(日時、会場等)は、担当部署へ取次ぐことなくその場で迅速に案内を行う。当日又は翌日の市の主な行事予定等の周知を図る。総務課職員の事務の軽減を図る。		
事業の内容(目的達成のための手段・方法)					
電話交換室において交換手(常時2名)が、開庁時間内に市役所にかかってきた電話の交換業務等を行う。電話交換手が、開庁時又は行事等のある前日の閉庁時に、庁内放送を行う。 来かん文書への文書処理カードの貼付(130件/日)、本庁職員のタイムカードの氏名印等の押印(500/月)及び年末調整等申告書の氏名印の押印(500/月)業務					
補助・単独 <input type="checkbox"/> 国・県の補助金有り <input checked="" type="checkbox"/> 市単独					
<input type="checkbox"/> 義務実施事業 根拠法令要綱等					
<input type="checkbox"/> 努力義務実施事業 根拠法令要綱等					
<input checked="" type="checkbox"/> 任意実施事業 根拠条例等					
<input type="checkbox"/> 単費上乘せ有り(又は の場合) 根拠条例等					
正規職員が関与すべき法的義務性 <input checked="" type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり(該当業務: )					
法令名・根拠条文					
実施形態 <input type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 補助・負担金 <input type="checkbox"/> その他( )					
委託の場合 <input type="checkbox"/> 入札 <input checked="" type="checkbox"/> 随意契約(契約先: (財)西脇市住民サービス公社 )					

## 総合計画・行動計画 施策シート

総合計画・行動計画 施策シート			優先度	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C
展開方針(年度別事業内容)	平成23年度(参考)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	以降	
総事業費	千円	千円	千円	千円	千円	千円
今後の方向性			今後の方向性の具体的内容			
<input type="checkbox"/> 現状どおり継続						
<input type="checkbox"/> 拡充						
<input type="checkbox"/> 改善・見直し						
<input type="checkbox"/> 縮小・廃止						
進捗状況		進捗状況の具体的内容・未着手の理由		市長指示事項等		
<input type="checkbox"/> 計画どおり(以上)進行						
<input type="checkbox"/> 計画よりも遅延						
<input type="checkbox"/> 未着手						
企画政策課 意見				行動計画掲載(企画政策課)		
				<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C

		単位	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
事務事業データ	事業費(予算額または見込額)(A)	千円	5,059	5,057	5,057	5,057	5,057
	特定財源		0	0	0	0	0
	一般財源		5,059	5,057	5,057	5,057	5,057
	事業費(決算額)(A)		5,059				
	特定財源		0				
	一般財源		5,059				
	一般職員所要人員(B)	人	0.04				
	一般人件費[平均給与×(B)](C)	千円	312				
	嘱託・臨時職員所要人員(D)	人	0.00				
	嘱託・臨時人件費[平均賃金×(D)](E)	千円	0				
総コスト[(A)+(C)+(E)](F)	千円	5,371					
受益者負担額(G)	千円	0					
受益者負担率[(G)/(F)](H)	%	0.0%					
活動指標	名称	年間の活動実日数	目標値 242日	242日	242日	242日	242日
	実績値	242日					
(目標)	名称	電話の着信件数	目標値 141,600件	141,600件	141,600件	141,600件	141,600件
	実績値	150,480件					
成果指標	名称	苦情件数	目標値 0件	0件	0件	0件	0件
	実績値	0件					
(目標)	名称	苦情件数	目標値 0件	0件	0件	0件	0件
	実績値	0件					
説明	説明	交換が満杯でつながる前に切れたことや、電話対応に対する苦情の件数(年間)	単価 22,194円				
	達成度	100%					
説明	説明	交換が満杯でつながる前に切れたことや、電話対応に対する苦情の件数(年間)	単価 35.7円				
	達成度	106%					
説明	説明	交換が満杯でつながる前に切れたことや、電話対応に対する苦情の件数(年間)	単価 0件	0件	0件	0件	0件
	達成度	100%					
説明	説明		単価				
	達成度						

評価実施：平成23年度

1次評価	評価ポイント	事業の優先度(緊急性) : 4	事業の必要性 : 2	実施主体の妥当性 : 3
		直接のサービスの相手方 : 4	受益者負担の適切さ : 5	市民ニーズの把握 : 3
	総合評価	評価結果 <input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止・廃止	判断理由 改善策	市の代表番号に電話をされる市民にとって、市の玄関口として迅速かつ丁寧に所管課に取り次ぐ業務は、必ず必要である。「職員の効率的な執務環境の確保」を考えると、委託により「専任の交換手が的確に業務を実施する」ことで安定したサービスが提供できる。また、委託料についても適切である。

2次評価	評価ポイント	事業の優先度(緊急性) : 4	事業の必要性 : 2	実施主体の妥当性 : 3
		直接のサービスの相手方 : 4	受益者負担の適切さ : 5	市民ニーズの把握 : 3
	総合評価	評価結果 <input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止・廃止	判断理由 改善策	職員全般の事務軽減を図る上で、必要な事業と考える。委託先、委託内容等十分精査・検討してあり継続実施と判断した。

3次評価	評価ポイント	事業の優先度(緊急性) :	事業の必要性 :	実施主体の妥当性 :
		直接のサービスの相手方 :	受益者負担の適切さ :	市民ニーズの把握 :
	総合評価	評価結果 <input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止・廃止	判断理由 改善策	