

平成20年度 事務事業評価表

	コード	H20-A-02
事務事業名	電話交換・総合案内業務委託	主管課局
		総合政策課
		担当名
		秘書職員担当

1. 事務事業の概要

計画体系	(章)	6. 開かれた行財政づくり			(会計)	一般会計
	(節)	6-1 行財政運営の効率化・高度化の推進			(款)	総務費
開始・終了年度	(開始)	平成5年度			(項)	総務管理費
	(終了)	-			(目)	総合政策管理費
事業の種別		自治事務(任意)	自治事務(義務)	法定受託事務		
根拠法令等						
統合の検討可能な 関連・類似事業						
内容と目的	電話交換及び来庁者に対する案内、町長公室等における湯茶接待等を委託することにより、職員の業務の効率化を図る。					
現状と結果	現在、毎日の電話交換及び来庁者に対する案内、町長公室等における湯茶接待等によって、上記の目的が達成され適正に実施されているといえる。					
課題と改善	職員の庶務的業務の軽減は図られているものの、財政困難な折、湯茶接待は清掃接待業務委託の中で行う等の見直しを行う等、改善の余地はあるといえる。ただし、電話交換、湯茶接待は、一次的に業務の手を止めることになるため、仕事の能率がさがる。改善することにより、職員の負担が増えすぎないように、配慮が必要。					
住民意見	電話対応、総合案内など、丁寧な対応であり、評判はいい。					
対象数						

2. 経費(決算額)

		平成17年度	平成18年度	平成19年度	
事業費(千円)		5,387	4,598	6,009	
財源 内訳	受益者負担				
	国・県支出金				
	その他特定財源				
	一般財源	5,387	4,598	6,009	
備考	電話交換 1日当たり150件 総合案内 15件~20件(町長への面会依頼、各課業務の案内、水道、コミセン等への道案内)				

3. 1次評価

評価項目と評価の視点			評価・評価コメント					
妥当性	(1) 事業の必要度	社会環境や住民ニーズなどの変化により事業の必要性や役割は変わっていないか	変わっていない	一部変わった	変わった			
	(2) 対象設定の妥当度	事業実施の目的として対象者は妥当か特定の団体や個人に偏っていないか	妥当である	あまり妥当でない	妥当ではない			
	(3) 実施主体の代替度	事業を町以外(民間や国・県など)に任せることができるか	可能でない	一部可能である	可能である			
有効性	(1) 成果の達成度	事業の実施により初期の目的や目標をどの程度達成しているか	達成していない	一部達成している	達成している			
	(2) 事業の見直し度	成果の状況を踏まえ、事業内容を見直す余地はあるか	見直す余地はない	検討の余地がある	見直す余地がある			
効率性	(1) 行政コストの削減度	経費節減によりサービス水準を低下させずにコストを下げることができるか	できない	検討の余地がある	できる			
	(2) 効率性の向上度	事業の効率性を上げるため他の事業との統合や事務の省力化など見直しの余地があるか	見直す余地はない	検討の余地がある	見直す余地がある			
	(3) 受益と負担との相関度	行政サービスの内容と負担を比較して、受益者負担の適正化の余地があるか	適正化の余地はない	検討の余地がある	適正化の余地がある			
総合評価	1. 見直しの必要なし	見直しの必要あり	2. 改善	3. 充実	4. 縮小	5. 統合	6. 廃止	2
予算反映	1. 現状どおり	2. 増額	3. 減額	4. 廃止	3			
評価理由	勤務者(委託)を1人に削減し、総合案内業務は廃止、電話交換業務及び町長公室への来客者への湯茶接待、その他の業務(名刺、新聞、給湯室の整理等)は継続する。勤務者の配置については、一課の中に置くものとし、電話が複数回線鳴った場合や、不在のときは、職員が対応する。また、課の名称を分かりやすくするなど、組織の見直しが必要。							

4. 行政評価検討プロジェクト意見聴取

1次評価に対する意見	総合案内業務を廃止しダイヤルラインを導入することにより、委託人数を1人にすることとする。そのために、課の名称をわかりやすくするなどの改善が必要である。
------------	---

5. 2次評価

総合評価	1. 見直しの必要なし	見直しの必要あり	2. 改善	3. 充実	4. 縮小	5. 統合	6. 廃止	2
予算反映	1. 現状どおり	2. 増額	3. 減額	4. 廃止	3			
評価理由	総合案内業務は廃止する。ただし、電話交換業務及び町長公室への来客者への湯茶接待等の業務は継続する。勤務者は一課の中に配置し、電話が複数回線鳴った場合や、不在のときは、職員が対応する。また、課の名称を分かりやすくするなどの組織の見直しについても別途検討する必要がある。							

6. 外部意見聴取

評価全体に対する意見	電話交換業務および町長公室への来客者への湯茶接待等の業務委託を当面は1名に削減すべきである。それに伴いダイヤルラインを導入し、電話交換業務の状況を見ていき、将来的に委託の廃止ができるか検討する必要がある。そのため、案内看板を大きくわかりやすくするなどの対策を早急に行う必要がある。また、課の名称については、町民にわかりやすくなるように、近い将来変更すべきである。
------------	---