

所管部長等名	総務部長 木本 博明
所管課・係名	財政課 財産管理係
課長名	岩本 博文

評価対象年度	平成23年度
--------	--------

(Plan) 事務事業の計画

事務事業名	その他業務委託(電話交換)		「主たる事業の執行状況調」における件名又は事業名	
会計区分	一般会計			
予算の事業名	市庁舎管理運営費			
事業コード(大-中-小)	67	09	01	
施策の体系 (八代市総合計画の実施計画における位置づけ)	基本目標(章)	①効率的・効果的な行財政の経営		
	施策の大綱(節)【政策】	②財政の健全性の確保		
	施策の展開(項)【施策】	(2)支出の見直し		
	具体的な施策と内容	施設のあり方と管理運営の見直し		
根拠法令、要綱等				
実施手法 (該当欄を●)	<input type="radio"/> 全部直営 <input type="radio"/> 一部委託 <input checked="" type="radio"/> 全部委託 <input type="radio"/> その他( )		法令による実施義務 (該当欄を●)	<input type="radio"/> 義務である <input checked="" type="radio"/> 義務ではない
事業期間	開始年度	合併前	終了年度	平成26年度

(Do) 事務事業の実施

事務事業の概要	目的	<b>対象(誰・何を)</b> 住民(132,300人)並びに市役所に用件がある市域外の官公庁、業者など	<b>成果目標(どのような効果をもたらしたいのか)</b> 不特定多数からの問い合わせの電話に対して、電話交換手が適切な部署へ案内することにより円滑な電話の取次ぎが行われる。 この取次ぎ件数を減らし電話交換手の人員を削減する。
	内容 (手段、手法等)	勤務内容: 電話交換手3名 勤務時間: 8時30分~17時15分 勤務日: 月曜日から金曜日 一日交換件数: 300件~400件	
事業開始時点からこれまでの状況変化等	市役所の本庁舎では、昭和47年から職員4名で電話交換業務を行っていたが、行政改革の一環として技能労務職員の採用を控えるようになり、退職の補充に当たっては嘱託職員が充てられ、その後、外部委託に変更になり常時3名で業務を行っていた。 平成23年の事業仕分けにより廃止の対象になり、3年を目途に業務を廃止することになっている。 これにより、平成24年度から委託を廃止し、常時2名により実施している。(非常勤4名による交代制勤務)		

コスト・成果指標の推移

		単位	22年度決算	23年度決算	24年度予算	25年度見込	26年度見込	27年度見込	
コスト	総事業費	千円	6,891	6,891	3,583	3,583	3,000	0	
	事業費(直接経費)	千円	6,891	6,891	3,583	3,583	3,000	0	
	財源内訳	国・県支出金	千円						
		使用料・手数料	千円						
		市債	千円						
		その他( )	千円						
	一般財源	千円	6,891	6,891	3,583	3,583	1,800		
概算人件費(正規職員)	千円	700	700	700	700	700	0		
正規職員	従事者数	人	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04		
臨時職員等従事者数	人	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00			

	指標名	指標設定の考え方	単位	22年度実績	23年度実績	24年度見込	25年度計画	26年度計画	27年度計画
成果指標 (もたらそうとする効果の数値化)	① 交換件数	一日に電話交換を行う業務量を把握する	件	400	300	300	250	200	
	② 従業者数	電話交換手の人数削減が求められている	人	3	3	2	2	1	

(記述欄)※数値化できない場合

**(Check) 事務事業の自己評価**

事業実施の 妥当性	①	【計画上の位置付け】 事業の目的が上位政策・施策に結び つきますか	A 結びつく B 一部結びつく C 結びつかない	B (現状分析等) 電話交換手を廃止するための段階的な対応を取っている
	②	【市民ニーズ等の状況】 市民ニーズや社会状況の変化によ り、事業の役割が薄れていませんか	A 薄れていない B 少し薄れている C 薄れている	
	③	【市が関与する必要性】 市が事業主体であることは妥当 ですか(国・県・民間と競合していませ んか)	A 妥当である B あまり妥当でない C 妥当でない	
活動内容の 有効性	①	【事業の達成状況】 成果目標の達成状況は順調に推移し ていますか	A 順調である B あまり順調ではない C 順調ではない	A (現状分析等) 電話交換手を廃止するための段階的な対応を取っている
	②	【事業内容の見直し】 成果を向上させるため、事業内容を見 直す余地はありますか	A 見直しの余地はない B 検討の余地あり C 見直すべき	
実施方法の 効率性	①	【民間委託等】 民間委託、指定管理者制度の導入な どにより、成果を下げずにコストを削 減することは可能ですか	A できない B 検討の余地あり C 可能である	B (現状分析等) 電話交換手を廃止するための段階的な対応を取っている
	②	【他事業との統合・連携】 目的や形態が類似・関連する事業と の統合・連携によりコストの削減は可 能ですか	A できない B 検討の余地あり C 可能である	
	③	【人件費の見直し】 非常勤職員等による対応その他の方 法により、人件費の削減は可能です か	A できない B 検討の余地あり C 可能である	
	④	【受益者負担の適正化】 受益者負担に見直しの余地はありま すか(引上げ・引下げ・新たな負担・廃 止)	A 見直しの余地はない B 検討の余地あり C 見直すべき	

**(Action) 事務事業の方向性と改革改善**

今後の方向性 (該当欄を●)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不要(廃止)</li> <li>○ 民間実施</li> <li>○ 市による(民間委託の拡大・市民等との協働等)</li> <li>○ 市による実施(要改善)</li> <li>○ 市による実施(現行どおり)</li> <li>○ 市による実施(規模拡充)</li> </ul>	<p>(今後の方向性の理由)</p> <p>事業仕分けにより廃止が決まっている。 ただし、電話交換を廃止して代表電話番号も廃止した場合、市役所に緊急な連絡を取りたいと きや連絡先が分からない時など、その都度宛先を調べる必要があり利便性に欠けることがあ る。 このため、市役所へ緊急的に連絡を取りたい人への対応を考えておく必要がある。</p>																					
改革改善内容	<p align="center"><b>今後の改革改善の取組と、もたらそうとする効果</b></p> <p>事業仕分けによる3年を目途に廃止実現に向けて取り組む。 ○各課への直通電話を広く知らしめるため、広報誌等への直通番号の掲載を行う。 ○各課から市民配布の文書へ連絡先として直通番号を掲載する。 ただし、緊急時に対応する代表電話は残したほうがよく、その電話をどこで受けるか検討 が必要である。</p>	<p align="center"><b>改革改善による期待成果</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td align="center">○</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持	○			低下			
		コスト																					
		削減	維持	増加																			
成果	向上																						
	維持	○																					
	低下																						

外部評価の実施	有：外部評価(市民事業仕分け)	実施年度	平成23年度
---------	-----------------	------	--------

決算審査特別 委員会における 意見等	(委員からの意見等)
--------------------------	------------