

事務事業名	本庁舎案内等事業（電話交換業務含む）				事務事業No.	211 - 1
1. 基本情報						
担当部	担当課	担当係	作成者職名	作成者氏名	所属長職名	所属長氏名
総務部	総務課	総務係	主任	岩城 憲太郎	課長	手柴 英司
施策体系	総合計画	政策	2	行政経営		
		施策	1	効果的・効率的な行政経営の推進		
		基本事業	1	効果的・効率的な行政経営の推進		
	その他の計画	個別計画	-			
根拠法令・条例・要綱等	-					
事業開始年度	平成19年度	事業終了年度	継続	事務事業類型	ソフト事業	
実施手法	全部委託	補助金等の支給	なし	実施計画期間	-	
2. 事務事業の概要及び目的（決算成果説明書と連動）						
概要	来庁（入電）者が快適且つ効率的に用件を済ませることができるよう、総合案内員（電話交換員）を設置し、関係課への円滑な案内（取次ぎ）を行う。					
対象	働きかける相手・もの	来庁（入電）者				
手段	方法・働きかけ（活動指標）	来庁者対応のため、本庁舎総合案内に総合案内員を配置する。また、入電者対応のため、電話交換員を配置する。				
意図	対象をどのようにしたいか（成果指標）	来庁（入電）者をスムーズ且つ的確に担当課へと案内（取次ぎ）する。				
3. 活動指標（決算成果説明書と連動）						
指標名	単位	指標の説明（算式等）		前年度実績	本年度実績	次年度見込
総合案内員配置数	人	来庁者に対する案内員の最大配置数		4	4	4
電話交換員配置数	人	入電者に対する電話交換員の常時配置数		3	3	3
4. 成果指標（決算成果説明書と連動）						
指標	来庁者案内件数	単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
		件	75000	75000	75000	75000
説明	年間の来庁者への案内件数	方向性	達成目標年度	実績	63800	66914
		維持	毎年度	達成率	85.07%	89.22%
指標		単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
説明		方向性	達成目標年度	実績		
				達成率	#DIV/0!	#DIV/0!
指標		単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
説明		方向性	達成目標年度	実績		
				達成率	#DIV/0!	#DIV/0!
5. 事務事業実施にかかるコスト（決算成果説明書と連動）						
経費区分	一般会計 経常経費			特別会計 -		
予算科目・事業	会計 1 一般会計	款 2 総務費	項 1 総務管理費	目 4 財産管理費	他 - 事業	
	大 3 庁舎管理運営事業費		中 17 本庁舎案内等事業費		他 - 事業	
投入人員 (当該事務事業に 対して1年間に投 入した人員)	(R2以降)	前年度実績実績(千円)	本年度実績(千円)	増減理由(10%以上の場合)		次年度予算(千円)
	正職員	0.50 人 4,098	0.35 人 2,733			0.37 人 2,889
	任期付職員(保育士)	0.00 人 0	0.00 人 0			0.00 人 0
	任期付職員(子ども家庭支援員)	0.00 人 0	0.00 人 0			0.00 人 0
	任期付職員(CW・水質)	0.00 人 0	0.00 人 0			0.00 人 0
	再任用フル	0.00 人 0	0.00 人 0			0.00 人 0
	再任用短	0.00 人 0	0.00 人 0			0.00 人 0
	会計年度 1級フル	0.00 人 0	0.00 人 0			0.00 人 0
	1級パート	0.00 人 0	0.00 人 0			0.00 人 0
	2級パート	0.00 人 0	0.00 人 0			0.00 人 0
人件費計(A)		4,098	2,733	他の事務事業に関する投入人員の比率が増加したため		2,889
事業費	直接事業費(B)	15,388	15,412			18,586
	総事業費(A+B)	19,486	18,145			21,475
直接事業費のうち の主な歳出内訳		委託料	15,070	15,070	18,230	
		需用費	298	322	336	
財源内訳	使用料・手数料(受益者負担分)	343	364			409
	国・県支出金	0	0			0
	市債	0	0			0
	一般財源	19,143	17,781			21,066
その他()						

6. 事務事業の事後評価★			
評価視点	評価項目	評価	評価の理由、または認識している課題を記載
妥当性 評価 (上位施策/ 成果)	市の関与の妥当性	妥当	市役所案内業務であり、行政が行う必要がある。
	目的の妥当性	妥当	平成29年度までは労働者派遣に関する契約により実施。平成30年度より業務委託を実施、以降継続している。
	対象（受益者）の妥当性	妥当	全ての来庁（入電）者を対象としている。
効率性 評価 (活動量/ コスト)	コスト削減・コスト効率化	余地あり	案内員のスキルアップを図ることで、更なる利便性向上に繋がる余地がある。
	負担割合の適正化	適正	受益者負担を求める事業ではない。
	手段の最適性	最適	現時点ではないと考える。
有効性 評価 (成果/ 活動量)	目標達成度	達成	来庁（入電）者の数が膨大であるため、案内間違い等による苦情が一定数発生しているが、概ね円滑な案内ができていていると考える。
	上位施策への貢献度	貢献できた	来庁（入電）者の利便性の向上に十分貢献していると考え。
	事業継続の有効性	ある	来庁（入電）者の利便性の向上に十分貢献していると考え。

7. 前年度評価時の計画と実績			
前年度評価★		前年度記載した改善策（課題解決や改革・改善に向けて、予算を含めた具体的な方策）★	
評価区分	方向性	次年度以降に予算（コスト）を必要とせず、直ちに実施できる改善策	市民からの問い合わせに迅速かつ的確に対応するため、各課より情報を収集し、市及び委託業者の情報共有化を図ることで住民サービス向上へつなげる。
一次評価	⑤コスト・成果ともに現状維持	次年度以降に予算（コスト）増を必要とし、中長期的に実施する改善策	繁忙期におけるシフトについて、必要に応じ案内員の増員等を含めて検討していく。令和5年度より市民課及び医療保険課の委託業務と統合し業者を統一することで、住民サービスの向上を図る。
前年度改善策に対する実績 ★ ※上記の改善策に対して今年度実施できたこと、などを記入			

新型コロナウイルス対策事業により臨時窓口やコールセンター等が設置され、それに伴い案内業務が増加したが、市と委託業者の情報共有を密に行うことで、総合案内・電話交換ともに円滑な運営ができた。

8. 今年度評価における成果と課題（決算成果説明書と連動）★

成果	市と委託業者の情報共有を密に行った結果、来庁者及び入電者からの大きなクレームも無く、来庁（入電）者の利便性に貢献できたと考える。
課題	今後も関係課より情報を収集し、スピード感をもって委託業者との情報の共有を図っていくことにより、住民サービス向上へ繋げていきたい。

9. 今後の事業の方向性と改善策

成果の方向性	拡充 現状維持 縮小 休・廃止					評価区分	事務事業の方向性
		④	②	①			
		③	⑤			一次評価	③コストを縮小し、成果は現状維持
		⑥				二次評価	③コストを縮小し、成果は現状維持
		⑦					
		休・廃止	縮小	現状維持	拡充		
		コスト投入の方向性					

次年度以降の改善策（課題解決や改革・改善に向けて、予算を含めた具体的な方策）★

コスト（人・予算等）を必要とせず、ただちに実施できる改善策	総合案内及び電話交換へお客様からのご意見、ご要望があった際は、総務課及び関係課と情報共有化を図ることで住民サービスの向上へつなげる。
コスト（人・予算等）を必要とし、中長期的に実施する改善策	令和5年度より市民課及び医療保険課の委託業務と統合し業者を統一することで、これまで以上に円滑な運営を行い、住民サービスの向上を図る。

評価変更理由	一次評価のとおりとする。
--------	--------------