

行政評価シート(事後評価)

コード 2-1-1	事務事業名 電話受付体制の見直し事業	所管部課 総務部 管財課
--------------	-----------------------	-----------------

事務事業の概要	事務事業の目的		根拠法令等	
	安定した電話受付業務の運用と市民サービスの向上を実現させる。		<input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input type="checkbox"/> 要綱・要領	
	事業内容・実施方法等 / 補助の概要: 補助団体の概要 (団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要 (国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額) 等			
	代表電話方式を見直し、各課にダイヤルイン番号(直通電話番号)を導入する。ダイヤルイン番号は各課での代表構成とし、各課空き内線に着信させる。 ダイヤルイン番号を利用して発信することにより、携帯電話等の着信履歴にダイヤルイン番号を表示させ、担当課を特定する。 電話交換手受付時間の延長を行う(終了時間2時間延長)。			
事業開始時期	18年度	実施形態	<input type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()	

事業費データ	項目	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
	事業費(A)			16,833	16,833	21,039
財源: 国庫支出金・都支出金						
財源: 地方債		千円				
財源: 内: その他 ()						
財源: 外: 一般財源			16,833	16,833	21,039	19,315
所要人員(B)		人		0.50	0.50	0.25
人件費(C)=平均給与×(B)		千円	0	4,081	4,081	2,040
臨時職員等賃金(C')		千円				
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')		千円	16,833	20,914	25,120	21,355
単位当たりコスト						
(E)=(D) / (代表電話総受付件数)		円	32	39	55	244

評価指標の設定	活動等指標		単位	17年度	18年度	19年度	20年度
	ダイヤルイン番号件数	実績値	件	0	0	78	79
電話交換手の時間延長	実績値	時間	0	0	490	486	
(指標の説明・数値変化の理由 など) ダイヤルイン番号件数 (平成19年7月よりダイヤルイン方式を導入) 電話交換手受付業務延長時間 (平成19年4月より電話交換手の受付時間を2時間延長)							
評価指標の設定	成果指標		単位	17年度	18年度	19年度	20年度
	一次	代表電話受付総件数	目標値 実績値	件 件	527,955	537,763	454,690
二次	苦情件数減少	目標値 実績値	回 回				
(指標の説明・数値変化の理由 など) 平成19年度は課単位でダイヤルイン新規導入 代表電話への着信件数 (ダイヤルイン方式の導入により代表電話への着信件数が減少)							

事業環境等	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	特定課への集中的な問い合わせ等で、市の代表電話へ繋がりにくいことがある。	
	都内26市のサービス水準との比較 (平均値、本市の順位など)	<input type="checkbox"/> 上 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下	各市「電話受付体制」(平成18年5月1日現在) 代表電話方式のみ 13市 ダイヤルイン方式 12市(代表電話方式併用)
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	コールセンターの設置(庁内検討の結果を踏まえダイヤルインを導入)

コード 2-1-1	事務事業名 電話受付体制の見直し事業	所管部課 総務部 管財課
--------------	-----------------------	-----------------

【一次評価】

検証項目	ランク		一次評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
事業の優先度(緊急性)	2		<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>ダイヤルイン導入後、代表電話着信件数が減少し、代表電話の繋がりにくさの苦情が減少した。</p> <p>午後5時15分から宿直が受けていた電話が、電話交換手受付時間を延長したことにより各課に繋がりがやすくなった。</p> <p>今後ダイヤルイン方式を、係単位に拡充するか検討の必要がある。</p> <p>代表電話の着信件数が減少したため、今後代表電話着信専用回線の削減及び電話交換手数の削減を行ない、電話料金、委託料を削減する必要がある。</p>
事業の必要性	2			
事業主体の妥当性	3			
直接のサービスの相手方	3			
事業内容等の適切さ	2			
受益者負担の適切さ	3			
市民ニーズの把握	2			

【二次評価】

検証項目	ランク		二次評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
事業の優先度(緊急性)	2		<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>平成19年度にダイヤルインを導入し、代表電話が繋がりにくいという市民からの苦情は減少している。また、午後5時15分からの電話受付についても、電話交換手の時間延長(2時間延長)により繋がりにくいという問題は一定程度解消されている。</p> <p>一方、代表電話の電話交換手受付業務については、日中は6人体制、午後5時15分からは2人体制で対応しているが、ダイヤルインの導入により代表電話の年間受付総件数が約9万7,000件ほど減少しているにもかかわらず、この間、委託内容の見直しは行われていない。</p> <p>今後、代表電話及びダイヤルインの利用実態を調査し、代表電話着信回線の削減及び電話交換手の削減等の見直しを図ることが必要である。</p>
事業の必要性	2			
事業主体の妥当性	3			
直接のサービスの相手方	3			
事業内容等の適切さ	2			
受益者負担の適切さ	3			
市民ニーズの把握	2			

【行革本部評価】

行革本部評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>課単位のダイヤルインの導入や電話交換手受付時間の延長(2時間)を行ったことにより、代表電話の繋がりにくさの軽減や、夜間のスムーズな電話対応が可能となったことは評価できる。一方で、委託により行われている電話交換手業務については、ダイヤルイン導入により代表電話の年間受付総件数が大幅に減少しているにもかかわらず、内容の見直しが行われていない。今後は、実態に応じて、代表電話着信回線及び電話交換手業務の委託内容の適正化を進めるとともに、各課の業務状況等を踏まえ、より市民にとって利便性の高い電話受付体制について検討されたい。</p>