

事後評価シート

コード 5-2-2	事務事業名 粗大ごみ受付業務	所管部課 環境防災部ごみ減量推進課
--------------	-------------------	----------------------

事務事業の概要	事務事業の目的 粗大ごみ収集の申込みを電話や窓口で受け付け、品目や品数を確定する。	事業の区分 <input checked="" type="checkbox"/> 総合計画 <input type="checkbox"/> 行革項目 <input type="checkbox"/> その他の事務事業
	実施内容、実施方法 窓口での申込みも行っているが、市民の利便性を考慮し、粗大ごみ受付専用の直通電話を3回線設置、平日の午前8時30分から午後5時15分まで受け付けている。臨時職員3名を受付時間内にローテーションで配置して対応。	根拠法令等 西東京市廃棄物の処理及び再利用に関する条例、施行規則
	事業開始時期 平成 14 年度	実施形態 <input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()

評価指標の設定	活動指標名 申込受付件数	活動指標の考え方(定義) 粗大ごみを処分する市民が、電話や窓口申請により申し込みを行った件数
	成果指標名 1次 粗大ごみ受付処理件数	成果指標の考え方(定義) 1次 処分の申し込みのあった粗大ごみを受付処理した件数
	1次	1次
	2次	2次

		単位	15年度	16年度	17年度	18年度
事務事業データ	事業費(A)	千円	2,684	2,651	3,869	4,100
	国庫支出金					
	都支出金					
	地方債					
	その他					
	一般財源		2,684	2,651	3,869	4,100
	所要人員(B)	人	1.5	1.5	1.6	1.7
	人件費(C)=平均給与×(B)	千円	12,410	12,492	13,096	13,915
	総コスト(D)=(A)+(C)	千円	15,094	15,143	16,965	18,015
	単位当たりコスト (E)=(D)/ (申込受付件数)	千円	0.31	0.31	0.31	#DIV/0!
歳入	千円					
活動指標	目標値	件				60,000
	実績値	件	48,426	48,944	54,256	
活動指標	目標値					
	実績値					
1次成果指標	目標値	点				148,000
	実績値	点	120,837	123,589	134,945	
1次成果指標	目標値					
	実績値					
2次成果指標	目標値					
	実績値					

事業環境	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	月曜日、金曜日に電話受付が集中し、連絡が取れないという市民からの意見もある。
	26市のサービス水準との比較 (平均値、本市の順位など)	26市の中には、限定した内容でインターネットによる受付を実施している市もあるが、電話と申請による受付方法が一般的である。
	運営上の制約条件・外部要因等	電話による受付業務が中心となっているが、電話回線には限界がある。多数の連絡がある場合は、専用電話での対応が困難となり、課の内線電話での対応となる。

コード 5-2-2	事務事業名 粗大ごみ受付業務	所管部課 環境防災部ごみ減量推進課
--------------	-------------------	----------------------

【事業所管部評価】

検証項目	選択基準	ランク	選択理由、特記事項等
1 目的の適切さ・目標	目的の妥当性 4 上位施策と目的が合致しており、施策に対する貢献度は他の事業と同程度である	▼	4
	目標の妥当性 2 目標を定量的に設定できないが、定性的には設定している	▼	2
	緊急性 5 財政難の中、他の事務事業を休止してでも優先して実施する必要がある	▼	5
2 市が関与する必要性	法的義務性 3 法律での規定はないが条例で実施することが規定されている	▼	3
	必要性 3 ほとんどの市民等が共通して利用する機会があるサービスである	▼	3
	民間との役割分担 2 民間団体が同種のサービスを提供しているが、質・量共に下回っている	▼	2
3 内容の適切さ	ニーズ 2 市民(庁内)ニーズが推測でき、推測に見合ったサービスであることを説明できる	▼	2
	規模・方法の妥当性 3 事業規模や方法は、事業担当部門の独自の考えで適宜見直している	▼	3
	公平性 4 直接の対象は、特定属性の広く一般の不特定多数の市民または団体である	▼	4
4 実施手段の適切さ	有効性 3 質・水準の改善に積極的に取り組んできているが、成果の向上はあまり期待できない	▼	3
	効率性 1 具体的な計画や目標等に基づいたコスト低減には特に取り組んでいない	▼	1
	独自性 1 国や都、庁内に同種の目的を有する(類似・重複を含む)他の事務事業が複数ある	▼	1
合計			33

	評価結果	判断理由、説明等
総合評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input checked="" type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	平成13年度から家電リサイクル法が施行され、粗大ごみの品目が減少したにもかかわらず、受付件数や受付処理件数が増加傾向にある。受付業務の中心は電話対応で、専門の臨時職員を配置しているが、それでは対応しきれず、職員も対応せざるを得ないのが現状である。複数の職員がこの対応に相当の時間を取られ、他の業務に支障が生じているので、直営から委託への抜本的な見直しが必要である。

18年度における改善点	直通電話で対応しきれず、職員が電話対応に追われることも多い。これを解消するとともに、電話受付時間や受付日の拡大等の市民サービス向上を含めた委託化について、平成19年度から実施できるよう検討する。
-------------	---

二次評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input checked="" type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	今度の委託化に向けて、サービスとコストのバランスを考慮し、事務事業の改善を図る必要がある。委託の範囲に関しては、受付業務だけでなく収集業務を含めた内容の検討を要する。また、受付業務については、インターネットによる受付も検討の余地がある。
------	---	--

行革本部評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input checked="" type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	本事業の委託化にあたっては、既存事業費との比較考量の上、効率性等トータルバランスを考慮して実施されたい。事業費としては、委託料をプラスした分は、人件費等のコストを抑える等の工夫が必要である。
--------	---	---