

事務事業評価表(既存事業)

コード 5-2-9	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 粗大ごみ収集を行うにあたり、市民の利便性を考慮し、電話による事前申込みを受け、品目や品数を確定する。	総合計画上の位置づけ					
	実施内容、実施方法 粗大ごみ受付電話を3回線設置し、平日の午前8時30分から午後5時15分まで受付けている。臨時職員を2名配置し、午前9時から午後4時まで対応。	根拠法令等					
	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 電話受付件数	活動指標の考え方(定義) 粗大ごみの申込みを受けた件数					
	成果指標名 粗大ごみ収集点数	成果指標の考え方(定義) 粗大ごみを収集した品物数					
事務事業データ		単位	14年度	15年度	16年度	17年度	
	事業費(A)		1,886	2,684	2,651	4,085	
	国庫支出金	千円					
	都支出金						
	地方債						
	その他						
	一般財源		1,886	2,684	2,651	4,085	
	所要人員(B)	人	1.50	1.50	1.50	1.50	
	人件費(C)=平均給与×(B)	千円	12,369	12,410	12,492	12,492	
	総コスト(D)=(A)+(C)	千円	14,255	15,094	15,143	16,577	
	単位当たりコスト (E)=(D)/(電話受付件数)	千円	0.34	0.31	0.31		
	歳入	千円					
	活動指標	目標値	件			46,000	49,000
		実績値	件	41,876	48,426	48,944	
活動指標	目標値						
	実績値						
成果指標	目標値	点			111,000	125,000	
	実績値	点	120,837	99,579	123,589		
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)	粗大ごみ受付専用電話の受け付け時間が、平日の午後5時15分までのため、市民側の都合がつかず、不満が出ることがある。 時間外の電話は年間約2,500件かかってきており、音声で開庁時間内にかけて直すよう案内している。					
	国・都・他市・民間等における類似事業	他市で同様の受付を行っているところも多いが、民間に委託し、インターネットで時間外での受付を行っている自治体もある。					
	運営上の制約条件・外部要因等						

コード 5-2-10	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
---------------	-------------------	----------------------

項目	評価結果	判断理由、説明等
事業所管部評価	実績 <input type="checkbox"/> 極めて良好 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 不十分 <input type="checkbox"/> 極めて不十分	粗大ごみ専用電話での申込みの方が、市役所代表電話を通しての申込みより、受付件数が多く、有効性は高い。
	必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 増大 <input type="checkbox"/> 変化なし <input type="checkbox"/> 減少、一部なし <input type="checkbox"/> かなり減少	申込み件数に、季節変動があり、引越しシーズンなどは電話が鳴り止まず、必要性は高い。また、マンション建設に伴う人口増加傾向が続いており、件数も増え続けている。
	効率性 <input type="checkbox"/> 大きく改善 <input type="checkbox"/> 問題なし <input checked="" type="checkbox"/> 問題あり <input type="checkbox"/> 抜本的な問題あり	臨時職員不在時の受付事務の遅延に問題がある。 基本的に市民対応を優先するため、職員が受付に専念した場合、他業務への影響が生じる。
	公平性 <input type="checkbox"/> より充実 <input type="checkbox"/> 問題なし <input checked="" type="checkbox"/> 問題あり <input type="checkbox"/> 抜本的な問題あり	市役所の開庁時間内に時間が取れない市民への対応が不十分となっている。
	総合評価 <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"/> 廃止・休止	職員が受付業務により業務を中断することが減少したことは大きな改善であるが、市民ニーズも変化しており、インターネット等の普及により、現状の受付制度だけでは対応できない部分もあり、民間への委託による時間外受付等を検討している。

17年度における改善点	臨時職員を3名体制とし、1回線につき1名配置され、空いている回線に職員が入る回数が減った。 また、平成16年度までは午前9時から午後4時まで固定のため、臨時職員が不在という時間帯があったが、平成17年度は臨時職員を1名増やし、ローテーションを午前8時30分から午後5時まで間に最低1名は配置されるようにしたため、受付事務の円滑化と職員への負担を改善させている。
-------------	---

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 type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 廃止・休止
--------	--

評価の視点

実績：十分な成果をあげているか。必要以上のサービスにより、経費が過大となっていないか。など

必要性：国・都・民間での実施状況に鑑み、市が実施すべき事業といえるか。社会経済状況の変化を踏まえて実施しているか。廃止した場合に大きなデメリットは生じるか。など

効率性：限られた財源を有効に活用しているか。現在の実施方法が最も効率的な方法といえるか。など

公平性：サービス対象に問題はないか。利用者の利便性に配慮しているか。受益者負担の水準は妥当か。など

総合評価：各項目の評価及び類似団体等とのサービス水準の比較を踏まえた、今後の事業のあり方・方向性。

拡充：ニーズの増大に対応して、事業を更に強化する必要があるもの。

継続実施：現状水準で事業を継続していくもの。給付対象者の自然増減に伴いコストが増減する場合を含む。

改善・見直し：現在の仕組みを前提としつつ、実施方法の見直しなどにより改善を図るべきもの。

抜本的見直し：事業の委託化や一部廃止など、事業の仕組みを含めた根本的な見直しが必要なもの。

廃止・休止：事業を休止又は廃止するもの。単年度事業など、終了が確定しているものを含む。