

第14次 実施計画シート兼初期診断書(継続用)

事務事業の概要	事務事業名	コールセンター運営事業(電話交換業務含む)		整理No.	1
	担当課	自治経営推進課	事業別	<input checked="" type="checkbox"/> 非建設事業	<input type="checkbox"/> 建設事業
	体系	大-中-小	IV-4-(2)効率的な行政運営	作成年度	平成20年度
	施策のあらまし	④ 市民サービスの向上		ページ	136
	マニフェスト	<input checked="" type="checkbox"/> 有り <input type="checkbox"/> 無し			
	実施期間	18 年度～ (29) 年度 ( — 年間)			
根拠法令要綱等	名称				<input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input checked="" type="checkbox"/> 自治事務
	市の実施義務	<input type="checkbox"/> 義務規定 <input type="checkbox"/> 努力規定 <input checked="" type="checkbox"/> 任意規定 <input type="checkbox"/> その他 ( )			
実施形態	<input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 補助・助成 <input type="checkbox"/> その他 ( )				

事務事業の内容	目的(何のために)	対象(何・誰を対象に)
	市役所に来なくても電話やFAX、インターネットなどで情報をワンストップで得られる仕組みをつくることにより、市民に短時間で的確な回答を得られ、職員は単純な問合せ対応から解放され、専門的業務を行う時間が確保されることを目的とする。また問合せ内容を蓄積することにより、市民ニーズを把握する。	全市民及び全職員 電話で問い合わせた人
手段(どの様な事業を実施して)	FAQシステムや資料(広報等)を基にオペレータがワンストップで回答する。 ※FAQ: よくある質問とその回答を集めたもの。	成果(どのような成果を期待するか)
		市民が短時間で回答を得られ、職員の電話対応の時間が減少する

事業環境	筑紫地区等近隣自治体との比較(実施状況、サービス水準の平均値、本市の順位など)	<input checked="" type="checkbox"/> 高い <input type="checkbox"/> 同程度 <input type="checkbox"/> 低い	筑紫地区で導入している自治体はない。福岡県内では北九州市のみ。
他課等の関連事業	課名 事業名		

視点別評価	評価項目	1次		2次	
		選択理由、特記事項等	選択理由、特記事項等	選択理由、特記事項等	選択理由、特記事項等
市関与の妥当性	①市民等のニーズ	3	市民アンケートから、市民のライフスタイルが多様化しており、夜間や休日などの閉庁時の対応が望まれている。その対応の一つとして、電話でワンストップ回答するコールセンターは市民ニーズに合致していると考え。	3	先進的な取り組みのため、法的な義務性は必ずしも無いが、大野城市の住民の特性を踏まえて、市役所への問い合わせに対して積極的にサービス及び効率性の向上に取り組むものであり、市関与の妥当性は高い。
	②法的な義務性	1		1	
	③代替性	3		3	
	合計(9点中)	7		7	
手段・内容の適切さ	①担い手の妥当性	3	365日、午前8時から午後9時までの業務であり、回答の基となるものは職員が整備しているため、委託が妥当と考える。	3	サービス水準の維持・向上のために市職員が適切な役割を担った上で、妥当な範囲で外部を積極的に活用して、特段の問題はない。
	②受益者負担	3		3	
	③効率性	2	回答を得るための電話料金は、尋ねた市民が支払っていることから、利用者と全く利用しない人で費用負担の差はある。	2	
	合計(9点中)	8		8	
有効性	①目的の達成状況	3	市民のライフスタイルの多様化に合わせ市役所の対応時間を拡大することは、市民のニーズに合致した事業であり、現在の対応状況を回答率、放棄呼率等のSLAから判断しても十分評価に値する状況となっている。今後は受付業務やアンケート業務など業務範囲を拡大することも十分可能であり将来展望の広がる事業である。	3	本事業の有効性が確認され、期待された成果が得られていることから、今後も継続して実施すべき事業として、経常事業に変更することが望ましい。
	②成果の状況	3		3	
	③上位施策への貢献度	3		3	
	合計(9点中)	9		9	

1次(事業課)診断	診断結果	担当課長所見
	<input type="checkbox"/> 拡大・重点化する <input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま継続する <input type="checkbox"/> 見直しの上で継続する <input type="checkbox"/> 統合する(検討分も含む) <input type="checkbox"/> 縮小する(検討分も含む) <input type="checkbox"/> 廃止・休止する <input type="checkbox"/> 終了	回答率や放棄呼率などのSLA(サービスの品質に対する要求基準)から判断すると当初の予定通りと診断できる。メールや意見箱以外に市民の意見を伺う手段としても業務の可視化や整理につながっており、単に問い合わせに回答するという業務以外の効果を上げている。 数値には表れないがFAQ改善において職員に欠けている視点での追加修正依頼など職員の気づきにつながることは民間委託する副産物と考えている。
改善点及び改善を実現するための条件	「担当名」の場合内容確認に時間がかかる→聞き取り方法をマニュアル化。FAQにある内容が転送→FAQを見やすくする。切り分けワードの整備。	

2次診断	診断結果	診断理由等	事業費		人員	
			増加	維持	拡大	維持
	<input type="checkbox"/> 拡大・重点化する	住民のライフスタイルを踏まえたサービスの向上や、本事業の実施による市職員の業務の生産性の向上など、当初想定されていた成果が十分に得られている。また、実施に際して、外部活用によるコスト縮減にも取り組んでいて、成果も含めた費用対効果が高いものと評価できることから、経常事業として継続させていくことが望ましい。	<input type="checkbox"/> 増加	<input type="checkbox"/> 維持	<input type="checkbox"/> 拡大	<input type="checkbox"/> 維持
	<input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま継続する		<input checked="" type="checkbox"/> 維持	<input checked="" type="checkbox"/> 維持	<input type="checkbox"/> 縮小	<input type="checkbox"/> なし
	<input type="checkbox"/> 見直しの上で継続する		<input type="checkbox"/> 削減	<input type="checkbox"/> 縮小	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし
	<input type="checkbox"/> 統合する(検討分も含む)		<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし
	<input type="checkbox"/> 縮小する(検討分も含む)					
	<input type="checkbox"/> 廃止・休止する					
<input type="checkbox"/> 終了						