

事務事業評価シート(総括表)

事務事業	152	コールセンターの開設準備					
章	6	構想の推進のために					
大項目	05	行財政の効率的運営					
施策	01	行財政の効率的運営					
事業内容							
目的	区民サービスの向上のため、平成20年3月コールセンターを開設し、よくある質問と回答（FAQシステム）をホームページ上に公開しました。						
対象・手段	対象：区民 手段：コールセンターを開設し、区民の皆様からの簡易な問合せに所管課に転送することなく迅速に答えます。 FAQシステムを24時間公開し、区民の皆様が区政情報に触れる機会を拡充します。						
成果（事業が意図する成果）							
コールセンターの設置とFAQの公開により、質の高い区政情報を区民に提供していきます。							
事業成果指標							
指標名	定義	目標水準					
コールセンターの開設	コールセンターの開設	(平成19年度に 10割) の水準達成					
		() 年度に () の水準達成					
		() 年度に () の水準達成					
成果の達成状況							
	単位	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	備考	
事業成果指標	目標値1		0.00	0.00	0.00	0.00	平成19年度に開設しましたので、平成19年度の目標値は設定していません。
	実績1		0.00	0.00	0.00	0.00	
	= /	%	0.00	0.00	0.00	0.00	
	目標値2		0.00	0.00	0.00	0.00	
	実績2		0.00	0.00	0.00	0.00	
	= /	%	0.00	0.00	0.00	0.00	
	目標値3		0.00	0.00	0.00	0.00	
	実績3		0.00	0.00	0.00	0.00	
	= /	%	0.00	0.00	0.00	0.00	
事業の実施内容							
平成18年度							
平成19年度	コールセンターを開設し、FAQを公開しました。 開設月（3月）には、コールセンターの受付件数が約700件、うち閉庁時間も200件近く利用がありました。また、FAQシステムも7千件を超えるアクセス数となりました。						

部名称		区長室		課名称		広聴担当課	
		単 位	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	備 考
トータルコスト	事業費	千円	0	0	0	40,845	
	人件費	千円	0	0	0	8,260	
	事務費	千円	0	0	0	0	
	減価償却費等	千円	0	0	0	0	
	総計 = + + +	千円	0	0	0	49,105	
	受益者負担	千円	0	0	0	0	
	純計 = -	千円	0	0	0	49,105	
	受益者負担率 /	%	0.00	0.00	0.00	0.00	
財源内訳	一般財源 = -	千円	0	0	0	49,105	
	特定財源		0	0	0	0	
	一般財源投入率 /	%	0.00	0.00	0.00	100.00	
職員	常勤職員	人	0.00	0.00	0.00	1.00	
	非常勤職員		0.00	0.00	0.00	0.00	
事業に関する検討課題							
<p>コールセンターで区民の皆様のお問合せに的確にお答えできるように、FAQの精度を高め改善していくことが今後の課題となります。また、より多くの皆様にコールセンター・FAQシステムについてご利用いただけるよう周知を行っていくことが大切と考えています。また、件数が少ない土日の開設時間については今後の利用状況を踏まえ検討していきます。</p>							
評価基準に基づく評価と理由	達成度	3	平成20年3月にコールセンターを開設し、計画通り目標を達成しました。				
	実施の成果	3	開設月(3月)の、コールセンターの受付件数が約700件、うち閉庁時間も200件近くご利用いただきました。また、よくある質問と回答(FAQ)も7千件を超えるアクセス数となり十分な成果が得られました。				
	効率性	3	庁舎内に室を設置し既存の電話交換業務と合わせてコールセンター業務を委託することにより、人的な効率化が図られています。				
	行政の関与	3	区のサービスや手続きに関する問合せに回答するコールセンターは、区が行うべき事業と考えています。				
	妥当性	2	開設時間(8時から22時)については、区民の皆様のニーズを踏まえたもので妥当です。				
	施策寄与度	3	区民の皆様が必要な情報を必要なときに分かりやすく入手できるしくみを確立し、窓口サービスの向上に寄与しました。				
総合評価	<p>予定どおり開設できました。開設月(3月)には、コールセンターの受付件数が約700件、うち閉庁時間も200件近くご利用いただきました。また、FAQシステムも7千件を超えるアクセス数となりました。そのためBと評価します。</p>						B
							過年度評価
改革方針							18年度 17年度 16年度 15年度
							方向性
<p>コールセンターで区民の皆様のお問合せに的確にお答えできるように、FAQの精度を高め改善していくことが今後の課題となります。また、より多くの皆様にコールセンター・FAQシステムについてご利用いただけるよう周知を行っていくことが大切と考えております。また、件数が少ない土日の開設時間については今後の利用状況を踏まえて検討し、平成20年度からは第一次実行計画の「87コールセンターの設置による多様なライフスタイルに対応した区政情報の提供」に引き継いで取り組みます。</p>						1	
						現状のまま継続	