

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【C表】

事業整理番号 0105 - 01

事務事業名	広報としま発行経費	担当組織	政策経営部	広報課
-------	-----------	------	-------	-----

事業特性										
	事業開始年度	26年度以前	事業終了年度		計画／一般	一般事業	計画事業No.			
	単独／補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0105	-	01
事業を構成する 予算事業	①	広報としま発行経費			②					
	③				④					
	⑤				⑥					

政策体系（現基本計画）				
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営			施策の目標
政策				
施策	施策番号	—	関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標	

1. 事業の概要・目標と現状の把握									
事業の目標 （どのような状態にしたいか）	区民が政策や行政サービス・生活情報など幅広い区政情報を得ることができるようにする。								
事業の対象 （対象となる人・物）	区民								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	区の施策やイベントなどの行政情報を広く区民にお知らせするためにタブロイド紙を発行している。 ・情報版:月3回(1月1日号を除く) ・特集版:月1回 ※視聴覚障害者のために声と点字の広報も作成し、利用者に個別配送。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	豊島区人口(令和元年7月1日現在):290,422人 区内視覚障害1～3級手帳所持者(平成30年度末現在):408人 「点字広報」利用者:11人、「声の広報」利用者:14人								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	としまplus(特別号) 16P/2回 A4冊子 カラー刷り 情報版3特集版10回 8P/9回、4P(新年号)/1回 タブロイド カラー刷り 5回 月3回×12月-新年号 タブロイド4P 2色刷り 配布方法…新聞折込、希望者(☎・EMなどで受付)へ個別配送、区施設、各駅広報スタンド、公衆浴場、ファミリーマートほかに配架 ※としまplus(特別号)は全戸配布。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	① 全戸配布実施回数	→	回	2	2	2	2	2	
	② 広報としま発行部数(情報版)	↗	部	3,639,000	3,430,000	3,430,000	3,430,000	3,360,000	
③ 広報としま発行部数(特集版・特別号)	↗	部	1,448,000	1,427,000	1,394,000	1,402,000	1,378,000		
指標の説明	①としまplus(特別号)を全戸配布した。 ③は全戸配布分(特別号)2回分を含む								
事業目標の達成状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	① 個別配送数	↗	件	3,633	3,861	4,000	4,040	4,200	
	② 区に関する情報の入手方法が広報としま(協働のまちづくりに関する区民意識調査)	↗	%	75.4	実施せず	—	69.7	75.5	
	③								
指標の説明	①3月21日号時点の個別配送数 ②同調査第3章-1 区の情報を知るための手段より転記。								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目:千円 人数の項目:人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減(30決算比)	
事業費	A	66,028	63,989	71,700	65,594	69,605	4,011	
人件費	【正規(人数)】	(2.85)	(2.85)	—	(2.85)	(2.85)	—	
	【非常勤(人数)】	(0.00)	(0.00)	—	(0.00)	(0.00)	—	
	人件費 B	B	24,225	24,225	—	24,225	24,225	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	90,253	88,214	—	89,819	93,830	4,011	
財源内訳	国、都支出金						0	
	使用料・手数料	D					0	
	地方債・その他		5,898	5,100	6,000	5,250	6,000	750
	一般財源	E=C-D	84,355	83,114	—	84,569	87,830	3,261

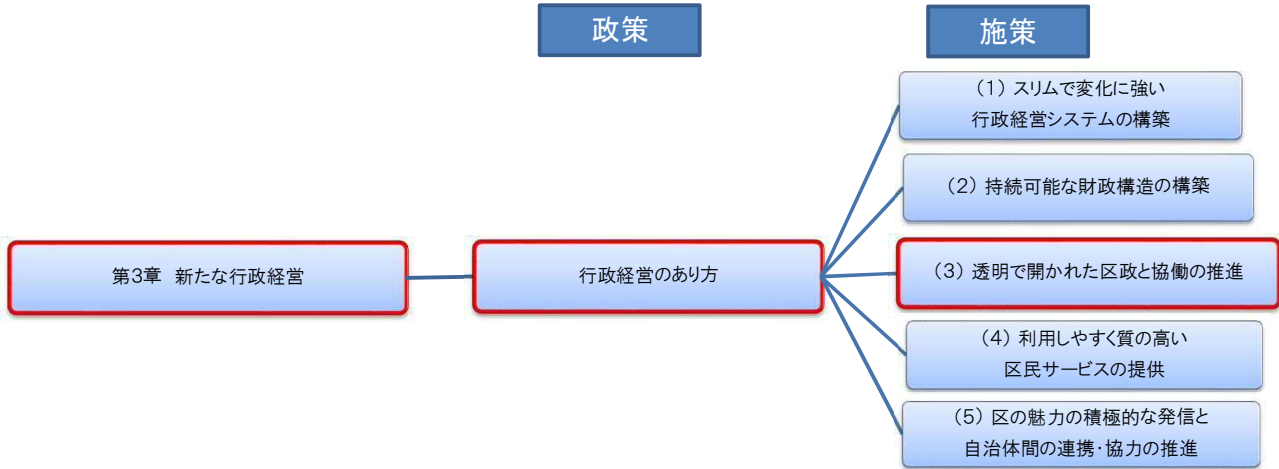
3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	A:現状維持	直近の詳細評価対象事業年度	28年度
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策（直近の評価表から転記）	引き続き区民が見やすい紙面づくりを進める。特に特集版・特別号は見て楽しく、行動に繋がるような紙面となるよう、様々な視点から区の情報を発信する。		
上記対応、改善策の進捗状況	上記発行方針を維持。様々な切り口での特集で、区民の行動を促す紙面作成に努めている。また、全戸配布の冊子版も区民に浸透してきており、発行を待っているとの問い合わせもあった。		

4. 現状の評価			
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。	b:減少していない	
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。	a:ない	
評価の理由	広報紙は、区の施策を広くお知らせする基本的な媒体として区民に浸透しており、インターネットが普及してきている中でも、依然として広報紙に対する区民ニーズが最も高い。特に高齢者の重要な情報源となっている。		
有効性	【成果】 活動結果（活動指標等）に対し、事業の成果（成果指標等）は順調に上がっているか。	a:上がっている	
	評価の理由	22年度の試行から開始している全戸配布での周知により、希望者への個別配送数は伸びてきている。	
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。	b:更なる改善の余地はある	
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。	b:更なる改善の余地はある	
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。	a:更なる改善の余地はない	
	評価の理由	一部の取材とすべてのレイアウト作成は委託業者が行う。情報版は定型作業、特集版は創作物業と編集方針を明確にしていることで、作業に集中しやすくなっている。CMSによる主管課の入稿も浸透が進んでいるので、更に有効活用できるよう、各課担当者を支援する。	
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規について理解したうえで、適正に事業を行っているか。	a:適正に行っている	
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。	a:適正に行っている	
	評価の理由	作業に関する法令だけでなく、著作権など、編集作業の中で順守すべき法は多岐にわたるが、都度各方面へ確認を行っている。成果物納品時には入念な点検作業を行っている。	
事業の施策貢献度			

5. 総合評価			
今後の事業の方向性 (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	S:拡充 A:現状維持 A':改善・継続 B:改善・見直し C:縮小 D:終了		A:現状維持
	Dの場合	→	終了の理由
《上記判断の説明》			
紙面による情報提供は、高齢者を中心にニーズが高い。新聞折り込みが主な配布手段であるが、新聞購読者数が、年々減少している。希望者への個別配送のほか、区内施設、駅スタンド、コンビニ等への設置等、配布手段の充実は図っているが、引き続き、設置先の拡大に努めていく。			
《上記の判断に基づいた今後の具体的な対応・改善策》			
・新たな設置先の開拓について検討する。			

広報としま発行経費

1. 事業の位置付け【基本計画(2016-2025)における位置付け】



2. 事業の概要

事業概要	単独・補助	区単独事業	事業開始年度	昭和23年度
	運営形態	一部業務委託	他区の状況	23区中23区実施
これまでの経緯	昭和24年1月1日 創刊 平成23年度 年に2回の全戸配布を開始 平成27年5月 発行回数とページ編成の変更を含む全面リニューアル。 年2回の特集版(全戸配布、A4冊子)での作成を試行実施し、 現在は本格実施として継続。			

3. 公会計情報

①貸借対照表

(千円)

勘定科目	29年度	30年度	増減	勘定科目	29年度	30年度	増減
資産	0	0	-	負債	0	0	-
土地	0	0	-	地方債	0	0	-
建物	0	0	-	その他負債	0	0	-
減価償却累計額	0	0	-	純資産	0	0	-
その他資産	0	0	-	純資産	0	0	-

資産科目の詳細	負債科目の詳細
資産計上なし	負債計上なし

②行政コスト計算書

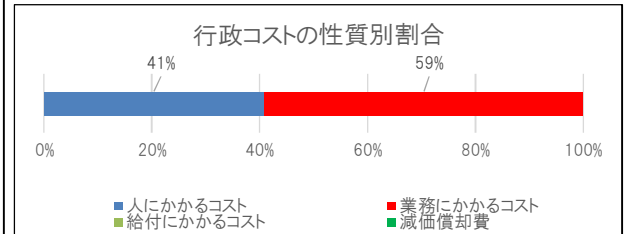
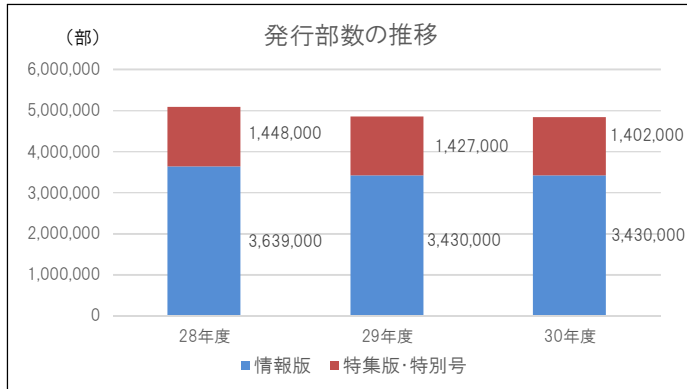
(千円)

勘定科目	29年度	30年度	増減	勘定科目	29年度	30年度	増減
コスト	110,827	110,961	134	収入	3,700	5,250	1,550
人にかかるコスト	46,838	45,367	△ 1,471	国・都支出金	0	0	0
業務にかかるコスト	63,989	65,594	1,605	使用料・手数料	0	0	0
給付にかかるコスト	0	0	0	その他収入	3,700	5,250	1,550
減価償却費	0	0	0	純行政コスト	107,127	105,711	△ 1,416

コストの詳細	収入の詳細
【人にかかるコスト】本事業に携わる職員の給料、手当、引当金等 【業務にかかるコスト】広報としま発行・配布に係る委託料	【その他収入】広報としまへの広告掲載料

4. 行政サービスの実績とコスト分析

取組実績	指標	単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (目標値)	30年度 (実績)	元年度 (計画値)
	全戸配布実施回数	回	2	2	2	2	2	2
	広報としま発行部数(情報版)	部	3,828,000	3,639,000	3,430,000	3,430,000	3,430,000	3,360,000
	広報としま発行部数(特集版・特別号)	部	1,448,000	1,448,000	1,427,000	1,394,000	1,402,000	1,378,000



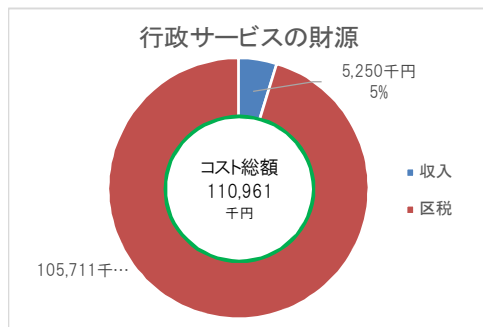
事業に携わる職員数

	28年度	29年度	30年度
正規職員	—	4.5人	4.7人
再任用職員	—	0人	0人
非常勤職員	—	0人	0人
臨時職員	—	1.0人	0人
人材派遣	—	0人	0人

資産(土地・建物)の分析

資産の概要		
資産計上なし		
資産老朽化比率		(千円)
取得価格(A)	建物取得時に支払った額	—
減価償却累計額(B)	これまでの利用で償却した建物価格	—
現存価格(A-B)	現時点で残存する建物価格	—
資産老朽化比率(B/A)	当建物の老朽化の進み具合	—

5. 行政サービスの財源と単位当たりコスト



指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト
発行部数 (情報版、特集版、 特別号)	部	28年度	5,087,000	—
		29年度	4,857,000	22.1
		30年度	4,832,000	21.9
		28年度		
		29年度		
		30年度		

他自治体のコスト情報

【港区】「広報みなと」の発行(カラーページあり、新聞折込などで配布)
 総事業費(作成+配布経費)/発行部数 → 133,686千円/5,828,000部=22.9円
 ※5月実施豊島区広報課調査より。事業費に人件費は含まない。

6. 公会計情報から見える課題と今後の取組について

人にかかるコストは、基準日現在臨時職員の欠員があったため一時的に減額となっている。
 事業にかかるコストは、原材料費等の高騰により増加し、さらに30年度は発行実績が前年度より減少したため、単位当たりコストが増となった。一方、収入に関しては、過去に広告掲載の実績があったところを中心に積極的に働きかけるなどして、収入増につなげることができた。
 自治体ごとに広報戦略は異なり、紙面の仕上がりや発行部数、配布方法も異なるため、単純に数値で比較することは難しいが、発行回数やカラーページを採用するなど、本区の発行状況に比較的近い港区を参考に比較したところ、本区の単位あたりコストは安価といえる。
 今後も広報紙の持つ訴求力の高さを活かしながら、タイムリーな行政情報をより見やすく、興味を持てる紙面づくりに努めていくとともに多くの区民の方に手に取っていただけるよう新聞折込による配布のほか、個別配送のご案内やコンビニ等の設置先拡大など様々な手段を検討していく。

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【C表】

事業整理番号 0106 - 05

事務事業名	コールセンター運営事業	担当組織	政策経営部	区民相談課
-------	-------------	------	-------	-------

事業特性										
	事業開始年度	27年度		事業終了年度		計画／一般	一般事業	計画事業No.		
	単独／補助	区単独事業		運営形態	全部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0106	- 05
事業を構成する 予算事業	①	コールセンター運営経費				②				
	③					④				
	⑤					⑥				

政策体系（現基本計画）									
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営					施策の目標			
政策									
施策		施策番号	—	関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標					

1. 事業の概要・目標と現状の把握									
事業の目標 （どのような状態にしたいか）	区民等が必要とする情報や問合せに即時に対応することで、区民サービスの向上と各課の事務の効率化を図る。								
事業の対象 （対象となる人・物）	区民等								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	365日、午前8時から午後7時まで、代表番号を利用したコールセンターを運営し、電話交換業務のほか、定型的な内容はオペレーターが直接回答している。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	電話入電件数：約18,000件/月（平日700～1,000件、土曜100～200件、日曜100件弱） FAQ：現在公開中の件数は約2,900件、月により異なるが50,000～80,000件/月のアクセスがある。 所在地は受託者が準備した23区内（非公開） 要員はSV（スーパーバイザー）3名、オペレーター15名（R1.6末時点）								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	代表電話番号（03-3981-1111）を使用したコールセンター業務 ①利用者（区民等）からの問合せ対応業務 ②交換業務（本区主管課及び職員を指定した着信を指定先へ取り次ぐ業務） ③運営管理業務とする							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	① 電話着信件数	↓	件	243,912	226,104	220,000	215,032	215,000	
	② 電話応答件数	↓	件	233,526	233,526	210,000	198,563	200,000	
③									
指標の説明	コールセンターを開業して5年目を迎え、数値も安定している。今後も安定した事業運営を確保していく。								
事業目標の達成状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	① 電話応答率（電話に出られた件数／電話着信件数）	→	%	95.7	94.3	95.0	92.3	95.0	
	② 顧客満足度（毎年1～3月実施でサンプル数100、対応が「良かった」「やや良かった」の割合）	↗	%	99	97	95	95	97	
指標の説明	コールセンターを開業して5年目を迎え、数値も安定している。今後も安定した事業運営を確保していく。 件数が微減傾向にあるのは、FAQの利用促進等により利用者の自己完結が増えていることによるものと思われる。 今後はチャットボット等、AIの活用を検討してサービスの向上を図る（利用者の自己完結の推進）。								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 （30決算比）
事業費	A	87,804	87,804	88,000	87,804	88,000	196
人件費	【正規（人数）】	(0.68)	(0.68)	—	(0.68)	(0.68)	—
	【非常勤（人数）】	(0.44)	(0.31)	—	(0.31)	(0.31)	—
	人件費 B	B	7,364	6,896	—	6,896	6,896
事業費（人件費含む）	C=A+B	95,168	94,700	—	94,700	94,896	196
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他						0
	一般財源	E=C-D	95,168	94,700	—	94,700	94,896

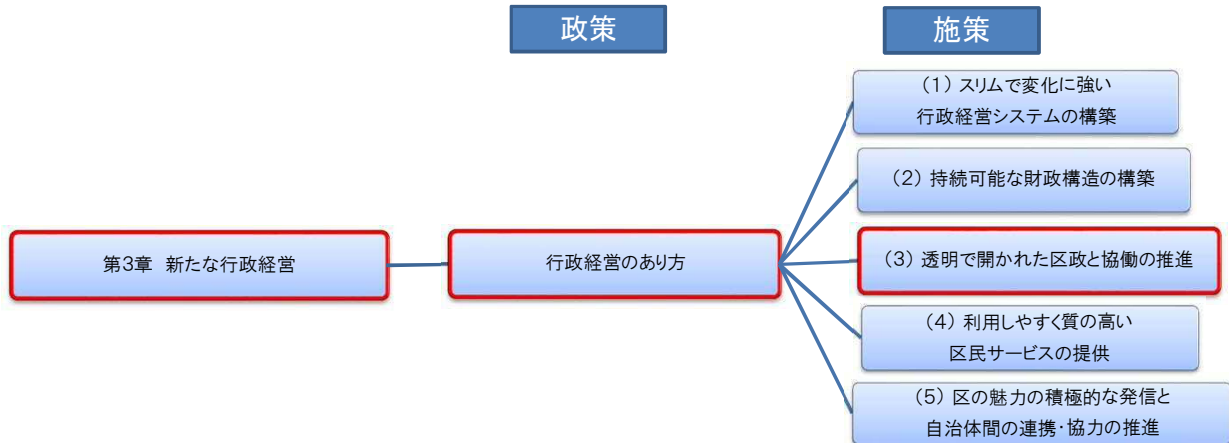
3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	A:現状維持	直近の詳細評価対象事業年度	29年度
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策（直近の評価表から転記）	今後とも、安定した事業運営を確保するため、要員の確保や研修の充実を図り、コールセンターのより効率的な運営を確保していく。		
上記対応、改善策の進捗状況	受託業者との月次定例会を通じて課題の発見や改善を目指した意見交換を続けている。		

4. 現状の評価			
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。	b:減少していない	
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。	b:ある	
評価の理由	他自治体においてもコールセンターの導入が進んでいる。代表とは別の電話番号を設定している自治体が多いが、代表番号一体型とすることで効果的な運営が可能となる。		
有効性	【成果】 活動結果（活動指標等）に対し、事業の成果（成果指標等）は順調に上がっているか。	a:上がっている	
	評価の理由	「電話交換」と「コールセンター機能」の双方が効率的かつ有効に機能すれば、住民サービス向上へ寄与する。導入当初は混乱もあったが、現時点では応答率を含め、安定的な運営を維持している。	
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。	a:更なる改善の余地はない	
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。	a:更なる改善の余地はない	
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。	b:更なる改善の余地はある	
	評価の理由	365日稼働しているため、定型的な質問であれば、土日などの窓口閉庁時にも対応可能であり、サービスアップに繋がっている。全体的な費用対効果については今後検証が必要である。	
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規について理解したうえで、適正に事業を行っているか。	a:適正に行っている	
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。	a:適正に行っている	
	評価の理由	区全体でのモニタリング実施に先駆け、毎年1回、業務選定委員会でヒアリングを実施している。	
事業の施策貢献度		★★★	

5. 総合評価			
今後の事業の方向性 (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	S:拡充 A:現状維持 A':改善・継続 B:改善・見直し C:縮小 D:終了	A':改善・継続	
Dの場合		→	終了の理由
《上記判断の説明》			
コールセンターは区の基幹業務であるが、電話の着信件数は減少し、FAQ閲覧件数が増加している。引き続き、業務を安定して運営するため、着信件数の減少理由等を検証するとともにFAQの内容の充実を図っていく。			
《上記の判断に基づいた今後の具体的な対応・改善策》			
FAQの内容充実に加え、チャットボットなどの導入可否についても検討していく。			

コールセンター運営経費

1. 事業の位置付け【基本計画(2016-2025)における位置付け】



2. 事業の概要

事業概要	単独・補助	区単独事業	事業開始年度	平成27年度
	運営形態	全部業務委託	他区の状況	23区中10区実施
これまでの経緯	平成27年5月7日 事業開始(新庁舎開設と同時)			

3. 公会計情報

①貸借対照表

(千円)

勘定科目	29年度	30年度	増減	勘定科目	29年度	30年度	増減
資産	0	0	-	負債	0	0	-
土地	0	0	-	地方債	0	0	-
建物	0	0	-	その他負債	0	0	-
減価償却累計額	0	0	-	純資産	0	0	-
その他資産	0	0	-	純資産	0	0	-

資産科目の詳細	負債科目の詳細
資産計上なし	負債計上なし

②行政コスト計算書

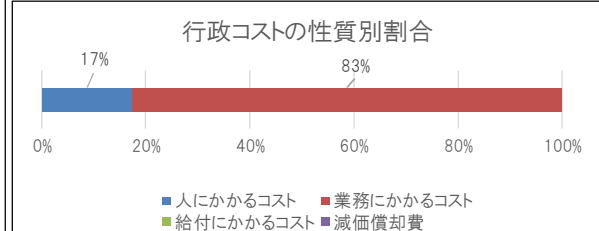
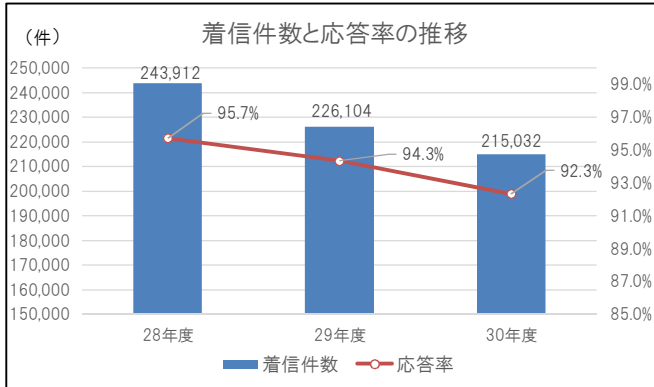
(千円)

勘定科目	29年度	30年度	増減	勘定科目	29年度	30年度	増減
コスト	103,089	106,359	3,270	収入	0	0	0
人にかかるコスト	15,285	18,555	3,270	国・都支出金	0	0	0
業務にかかるコスト	87,804	87,804	0	使用料・手数料	0	0	0
給付にかかるコスト	0	0	0	その他収入	0	0	0
減価償却費	0	0	0	純行政コスト	103,089	106,359	3,270

コストの詳細	収入の詳細
【人にかかるコスト】本事業に携わる職員の給料、手当、引当金等 【業務にかかるコスト】コールセンター運営に係る委託料	収入計上なし

4. 行政サービスの実績とコスト分析

取組実績	指標	単位	27年度 (実績)	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (目標値)	30年度 (実績)	元年度 (計画値)
	電話着信件数	件	248,906	243,912	226,104	220,000	215,032	215,000
	電話応答件数	件	230,120	233,526	213,317	210,000	198,563	200,000
	電話応答率	%	93	96	94	95	92	95
	FAQ閲覧件数	件	351,412	476,140	861,910	900,000	688,393	700,000



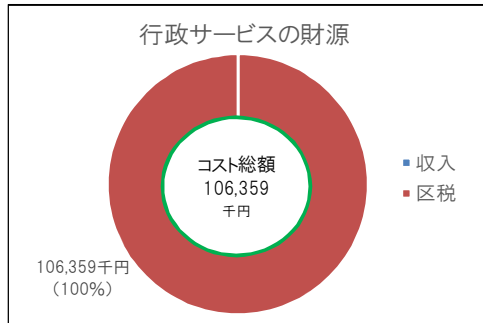
事業に携わる職員数

	28年度	29年度	30年度
正規職員	—	1.1人	1.4人
再任用職員	—	0.9人	0.7人
非常勤職員	—	0人	0人
臨時職員	—	0人	0人
人材派遣	—	0人	0人

資産(土地・建物)の分析

資産の概要		
資産計上なし		
資産老朽化比率		(千円)
取得価格(A)	建物取得時に支払った額	—
減価償却累計額(B)	これまでの利用で償却した建物価格	—
現存価格(A-B)	現時点で残存する建物価格	—
資産老朽化比率(B/A)	当建物の老朽化の進み具合	—

5. 行政サービスの財源と単位当たりコスト



指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト (円)
電話着信件数	件	28年度	243,912	—
		29年度	226,104	456
		30年度	215,032	495
電話応答件数	件	28年度	233,526	—
		29年度	213,327	483
		30年度	198,563	536

他自治体のコスト情報

- ①通常の決算情報に基づく比較
 総事業費(千円)/着信件数
 千代田区 43,210千円/108,787=397円
 墨田区 40,750千円/170,357=239円
 世田谷区 93,700千円/346,114=271円
 豊島区 87,800千円/215,032=408円(人件費含めず)
 町田市 116,234千円/239,791=485円(イベントダイヤル含む)

②公会計情報に基づく比較

参考【町田市】代表電話及びイベントダイヤル運営事業(人件費含む)

総事業費/着信件数 → 133,646千円/239,791件 = 557円

総事業費/応答件数 → 133,646千円/220,279件 = 608円 ※ 町田市HP掲載「2017年度 事業別行政評価シートより」

6. 公会計情報から見える課題と今後の取組について

電話の着信件数については、年々減少傾向にある。これは、各課への直通番号(ダイヤルイン)を利用するものと、代表番号を利用するものとの“棲み分け”が進んでいるものと考えられる。また、FAQ(よくある質問と回答)の閲覧件数が増加傾向にあることから、利用者の自己解決による影響も要因の一つと考えられる。着信件数の減少に伴い単位当たりコストも増加しているが、今後は業者選定等の工夫により業務の質を確保しながらも事業費の縮減を図ってきたい。

定型的な問合せにはオペレーターが回答しているので、利便性が高く、職員がこれまで対応に要していた時間が大幅に減少し(年間約4,200時間超)、コスト面も含めた業務の効率化が図られている。また、コールセンターのオペレーターが話を聞くことにより、主管課に転送されるはずの問合せが少なからず解決されている。

今後はFAQの内容充実に加え、チャットボット等、AIの活用を検討して利用者の利便性向上を図るとともに、受託事業者との情報交換を密にして、コールセンター業務の効率化を図っていく。