

令和3年度（令和4年度実施）事務事業評価表【C表】

事業整理番号 0106 - 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
単独／補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	一般事業
事業を構成する予算事業	① 広報としま発行経費			②
計画事業No.				

政策体系（令和3年度基本計画）				
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営		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
施策の目標				

1. 事業の概要

事業の目的・概要	実施の対象（具体的に記載）	区民								
	事業の目的・期待する効果	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。								
	事業概要	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広報紙を発行している。 ・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、利用者に個別配送している。								
基礎データ （事業のための資産） 利用者等の情報	豊島区の人口（令和4年7月1日現在）：287,595人 区内視覚障害者1～3級手帳所持者（令和3年度末）：355人 「点字広報」利用者：11人、「声の広報」利用者：15人									
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	元年度（実績）	2年度（実績）	3年度目標（計画）	3年度（実績）	4年度（計画値）	
		① 個別発送数	↗	件	4,237	4,503	4,600	4,773	4,900	
		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）	↗	%	71.9	74	76	75.2	76	
	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 区の情報・区の政策等について 1(1)区に関する情報の入手方法」より、「新聞折込による広報としま」「戸別配達による広報としま」の合算数値									
未達成の状況	一部未達成	未達成または一部未達成の理由	情報収集方法が多様化する中、区民意識調査においての「広報としま」による入手割合が減ったためと考えられる。							
事業の取組実績	3年度の取組内容 （3年度に実施した具体的な業務内容）	情報版35回 月3回×12月-新年号 タブロイド4P 2色刷り 特集版10回 8P/9回、4P(新年号)/1回 タブロイド カラー刷り としまplus(特別号) 16P/2回 A4冊子 カラー刷り 配布方法…新聞折込、希望者（電話・Eメールなどで受付）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	元年度（実績）	2年度（実績）	3年度目標（計画）	3年度（実績）	4年度（計画値）	
		① 全戸配布実施回数	→	回	2	3	2	2	2	
		② 広報としま発行部数(情報版)	→	部	3,430,000	3,255,000	3,150,000	3,150,000	2,975,000	
	③ 広報としま発行部数(特集版・特別号)	→	部	1,402,000	1,566,000	1,336,000	1,356,000	1,286,000		
指標の説明	①特別号及び号外を全戸配布した。 ③は全戸配布分(特別号)計2回(令和3年度は号外なし)を含む。									
未達成の状況	達成	未達成または一部未達成の理由								

2. 事業費の推移

単位 （金額の項目：千円） （人数の項目：人）		元年度	2年度	3年度		4年度		
		決算	決算	予算	決算	執行率	予算	増減 (R3決算比)
事業費	A	68,093	73,801	71,875	69,539	96.7%	72,896	3,357
人件費	【正規(人数)】	(2.85)	(3.45)	—	(3.63)		(4.23)	—
	【会計年度任用職員等(人数)】	(0.00)	(0.85)	—	(0.91)		(0.91)	—
	人件費 B	B	24,225	32,385	—	34,131		39,231
事業費(人件費含む)	C=A+B	92,318	106,186	—	103,670		112,127	8,457
財源内訳	国、都支出金		0	0	0		0	0
	使用料・手数料	D	0	0	0		0	0
	地方債・その他		4,700	5,450	6,000	6,150		6,000
一般財源	E=C-D	87,618	100,736	—	97,520		106,127	8,607

3. 総合評価

【指標の達成状況(A)】
S、A、B、C、Dの5段階で評価 ⇒ **B** 根拠 活動指標、成果指標ともにほぼ達成しているため

※前ページの指標の達成状況及び下の確認事項の内容を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。
※「A」評価は、成果指標及び活動指標の両方が目標以上達成であることを基準として、「指標に表れない成果」を加味して評価してください。
※「A」評価のレベルを大幅に超えた場合のみ「S」評価としてください。「指標に表れない成果」も考慮の対象です。

(1) 成果と課題

①指標に表れない成果
特集版は可能な限り、紹介する事業に関わった方々に思いを語っていただくなどして、紙面を通じて区政への参画や区民の行動変容を促す内容としている。

②目標に対する成果状況を踏まえた課題
新聞折り込み数は年々減少しているが、希望者配布は着実に増加している。SNS等を通じて、引き続き、広報としまの読者を増やしていく。

【効率的な実施への意識(B)】
S、A、B、Cの4段階で評価 ⇒ **A** 根拠 発行部数や形態、単価などの見直しを適宜行い、効率化を図っている。また広告料収入については、令和元年度比1.3倍となっており、区の負担額を減らしている。

※下の確認事項の内容を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。
※過去3年間に何らかの改善を行い、事業を大きく前進させる成果があった場合のみ「S」評価としてください。(小幅な改善は含みません。)

(2) 効率的な実施への意識

①現状の実施状況及び実施手法に対する認識

事業の中に時代の変化や環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択の理由	インターネットが普及している現代においても、特に高齢者については紙媒体のニーズがあり、区政について情報源となっている。
直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択の理由	希望者配布や新聞折り込み業務については、23区へ調査を行い、委託先・業務内容について検討を始めている。
(委託の場合)事業者見積を鵜呑みにせずコスト削減に努めている	有	選択の理由	新聞折り込み数の減少などを考慮にいれ、単価および部数の見直しを適宜行っている。
執行率は適正か。 ※「適正ではない」場合はその対策も理由欄に記載。	適正	選択の理由	令和3年度については執行率96.7パーセント。
統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合) 事業名	

②「目標に対する成果の状況を踏まえた課題(3-(1)-②)」についての改善の取り組み

過去3年間に改善を行った。	はい	はい	取組内容及び効果	スマートニュースやYahoo!くらしなど、ニュースサイトを通じて、周知を図っている	予算措置	無
---------------	----	----	----------	---	------	---

改善の予定 無 改善の予定がない理由

いいえ 有

改善の内容	予算措置	「有」の場合	予算を伴わない実施との比較検討	予算措置を伴う理由	予定時期
-------	------	--------	-----------------	-----------	------

③事務改善(事務効率化)の余地

効率化の余地	有	無	余地のない理由
--------	---	---	---------

効率化の内容 有

効率化の内容	発行部数については毎年見直しを行っているが、さらなる精査を行っていく	予定時期	令和4年10月
--------	------------------------------------	------	---------

「有」の場合

予算措置	無	「有」の場合	予算を伴わない実施との比較検討	予算措置を伴う理由
------	---	--------	-----------------	-----------

【区が実施する必要性(C)】
S、A、B、Cの4段階で評価 ⇒ **A** 根拠 広報紙は迅速かつ正確に区政情報を発信するとともに、区民と行政のコミュニケーションツールである。また、成果指標に示す「区に関する情報の入手方法」の75.2%が広報としまであることから、区政情報発信の要となっていることが表れている。

※下の確認事項を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。
※「区」の他の事業より注力すべき事業または「区民ニーズが大幅に増加している」の場合のみ「S」評価としてください。

(3) 必要性/優先度

①区が実施する理由(複数選択可)

<input type="radio"/> 区民ニーズ	法律の要請を受けて行う事業である。
<input type="radio"/> 区民の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	
<input type="radio"/> 民間事業者等に同様のサービスがない。	その他(理由)

②区民ニーズ

区民ニーズを表す指標	有	有	指標番号(活動)	①	②	指標番号(成果)	①	②	サービス利用者数	50名以上
			推移	減少	減少	推移	増加	増加		

「有」「無」ともに記入

区民ニーズに対する認識 新聞折り込み数は減少しているが、高齢者をはじめとして紙媒体のニーズはあり、区政情報を入力する主要な媒体となっている。

総合評価(D=A+B+C) **ランク2**

今後の事業費予算要望(E) **増額** 根拠 制作委託経費の上昇及び希望者配布数の増加による。

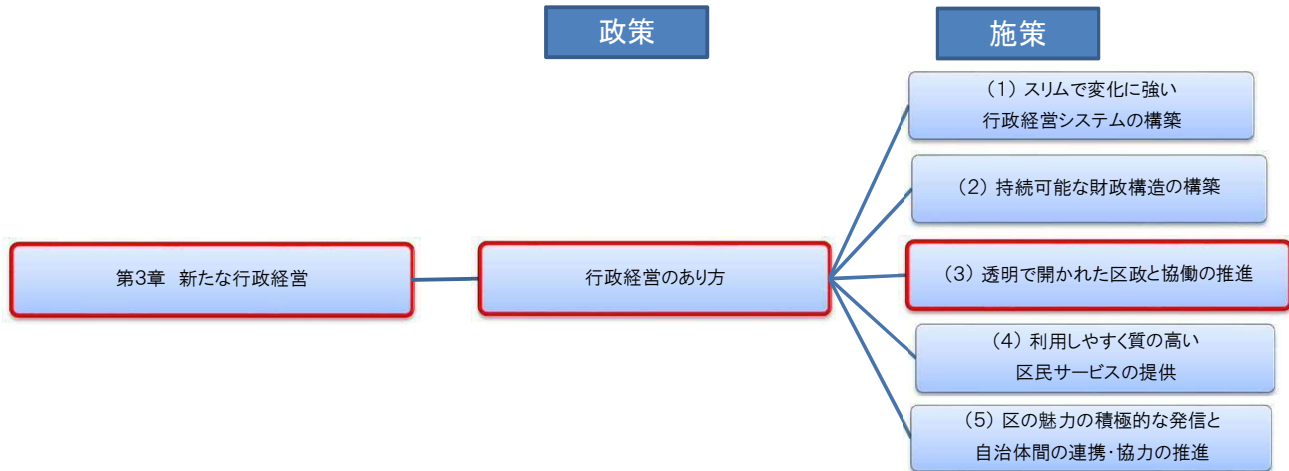
今後の事業の方向性(D+E) **A:現状維持** Dの場合 **終了の理由**

《上記判断を踏まえた所管課の認識》

協働のまちづくりに関する区民意識調査によれば、区政情報の入手元として、「広報としま」のニーズは高い。今後も区政情報の発信にとどまることなく、区民の皆さまとのコミュニケーションツールとして、区政への参画や行動変容等にも結び付く紙面の充実に努めていく。

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	2年度	3年度	増減	勘定科目	2年度	3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

資産計上なし

負債科目の詳細

負債計上なし

②行政コスト計算書

(千円)

勘定科目	2年度	3年度	増減	勘定科目	2年度	3年度	増減
コスト	111,310	110,478	△ 832	収入	5,450	6,150	700
人にかかるコスト	37,509	40,939	3,430	国・都支出金	0	0	0
業務にかかるコスト	73,801	69,539	△ 4,262	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	5,450	6,150	700
減価償却費	0	0	0	純行政コスト	105,860	104,328	△ 1,532

コストの詳細

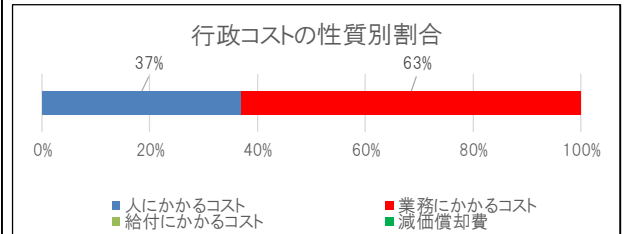
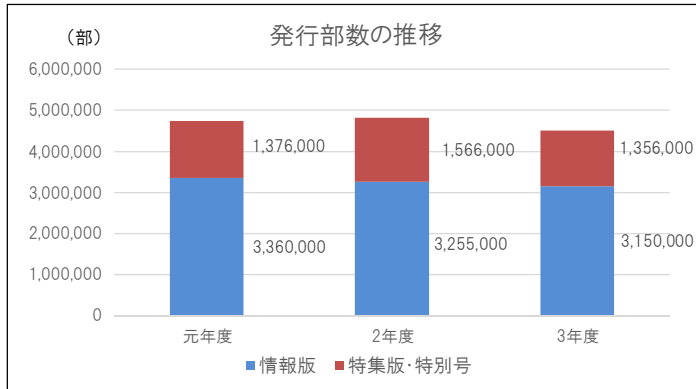
【人にかかるコスト】本事業に携わる職員の給料、手当、引当金等
 【業務にかかるコスト】広報としま発行・配布に係る委託料

収入の詳細

【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	30年度 (実績)	元年度 (実績)	2年度 (実績)	3年度 (目標値)	3年度 (実績)	4年度 (計画値)
	全戸配布実施回数	回	2	2	3	2	2	2
広報としま発行部数(情報版)	部	3,430,000	3,360,000	3,255,000	3,150,000	3,150,000	2,975,000	
広報としま発行部数(特集版・特別号)	部	1,402,000	1,376,000	1,566,000	1,336,000	1,356,000	1,286,000	



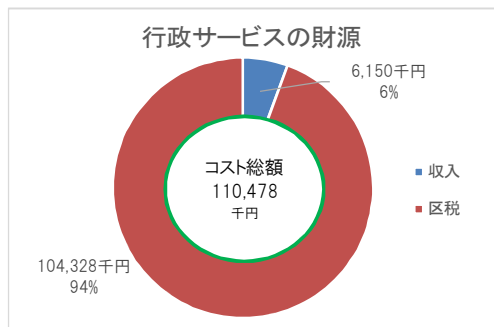
事業に携わる職員数

	元年度	2年度	3年度
正規職員	3.45人	3.45人	3.63人
再任用職員	0人	0人	0人
非常勤職員	0人	0人	0人
臨時職員	0.85人	0人	0人
会計年度任用職員	0人	0.85人	0.91人
人材派遣	0人	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



(円)

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	元年度	4,736,000	21.3
		2年度	4,821,000	22.0
		3年度	4,506,000	23.2

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 → 112,758千円/3,992,000部 = 28.2円
 ※令和4年6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

事業にかかるコストについて、令和3年度は最低賃金引上げ等の影響による広報としま個別配送の単価及び対象者が増加したことや点字広報制作及び広報としま全戸配布の単価上昇により事業費が増加し、単位当たりコストが増となった。一方、収入に関しては、広告申し込みが増加しており、収入増となっている。広告については、引き続き周知を継続していく。

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、発行回数や発行形態(カラーページによる特集版の採用)が、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。

新聞購読者数の減少に伴い、広報としまの1回あたりの発行部数も減少している一方で、希望者配布の件数は増えていることから、広報としまのニーズは高いといえる。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、個別配送の周知強化やコンビニ等の設置拡大、デジタルブックの利用拡大など様々な手段を検討していく。

令和3年度（令和4年度実施）事務事業評価表【C表】

事業整理番号 0107 - 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						
事業を構成する予算事業	① コールセンター運営経費				②					

政策体系（令和3年度基本計画）									
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営				政策				
施策					施策番号				
施策の目標									

1. 事業の概要

事業の目的・概要	実施の対象（具体的に記載）	区民等								
	事業の目的・期待する効果	区民等が必要とする情報の提供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。								
	事業概要	午前8時から午後7時まで、年中無休で代表電話番号を利用したコールセンターを運営する。電話交換業務のほか、定型的な問合せにはオペレーターが直接回答し、ワンストップサービスを提供する。								
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: 13,000~20,000件/月（平日: 600~1,200件/日、土曜日: 100~200件/日、日曜日: 100件弱/日） FAQ: 現在、約3,000件を公開中 閲覧件数は年間約20万件（令和3年度） 所在地: 23区内（非公表、受託者が設置） 要員: スーパーバイザー4名、オペレーター9名（令和4年6月現在）									
	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	元年度（実績）	2年度（実績）	3年度 目標（計画）	3年度（実績）	4年度（計画値）	
事業目標の達成状況	① 電話応答率	↗	%	92.6	89.7	93.0	93.1	93.0		
	② 顧客満足度	↗	%	98.0	96.0	98.0	98.0	98.0		
	③ 平均処理時間	↘	秒	199	169	240	130	240		
指標の説明	「①電話応答率」: 令和3年4月～令和4年3月までの電話応答件数/電話着信件数 「②顧客満足度」: 令和4年1月～3月に実施した顧客満足度調査において、対応が「良かった」「やや良かった」と回答された割合 「③平均処理時間」: 令和3年4月～令和4年3月までの入電に対し要した「通話+保留+記録作成等の後処理」の平均時間									
未達成の状況	達成	未達成または一部未達成の理由								
事業の取組実績	3年度の取組内容	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電話交換業務(本区主管課及び職員を指定した着信の指定先への取り次ぎ業務) ③運営管理業務								
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	元年度（実績）	2年度（実績）	3年度 目標（計画）	3年度（実績）	4年度（計画値）	
	① 電話着信件数	↘	件	208,222	215,009	210,000	202,685	200,000		
	② 電話応答件数	↘	件	192,742	192,966	195,000	188,662	186,000		
③ コールセンターでの回答率	↗	%	83.8	78.6	80.0	78.4	80.0			
指標の説明	「①電話着信件数」: 令和3年4月～令和4年3月までの電話着信件数 「②電話応答件数」: 令和3年4月～令和4年3月までの電話応答件数 「③コールセンターでの回答率」: 令和3年4月～令和4年3月までに受けた問合せのうち、コールセンターで回答し、対応を完了させた割合									
未達成の状況	一部未達成	未達成または一部未達成の理由 コロナ禍において、ワクチン接種や給付金関係等の専用コールセンターに電話が繋がらず、代表コールセンターがその受け皿となったことにより、代表コールセンターでは回答できない問合せが増加したため。								

2. 事業費の推移

単位 （金額の項目:千円 人数の項目:人）		元年度	2年度	3年度			4年度	
		決算	決算	予算	決算	執行率	予算	増減 (R3決算比)
事業費	A	89,068	92,331	91,836	91,836	100.0%	91,836	0
人件費	【正規(人数)】	(0.68)	(2.00)	—	(2.00)		(2.00)	—
	【会計年度任用職員等(人数)】	(0.31)	(0.00)	—	(0.00)		(0.00)	—
	人件費 B	B	6,896	17,000	—	17,000		17,000
事業費(人件費含む)	C=A+B	95,964	109,331	—	108,836		108,836	0
財源内訳	国、都支出金		0	0	0		0	0
	使用料・手数料	D	0	0	0		0	0
	地方債・その他		0	0	0		0	0
	一般財源	E=C-D	95,964	109,331	—	108,836		108,836

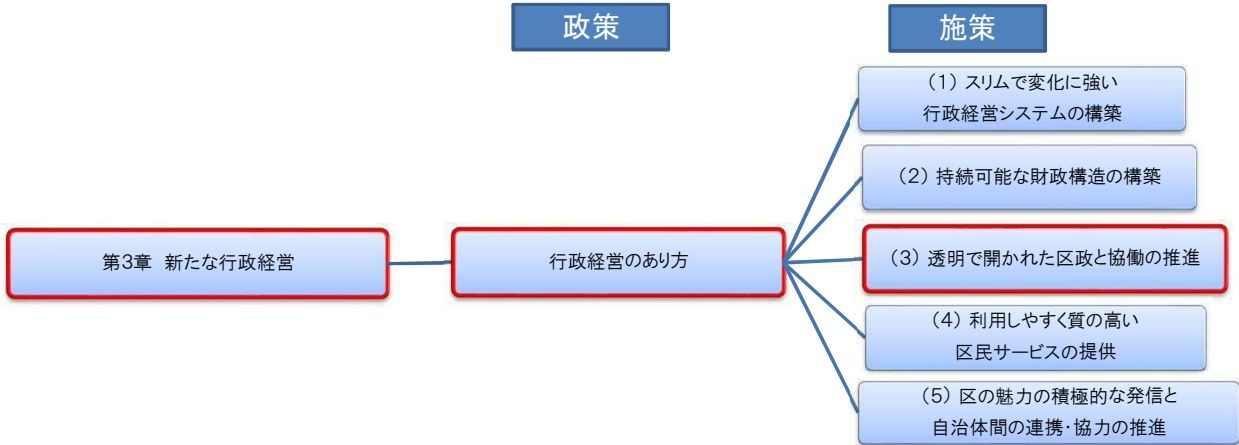
3. 総合評価

	【指標の達成状況(A)】 S、A、B、C、Dの5段階で評価 ⇒	A	根拠	コールセンターでの回答率が若干目標を下回ったものの、他の指標については目標を達成できている。コロナ禍におけるワケン接種や給付金などのコールセンターにつながらない場合の受け皿の役割を果たし、区民サービスの低下を防止するなど、指標に表れない成果もある。																																				
(1) 成果と課題	※前ページの指標の達成状況及び下の確認事項の内容を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※「A」評価は、成果指標及び活動指標の両方が目標以上達成であることを基準として、「指標に表れない成果」を加味して評価してください。 ※「A」評価のレベルを大幅に超えた場合のみ「S」評価としてください。「指標に表れない成果」も考慮の対象です。																																							
	① 指標に表れない成果 他専用コールセンターに電話が繋がらない場合の受け皿になることにより、区民サービスの低下を防止している。																																							
	② 目標に対する成果状況を踏まえた課題 限られた予算の中で、電話応答率とコールセンターでの回答率の適切なバランスを維持することが課題である。																																							
	【効率的な実施への意識(B)】 S、A、B、Cの4段階で評価 ⇒	A	根拠	コールセンターにおいて対応履歴作成の効率化を実施し、サービス水準を下げずに平均処理時間を大幅に圧縮した。																																				
(2) 効率的な実施への意識	※下の確認事項の内容を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※過去3年間に何らかの改善を行い、事業を大きく前進させる成果があった場合のみ「S」評価としてください。(小幅な改善は含みません。)																																							
	① 現状の実施状況及び実施手法に対する認識 <table border="1" style="width:100%; font-size:small;"> <tr> <td>事業の中に時代の変化や環境変化に合わなくなったものはあるか。</td> <td style="text-align:center;">無</td> <td>選択の理由</td> <td>インターネット等が普及したなかでも電話による問合せ対応へのニーズが高いため。</td> </tr> <tr> <td>直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。</td> <td style="text-align:center;">有</td> <td>選択の理由</td> <td>検討の結果、現在の実施方法となっている。</td> </tr> <tr> <td>(委託の場合) 事業者見積を鵜呑みにせずコスト削減に努めているか。</td> <td style="text-align:center;">有</td> <td>選択の理由</td> <td>プロポーザルの実施にあたり、提案限度額の精査を行っている。</td> </tr> <tr> <td>執行率は適正か。 ※「適正ではない」場合はその対策も理由欄に記載。</td> <td style="text-align:center;">適正</td> <td>選択の理由</td> <td>執行率は100%である。</td> </tr> <tr> <td>統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。</td> <td style="text-align:center;">無</td> <td>(有の場合) 事業名</td> <td></td> </tr> </table>				事業の中に時代の変化や環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択の理由	インターネット等が普及したなかでも電話による問合せ対応へのニーズが高いため。	直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択の理由	検討の結果、現在の実施方法となっている。	(委託の場合) 事業者見積を鵜呑みにせずコスト削減に努めているか。	有	選択の理由	プロポーザルの実施にあたり、提案限度額の精査を行っている。	執行率は適正か。 ※「適正ではない」場合はその対策も理由欄に記載。	適正	選択の理由	執行率は100%である。	統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合) 事業名																	
事業の中に時代の変化や環境変化に合わなくなったものはあるか。	無	選択の理由	インターネット等が普及したなかでも電話による問合せ対応へのニーズが高いため。																																					
直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択の理由	検討の結果、現在の実施方法となっている。																																					
(委託の場合) 事業者見積を鵜呑みにせずコスト削減に努めているか。	有	選択の理由	プロポーザルの実施にあたり、提案限度額の精査を行っている。																																					
執行率は適正か。 ※「適正ではない」場合はその対策も理由欄に記載。	適正	選択の理由	執行率は100%である。																																					
統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合) 事業名																																						
	② 「目標に対する成果の状況を踏まえた課題(3-(1)-②)」についての改善の取り組み <table border="1" style="width:100%; font-size:small;"> <tr> <td>過去3年間に改善を行った。</td> <td style="text-align:center;">はい</td> <td>はい</td> <td>取組内容及び効果</td> <td>対応履歴の簡素化や辞書機能を活用した事務の効率化により、電話1件当たりの処理時間を短縮した。</td> <td>予算措置</td> <td style="text-align:center;">無</td> </tr> <tr> <td>改善の予定</td> <td style="text-align:center;">無</td> <td>無</td> <td>改善の予定がない理由</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>有</td> <td></td> <td></td> <td>改善の内容</td> <td></td> <td>予算措置</td> <td>予定時期</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>「有」の場合</td> <td>予算を伴わない実施との比較検討</td> <td>予算措置を伴う理由</td> <td></td> </tr> </table>				過去3年間に改善を行った。	はい	はい	取組内容及び効果	対応履歴の簡素化や辞書機能を活用した事務の効率化により、電話1件当たりの処理時間を短縮した。	予算措置	無	改善の予定	無	無	改善の予定がない理由				いいえ							有			改善の内容		予算措置	予定時期				「有」の場合	予算を伴わない実施との比較検討	予算措置を伴う理由		
過去3年間に改善を行った。	はい	はい	取組内容及び効果	対応履歴の簡素化や辞書機能を活用した事務の効率化により、電話1件当たりの処理時間を短縮した。	予算措置	無																																		
改善の予定	無	無	改善の予定がない理由																																					
いいえ																																								
有			改善の内容		予算措置	予定時期																																		
			「有」の場合	予算を伴わない実施との比較検討	予算措置を伴う理由																																			
	③ 事務改善(事務効率化)の余地 <table border="1" style="width:100%; font-size:small;"> <tr> <td>効率化の余地</td> <td style="text-align:center;">有</td> <td>無</td> <td>余地のない理由</td> <td></td> </tr> <tr> <td>有</td> <td></td> <td></td> <td>効率化の内容</td> <td>自動音声応答システム等のDX技術の導入による効率化</td> <td>予定時期</td> <td style="text-align:center;">未定</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>「有」の場合</td> <td>予算を伴わない実施との比較検討</td> <td>予算措置を伴う理由</td> <td></td> </tr> </table>				効率化の余地	有	無	余地のない理由		有			効率化の内容	自動音声応答システム等のDX技術の導入による効率化	予定時期	未定				「有」の場合	予算を伴わない実施との比較検討	予算措置を伴う理由																		
効率化の余地	有	無	余地のない理由																																					
有			効率化の内容	自動音声応答システム等のDX技術の導入による効率化	予定時期	未定																																		
			「有」の場合	予算を伴わない実施との比較検討	予算措置を伴う理由																																			
	【区が実施する必要性(C)】 S、A、B、Cの4段階で評価 ⇒	A	根拠	年間20万件を超える着信があり、区民等が区政に関する情報を得るためのインフラともいえる事業である。																																				
(3) 必要性/優先度	※下の確認事項を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※「区の他の事業より注力すべき事業」または「区民ニーズが大幅に増加している」の場合のみ「S」評価としてください。																																							
	① 区が実施する理由(複数選択可) <table border="1" style="width:100%; font-size:small;"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>法律の要請を受けて行う事業である。</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>民間事業者等に同様のサービスがない。</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>その他 区民等が区政に関する情報を得るためのインフラともいえる事業であるため。</td> </tr> </table>				<input type="checkbox"/>	区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	<input type="checkbox"/>	法律の要請を受けて行う事業である。	<input type="checkbox"/>	民間事業者等に同様のサービスがない。	<input checked="" type="checkbox"/>	その他 区民等が区政に関する情報を得るためのインフラともいえる事業であるため。																												
<input type="checkbox"/>	区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	<input type="checkbox"/>	法律の要請を受けて行う事業である。																																					
<input type="checkbox"/>	民間事業者等に同様のサービスがない。	<input checked="" type="checkbox"/>	その他 区民等が区政に関する情報を得るためのインフラともいえる事業であるため。																																					
	② 区民ニーズ <table border="1" style="width:100%; font-size:small;"> <tr> <td>区民ニーズを表す指標</td> <td style="text-align:center;">有</td> <td>有</td> <td>指標番号(活動)</td> <td>①</td> <td>指標番号(成果)</td> <td>②</td> <td>サービス利用者数</td> <td>50名以上</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>推移</td> <td>高水準で一定</td> <td>推移</td> <td>高水準で一定</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>「有」「無」ともに記入</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>区民ニーズに対する認識</td> <td colspan="5">インターネット等が普及したなかでも電話による問合せ対応へのニーズは高い。</td> </tr> </table>				区民ニーズを表す指標	有	有	指標番号(活動)	①	指標番号(成果)	②	サービス利用者数	50名以上				推移	高水準で一定	推移	高水準で一定						「有」「無」ともに記入									区民ニーズに対する認識	インターネット等が普及したなかでも電話による問合せ対応へのニーズは高い。				
区民ニーズを表す指標	有	有	指標番号(活動)	①	指標番号(成果)	②	サービス利用者数	50名以上																																
			推移	高水準で一定	推移	高水準で一定																																		
			「有」「無」ともに記入																																					
			区民ニーズに対する認識	インターネット等が普及したなかでも電話による問合せ対応へのニーズは高い。																																				
	総合評価(D=A+B+C)	ランク1																																						
	今後の事業費予算要望(E)	増額	根拠	人件費の高騰などにより委託料の増額が見込まれる。																																				
	今後の事業の方向性(D+E) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	S: 拡充																																						
	Dの場合 → 終了の理由																																							
	《上記判断を踏まえた所管課の認識》																																							

コールセンターは区の基幹業務であるため、引き続き、安定的な運営に努める。また、事業運営の効率化を図りつつ、更なる区民サービスの向上を目指す。

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	2年度	3年度	増減	勘定科目	2年度	3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	2年度	3年度	増減	勘定科目	2年度	3年度	増減
コスト	113,613	113,287	△ 325	収入	0	0	0
人にかかるコスト	21,282	21,451	170	国・都支出金	0	0	0
業務にかかるコスト	92,331	91,836	△ 495	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	113,613	113,287	△ 325

コストの詳細

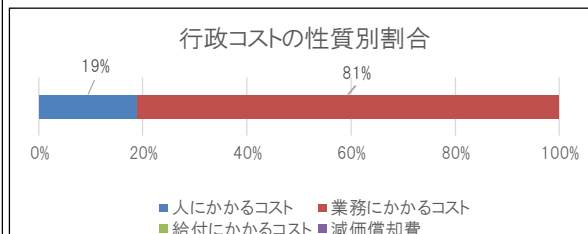
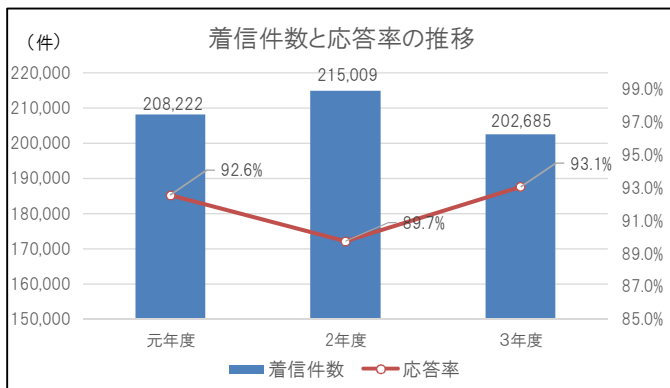
収入の詳細

【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	30年度 (実績)	元年度 (実績)	2年度 (実績)	3年度 (目標値)	3年度 (実績)	4年度 (計画値)
	電話着信件数	件	215,032	208,222	215,009	210,000	202,685	200,000
	電話応答件数	件	198,563	192,742	192,966	195,000	188,662	186,000
	電話応答率	%	92.3	92.6	89.7	93.0	93.1	93.0
	コールセンターでの回答率	%	83.5	83.8	78.6	80.0	78.4	80.0



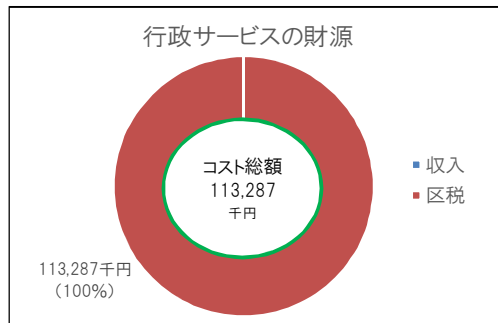
事業に携わる職員数

	元年度	2年度	3年度
正規職員	0.7人	2.0人	2.0人
再任用職員	0.3人	0人	0人
非常勤職員	0人	0人	0人
臨時職員	0人	0人	0人
会計年度任用職員	0人	0人	0人
人材派遣	0人	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	元年度	208,222	475
		2年度	215,009	528
		3年度	202,685	559
電話応答件数	件	元年度	192,742	513
		2年度	192,966	589
		3年度	188,662	600

他自治体のコスト情報

【渋谷区】渋谷区コールセンター(豊島区区民相談課調査より)
 総事業費(運営委託経費)/電話応答件数...90,288千円/185,275件=487円
 ※事業費に人件費は含まない。
 (参考)豊島区 91,836千円/188,662件=487円

6. 公会計情報から見える課題と今後の取組について

着信件数について、令和2年度は前年度に比べ増加したが、年々減少傾向にある。ただ、新型コロナウイルス感染症に係るワクチン接種や給付金等の関係で、専用のコールセンターでは対応しきれないことが多々あり、豊島区役所コールセンターがその受け皿の役目を担うなど、非常時においても区民の不安や要望に応えられるよう努めている。そのような状況下でも高い応答率を維持し、安定的に稼働している。

また、定型的な問合せにはオペレーターが回答しており、その件数は令和3年度において37,494件にのぼる。午前8時から午後7時まで年中無休で閉庁時でもオペレーターが担当の部署に電話を転送することなく「ワンストップサービス」を提供できていることから、質の高い区民サービスの維持に貢献できている。職員が問合せ対応に要する時間の縮減にも寄与している。

今後はチャットボット等、AIの活用を検討を進め、業務の質を確保しながらも、より効率的な事業運営を図っていく。また、受託事業者との情報交換を密にして、更なる利用者の利便性向上を図る。