

令和7年（2025年）度行政評価シート【個表】 令和 7 年 5 月 31 日

評価対象事業				評価者	行政マネジメント課長 長谷部 大輔	
共生-04	庁舎管理事務	☒ 自治事務		主管課	行政マネジメント課	
		☐ 法定受託事務		関連課	公的不動産活用課	
総合計画上の位置付け	分野	0-(2) 行財政運営		施策の方針	0-(2) 行財政運営	

1 事業の目的

対象	市庁舎
意図	市庁舎の維持保全を図るため。
効果	設備関係の改修を重点的に行い、市庁舎の機能改善を図る。

2 令和6年(2024年)度を実施した事業の概要

・市民等からの電話による問合せ対応について、市民サービス及び職員の業務効率向上を図るため、コールセンターを導入した。
--

3 事業を構成する事務事業(最小事業)実績

枝番号	事務事業	実施した主な事業 (主な経費等)	指標(単位)	令和6年度		令和7年度	達成度
				指標(実績値/目標値)		指標(目標値)	
				事業費(決算/当初)(千円)		予算額(千円)	
01	コールセンター運営業務	コールセンター運営業務(試行導入)	—	— / —	—	—	—
				6,160 / 6,160	6,160	0	
02				/			
03				/			
04				/			
05				/			
06				/			
07				/			
08				/			
09				/			
10				/			
		財源内訳	国県支出金	/			
			地方債	/			
			その他特定財源	/			
			一般財源	6,160 / 6,160	6,160	0	
		事業費の合計(千円)		6,160 / 6,160	6,160	0	
		人件費(千円)			3,146	0	

4 この事業に関わる職員数(毎年度4月1日時点)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
正規職員等					0.4	0.0
会計年度任用職員					0.0	0.0

5 評価結果

(1) 最小事業評価

枝番号	事務事業	指標分析の推移、目標未達の理由	上位施策にどう寄与したか、構成する事業としての妥当性	事業実施上の課題、改善点
01	コールセンター運営業務	-	電話問合せ業務の外部委託化により、市民サービスの向上及び職員の業務効率化に寄与した。	コールセンターでの一次完結率を上げるため、各課等でのFAQの整備や更新作業が必要である。
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				

(2) 視点別評価

効率性	事業費の削減余地はないか		1 事業費の削減余地はない
	事業の外部化(民営化・業務委託等)はできないか		1 実施済み
	関連・類似する事業の統合はできないか		2 統合に向けて検討できる事業がある
妥当性	各事業の実施に対する市民ニーズはあるか		1 市民ニーズは変わらずにある
	民間によるサービスで代替できる事業はないか		1 民間によるサービスで代替できる事業がある
有効性	事業の上位施策に向けた貢献度はどうか		1 目的達成のために適切な手段(最小事業)である
公平性	受益者負担は公正・公平か	△.負担未導入	△-3 受益者が特定できないため、受益者負担を求めることができない
協働	市民等と協働して事業を展開しているか	△.協働未実施	△-2 市民等と協働して実施する事業はない
			協働実施済の場合のパートナー

(3) 総合評価 ※最小事業評価を踏まえて、今年度以降の取組方針等を記載する

【今後の方針】	☐ 拡充	☐ 改善・変更	☐ 現状維持	☐ 縮小	☒ 休止・廃止
コールセンターの本導入に伴い、本業務は電話交換業務の一環として、令和7年(2025年)2月1日に公的不動産活用課(財産管理担当)へ移管した。					

【参考】

◎事業実施に係る主な指標

指標(単位)							単位	
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
	目標値							
	実績値							
	達成率							

指標(単位)							単位	
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
	目標値							
	実績値							
	達成率							

◎他市比較・ベンチマーク(県内外自治体など他自治体や民間団体との比較値)

比較事項								
団体名	鎌倉市							
他市実績								

当該事業実施に伴う 他市比較に関する考え方	
--------------------------	--