

南あわじ市 平成 20 年度 事務事業評価シート 新規 継続
(事業 委託 補助用)

I 基本事項

整理番号 25

事業名	宿直業務委託		予算科目	会計	一般会計・1
担当部課名	総務部	総務課		款	総務費・2款
電話	0799 - 43 - 5001			項	総務管理費・1項
事業分類	<input type="checkbox"/> 義務的(法定)事務 <input checked="" type="checkbox"/> 任意的(自治)事務	法的根拠 (法令、条例、要綱等)		目	一般管理費・1目
南あわじ市総合計画 施策体系	まちづくりの柱				
	まちづくりの目標				
	施策目標				
該当する事業について「 」を選択		施策的事業	業務委託	負担金補助	

II Plan (計画、事業内容、事業背景)

事業概要	目的	対象(誰を・どのような状況の人に)	
		職員の勤務時間外に市役所に用務がある市民	対象人数(人) 53,000
		意図(どのような状態になってもらいたいのか、事業を実施する「本来の目的」を記入) 24時間戸籍関係届出書(婚姻届等)を提出できるようにする。 また、火災・水防など緊急連絡の受理およびCATV音声放送での告知をし、迅速な災害対応を図る。 それ以外にも、庁舎管理や市内での異状発生の通報に対し、迅速に担当職員へ連絡を取る。	
	実施内容	(何をどのような手段・内容・手順により目的を達成させるのか) シルバー人材センターから中央庁舎を除く各庁舎に1人ずつ派遣してもらい、17時15分から翌日8時30分まで主に宿直室にて業務従事。 当該時間内の来庁者に対しては、窓口で対応する。電話による通報や事務連絡に対しては、宿直室備付けの電話にて対応をする。広域消防からの緊急連絡については、専用の電話にて応答。 庁舎管理については、22時頃に庁舎内の巡視および施錠を確認する。	
	背景、委託根拠	(どのような現状・課題・要望があったか、また委託に至った根拠、他の自治体の動向) 合併前は職員(旧町によっては職員とシルバーの二人体制)で宿直業務を行っていたが、労働組合との交渉により、合併後は職員による宿直業務は行わないということで、業務委託を行うこととなった。 委託先については、旧町において実績のあるシルバー人材センターが民間の警備保障会社が候補となるが、シルバー人材センターの方が安価であるのと、センターからも承諾を得ることができた経緯から、現在は同センターへ業務委託をしている。 洲本市は民間の警備保障会社へ委託。淡路市はシルバー人材センターへ委託。	
	事業実施主体	<input type="checkbox"/> 市直営 <input checked="" type="checkbox"/> 民間・その他 (シルバー人材センター)	
	事業期間	<input type="checkbox"/> 平成 年度 ~ 平成 年度 <input checked="" type="checkbox"/> 設定なし	
合併協議事務調整内容	(合併前における事業実施団体と合併時における事務調整経緯) <input checked="" type="checkbox"/> 旧緑町 <input type="checkbox"/> 旧西淡町 <input checked="" type="checkbox"/> 旧三原町 <input type="checkbox"/> 旧南淡町 <input type="checkbox"/> 旧広域事務組合 <input type="checkbox"/> 新市から 労働組合から職員の宿直業務廃止の要望もあり、民間へ委託をする方向で調整が図られていたが、民間の警備保障会社では費用も嵩むことと、シルバー人材センターは旧町での実績があったことから、同センターへ委託することになった。		

Ⅲ Do (事業活動・成果、投入資源・コスト)

「実施内容」により得られる活動結果指標 (アウトプット)	指標名	宿直業務従事延日数				指標単位
						日
	指標説明 (指標算出方法等)	年間宿直業務従事日数 × 4庁舎				
		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
	目標値	1,460	1,464	1,460	1,460	
	実績値	1,460	1,464			
	達成度 (%)	100.0	100.0	-	-	
	目標値設定の考え方	年間に宿直業務が行われる日数				
アウトプットにより達成される「目的」に対する事業の成果指標 (アウトカム)	指標名	時間外窓口取扱件数				指標単位
						件
	指標説明 (指標算出方法等)	緑、西淡、三原、南淡庁舎の時間外窓口取扱件数				
		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
	目標値	290	305	288	288	
	実績値	305	288			
	達成度 (%)	105.2	94.4	-	-	
	目標値設定の考え方	前年度の取扱件数 (ただし、問合せや来庁は外的要因によるものが多い)				
資源配分 (インプット)		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
	直接事業費 (千円)	10,154	10,182	10,155	10,155	
	宿直業務委託料	10,154	10,182	10,155	10,155	
	財源 (千円)					
	国					
	県					
	起債					
	その他					
	一般財源[A]	10,154	10,182	10,155	10,155	
	人件費(正規職員)[B] (千円)	30	30	28	28	
	平均人件費(1日当り)	29.9	30.1	27.9	27.9	
	事業量1(事業に要した日数)	1	1	1	1	
	事業量2(事業に要した人数)	1	1	1	1	
年間経費([A]+[B])	10,184	10,212	10,183	10,183		
「目的」対象人数1人当り経費 (千円)	0.2	0.2	0.2	0.2		
受益者人数(53,000)1人当り経費(千円)	0.2	0.2	0.2	0.2		
経費に関する補足説明	人件費については、毎年の契約更新事務や委託金の支払事務に要する事業量とした。					

IV Check (事業の自己評価・一次評価)

	単位	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	
達成度	活動結果指標目標達成度	%	100.0	100.0	-	-
	(アウトプットの達成度分析、問題点・課題などを記入。) 各庁舎とも365日間、欠くことなく宿直業務に従事してもらえた。					自己評価 (5点評価) 4
有効性	成果指標目標達成度	%	105.2	94.4	-	-
	成果向上率	%	-	5.6	-	-
	(事業実施による目的に対しての有効性分析、問題点・課題などを記入。) 職員の不在時における緊急連絡(火災、水防、上下水道など)に対して、連絡を取り次ぐことができている一方で、従事している人が市役所業務に通じた者ではないことと、電話の取り次ぎに手間取る時があることで、問合せや来庁した市民で一部不快に思われることがある。					自己評価 (5点評価) 3
効率性	活動実績1単位当り経費	千円	7.0	7.0	-	-
	効率性増減率	%	-	0.0	-	-
	(効率性・コストの分析、問題点・課題などを記入。) 4庁舎で宿直業務を行っていることから、経費も4倍必要になっている。また、庁舎によって従事する内容が若干異なることもあり、普段無いような問合せがあった場合、適切な対応ができないことがある。 別の庁舎にある部署についての問合せであっても、迅速に対応できるように市役所の業務について習熟してもらおうか、あるいは宿直業務自体を1箇所に集約し、経費を抑えるとともに安定した対応ができるようにすることが今後の課題である。					自己評価 (5点評価) 2
必要性	公共性の高低	<input checked="" type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 低				
	(公共性、市民ニーズ、緊急性などを分析、問題点・課題などを記入。) 戸籍関係文書の受理については、いつ何時でもする必要があり、時間外であっても窓口は設けておく必要がある。また、火災・水防・上下水道などの緊急を要する連絡の受理および伝達は欠かせないものであることから、宿直業務自体の必要性は高い。					自己評価 (5点評価) 4
総合評価	自己評価をふまえた現状分析					<div data-bbox="821 1541 1394 2121" data-label="Figure"> <p>評価グラフ</p> </div>
	<p>宿直業務自体は、必要性が非常に高いものであるが、時間内の公共サービスの延長線である以上、取扱い内容は限られるが、シルバー人材センターに委託しているとは言え、サービスの質はできるだけ落とさないようにしなければならない。</p> <p>現在従事しているシルバーの中には、宿直業務をかなりの負担に感じている人もおり、それが対応に出してしまうこともあるように見受けられる。</p> <p>今後は、シルバー人材センター以外の民間業者へ委託することも視野に入れ、経費を抑制しつつも安定したサービスの提供ができるようにする必要がある。</p>					

V Action&Plan (改善の内容及び次年度以降の計画)

	平成21年度にできる改善・改革	平成22年度以降にできる中期的な改善・改革
今後の方向性とその理由	<input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 休止・廃止 <input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 予算充実 <input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 手法見直し	<input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 休止・廃止 <input checked="" type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 予算充実 <input type="checkbox"/> 予算削減 <input checked="" type="checkbox"/> 手法見直し
	<p>現在は経費的なところから、また、総合窓口の延長上ということからも急な変更はできないと考える。</p> <p>また、現在南淡庁舎に行政業務経験のある登録者を1名派遣して頂いているが、突発的に行政の専門的な対応をしなければならないことも有り得るため、サービスの維持向上につながっている。</p> <p>今後は他の庁舎においても、行政業務経験のある登録者があれば優先的に派遣して頂くようにしている。</p>	<p>現在、夜間の庁舎管理の他、戸籍届出の受付や火災等緊急連絡業務のため4庁舎の全てで宿直業務を行っているが、庁舎管理以外の業務は1箇所を集約することも可能であるので、今後、委託内容の見直しについて検討する必要がある。</p>
(現状維持以外の改善方法)		<p>4庁舎で行っている宿直業務を1つの庁舎で行い、それ以外の施設管理については警備会社で行ってもらう。</p> <p>また、宿直者も他市で実績のある警備会社に依頼することも候補に入れる。</p>
改善によって期待される効果	効果(アウトカム)面	効果(アウトカム)面
	コスト面	コスト面
		<p>庁舎ごとによって対応が異なるといったことは無くなり、安定したサービスの提供(電話対応、窓口対応)ができる。</p>
		<p>4庁舎分の委託料が1庁舎にすることでシルバー以外の民間業者に委託したとしても、現状の経費より削減できる。</p>
(現状維持の場合も記入)	<p>仮に事業を中止、統廃合した場合に予測される影響(プラス面、マイナス面)</p> <p>業務委託を中止をした場合は、宿直業務は廃止できないので職員において宿直を行う必要がある。経費的には現状よりも安価に実施することができ(宿直手当@4,800円以内×365日×4庁舎=約7,008千円)、サービスの質の向上も見込めるが、職員の勤務条件に係るものについては労働組合との交渉が必要となり、過去合意のもとに業務委託へ変更したものを元に戻すことについては、理解を求める必要がある。</p>	