

南あわじ市 平成 21 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 30

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			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		法的根拠 (法令、条例、要綱等)		
	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) 52,410
		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音声放送での告知により、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 of 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) 中央庁舎を除く各庁舎に、シルバー人材センターから1人ずつ派遣してもらい、17時15分から翌日8時30分までの間、主に宿直室において業務に従事する。 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する。広域消防からの緊急については、専用電話で応答する。 庁舎管理については、庁舎内の巡視及び施錠を確認する。	
	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(旧町により職員とシルバーのところもあった)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かのどちらかだが、シルバー人材センターの方が安価であることから、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 労働組合から職員での宿直業務廃止の要求もあり、民間へ委託をする方向で調整が図られていたが、民間の警備保障業者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)

事業に対する 目標の設定	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	平成22年度	
	目標値	290	305	288	312	312	
	実績値	305	288	312			
	達成度 (%)	105.2	94.4	108.3	-	-	
目標値設定 の考え方	前年度の取扱件数						
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	平成22年度	
	直接事業費 (千円)	10,154	10,182	10,154	10,155	10,155	
	宿直業務委託料	10,154	10,182	10,154	10,155	10,155	
	財源 (千円)						
	国						
	県						
	起債						
	その他						
	一般財源[A]	10,154	10,182	10,154	10,155	10,155	
	人件費(正規職員)[B] (千円)	30	30	28	28	28	
	平均人件費(1日当り)	29.9	30.1	27.9	28.2	28.2	
	事業量1(事業に要した日数)	1	1	1	1	1	
事業量2(事業に要した人数)	1	1	1	1	1		
年間経費([A]+[B])	10,184	10,212	10,182	10,183	10,183		
「目的」対象人数1人当り経費 (円)	194.3	194.9	194.3	194.3	194.3		
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	平成22年度	
達成度	目標達成度	%	105.2	94.4	108.3	-	-	
	(事業目標の達成度分析、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	(住民満足度の分析、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。ただし、一方では、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、又は、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の中には満足して頂けないことがある。						(自己評価) (5点評価)	3
			単位	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
効率性	事業単価	円	194.3	194.9	194.3	194.3	194.3	
	(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庁舎分必要になっている。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、適当な対応ができないことがある。 他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)	3
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、いつ何時でも行う必要があり、通常業務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)	5
総合評価	自己評価をふまえた現状分析							
	宿直業務自体は、取扱い内容は限られるが非常に必要性が高いものであり、時間内の公共サービスの延長である以上、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。 現在従事しているシルバーの中には、宿直業務が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。 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。		<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>評価グラフ</p> </div>					

V Action&Plan (改善の内容及び次年度以降の計画)

	平成22年度にできる改善・改革	平成23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 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 checked="" 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
	現体制でサービスの向上を図る。	日直見直し検討委員会を組織し、より効率的で円滑な宿日直業務を行うための業務内容や手法、宿日直員の配置数等について検討をすすめている。
(現状維持以外の改善方法)	引き続き行政実務経験者の優先派遣を契約更新時期に依頼するが、宿直マニュアルを高年齢者にとっても見やすく、分かりやすくすること、対応できるサービスに差が出ないように依頼業務を精査するなどの改善をする。	4庁舎に宿直員を配置することが妥当なのか、宿直員を1庁舎にして他を警備会社に依頼するのか、今後の手法を検討する。
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
	問合せに対して、的確な対応ができるようになる。また、宿直業務に従事しているシルバーの方々の負担も軽減する。	庁舎ごとに対応が異なるということがなくなり、統一したサービスの提供(電話対応、窓口対応)ができる。
改善によって期待される効果	コスト面	コスト面
	直接的なコストは変わらないが、従来よりも短時間で対応することができることで、効率性がアップする。	委託する庁舎数が少なくなることで、経費が削減できる。
(現状維持の場合も記入)	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)	
中止・統廃合の影響	中止をした場合は、労働組合との合意を得た上で職員において宿直を行うことになる。経費的に判断すると現状より安価に実施することができ、また、安定したサービスの提供も見込める。	