

令和4年度 事業評価シート

基本情報		所属名	クリーン推進課
事業名称	粗大ごみ電話受付センター事業費		
実施根拠 (条例・規則・要綱等)	船橋市廃棄物の減量、資源化及び適正処理に関する条例施行規則		
事業開始年月日	平成10年4月1日	最終制度改正年月日	
事業目的 (実現・達成したいこと)	家庭から排出される粗大ごみの収集を電話・メール等により受付することにより、市民への利便性の向上を図る。		
事業概要 (誰に、何を、どうするのか)	家庭から排出される粗大ごみの収集を電話・メール等により受付する。		
実施背景 (事業を実施することになった背景・要因)	平成10年に粗大ごみ収集方法がステーション収集から、電話申込による戸別収集方式に変更されたことに伴い、粗大ごみ受付センターが設置され、事業を開始。		
これまでの経緯 (対象者・要件・限度額、サービス内容などの制度の変遷)	<ul style="list-style-type: none"> 平成10年4月1日 粗大ごみ 戸別収集・電話受付開始に伴い粗大ごみ受付センター開設 平成14年10月1日 粗大ごみ収集の有料化を実施 平成24年3月31日 環境公社解散に伴い、粗大ごみ受付センターが市直営となる。 <p>・事務の現状 令和3年度の申込139,902件の内、133,125件(95.16%)が電話での申込だった。 市民から電話が繋がらない、申し込み方法が不便等の意見が多く出ている一方、業務効率上も対応時間が長い(電話1件につき、長いケースで10分～1時間程度)等の問題を抱えている。</p>		
事業内容	対象者	内容(要件・単価・限度額・サービス内容など)	
	市民(一般家庭)	概ね20リットル以上のごみが粗大ごみ扱い。 1点につき処理手数料370円～1,480円。	

事業実績

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
事業費 (単位:千円)	当初予算額	1,644	1,628	1,858	1,828
	うち一般財源	1,644	1,628	1,858	1,828
	決算(見込)額	1,774	1,771	1,795	-
対象者数・ 交付件数など	受付件数	125,541	149,878	139,902	

交付税、国・県補助の有無

	有無	(ありの場合)名称・内容
交付税措置	なし	
国・県補助	なし	
(国・県補助への) 上乗せ・横出し	なし	

業務量

繁忙期	12月								
業務頻度 (年1回・月1回など)	常時								
人工		常勤職員		会計年度任用職員		再任用(フル)		再任用(短)	
	人工	0.0	人工	10.5	人工	0.0	人工	2.0	人工
	従事者数	0	人	21	人	0	人	4	人

※ 職員1人の労働力=1人工。当該事業の人工を記載。複数人が携わっている場合は、それぞれの人工を合計。

【記載例】従事者数:2人、労働力の割合がそれぞれ3割の場合 ⇒ 合計0.6人工(0.3人工+0.3人工)

評価結果

所属名	グリーン推進課
事業名称	粗大ごみ電話受付センター事業費

(1) 一次評価（自主点検）で明らかとなった課題、今後の方向性（改善のアイデア）

項目	課題	今後の方向性
1 システム導入の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・市民から電話が繋がらない、申し込み方法が不便等の意見が多く出ている一方、業務効率としても対応時間が長い。 ・近隣市は松戸市と八千代市を除きインターネット受付に対応している。 ・ちば電子申請サービスの場合、申請内容の確認事務が煩雑になる可能性があり、個別システムが必要。 	インターネット受付が可能なシステムを導入することにより、利便性の向上と事務の効率化を実現する。
2 受付体制の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・システム導入を行う場合、効果にあわせ船橋市に適した体制を段階的に構築する必要がある。 ・システム導入を行う場合、オペレータの事務内容の変更が大きいと、研修等移行をスムーズに進める対策が必要。 	段階的に事務体制の見直しを検討する。
3		
4		

(2) 追加で整理した課題、今後の方向性（改善のアイデア）

項目	課題	今後の方向性
1 システム導入の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・同規模以上の自治体では、既にインターネット申請の導入が進んでおり、本市の市民サービスが低い状況にある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット申請は、導入の方向で具体的な検討を進める必要がある。ただし、先行自治体の大半がインターネット申請を含む、すべての受付業務を委託している状況にあるが、委託の効果やシステム導入によって生じる業務負担も整理し、様々な比較を行った上で、最適な導入方法を検討する。 ・また、処理手数料の支払いにかかる電子決済の導入についても、インターネット申請の導入と合わせて検討する。
2 受付体制の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、オペレータ1人あたりの受付件数が日によって大きくバラついていることが、電話が繋がりにくい状況の一因と考えられる。インターネット申請導入により、受付体制を見直す際は、電話の応答率の維持改善も図るため、より高度なシフト管理が求められる。 参考）1人あたりの受付件数（R3年度実績） 最多 78件/日： 最少27件/日 ・インターネット申請を導入する場合は、新たな研修の実施のほか、継続的な運用及び品質確保のためのマニュアル等の更新業務も考慮する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット申請導入に伴い受付センターの人員配置の見直しが必要となるが、市民サービスを維持向上しつつ、最大限効率的な受付体制を実現するために、どういった方法を取るべきかについて、実効性の高い方法を検討する。 ・システム導入を行う場合の業務設計やオペレータの再研修等のほか、導入後も継続的に実施する必要がある対応品質向上に必要な業務も想定して、導入方法の検討を行う。
3		
4		

取組状況

※令和4年度評価結果に対する各年度の取組状況を記載しています

所属名		グリーン推進課			
事業名称		粗大ごみ電話受付センター事業費			
項目	状況	令和5年度状況	令和6年度状況	令和7年度状況	
1	システム導入の必要性	継続 引き続き情報収集や検討を行い、事務効率及び市民利便性の向上に当たってはインターネット申請・電子決済を含む全ての受付業務を委託する方向性で事務を進める必要がある、と方針が決定した。 また、導入及び運用方法や予算等の検討を進めた。	-	-	
2	受付体制の見直し	継続 引き続き情報収集や検討を行い、事務効率及び市民利便性の向上に当たってはインターネット申請・電子決済を含む全ての受付業務を委託する方向性で事務を進める必要がある、と方針が決定した。 また、導入及び運用方法や予算等の検討を進めた。	-	-	
3		-	-	-	
4		-	-	-	