

## 新見市役所本庁舎宿日直業務に関するサウンディング型市場調査 結果の公表

令和 6 年 7 月 1 2 日

### 1 サウンディング実施の経緯

全国的に少子高齢化が進む中、今後、労働人口の減少により労働力不足が深刻化することが想定されています。新見市としても、行政サービスの質や水準を維持し、持続可能な自治体運営を目指していく必要があります。様々な検討を進めています。

新見市役所本庁舎宿日直業務について、ゼロベースを基本とした外部委託の可能性を探り、民間事業者の専門的な知識や経験、ノウハウなどを活かした効果的な提案を広く求めるため、以下のとおりサウンディング型市場調査を実施しましたので、その結果を公表します。

### 2 サウンディングの実施スケジュール

令和 6 年 4 月 1 日	サウンディング実施要領の公表
令和 6 年 5 月 1 日～令和 6 年 6 月 2 8 日	サウンディングの実施
令和 6 年 7 月 1 2 日	サウンディング結果の公表

### 3 サウンディングの参加者

参加事業者数：4 事業者（建設業、総合ビルメンテナンス業）

形 態：個別対話（対面・非公開）

### 4 サウンディング結果の概要

#### ・事業者 A

対話項目	主な意見（概要）
人員体制について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行と同様、最低でも 2 人体制は必要と考える。</li> <li>・委託の場合、開始から一定期間は職員とのペアで業務にあたるなど、研修期間を設けると良いと考える。</li> <li>・どの業種も人手不足のため、実際に委託を受ける場合は現在の人員では難しい。新たに専任の社員を複数名雇用する必要があると考えている。</li> </ul>
業務内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な個人情報等を取り扱う重要な業務であり、効率性よりも確実性が重要である。守秘義務等を契約で規定することはもちろんであるが、事業者側も人材教育や指導を徹底する必要がある。</li> </ul>
環境整備について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・男女問わず日直業務・宿直業務にあたることは可能と考えるが、女性社員が宿直業務にあたる場合は専用の部屋が必要と考える。</li> </ul>
募集について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1 社のみでの対応は人員が不足する恐れがある。複数の社で請け負って、例えば月単位で担当業者を回すなどの方法であれば対応できる可能性が高いと考える。</li> <li>・身体を動かさず業務内容ではないため、現在職に就いていない事務職経験者には、特に需要があると想定している。</li> </ul>
その他（自由意見）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページやアプリは市民にとって馴染みが薄く、特に高齢者にとっては情報通信機器の利用は非常に困難なため、市民が使</li> </ul>

	う必要があるものは講習等を行うべきと考える。広報する場合は、紙媒体やテレビが望ましいと考える。
--	---

### ・事業者B

対話項目	主な意見（概要）
人員体制について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託の場合、開始から一定期間は職員とのペアで業務にあたるなど、研修期間を設けると良いと考える。</li> <li>・どの業種も人手不足のため、実際に委託を受ける場合は現在の人員では難しい。新たに専任の社員を複数名雇用する必要があると考えている。</li> </ul>
業務内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応、届出受付、急な天災時の対応など、業務内容は多岐にわたると想定される。明確なマニュアル及びルールがあれば、日直業務・宿直業務ともに委託は可能と考える。</li> </ul>
環境整備について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応や書類受付等のトラブルの予防、また、個人情報の不適切な取扱いを防ぐため、宿直室への監視カメラや録音機能付き固定電話、コールセンターシステムの導入を検討してもいいのではないか。</li> <li>・コストの問題はあるが、ドアや窓にオフライン式の簡易センサーを取り付けるなど、保安管理を一部機械化・システム化することも有効であると考えている。</li> </ul>
募集について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員を確保する必要があるため、公募の際は、最低でも事業開始の3～4ヶ月前までには結果が分かることが望ましい。</li> <li>・単年度契約では次年度の雇用が担保されず、人手が集まらない可能性がある。加えて、慣れが必要な業務であると想定されるため、複数年度契約が望ましいと考えている。</li> <li>・地区名や方言など、地元の人でなければ分からない言葉がたくさんあることが想定される。新たに雇用する場合は、地元の人であることが望ましいと考える。</li> </ul>
その他（自由意見）	・特段なし

### ・事業者C

対話項目	主な意見（概要）
人員体制について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿直は2人体制。日直は場合によっては1人体制でも可能と考える。</li> <li>・業務開始までに、必要となる研修を受けさせた上、業務にあたる予定。初期段階では、本部職員も一緒に業務にあたる予定。</li> <li>・複数名雇用する必要があると考えている。</li> </ul>
業務内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応、届出受付、急な天災時の対応など、業務内容は多岐にわたると想定される。明確なマニュアル及びルールがあれば、日直業務・宿直業務ともに委託は可能と考える。</li> </ul>
環境整備について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回記録システムの導入により、見回り業務の効率化ができるのではないか。</li> <li>・車両による通勤を容認して欲しい。</li> </ul>
募集について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員を確保する必要があるため、公募の際は、事業開始の3ヶ月前（最低でも1ヶ月前）までには結果が分かるとありがたい。</li> <li>・新たに雇用する場合は、新見市及びその周辺地域を対象に求人かける予定。</li> </ul>
その他（自由意見）	・宿日直業務に加え、清掃や設備保守の業務を総合的に受注する

	ことも可能であるので、ご検討いただきたい。
--	-----------------------

・事業者D

対話項目	主な意見（概要）
人員体制について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2人体制が理想だが、宿直業務について、1人体制での実績はある。</li> <li>・ 初期段階は市職員と一緒に業務にあたり、引継ぎを実施しながら業務開始していければ、スムーズな移行が実施できるのではないかと。</li> </ul>
業務内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マニュアルは必要。その上で、業務を実施しながらマニュアルとは別に、対応事例をファイリングして、サービス向上に努めている。</li> </ul>
環境整備について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特段なし</li> </ul>
募集について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人員を確保する必要があるため、公募の際は、事業開始の2～3ヶ月前には結果を知りたい。</li> <li>・ 新たに雇用する場合は、新見市及びその周辺地域を対象に求人かける予定。</li> </ul>
その他（自由意見）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿日直業務を委託に切り替える場合、市民へ周知する期間を設ける方が良いのではないかと。</li> </ul>

5 サウンディング結果を踏まえた 今後の方針

今回のサウンディング型市場調査では、今後事業化への検討を進めていくにあたり、まずは外部委託が可能か否かについて、ゼロベースの視点から意見交換を行いました。民間事業者の皆様から貴重なご提案をいただき、意見交換をさせていただいた結果、本検討内容は外部委託が可能と考えられるものであるということが分かりました。また、業務内容や公募条件の検討に関しても様々なご意見をいただくことができました。

今後は、今回の調査結果を踏まえ、事業方式や公募条件の整理・検討を進めてまいります。

■宿日直業務に関する問い合わせ先

新見市総務部総務課（電話 0867-72-6204）

■サウンディング調査に関する問い合わせ先

新見市総務部行政改革推進課（電話 0867-72-7760）