

電話受付業務比較表

資料1-1

	直営	委託（NPO）	委託（民間事業者）
人件費（年間）	臨時職員（3名） 6,400円（交通費含む）／日×3名×257日＝4,934,400円 再任用職員（6名） 200,000円／月×6名×12ヶ月＝14,400,000円	スタッフ（3名） 左記人件費＋諸経費（30%と想定）＝6,414,720円	委託業者従業員（基本3名） 5,040,000～8,001,000円 （見積ベース・予定受付件数により変動）
その他費用	事務所等の光熱水費 年間経費不明	事務所等の光熱水費 年間経費不明	通信費（市内～委託業者） 年間約500,000円
メリット	①市が全面的に業務に携わる。 ②個人情報の管理が徹底できる。（市外に持ち出す必要がない） ③生駒市内の雇用を創出することができる。（再任用職員の職場を確保することができる）	①市が積極的に業務に携わる。 ②個人情報の管理が比較的徹底できる。（市外に持ち出す必要がない） ③生駒市内の雇用を創出することができる。 ④NPOの育成に寄与することができる。	①電話受付業務に対して経験・ノウハウを持っている ②教育は委託会社が責任をもって行う。 ③質の高い電話対応が期待できる。 ④受付業務が迅速（端末操作等のスピードが速い）であるため、少ない人数で多くの件数を処理することができる。 ⑤受付場所の確保が不要である。（委託業者が確保） ⑥オペレータ以外に管理責任者が常駐しており、トラブルや苦情にも一次対応できる。 ⑦オペレータの増減に柔軟に対応できる（契約変更）。 ⑧繁忙期・閑散期等時期に応じた最適な人員配置を組むことができる。 ⑨入札等により費用はさらに安価になる可能性がある。
デメリット・問題点	①電話受付場所の確保が必要となる。 ②事務所や機器等の光熱水費の負担が発生する。 ③オペレータの募集・採用の手間がかかる。 ④オペレータの教育・指導が必要となる。（受付方法・機器操作・ごみ分別・接遇等） ⑤労務管理が必要となる。（労働時間・休憩・休暇対応等） ⑥トラブル・苦情対応として常時市職員が配置しないとイケない。（市職員人件費） ⑦オペレータの増減にすぐさま対応できない。 ⑧繁忙期・閑散期等時期に応じた適切な人員配置が困難である。 ⑨臨時職員のため、雇用期間の問題がある。	①電話受付場所の確保が必要となる。 ②事務所や機器等の光熱水費の負担が発生する。 ③一定期間教育・指導が必要となる。（受付方法・機器操作・ごみ分別・接遇等） ④トラブル・苦情対応として一定期間（常時）市職員が配置しないとイケない。（市職員人件費） ⑤繁忙期・閑散期等時期に応じた適切な人員配置が比較的困難である。 ⑥オペレータの増減にすぐさま対応できるかの問題がある。 ⑦NPOに業務を受託でき、業務遂行していく体力があるかの問題がある。	①個人情報の問題が懸念される。（市外に持ち出す） ②委託業者に業務をまかせっきりになる部分がある。 ③市内～市外の民間事業者間の通信費が必要となる。

※システム使用料（約2,600,000円）は、含まない。（事務局の考え方）

直営や市内NPOへの委託の最大のメリットは、市内における雇用が確保できる点にあるが、受付業務は粗大ごみの申込み対応にとどまらず、ごみ全般の問い合わせや苦情等を処理しなければならず、多くの知識と責任が求められる。このため、臨時職員やNPOスタッフにそうした処理まで求めるのは酷であり、市職員が責任者として常時又は一定期間つかなければならない。また、電話申込みは年末等の時期に多いなど時期による偏りがみられ、1週間のうちでも休み明けの月曜日等に集中する傾向があり、人員配置が難しい。こうした状況に応じた無駄のない適切な人員配置は、直営やNPOでは困難な部分があり、民間事業者にはこれまで培ってきた経験とノウハウがある。経費的にも直営やNPOとも変わらず、入札や条件設定によってはむしろ安くなる可能性もある。また、直営やNPOへの委託は、市職員の人件費やオペレータの研修費等の間接的な経費も発生する。唯一懸念される個人情報の問題についても、委託業者に高いセキュリティを確保させることによってクリアできると考える。これらのことから、費用対効果も含めて総合的・客観的な視点から判断して、本業務は民間事業者に委託することが妥当であると考えている。