

除排雪業務の統合地区拡大

資料 1-1

R3年度の取組

石狩川・忠別川・牛朱別川を境目に4つの地区に業務体制を統合

- ①中央地区ほか 「中央」, 豊岡・東旭川, 東光
 - ②神居・神楽地区ほか 「神楽・緑が丘・西神楽」, 神居
 - ③北星地区ほか 「北星・江丹別」, 春光・春光台・鷹の巣, 末広・東鷹栖
 - ④永山・新旭川地区 「永山」
- ※「 」は主センター(24時間体制), その他は支所センター(8:00~17:00)

地区統合の課題の検証

【R2の課題】

- 主センターに進捗管理や書類整理など業務集中
- 市民対応など除雪センター間で共有すべき情報が増加

【R3の取組結果】

- 主センターと支所センターの役割の明確化
 - ・各統合地区に地区内の進捗管理など全体的な監理を行う統括管理者を配置し, 主センター長の職務軽減を図り, 職務の分業を実施
 - ・書類のとりまとめは主センター, 現場対応は各センターで実施
- 柔軟な人員配置
 - ・大雪や急な暖気など天候の悪化が予想される夜間や除雪作業実施時早朝に支所センター職員を配置
- センター間の情報の引継など情報共有のルールづくり
 - ・GPSシステムによる統合地区内の改善要望入力システム構築により市民対応状況を主センター・支所センターで共有化

R3年度の課題改善に向けた取組により円滑に業務が進んだ

R4年度の取組検討

～除雪センターの在り方について検討を進める～
人的リソースの有効活用と合理的なセンター運営

R2:4件/日程度
R3:2件/日程度

●除雪センターの運営体制の検討

- 【課題】
- 除雪センターの人員確保(担い手不足)
 - 働き方改革などによる交代要員の不足
 - 気象状況や深夜帯(22~5時)における要望対応量の偏り
- [R2要望]全数11,098件のうち深夜帯375件/約5か月(3.4%)
[R3要望]全数3,247件のうち深夜帯115件/約5か月(3.5%)

⇒要望の少ない夜間要望窓口の集約化の検討

～24時間体制の除雪センターを試行的に4箇所から1箇所に集約
※ただし大雪など天候悪化が予想される場合は夜間でも人員配置

●要望処理体制の検討

- 【課題】
- 苦情・要望の多様化
 - 要望処理対応の正確性の向上

⇒通話録音導入の検討

除雪センター機能の集約による効率化
効果的な人員配置による除雪センター運営の充実

統合地区拡大(4地区)の継続

安定した除排雪体制の確保