

熊本市公共サービス民間提案制度 詳細提案に対する熊本市の検討結果について

番号	提案事業	提案者	提案概要	熊本市公共サービス民間提案監理委員会の答申	監理委員会の答申を踏まえた市の考え (採用提案)
1	文書集配業務	市 佐川急便株式会社 熊本店	<p>1.健康者と障がい者の協働の場、障がい者雇用の確保として、健康者と障がい者が共に働ける職員体制とする。</p> <p>2.差出票の作成範囲を拡大させ、郵便割引制度を活用することにより、更なる郵便料の削減を図る。</p> <p>3.現在の文書集配業務の流れと同様に8名(常勤職員1名、非常勤職員7名)体制で実施。</p> <p>1.中央郵便局私書箱郵便物回収を自社のドライバーで行う。</p> <p>2.イベント時や季節等で物量の変動に応じた人員体制をとり、物量増加時にも対応する。</p> <p>3.常駐者2名(常勤職員)が仕分けや差出等配送の業務を行う。</p> <p>4.集荷物及び配達について、自社荷物として運用することで、荷物に関する問い合わせ、質問に対応できる。</p>	<p>【市の提案を採用】</p> <p>市の提案の障がい者雇用の拡大を重視する考え方は、高く評価できる。経費面では民間事業者の提案が安価であるが、今回の提案については、実現性、実施体制の面で市の提案が優れている。</p> <p>(附帯意見)</p> <p>業務自体は民間でも実施可能であり、今後も継続して業務の見直しを図り、時機をみて民間委託を検討すること。</p> <p>市においては、障がい者雇用について引き続き全市的な視点で取り組みを進めること。</p>	<p>【市の提案を採用】</p> <p>監理委員会の答申を踏まえ、障がい者雇用を推進しながら、直営により着実な業務の遂行を図る。</p> <p>ただし、今後も継続して業務の見直しを図り、時機をみて民間委託を検討する。</p> <p>障がい者雇用については、全市的な視点で積極的に取り組んでいく。</p>
2	浄書管理業務	市 株式会社パブリック ビジネスジャパン 九州総合サービス 株式会社	<p>1.浄書依頼の受付について、原稿等を持参する方法から電子依頼に変更し、各課の移動等の負担を軽減する。</p> <p>2.浄書室内に職員用コピー機を設け、職員が自由に浄書を行うことで、浄書職員の減員につなげる。</p> <p>3.リース期間満了機器について、平成27年度以降「高機能印刷機」へ更新し、不要となる印刷機器の経費削減及び浄書職員の減員につなげる。</p> <p>4.完成品の納品は、文書集配を利用する。</p> <p>5.浄書業務の効率化を図り、4名(常勤職員1名、非常勤職員3名)体制で実施する。</p> <p>1.従事職員の教育計画を作成、研修等を実施し、必要なスキルを持った職員を育成する。</p> <p>2.5名(常勤職員2名、非常勤職員3名)による交替制とする。</p> <p>3.現在の運用手法を用い、現場において行動目標・努力目標を設定し、目標達成を実現する体制を構築する。</p> <p>4.従事職員の作業の標準化と事故未然防止のため、業務スケジュール表を作成、業務チェックリストをもとに、ダブルチェック体制を機能させた危機管理体制を構築する。</p> <p>5.従事職員に対する印象、完成品の満足度、ニーズ把握のためのCS調査(顧客満足度調査)を実施し、業務に反映させる。</p> <p>6.施設総合賠償責任保険、個人情報漏洩賠償保険に加入にて万が一に対応する。</p> <p>7.個人情報保護管理規定を作成したり、個人情報監査責任者を選定、個人情報保護委員会を立ち上げるなど個人情報保護体制を構築する。また、規定や手順が守られているか定期的に監査を行う。</p>	<p>【民間事業者の提案を採用】</p> <p>民間事業者の提案は、人員体制について、繁忙期など業務量に応じた柔軟な対応を図ることができる点や情報管理の手法、また、職員への教育、研修体制について高く評価できる。</p> <p>(附帯意見)</p> <p>事業実施者の公募を行う際は、機密情報の保護を徹底すること。</p>	<p>【民間事業者の提案を採用】</p> <p>監理委員会の答申を踏まえ、柔軟な人員体制の確保が可能な民間事業者による効率的な業務運営に取り組む。</p> <p>事業実施者の公募を行う際は、機密情報保護の徹底に十分留意しながら進めていく。</p>

熊本市公共サービス民間提案制度 詳細提案に対する熊本市の検討結果について

番号	提案事業	提案者	提案概要	熊本市公共サービス民間提案監理委員会の答申	監理委員会の答申を踏まえた市の考え (採用提案)
3	くまもと森都心プラザ内 市民サービスコーナー 運営業務	<p>市</p> <p>A社 株式会社共立メン テナンス 熊本営業所</p> <p>B社 株式会社パブリック ビジネスジャパン 九州総合サービス 株式会社</p> <p>C社 匿名希望</p>	<p>1.各種証明書請求書等の受付および証明書の発行・交付 2.証明書手数料の徴収および収納 3.窓口・電話等における市政、またはその他に関する問い合わせに対する案内 4.人員配置については、常時2名を配置し、5名(正規職員2名、再任用職員2名、嘱託職員1名)による交替制とする。</p> <p>1.フロアマネージャーを配置し、窓口への誘導や記載台での補助、申請書の記入漏れや添付書類の確認を行い、窓口担当者へ引き継ぐ。 2.嘱託職員を自社の社員として転籍させ、安定した雇用機会を提供する。 3.総合賠償責任保険、個人情報プロテクター保険に加入し、万が一の事故に備える。 4.責任者を含め常時3～4名を配置し、6名(常勤フルタイム3名、常勤短時間3名)による交替制とする。また、繁忙期は職員の配置時間を延長するなどに対応する。</p> <p>1.職員の教育計画を作成、研修等を実施し、必要なスキルを持った職員を育成する。 2.くまもと森都心プラザ管理事務室と連携し、「市民窓口コンシェルジュ」を配置する。 3.繁忙期に業務に支障をきたさないようくまもと森都心プラザ管理事務室と連携し、安定した事業実施体制を構築する。 4.くまもと森都心プラザとその周辺に関する知識や、電話対応、接遇に関する学習、研修を充実する。 5.全業務従事者の平均的な業務遂行を行うために、業務従事者の1日の業務スケジュールも作業チェック表で管理を行う。 6.くまもと森都心プラザと統一したユニフォームと写真入り名札を着用し、担当者名をカウンターに表示することで、親しみやすい雰囲気づくりを行う。 7.高齢者、障がい者、外国人の方への対応等の準備をする。 8.従事職員に対する印象、接遇に対する感想、満足度、ニーズ把握のため、CS調査(顧客満足度調査)を実施し、業務に反映させる。 9.施設総合賠償責任保険、個人情報漏洩賠償保険に加入にて万が一に対応する。 10.人員配置については、6名(常勤職員3名、非常勤職員3名)による交替制とする。</p> <p>1.正確性向上のための取り組み (1)受付時には記載指導を行う。 (2)届出書に記載してある不明確な文字等は自己判断せず確認する。 (3)交付時は誤交付が発生しないように確認を徹底して行う。 (4)手数料の収納業務については、交付件数と収納金額にずれがないか徹底的に確認する。等 2.その他の取り組み (1)マニュアルの作成 (2)定例会議の実施、業務日報の作成 等 3.人員体制については、8名程度(常勤職員4名、非常勤職員4名)による交替制とする。</p>	<p>熊本市公共サービス民間提案監理委員会の答申</p> <p>【民間事業者(B社)の提案を採用】 民間事業者の提案は、総合的にサービスの質の向上、業務の効率化につながるものと考えられる。 特に、人員体制について、繁忙期など業務量に応じた柔軟な対応を図ることができるB社の提案を採用する。</p> <p>(附帯意見) くまもと森都心プラザは現在指定管理者による運営が行われているため、事業実施者の公募を行う際は、指定管理者の業務範囲と市民サービスコーナーの運営業務の範囲を明確に区分すること。</p>	<p>監理委員会の答申を踏まえた市の考え (採用提案)</p> <p>【民間事業者(B社)の提案を採用】 監理委員会の答申を踏まえ、サービスの質の向上と効率化が見込まれる民間事業者による業務運営に取り組むこととし、提案内容については、B社の提案を採用する。 事業実施者の公募を行う際は、指定管理者の業務範囲と市民サービスコーナーの運営業務の範囲を明確化する。</p>