

▶ ワンストップ[®]包括委託の導入事例紹介

現在の委託業務の範囲

市民課業務

コンシェルジュ業務

記載案内業務

証明書交付業務

住民異動窓口業務

建物管理等業務

電話交換業務

施設常駐管理業務

宿日直業務

植栽管理業務

警備業務

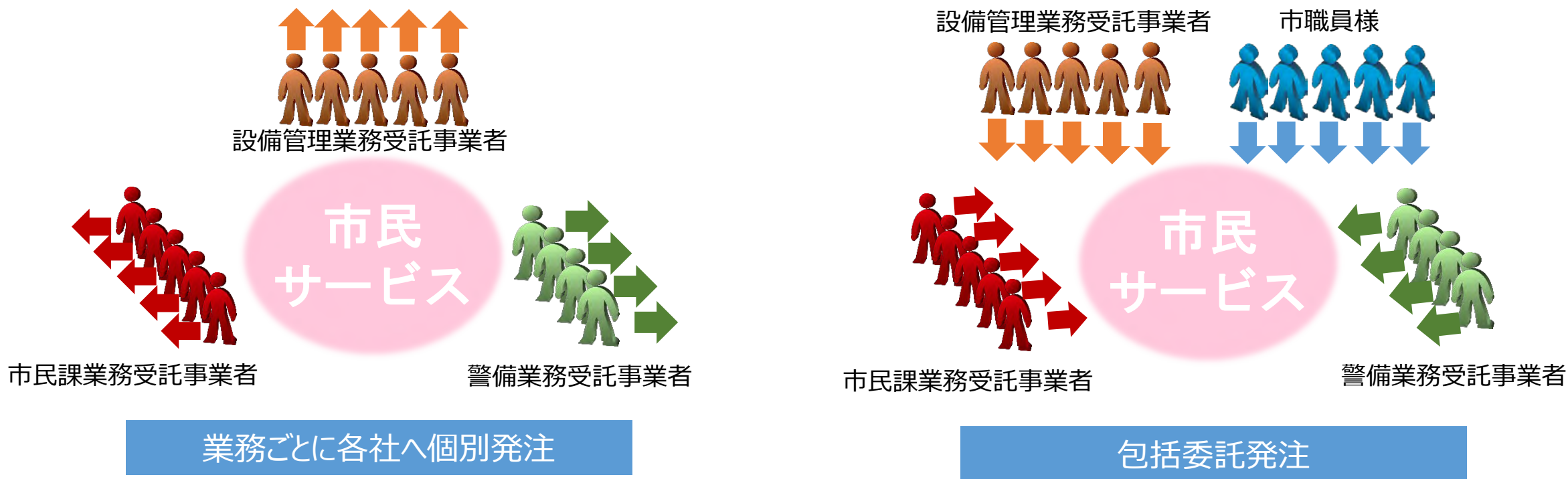
駐車場整理業務

清掃業務

ワンストップ[®]包括委託の導入事例紹介

包括委託によるメリット

個別発注では教育や市民サービスへのベクトルを合わすことが困難



▶ ワンストップ[®]包括委託の導入事例紹介

人材育成と市民サービスのベクトルを 合わす為の研修

研修事例

- 個人情報、情報セキュリティ
- 公共窓口における接遇・マナー
- 公共窓口における障がい者対応
- 人権研修
- ヒューマンエラー研修
- レジリエンス研修
- 不当要求における対応など

※この他、各部門における専門業務研修



▶ ワンストップ[®]包括委託の導入事例紹介

包括委託による市民サービス向上に向けた 最大のメリット

市民サービスの向上には、ひとつの部門のみが高い意識を持ち遂行しても限界があります。

そこで働く全ての人たちが同じ意識を持ち、常に改革・改善を行うことで、市民から親しみと信頼、そして安心と心地よさを提供できる手法です。

役所に「市民が集い・笑顔があり・活気がある」そんな役所づくりが可能です。

もちろん、コスト削減も忘れてはいません。

5年間で約1億円（*試算値）の削減が見込まれています。

ご清聴ありがとうございました。

