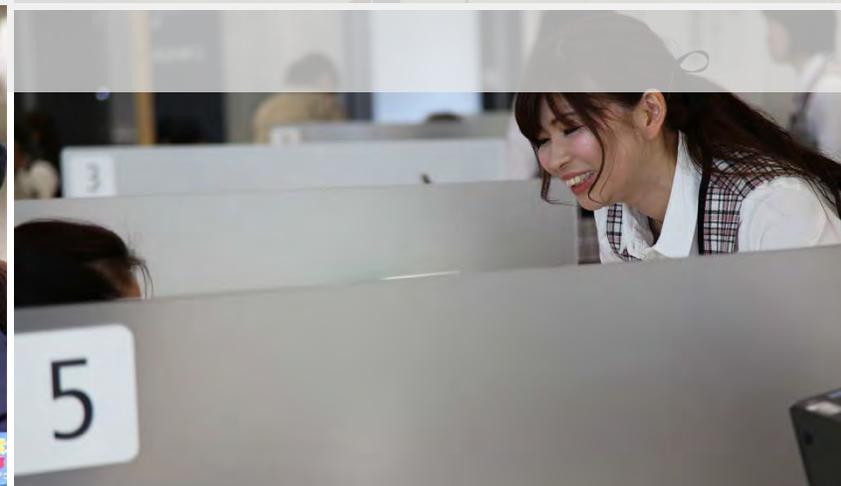




# 庁舎管理及び窓口業務の包括委託

## 公共サービスイノベーション・プラットフォーム in 東海



# AGEKKE GROUP

平成30年11月12日  
株式会社エイジェック  
行政総合事業部



行政総合事業部(本社)にて認証取得  
ISO 27001 / ISO 9001 / ISO 14001

# 0 1

**エイジェックグループについて**

# 0 2

**自治体様の課題と弊社グループの総合力**

# 0 3

**庁舎管理及び窓口業務の包括委託**

# 0 1

# エイジエックグループについて

# # 01 エイジックグループについて

## 会社概要 CORPORATE DATA

Over view



会社名：株式会社エイジック (AGEKKE CORPORATION)  
 本社：〒163-0646 東京都新宿区西新宿1-25-1 新宿センタービル46 F  
 代表：代表取締役社長 古後 昌彦 (Masahiko Kogo)  
 設立：2001年 (平成13年) 9月26日  
 従業員数：14,600名 (単体)、16,400名 (連結)  
 拠点数：雇用開発センター (97拠点)、OJT教育拠点 (50拠点)  
 事業登録：労働者派遣事業 派13-080672号、有料職業紹介事業 13-ユ-300907号、  
 一級建築士事務所 東京都知事第53089号、大阪府知事 (八) 第20889号、  
 福岡県知事第1-61148号、電気通信事業者 A20-10354号、第一種貨物利用  
 運送事業許可 関自貨第875号

グループ法人 (33社) 全社100%出資子会社



# # 01 エイジックグループについて

➤ エイジックは設立依頼 17 年間人材の総合プロデュース企業としてあらゆる産業、あらゆる職種、あらゆる方々の雇用を創り出し、雇用開発を通して人と企業と社会を豊かにすることに挑戦し続けています。

## エイジック宣言

NUMBER 01

**社員全員が安心して働ける環境づくり  
に取り組みます**



NUMBER 03

**教育に力をいれます**

(社員全員がいつでもチャレンジできて、スキルUPできる環境を当たり前。)



オリジナル  
eラーニングコース

エイジック  
職業訓練校

スキルアップ  
支援研修

NUMBER 04

**コンプライアンス**

(労働関連法令を遵守し、適正な雇用開発に取り組みます。)

NUMBER 02

**雇用の輪を広げます**

(それぞれの状況に応じて、活躍できる場（雇用）を開発します。)



**シングルマザー**

ライフスタイルに合わせた働き方をサポート。  
『働くを応援する』NPO法人 はびシェアの活動を  
応援しています。



**障がいのある方**

働く意欲のある全ての方に、今までの経験やスキル、ご本人の状況や希望に合わせた活躍の場（雇用）を開発します。



**LGBT**

ダイバーシティ・マネジメント推進の一環として、LGBT等性的マイノリティに関する取組みを進めています。

# 0 2

# 自治体様の課題と 弊社グループの総合力

▶ 自治体様の共通の課題



▶ 弊社グループの総合力

72

自治体  
受託数

九州

8 自治体

関西

2 自治体

関東

30 自治体

中部

25 自治体

東北

7 自治体

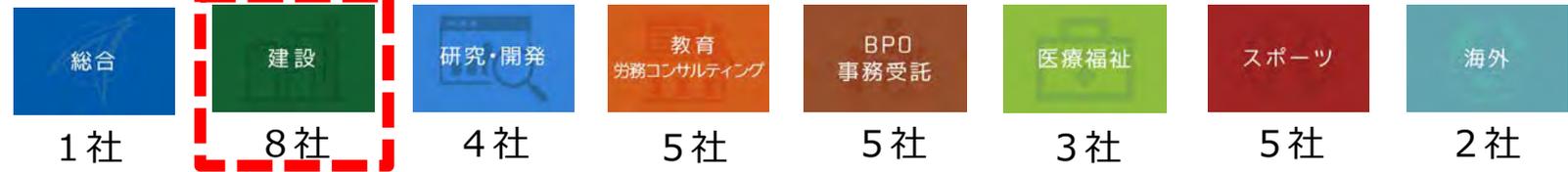
# # 02 自治体様の課題と弊社グループの総合力

## ▶ 弊社グループの総合力

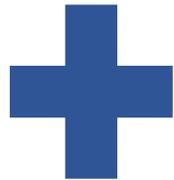
住民サービスの向上を様々なリソースを用いて全面的に支えることができます。

**エイジェック**

グループ法人（33社） 全社100%出資子会社



コンシェルジュ  
窓 口  
バックヤード  
手数料収納  
電話交換



建物・設備  
清 掃  
警 備  
駐車場整備  
植栽管理

**都市環境整美（株）**  
（施設管理・警備・清掃）

**（株）アシスト&ソリューション**  
（施設管理・警備・清掃）

**（株）横山造園**  
（造園修景・緑地設計・施工・管理）

# 0 3

## 庁舎管理及び窓口業務の包括委託

▶ 弊社グループが提案する包括委託とは



コンシェルジュ



窓 口



バックヤード



手数料収納



電話交換



建物・設備



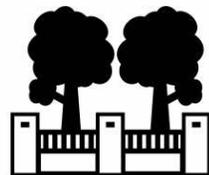
清 掃



警 備



駐車場整備



植栽管理

エイジエックグループの  
ワンストップ包括委託

One (一つの) グループで..  
One (一つの) 口座で..  
Not one (様々な) の業務を包括的  
に委託



サービス品質  
よくする  
プロジェクト

住民が集える市役所づくり

▶ ワンストップ包括委託の導入事例紹介

これまでの問題点①

市民ニーズ・社会需要の多  
様化による  
**行政サービスの  
複雑化**

行政サービスが複雑化する中  
**窓口業務に多くの  
職員配置が  
必要**

職員数の  
**増加が困難**

臨時職員に対する  
**労務  
管理・教育研修**



**窓口部門の職員数増大**

**限られた人的資源（職員）の企画立案部門への配置が困難**

▶ ワンストップ包括委託の導入事例紹介

これまでの問題点②

人口減少による  
税収の減少

窓口の繁忙期と閑散期の  
人員増減の  
対応

警備や施設管理業務の  
個別委託による  
コスト高と処理  
業務の煩雑化

▶ 限られた財源での費用と効果のバランスが困難

▶ ワンストップ<sup>o</sup>包括委託の導入事例紹介

## 民間委託により期待する効果

### 人的資源（職員）の有効配置

▶ 職員を窓口業務から企画立案業務にシフト（窓口職員数の減少）

### 業務のスリム化

▶ 労務管理・教育研修の移行（臨時職員⇒民間社員へ）

### 地元雇用の創出

▶ 委託事業者による地元雇用（臨時職員の正社員雇用及び新規雇用者の創出）

### 市民サービスの向上（相乗効果）

▶ 接遇サービス、ドレスコードなど職員意識が芽生え相乗効果が生まれる

### トータルコストの削減（包括業務委託）

▶ 窓口以外の業務も一括委託により、トータルコストの削減

▶ ワンストップ<sup>o</sup>包括委託の導入事例紹介

## 民間委託導入の本質

### 本 質

行政でしかできないことは、行政で。  
民間でできることは、民間で。



### 目 的

行政サービスの充実・向上が目的であり、  
人員削減が主たる目的ではない。

▶ ワンストップ<sup>®</sup>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

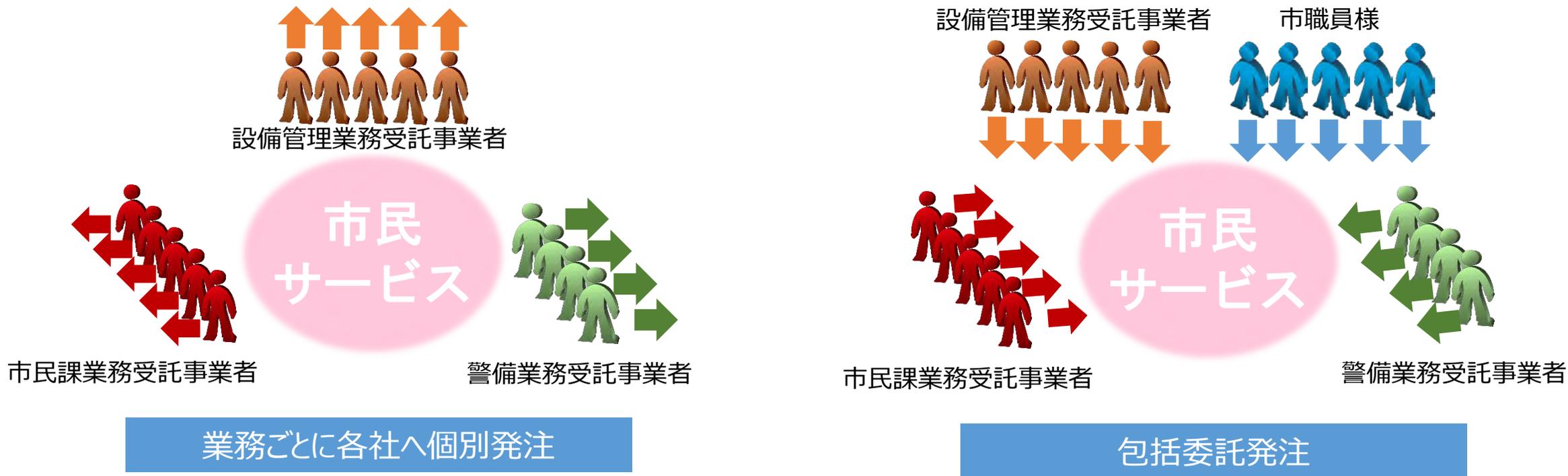
駐車場整理業務

清掃業務

ワンストップ<sup>o</sup>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<sup>®</sup>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<sup>®</sup>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。

