

【目的】

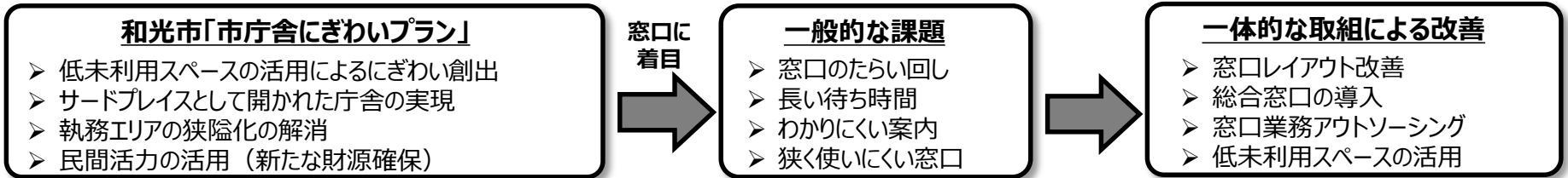
本業務は、和光市が市庁舎スペースの有効活用の検討に資する情報提供などを行うことにより、PPP/PFI案件形成を支援するとともに、その過程で得られた知見を他自治体へ横展開することにより、多様なPPP/PFI手法の普及・拡大を図ることを目的とする。

【先行事例の確認】

窓口アウトソーシングと低未利用スペースの活用の概要を整理するとともに、先行事例として、「低未利用スペース有効活用」、「窓口アウトソーシング」の観点から自治体と民間事業者の取組事例を収集・整理した。

【想定される事業の全体イメージの整理(1)】

先行事例を参考に、窓口に着目した一般的課題とその解決のために想定される取組、効果を整理した。



取組	効果	先行事例を踏まえ想定される取組案
窓口レイアウト改善	<ul style="list-style-type: none"> 動線の改善 通路幅確保 執務エリアの拡大 待合いスペースの拡大・快適性向上 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者目線での快適な窓口改善 ✓ニーズにあったカウンターの設置、わかりやすいサイン(窓口色分け) など ゆとりのある空間の確保(低未利用スペースの創出) ✓執務エリアの集約化、低稼働の執務エリアの集約化、窓口以外の執務エリアを他フロアに移動 など 待ち時間の有効利用 ✓待合スペースの拡充、交流スペース設置、売店、対話コーナー、展示コーナーの設置 など
総合窓口の導入	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ化や関連組織の横断的連携による利便性向上 	<ul style="list-style-type: none"> ライフイベントに合わせた総合窓口化 ✓業務分析を踏まえた業務改善(重複作業の見直し・手順見直し)、提出書類の統一化 など コンシェルジュの設置
窓口アウトソーシング	<ul style="list-style-type: none"> 接遇改善・サービスの均質化 待ち時間短縮 窓口運営コスト削減 	<ul style="list-style-type: none"> 民間ノウハウを積極的に活用するアウトソーシング ✓業務の標準化、業務マニュアルの作成、市職員との連絡会議・情報交換によるスキルの継承 など 偽装請負対策も踏まえた適切な窓口レイアウト(民間事業者分離・スペース確保) 運営コスト削減分の還元(窓口レイアウト改善費用に充当)
低未利用スペース活用	<ul style="list-style-type: none"> にぎわい創出(人の対流) 使用料等の収入確保 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口利用者の利便向上/にぎわい創出 ✓売店、対話コーナー、展示コーナーの設置(オープンスペース化)、イベント利用 など 低未利用スペースの「稼働」施設化(民間活用) ✓貸付や目的外使用許可による収益化、収益の一部を還元(窓口レイアウト改善費用に充当) など

【想定される事業の全体イメージの整理 (2)】

取組により低未利用スペースを確保し、にぎわい創出や市民サービス向上等の有効活用を行うイメージ、窓口アウトソーシングと低未利用スペース有効活用の事業スキームのイメージを整理した。

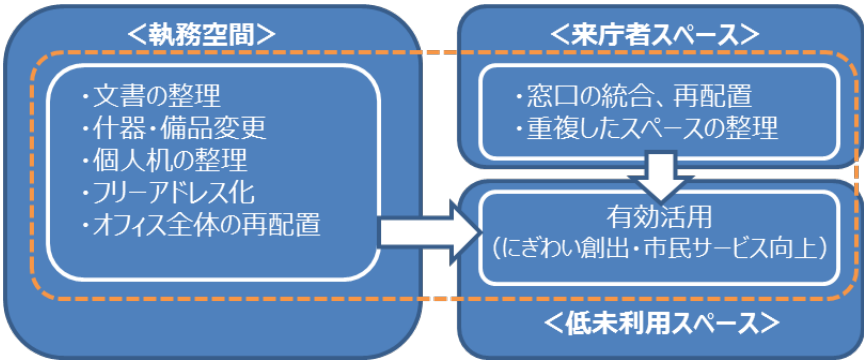
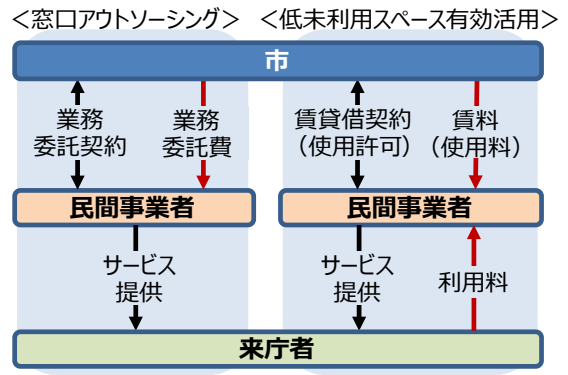


図 低未利用スペースの確保と活用イメージ



※括弧書きは、使用許可の場合を示す

図 事業スキームのイメージ

【事業実施に向けた手順・スケジュールの作成支援】

先行事例等の取組等を踏まえ、市が行う事業実施までの手続きに係る詳細な手順・スケジュールの作成にあたり、スケジュール案を検討した。

【民間事業者の参入意向の把握に資する情報提供】

本事業の特色・留意事項を踏まえ、対象となる民間事業者の意向を確認する事項として、「事業一体化の可能性」、「異なる業種の事業者のマッチング」、「契約期間と庁舎スペース有効活用における投資回収期間」、「民間事業者のインセンティブ」等を整理した。

確認事項	確認内容
事業一体化の可能性 ／異なる業種の事業者マッチング	<ul style="list-style-type: none"> 窓口アウトソーシング、低未利用スペース有効活用を実施する業種が異なること等により事業を一体的に実施することの可能性について また、一体で事業を実施するためにグループを組むことの可能性やマッチングの可能性について
契約期間と庁舎スペース有効活用における投資回収期間	<ul style="list-style-type: none"> 窓口アウトソーシングは3年程度。低未利用スペース有効活用において整備等の投資がある場合は投資回収が必要であり長期間の契約となる 事業範囲、契約期間の妥当性、課題等の確認が必要
民間事業者のインセンティブ	<ul style="list-style-type: none"> 窓口アウトソーシングと低未利用スペースの有効活用を一体的に実施するとした場合における、民間事業者の参入におけるインセンティブの有無について

【庁舎スペース有効活用の基本方針策定に資する情報提供】

基本的な方針の策定に向けて、方針の目的、検討の手順と判断基準、導入の手順、導入の留意点に関する情報を整理した。