

外部活力導入案件 総合評価表

業務名	豊中市市民課・庄内出張所・新千里出張所窓口業務委託
所管部局・課	市民協働部市民課
受託者名	株式会社パソナ
契約期間	令和2年1月1日から令和4年12月31日まで
評価対象期間	令和2年4月1日から令和3年3月31日まで
業務内容	市民課・庄内出張所・新千里出張所窓口関連業務
業務履行状況と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に基づき業務が遂行され、概ね安定的に業務が履行されている。 ・個人情報関連の事故が続いたが、両事案とも早急な対応・再発防止に取組まれた。 ・公金の収納について、従事者間の連携不足による納付の遅延が2件生じたため、再発防止等について指導した。 ・各職場でサービス向上や業務改善に向けた取組みがされている。 ・窓口やフロアでの接遇に関しては、市民からの評価も高く、来庁者のニーズに応える業務運営が行われている。 ・事故発生を抑止するため、マニュアルを遵守した業務の遂行を徹底する必要がある。
総合評価	優れている・問題がない・改善を要する

<p>(コメント)</p>	<p>市民課及び出張所の窓口関連業務委託は2年目を迎え、概ね安定的な業務運営がされている。</p> <p>窓口やフロアでの接遇に関しては、市民からの評価も高く、来庁者のニーズに応える業務運営が行われていると評価する。令和2度は新型コロナウイルスの感染症対策など、危機管理体制の維持に努めていた。従事者に向けた業務研修など積極的な取組みが見られた。</p> <p>一方で、個人情報関連の事故があり、公共サービスを担う主体であることを十分に認識し、引き続き再発防止に取り組む必要がある。</p> <p>窓口利用者アンケート調査では、コロナ禍の環境の中でも、概ね満足度の高い評価をいただいている。引き続き、適正な業務履行と市民サービスの向上に向け、次年度に繋げてほしい。</p>
---------------	--