

II. 3年間試行錯誤の中で積み重ねてきた実績（2）

3. 参入促進と業務改善

創意工夫の引き出し

- ・仕様発注から性能発注へ
- ・インセンティブ、ディスインセンティブの設定

透明性の向上

- ・コスト情報の正確な把握と開示
- ・従来の実施方法の開示

競争性の確保

- ・企画提案の評価方法の適切な設定

【民間事業者の創意工夫の例】

徴収関連事業

- ◇ 「オートコール」の活用による大量自動架電を実施。
- ◇ 地域・年齢・在宅時間を考慮しながら、**効果的な人員シフト**により弾力的に対応。

統計調査関連事業

- ◇ 回収率向上のためWebを利用した**電子調査票**による回収を実施。
- ◇ 調査票の受付・管理業務の効率化、入力業務の正確性の観点から、調査票の余白に一連番号を示す**バーコード**を付与。
- ◇ **フリーダイヤル**、照会専用メールアドレスの設置により、調査客体の利便性の向上に寄与。

施設の維持・管理業務

- ◇ **省エネ対策**の提案（各種省エネ診断、熱源機器の運用改善、きめ細やかな空調管理等）。
- ◇ エレベーターの保守管理や植栽管理に**赤外線カメラ**を導入。

窓口業務関連

- ◇ 待合室に**総合案内人**が配置され、来庁者が迷うことなく目的に応じた窓口へとスムーズに案内。