



**経済産業省
大臣官房 政策評価広報課 御中**

令和2年度業務サポートセンター運営による 職員の業務効率化及び生産性向上に関する実証調査事業

コクヨアンドパートナーズ株式会社

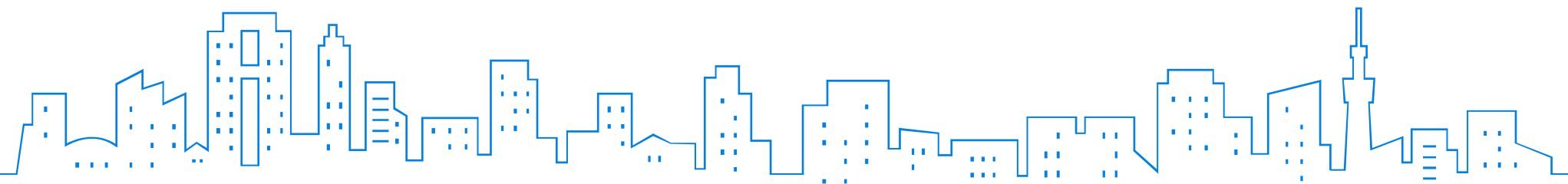
Copyright © 2021 KOKUYO Co., Ltd. All rights reserved.

KOKUYO

アジェンダ

1. 実施した業務項目一覧
 2. 実施した業務の業務フロー
 3. 仕様書における業務項目一覧に対する調査・検討
 4. 次年度に向けた仕様書案
 5. 実施した業務項目一覧の実施実績（年次報告）
 6. 実施した改善提案（しくみ系・改善系）
 7. その他企画検討実績
-
8. 利用者アンケート結果
 9. 利用者反響

1.実施した業務項目一覧

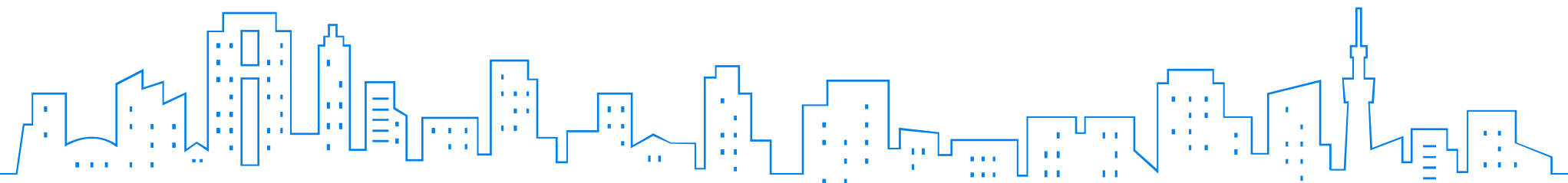


実施した業務項目一覧

12月以降に実施した業務項目一覧は以下のとおりです。

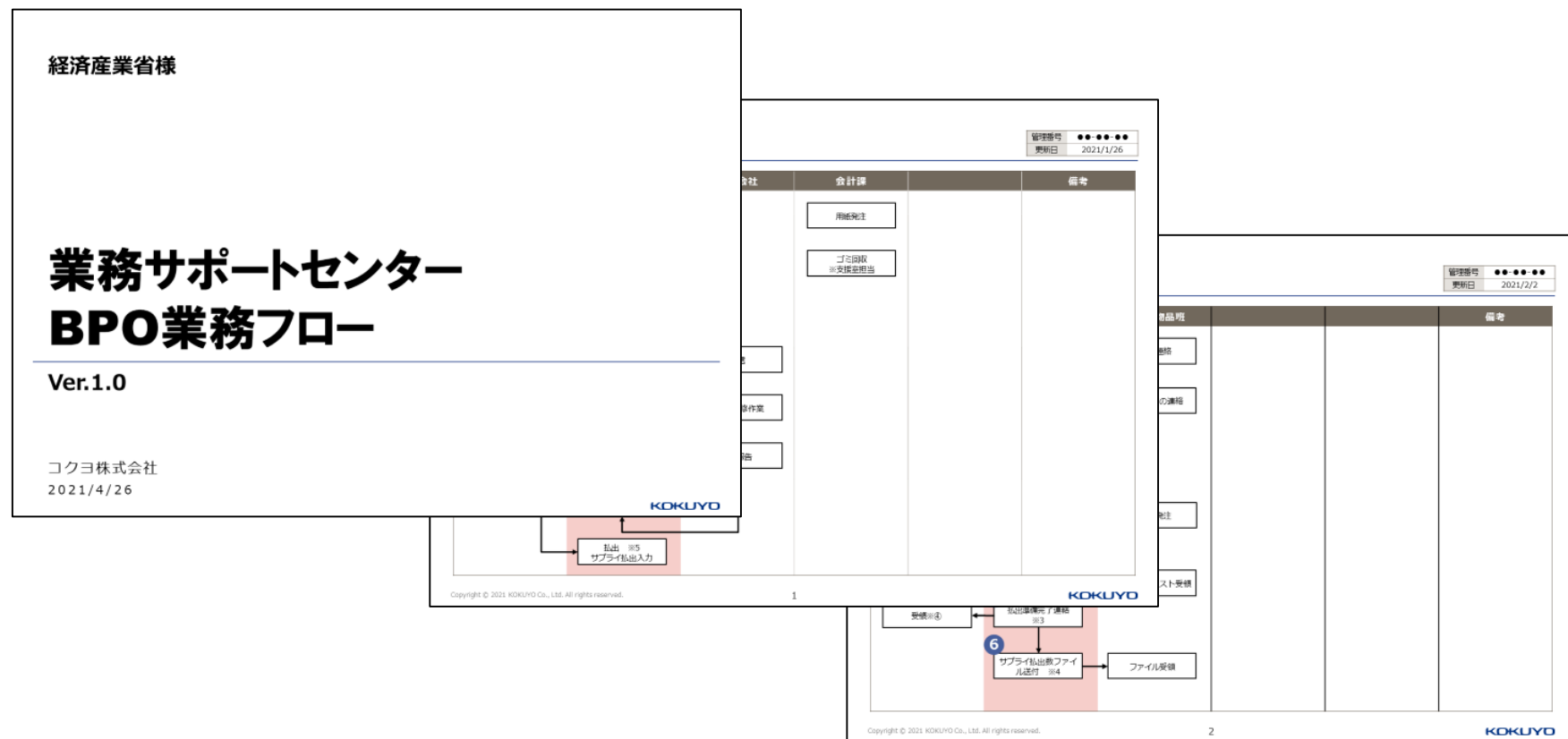
No.	業務分類	サービス名称	業務項目
1	0.会議ロジサポート受付	ご依頼受付	会議ロジサポート依頼受付
2	1.会議室予約管理	会議室設営	会議室レイアウト変更依頼受付
3	2.会議備品予約管理	会議用備品準備	会議用備品予約
4	2.会議備品予約管理	会議用備品準備	会議室備品準備
5	2.会議備品予約管理	会議用備品準備	iPad準備
6	2.会議備品予約管理	会議用備品準備	iPad返却
7	2.会議備品予約管理	会議用備品準備	備品等不具合一次対応
8	2.会議備品予約管理		使用備品の返却確認
9	2.会議備品予約管理		会議用備品の管理・保全
10	3.会議用サービス手配	飲料準備	紙バック類の発注・設置
11	4.会議ツール準備	ネームプレート作成・設置	卓上ネームプレート作成・設置
12	4.会議ツール準備	会議用備品準備	貼り紙作成・案内板設置
13	4.会議ツール準備	会議用印刷物準備	印刷物破棄（配布資料・掲示物等）
14	4.会議ツール準備		会議用消耗品の在庫管理・発注
15	5.会場設営	会議室設営	会場設営（机イス・備品）
16	5.会場設営		会場設営（直前）
17	5.会場設営	会議室設営	プロジェクタ・スクリーン設置
18	5.会場設営	会議室設営	会場マイク・スピーカー設置、音響テスト
19	5.会場設営	会議室設営	iPad Web会議対応操作
20	5.会場設営	会議室設営	1F受付設営
21	5.会場設営	会議室設営	1F受付原状復帰
22	5.会場設営	会議室設営	会議室原状復帰、備品返却、片付け
23	6.出席者受付対応	受付対応	来訪者受付・入館証お渡し
24	7.省内事務用品管理		サブライセンター事務用品の在庫管理・発注
25	7.省内事務用品管理		サブライセンターの維持管理
26	7.省内事務用品管理		払出し事務用品の購入依頼受付・発注
27	7.省内事務用品管理		リユース事務用品の受入・再利用支援
28	8.コピーセンター管理及び印刷物の受発注業務受付		コピーセンター管理
29	8.コピーセンター管理及び印刷物の受発注業務受付	名刺作成代行	名刺印刷の受付
30	8.コピーセンター管理及び印刷物の受発注業務受付	大量印刷代行	大量印刷代行
31	9.サブライドック 巡回・補充		
32	10.その他		作業シフト調整
33	10.その他	—	各種問い合わせ対応
34	10.その他		改善提案検討 実施

2.実施した業務の業務フロー



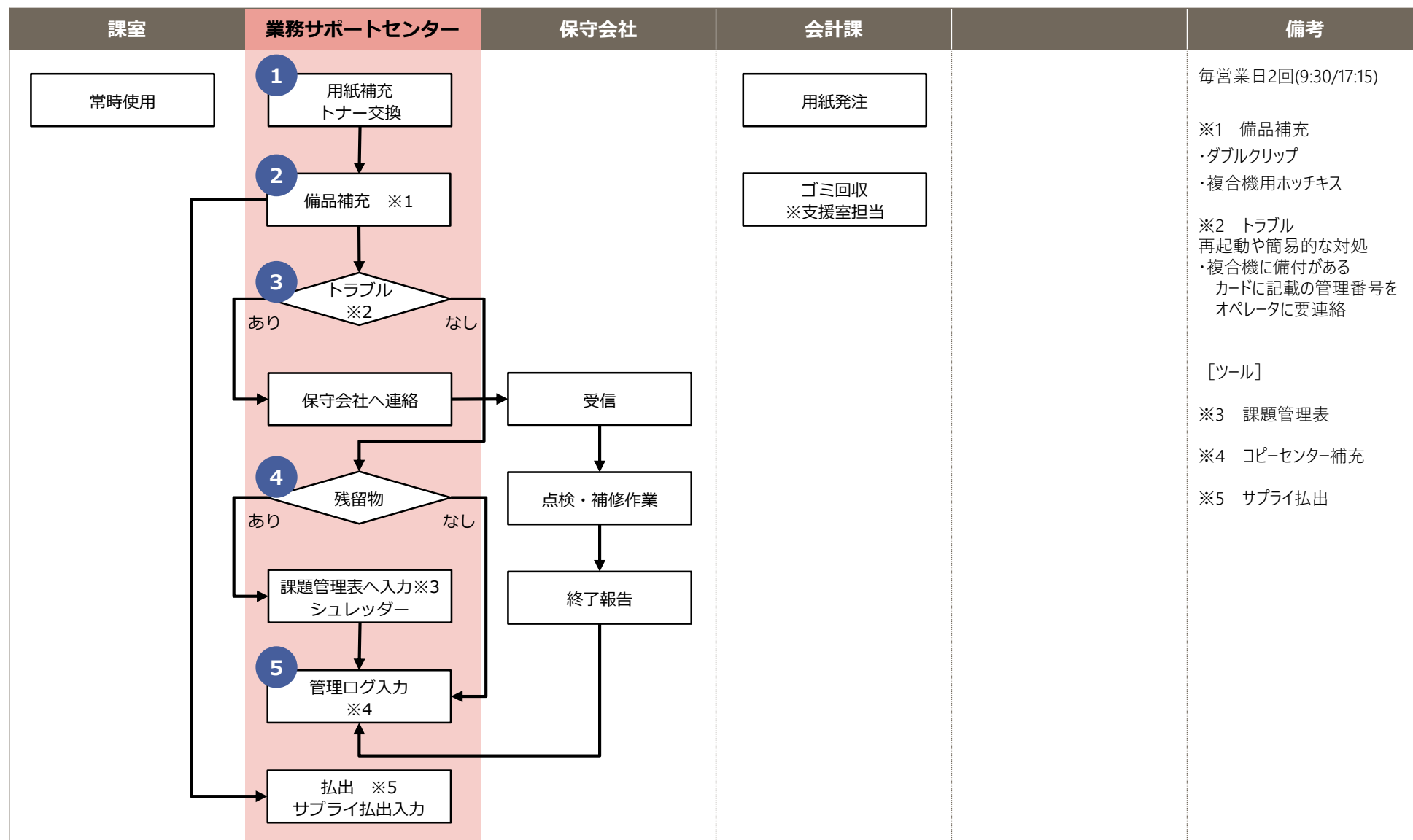
実施した業務の業務フロー

12月以降に実施業務にかかる業務フローを作成。



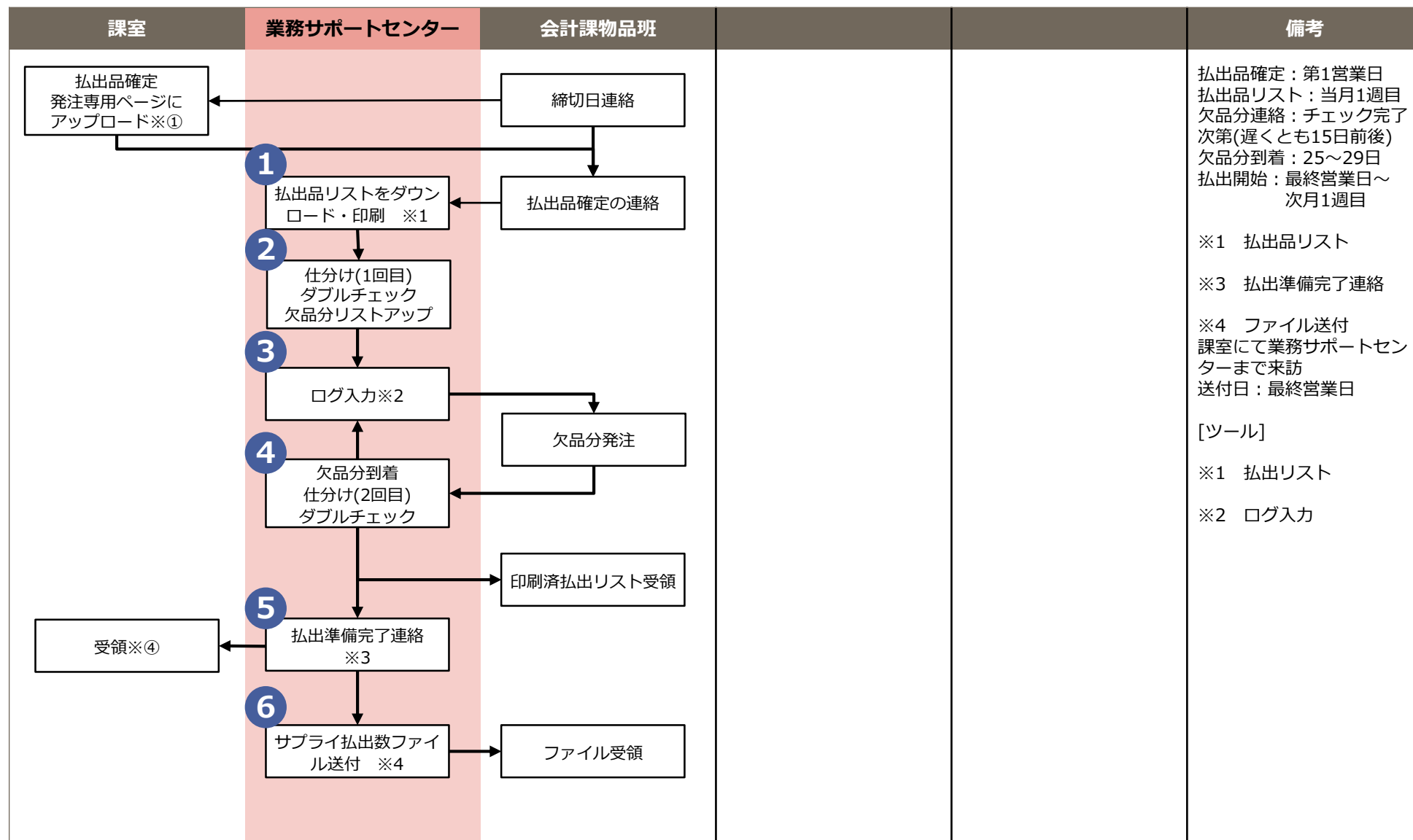
コピーセンター保守

管理番号	●●-●●-●●
更新日	2021/1/26



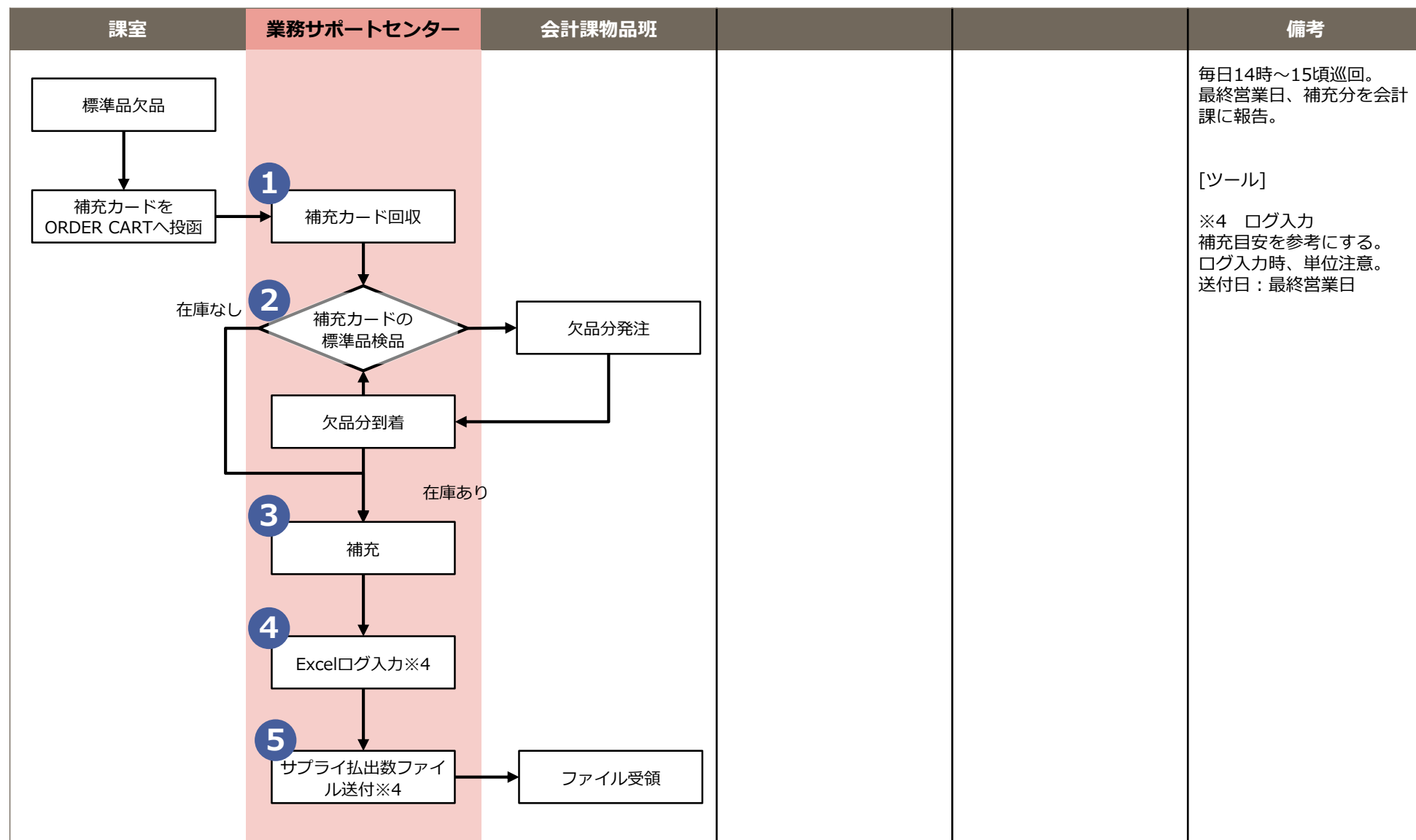
サプライ払い出し

管理番号	●●-●●-●●
更新日	2021/2/2



サプライドック管理

管理番号	●●-●●-●●
更新日	2021/2/2



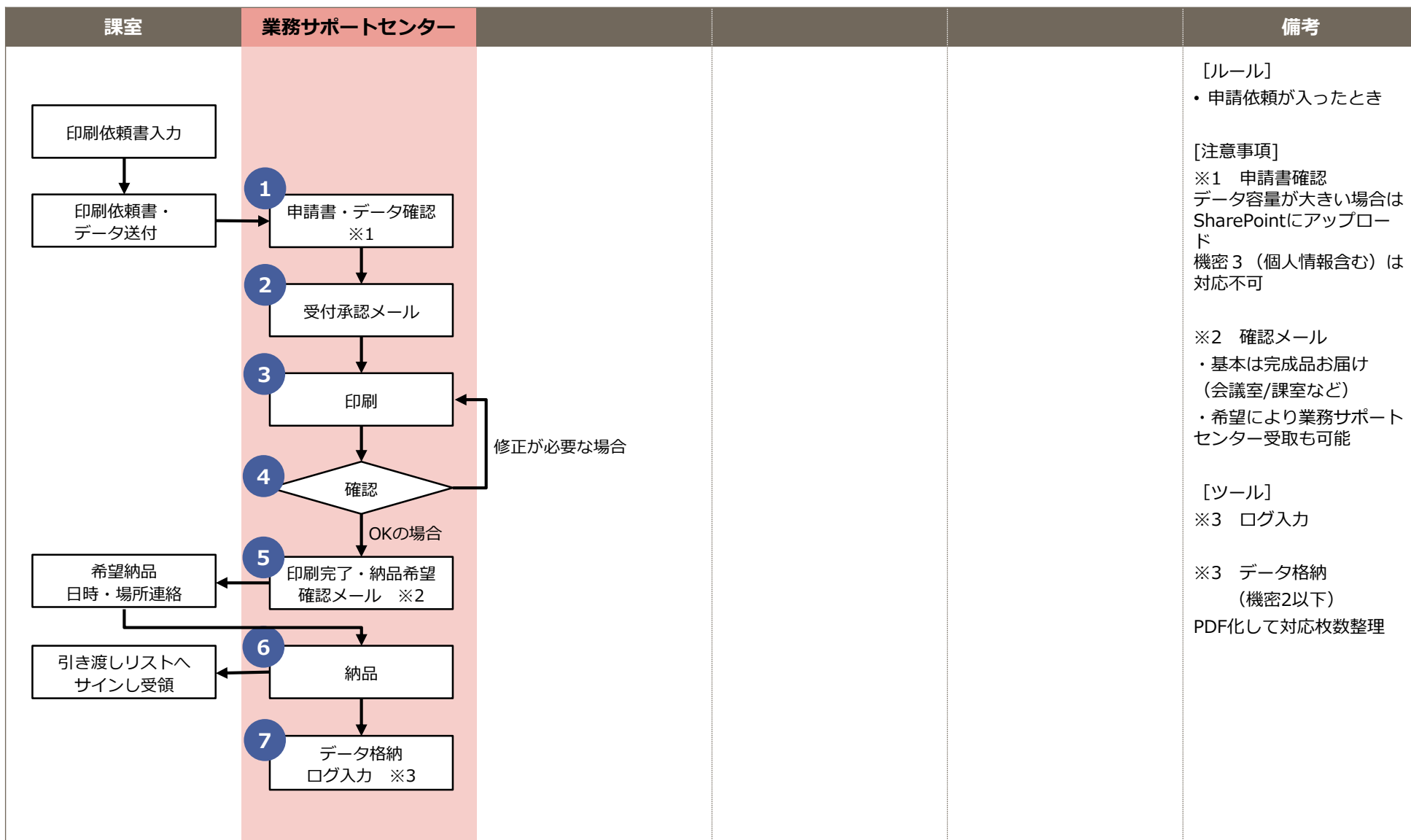
サプライセンター補充

管理番号	●●-●●-●●
更新日	2021/2/1

課室	業務サポートセンター	会計課物品班			
サプライセンター来訪 ↓ 払出一覧表記入※1 ↓ 記入品持ち出し	1 補充 ※2 ↓ 2 ログ入力※3 ↓ 3 払出一覧表回収・格納 ※4 ↓ 4 サプライ払出数ファイル送付※3	払出表回収 ↓ ファイル受領			欠品するようであれば、補充か、17時以降にまとめて補充。 最終営業日、補充分を会計課に報告。 ※1 一覧表記入 枚数少なくなったら、ドア横の低いキャビネットから補充。なければ印刷する。 ※2 補充 補充目安は、1単位で出せること。 送付日：最終営業日 [ツール] ※1 払出一覧表 ※3 ログ入力・送付 (単位注意) ※4 払出一覧表格納 スキャンしPDFで保存

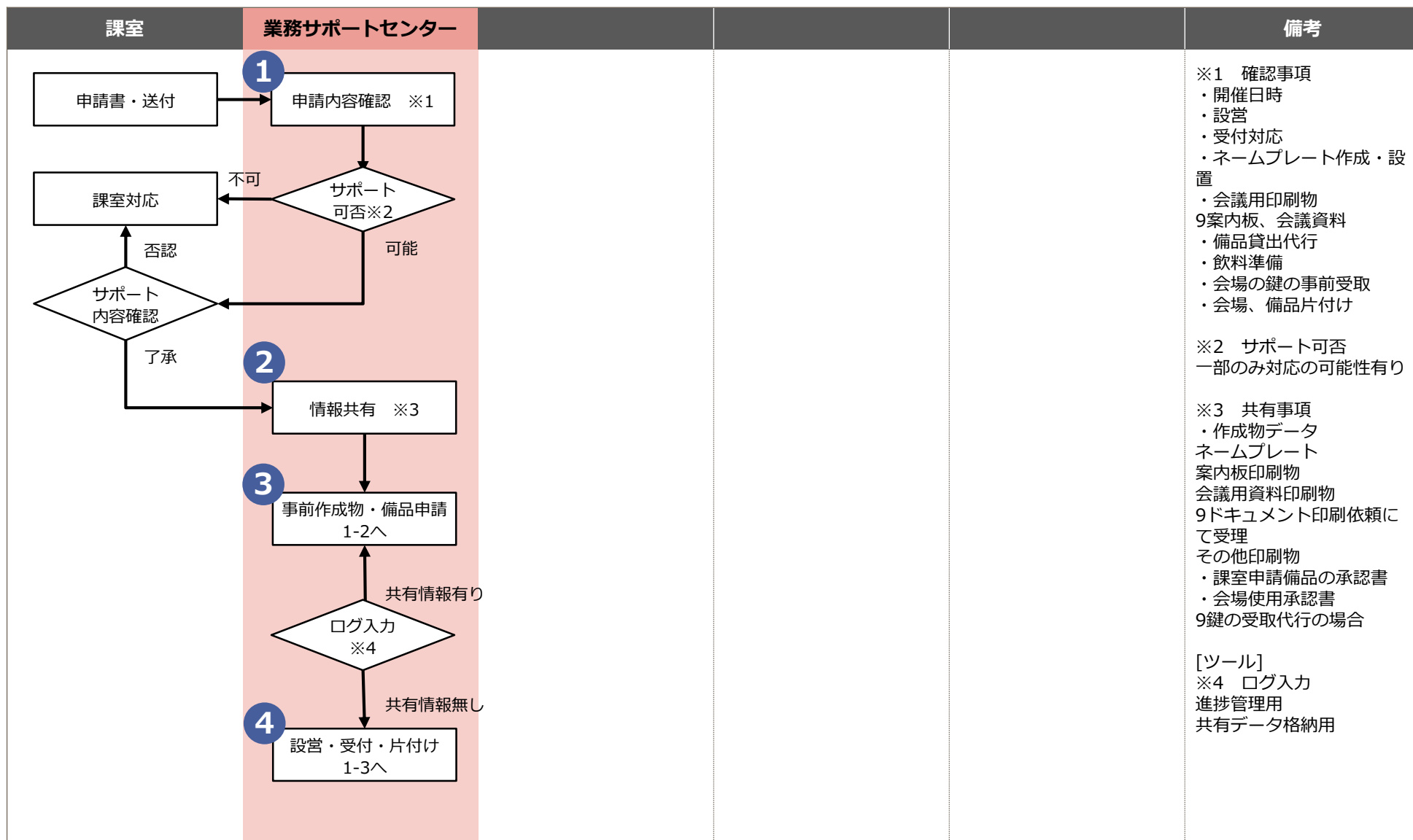
印刷代行（ドキュメント印刷）

管理番号	●●-●●-●●
更新日	2021/01/26



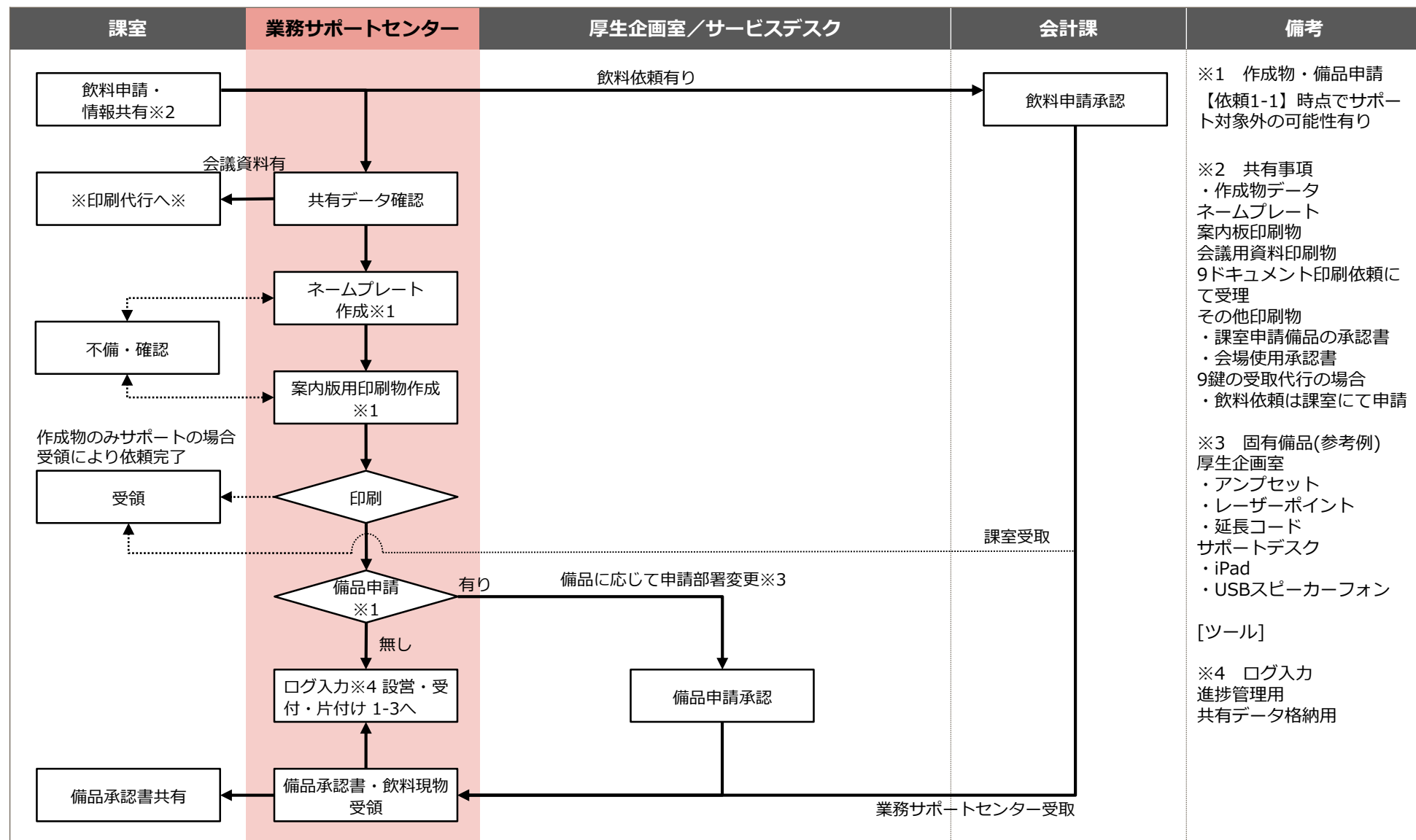
会議ロジ 依頼 1-1

管理番号	●●-●●-●●
更新日	2021/01/28



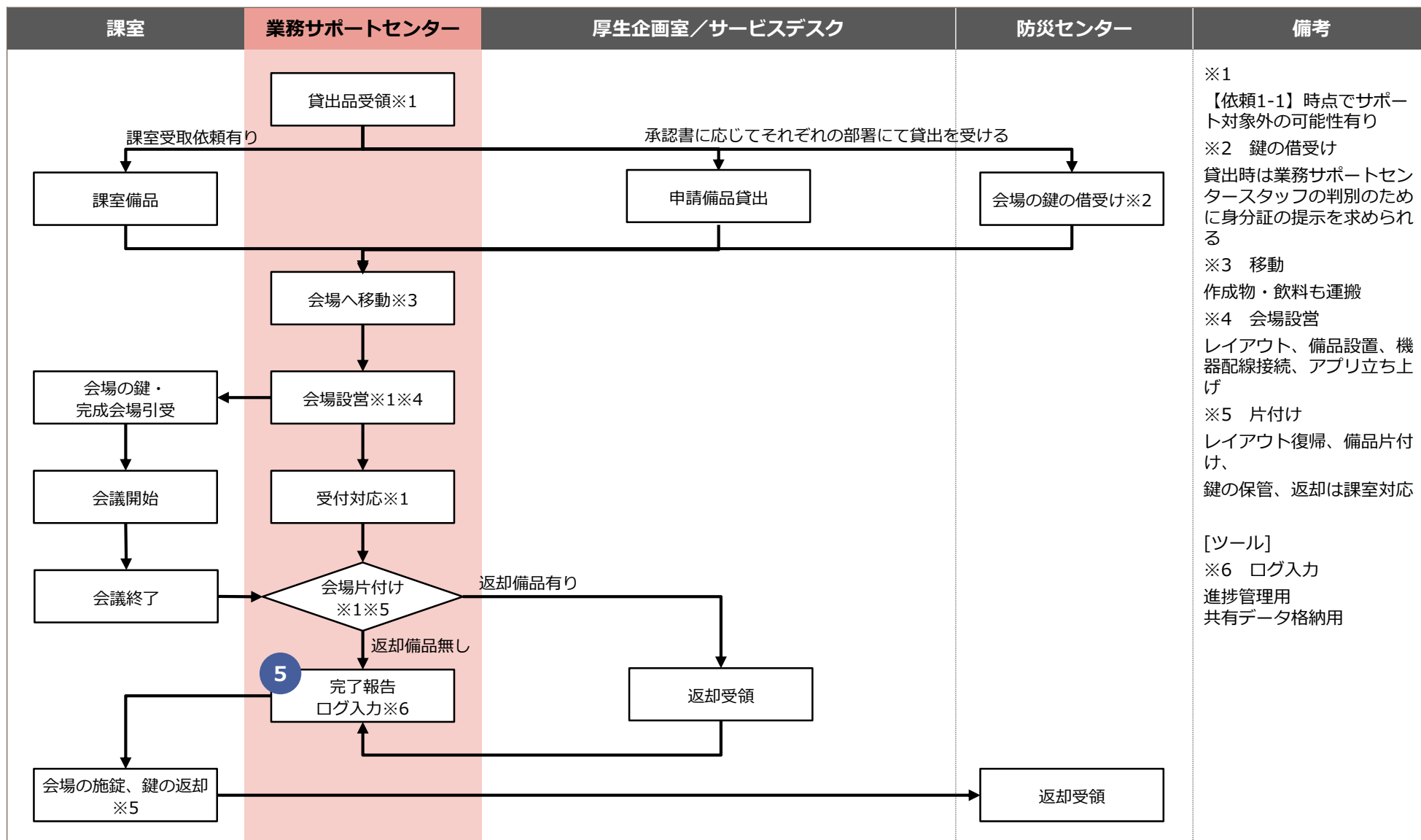
会議ロジ 事前作成物・備品申請 1-2

管理番号	●●-●●-●●
更新日	2021/01/28



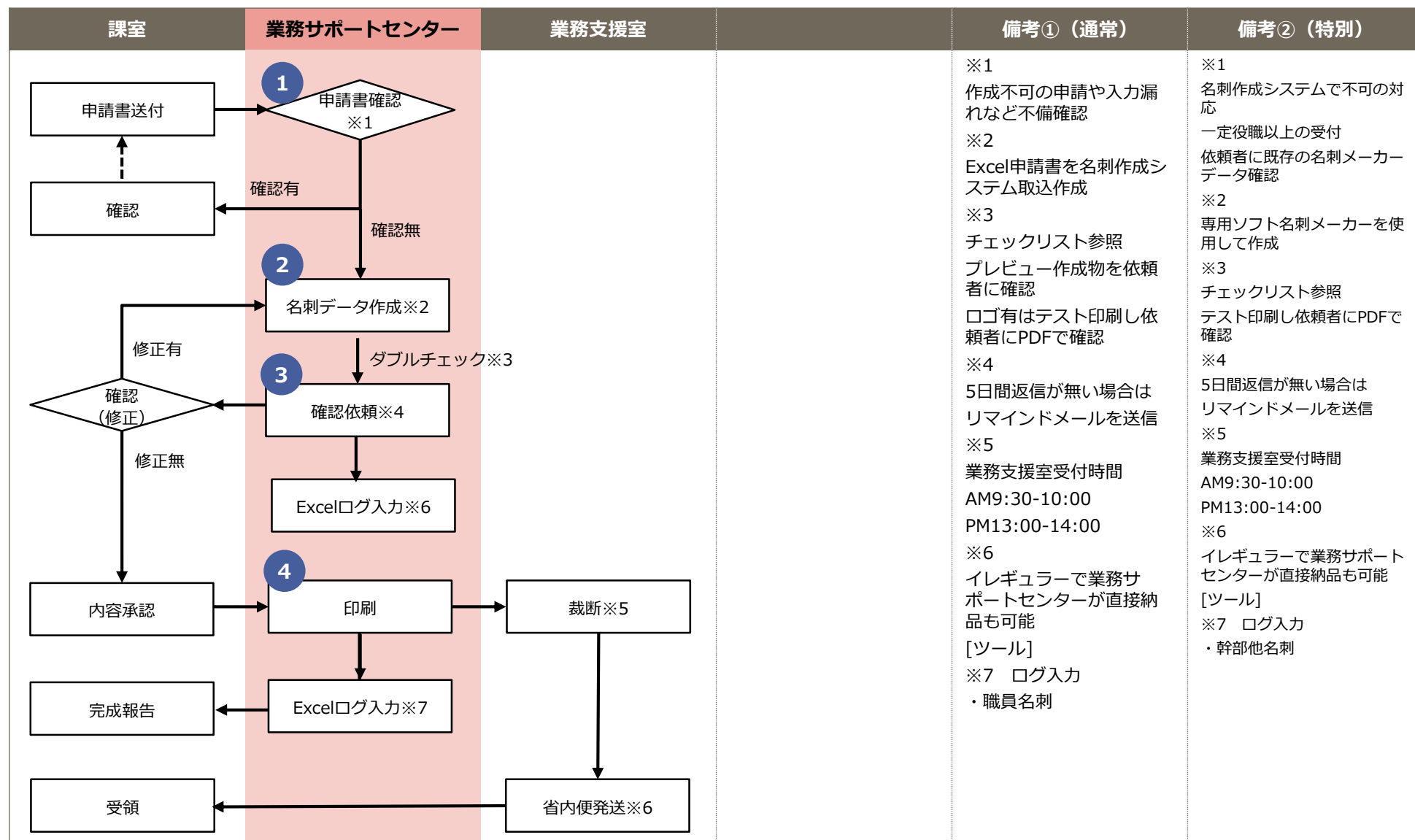
会議ロジ 設営・受付・片付け 1-3

管理番号	●●-●●-●●
更新日	2021/01/28

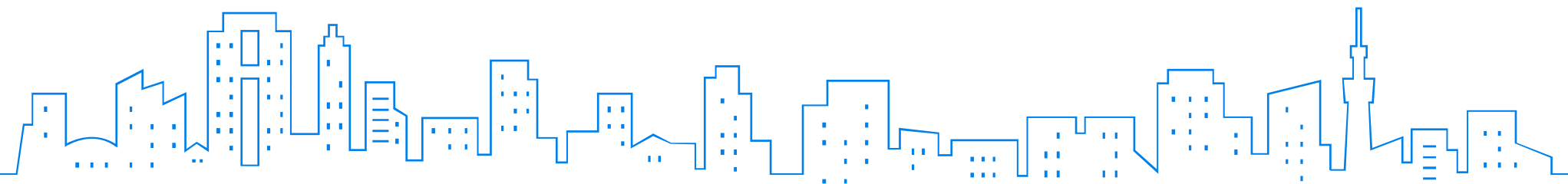


名刺作成

管理番号	●●-●●-●●
更新日	2021/1/26



3.仕様書における業務項目一覧に対する調査・検討



仕様書における業務項目一覧に対する調査・検討

トライアル実施および12月以降のメニュー化業務の実施を経て、次年度の業務を選定・立案。

次年度業務項目一覧案

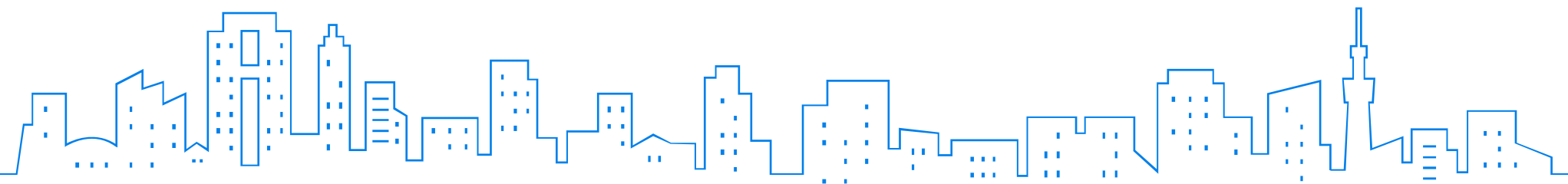
12月メニュー化業務の次年度継続是非

未メニュー化業務の次年度継続是非・課題

新規追加業務案

R3年度				R2年度				R1年度				R3年度				R2年度				R1年度			
業務分類	業務分類	時系列	検討通り	業務分類	業務分類	時系列	検討通り	業務分類	業務分類	時系列	検討通り	業務分類	業務分類	時系列	検討通り	業務分類	業務分類	時系列	検討通り	業務分類	業務分類	時系列	検討通り
NO.	通しNO.	NO.	NO.	NO.	通しNO.	NO.	NO.	NO.	通しNO.	NO.	NO.	NO.	通しNO.	NO.	NO.	NO.	通しNO.	NO.	NO.	NO.	通しNO.	NO.	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	
25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	
27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	
32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	
34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	
35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	

4.次年度に向けた仕様書案



次年度に向けた仕様書案

次年度の業務項目一覧案に基づき、仕様書案を立案。

仕様書

1. 件名

令和2年度業務サポートセンター運営による職員の業務効率化及び生産性向上に関する実証調査事業

2. 事業の背景

国家公務員の定員削減、超過勤務命令の上限規制の導入という環境の中、対応すべき政策課題は多岐に渡っており、経済産業省全体の業務量は増え続けている。職員にはより一層の業務効率化が求められているが、未だに本来専念すべき業務ではないノンコア業務（会議運営、出張手続、電話の取次ぎ、庶務業務等）に多くの常勤職員が時間を割かれており、それが超過勤務にもつながっている。一方、コピーや資料の印刷には一定のノウハウが必要であるが、そうしたノウハウが十分でない職員が携わることで作業時間が長期化するだけでなく効果的な発信につながる資料に仕上がっていない例もある。そこで、早急にノンコア業務の外注化を進めることでそれらの業務の質向上を図る一方、職員が政策の検討及び着実な実行、その根拠となる現場の生声を拾い上げるといった本来業務に専念できる環境を創出する必要がある。民間企業では、「オフィスコンシェルジュ」や「業務サポートセンター」といった名称でノンコア業務（資料や名刺の印刷、会議準備、消耗品や備品の管理、複合機・印刷機の管理、資料のデザイン化など）を外注し、業務効率化やコスト削減、従業員の生産性向上につなげているところが少ない。また、一部の地方公共団体でも同様の取組が広がっている。こうした事例を踏まえ、経済産業省においても、まず、試行的に一部の業務について外注化し、その効果等を検証することとする。

3. 概要（事業の目的）

2.にある背景・問題意識を踏まえ、本事業では、職員が多く時間を割いている審議会・研究会等の会議準備（会議ロジ）やバックオフィスにかかる業務を集約し、より効率的な業務を行うため、「業務サポートセンター（以下「センター」という。）」を設置し、外部事業者アウトソースをすることで、どの程度職員の業務効率化等に寄与するのか効果を測定、検証することを目的とした調査を実施する。

4. 実証調査業務対象範囲及び対象設備

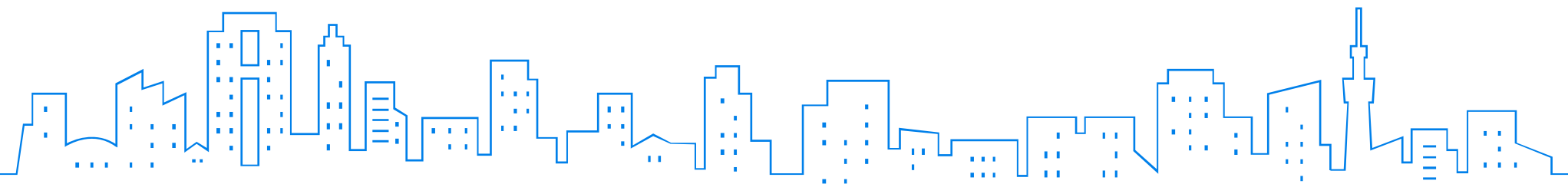
- (1) 名称 経済産業省 業務サポートセンター（仮称）
- (2) 住所 東京都千代田区霞が関1-3-1
- (3) 利用者 本館・別館に勤務する職員 約4,000名

5. 業務時間

- (1) 出勤日は原則、月～金曜日とする（祝日、年末年始を除く）。
- (2) センターの窓口対応時間及び業務時間は9:00～18:00とする。

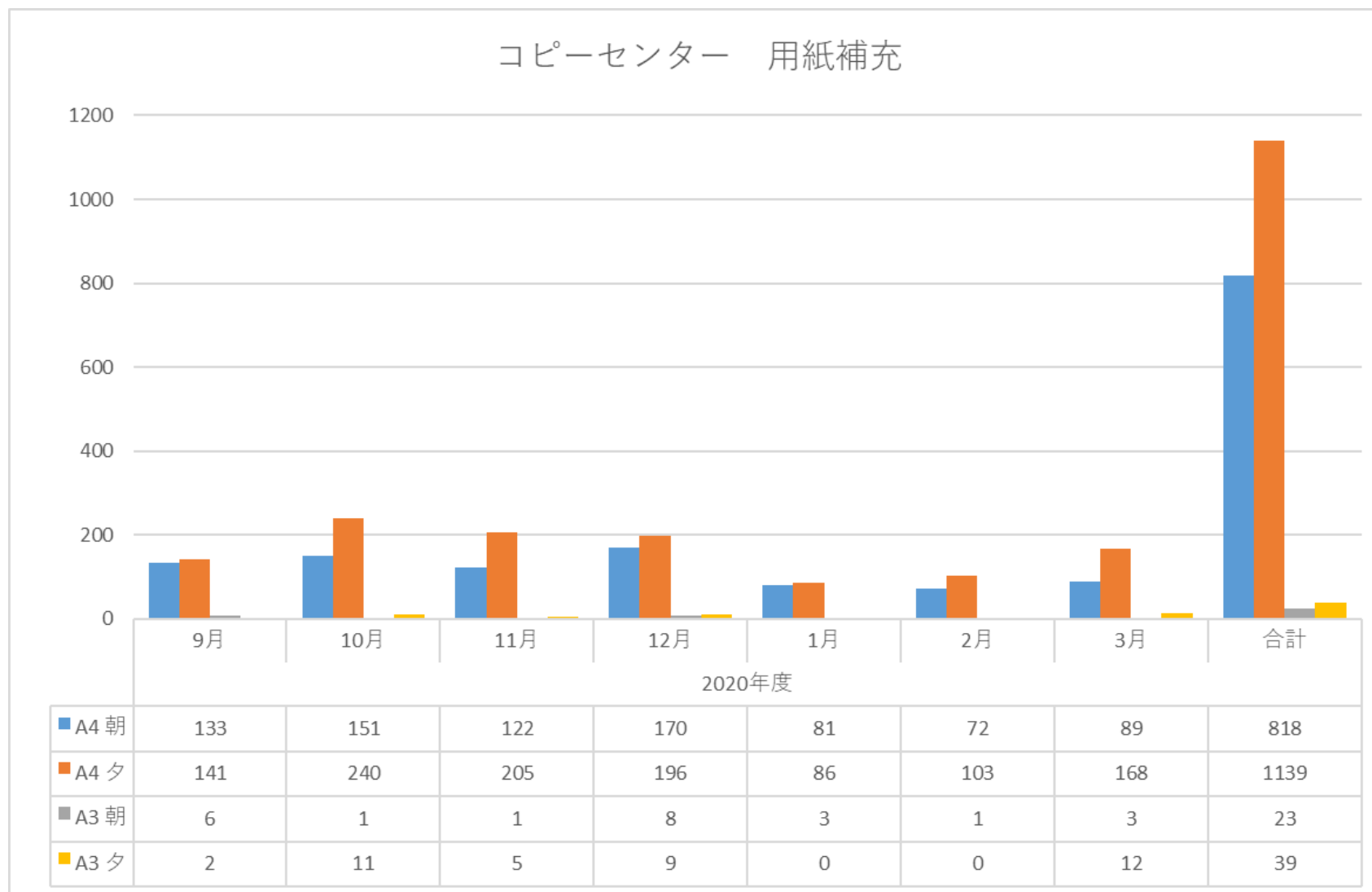
※上記時間は現時点での想定であり、経済産業省との協議の結果、時間変更の可能性がある。

5.実施した業務項目一覧の実施実績（年次報告）



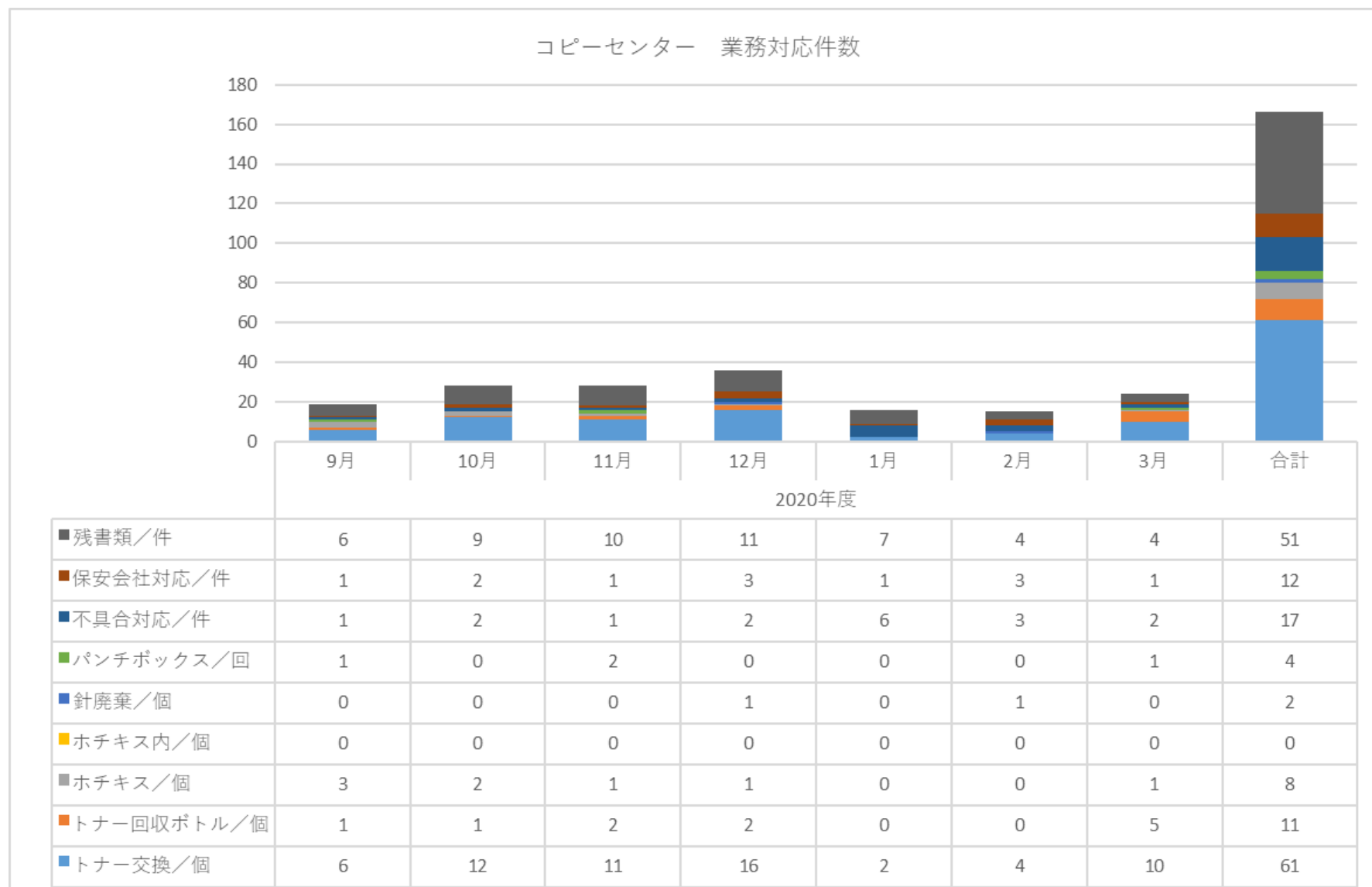
コピーセンター対応報告（用紙補充数）

コピーセンターにて、コピー用紙を補充した数量です。（単位：冊）



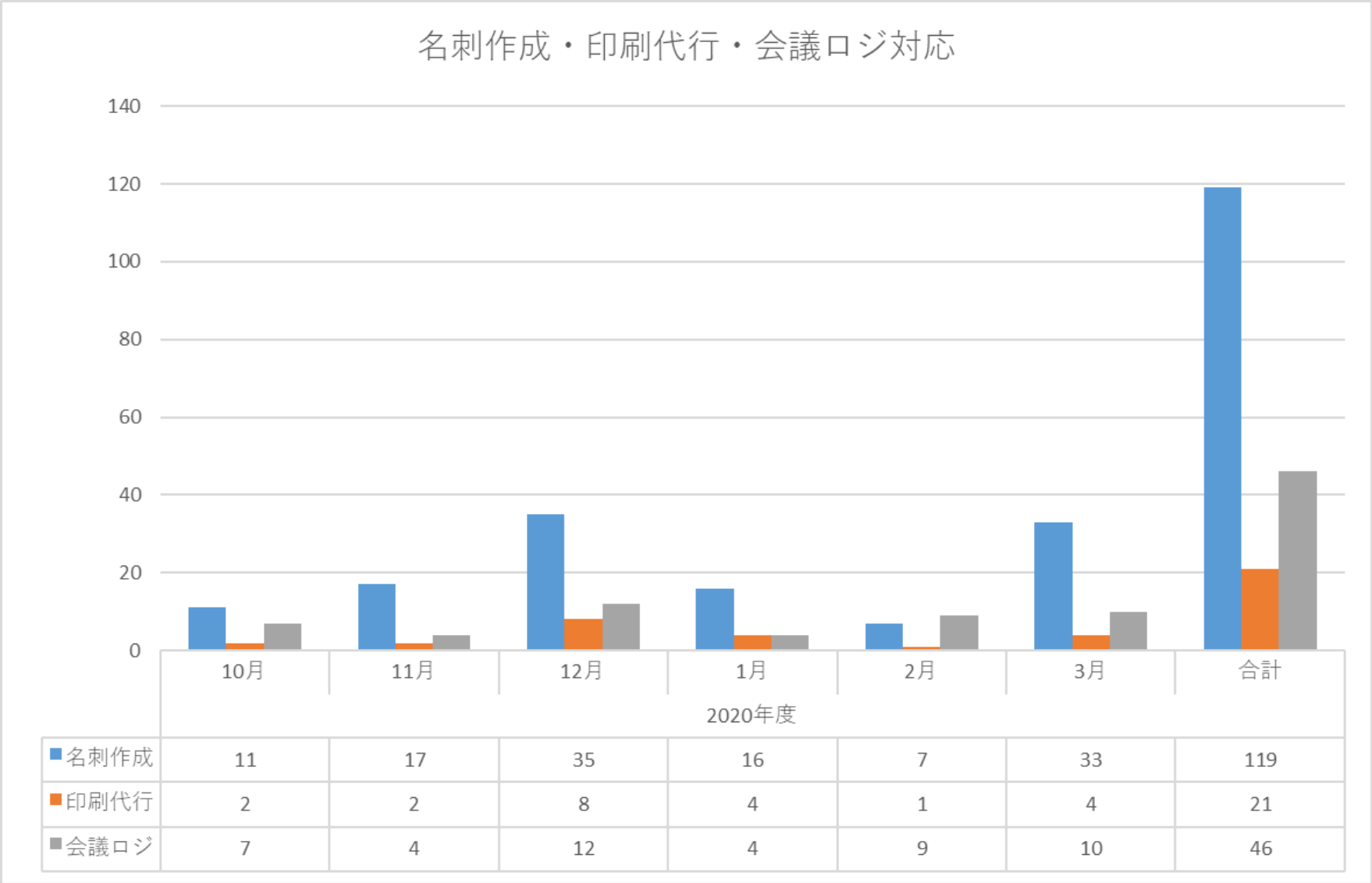
コピーセンター対応報告（業務対応件数）

コピーセンターにて、対応した業務項目と件数です。



名刺作成・印刷代行・会議ロジ対応報告（業務対応件数）

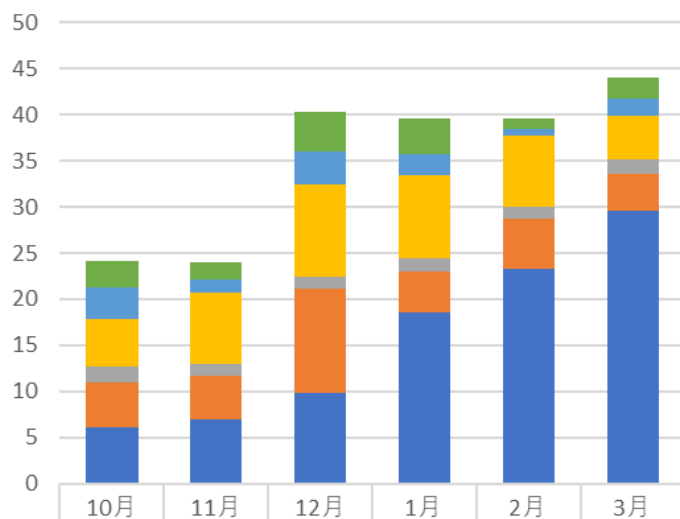
名刺作成・印刷代行・会議ロジの業務サポートセンターで対応した件数です。



業務サポートセンター業務工数報告

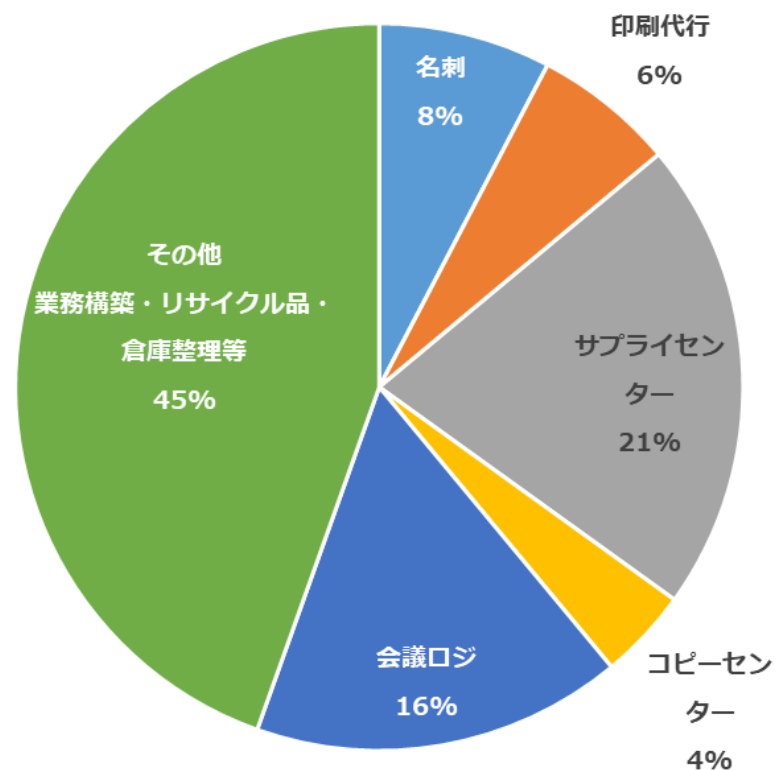
業務サポートセンターの業務工数（日平均）の報告です。

業務工数（日平均）

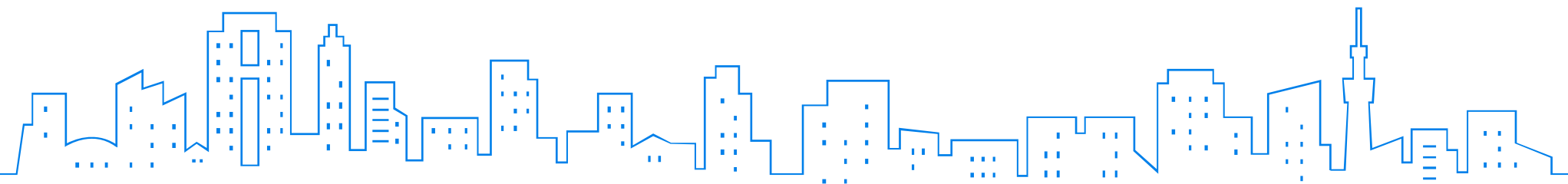


■ 名刺	2.95	1.88	4.3	3.82	1.04	2.23
■ 印刷代行	3.35	1.43	3.55	2.36	0.74	1.87
■ サプライセンター	5.24	7.7	9.99	8.97	7.75	4.78
■ コピーセンター	1.67	1.29	1.4	1.38	1.31	1.5
■ 会議ロジ	4.85	4.7	11.26	4.5	5.44	4.12
■ その他	6.14	7.04	9.83	18.53	23.26	29.5

業務工数（比率）



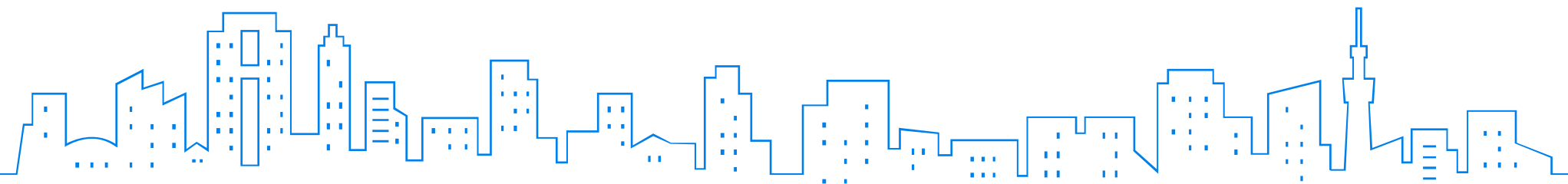
6.実施した改善提案（しくみ系・改善系）



業務改善・効率化事例

No.	実施月	項目	事例	参照ページ
1	9月	コピーセンター	掲示物の貼り替えを実施	
2		名刺作成	申請書のフォーマットを作成し、依頼方法を定型化を提案	
3	10月	サプライセンター	封筒類を持ち出す際の各サイズの封筒それぞれに10枚又は20枚毎に付箋で表示	
4		サプライセンター	リユース可能なダブルクリップをサイズごとに仕分け	
5	11月	コピーセンター	廃棄物の分別方法を掲示	
6		サプライセンター	CDやDVDのパッケージ表示	
7	12月	コピーセンター	印刷代行の利用案内を掲示	
8		コピーセンター	コピー用紙の先入れ先出し案内掲示	
9	1月	サプライセンター	中古品や新古品の陳列	
10		その他	案内看板清掃	
11	2月	その他	倉庫の整理と不要物の廃棄	
12	3月	その他	倉庫の整理と不要物の廃棄	
13		その他	省内ポータルへのサービス案内、取り組み掲示	

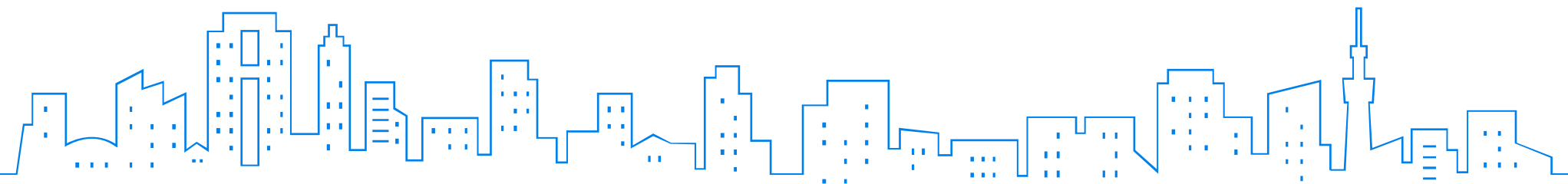
7. その他企画検討実績



その他企画検討実績

No.	実施月	項目	内容	参照ページ
1	7月	サイン	省内サインの考察やルール案のご提案	
2	7月	サイン	厚生企画室の水回りサインサンプルのご提案	
3	8月	サイン	省内サインの考察と改善点のご提案	
4	8月	サブライセンター	共有文房具管理（サブライドック）のご提案	
5	10月	名刺作成	名刺作成対応可能な外部会社のご紹介	
6	10月	名刺作成	名刺作成業務の業務支援室との連携のご提案	
7		業務支援室	障害者との業務連携の民間・官公庁の他社事例のご紹介	
8	11月	コピーセンター	コピーセンター内のコピー用紙管理方法のご提案	
9	11月	業務サポートセンター	サイン、業務内容説明サインのご提案	
10	12月	会議サポート	会議サポート業務申請書フォーマットのご提案	
11	2月	サブライセンター	リユース文具運用案のご提案	

8.利用者アンケート結果



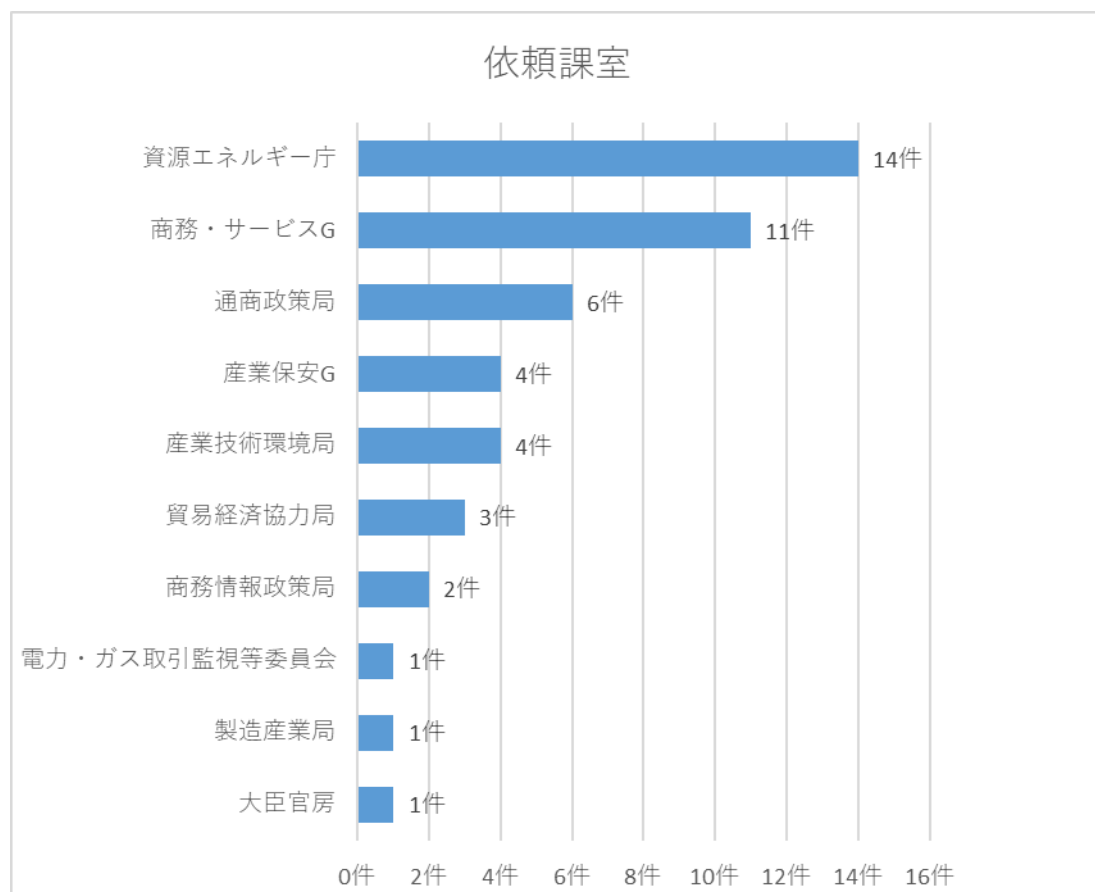
アンケート構成

業務サポートセンター導入による職員の生産性向上への影響度・効果をはかること、および運営仕様やサービスメニューの改善・向上の材料を収集することを目的に、アンケートを実施しました。

アンケートパート	アンケートの主な内容	アンケート対象	回答数
会議ロジ	- 利用したメニューと改善要望 - 意見・感想	会議ロジ依頼原課 約47人	11人
印刷代行	- サービス利用有無 - サービス利用による業務負担軽減度合い - 利用が無い理由 - 意見・感想	全職員 約4,000人	183人

利用者アンケート結果（会議ロジ）

会議ロジサポート 依頼課室の総数



会議ロジのサポート依頼課室

総依頼数：47件

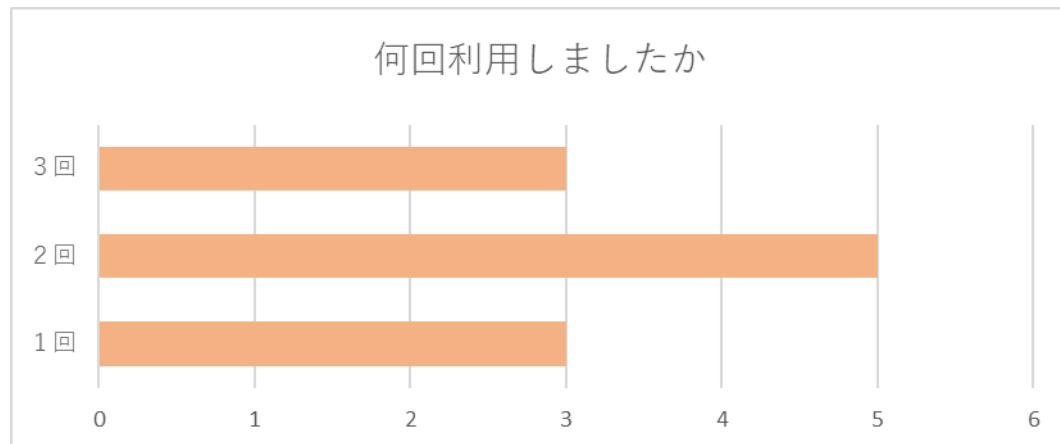
依頼部門：10部門

（トライアル期間含む）

依頼数が最も多かった部門は
資源エネルギー庁の14件となっており
5課室よりご利用いただきました。

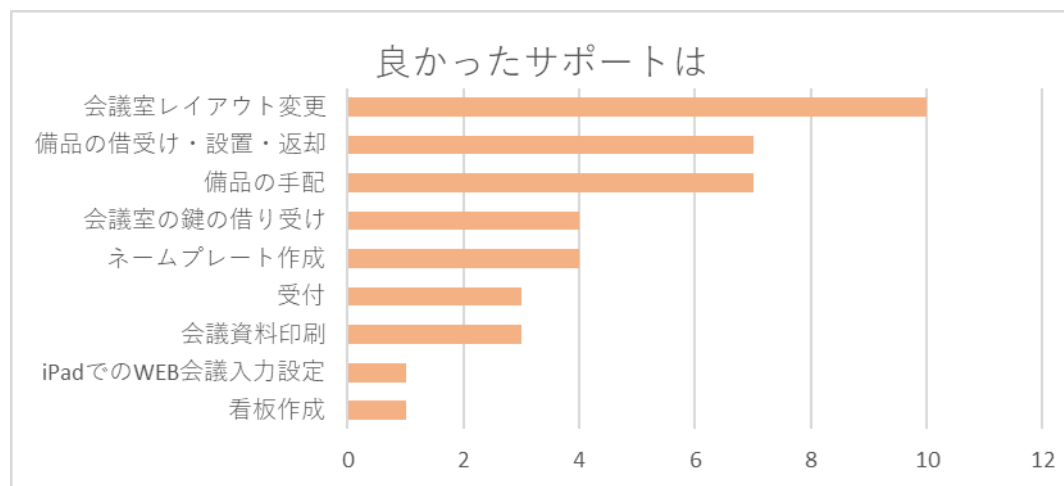
利用者アンケート結果（会議ロジ）

・ 1. 業務サポートセンターを何回利用しましたか。



回答数11件に対し、複数利用いただいた方は8件となります。
7割以上の利用者がリピーターとなっています。

・ 2. 会議ロジサポートのメニューで特に良かったものを選択してください。



レイアウト変更に関する満足度が非常に高い結果となりました。（11解答中10件）

備品関連の対応についても高い結果となっています。

回答数が少ないメニューについては、申請時に依頼していない項目であることが考えられます。

利用者アンケート結果（会議ロジ）

・ 3. 業務サポートセンターに依頼したことにより、業務負担は軽減しましたか。



回答いただいた全ての方が、
「業務負担は軽減した」とお答えいただきました。

・ 4. 業務サポートセンターに依頼したことにより、どの程度、業務負担は減りましたか。

利用回数	軽減した時間	軽減した度合
1回	4. 2時間以上3時間未満	ネームプレート作成や資料印刷・セットなど、総括や非常勤職員2名程度が約1日かけてする作業を代行してもらえたのは助かった。
	3. 1時間以上2時間未満	受付は、非常勤1人と職員1人に対応していたが、非常勤1人に対応可能となり、撤収は室内職員複数名（4～5名）で行っていたが、非常勤1人と職員1人に対応可能となった。
	3. 1時間以上2時間未満	会場設営に人を割くことなく、WEB会議の最終テストに1人追加で集中して対応を行うことができた。
2回	2. 30分以上1時間未満	従来は2、3人程度で準備作業をしていたが、1人に対応することができた。また作業時間も半減できた。
	4. 2時間以上3時間未満	従来は担当職員に加え、非常勤職員にロジを手伝ってもらっていたが、担当職員のみで完結した。特に膨大な資料印刷が軽減されたことで、2～3時間程度節約できたと感じている。
	5. 4時間以上5時間未満	従来準備時は業務の関係で人をお願いできなかったのですが、お願いすることで、当方が1、2名でも対応できたことと、時間が短縮したことにより、局内関係者の協力が得やすくなった。
		会議中の受付をお願いできたことで、事務局内がオンライン会議で起こる突発事項にも対応できた。
	5. 4時間以上5時間未満	従来大人数（5-6人）で30分以上かけて準備していたレイアウト変更などをほぼお任せすることができた。ネームプレートや資料印刷など、一時間程度時間がかかる業務をやらなくて済んだ。
3回	3. 1時間以上2時間未満	従来課内の者で準備が必要であったことが全て委託できた。
	4. 2時間以上3時間未満	従来は職員3人以上で準備作業をしていたが、1人に対応することができた。
	4. 2時間以上3時間未満	従来は課室員1～2人で準備することが多かったため、かなり準備に時間がかかったが、業務サポートセンターの方のご協力により、1人に対応することが出来た。準備も短くなり、大変助かりました。
	3. 1時間以上2時間未満	事前の準備は時間をかければ1人でもどうにかなるが、当日の準備は人海戦術ができて大変ありがたかった。

利用者アンケート結果（会議ロジ）

- ・ 7. 現在業務サポートセンターのメニューに無く、今後取り扱ってほしい業務があればご記入ください。

利用回数	今後扱ってほしい業務
	最近オンラインでの政務や幹部出席の会議が増加している。情シス課やヘルプデスク等とも連携の必要があるのと思うが、そういったオンラインでの大きな会議を運営する際のサポート（例えば、会議システムの使い方や必要な準備物等のチェック）をしていただけると更に助かる。
1回	オンライン会議（ハイブリッド開催の場合）の設営等 （対面参加者や、全体の人数を加味したスピーカー、マイク、アンプ等の配線） ・ WEB会議使用時のサポート ・ 議事録作成の手配
2回	Web会議の設定。モニターや音響の設定。参加者の案内。Web会議での接続確認。 委員の日程調整、WEB会議のサポート、マイク渡し Web併用の会議におけるWeb会議接続ロジ（会議中含む）
3回	資料の印刷。Skypeスピーカー、プロジェクターなどの通信機器のセッティング及び映像、音声チェック。マイク回し。 審議会開催中のロジ業務（音声確認、ネット接続不良時の電話連絡など簡単な業務）

Web会議回りのサポートについてのニーズが多くなっています。
審議会開催中のサポート希望もありますが、リソースの部分で対応する事が難しい状況もあり
サポートフリーなWeb会議の仕組み（ソフト面、ハード面）を構築していく必要があります。

利用者アンケート結果（会議ロジ）

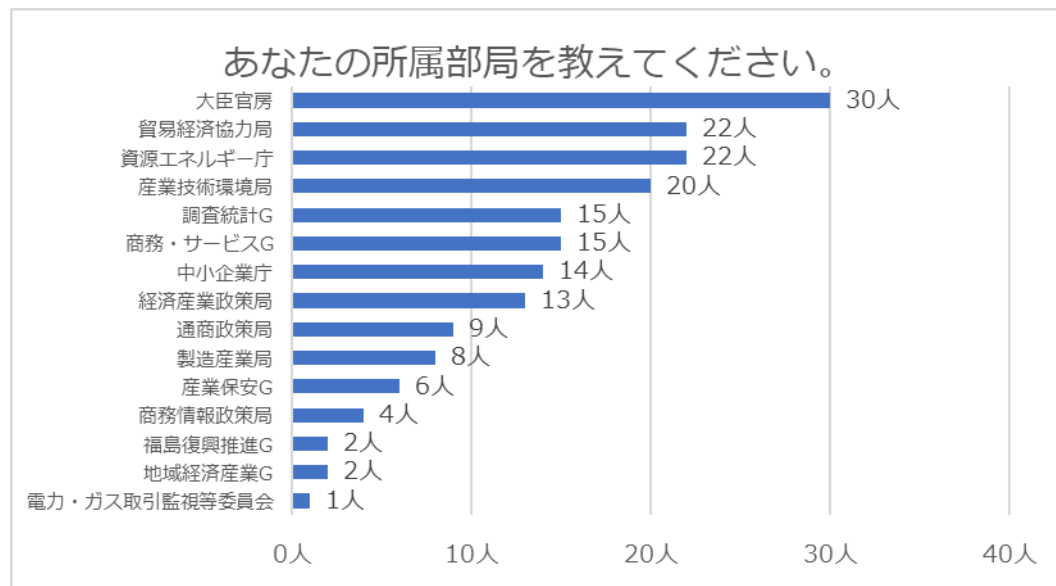
- ・ 8. その他、業務サポートセンターについてご意見があればご記入ください。

利用回数	ご意見・ご要望
1回	対応いただいたスタッフの方は大変感じが良く、臨機応変に対応いただけて助かりました。ありがとうございました。
2回	スタッフの皆さんが手際よく協力的に作業を進めてくれたので大変助かった。 スタッフの雰囲気もよく好感が持てた。
	いつもご丁寧に優しくご対応頂きありがとうございます。 スタッフの対応、雰囲気はとても良い。
3回	いつも迅速に対応していただき大変感謝しております。

業務サポートセンタースタッフの対応・雰囲気などは、大変良好な印象を持っています。
今後も、顧客満足度向上に努めていきます。

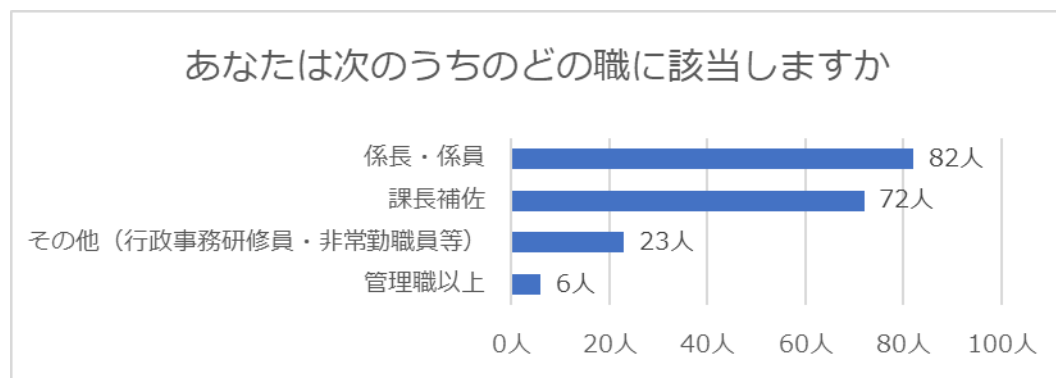
利用者アンケート結果（印刷代行）

・ 1. あなたの所属部局を教えてください。



アンケートにご回答いただいた方の内訳は
15部署、183名となりました。

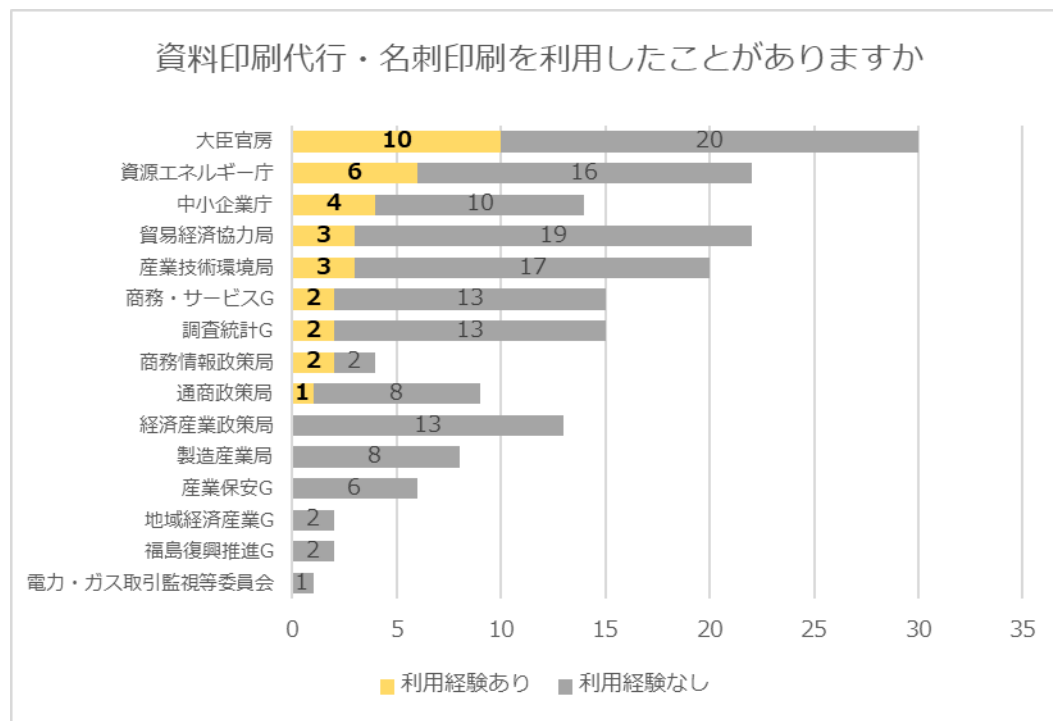
・ 2. あなたは次のうちのどの職に該当しますか。



アンケートにご回答いただいた方のうち
「係長・係員」、「課長補佐」の方の割合が
84%と非常に多くなりました。

利用者アンケート結果（印刷代行）

・ 3. 業務サポートセンターの資料印刷代行・名刺印刷を利用したことがありますか。

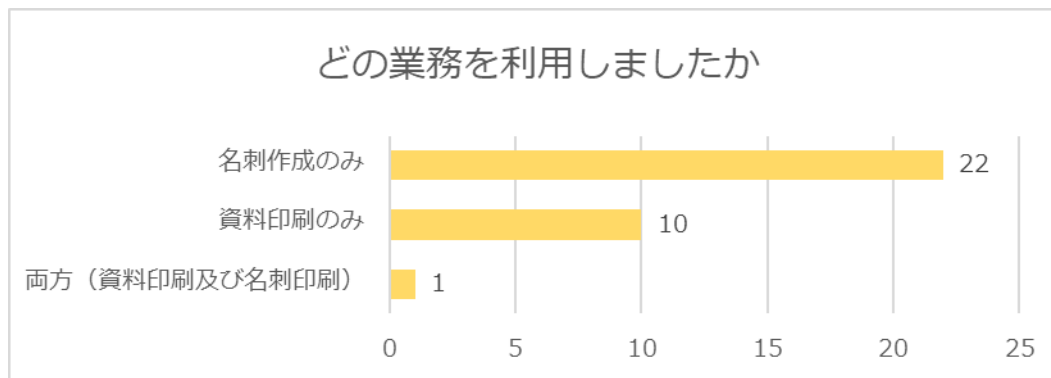


利用経験ありとご回答いただいた方は
回答数の18%という結果となりました。

大臣官房が最もご利用いただいております、
6部署については利用経験ありと回答いただいた方
はおりませんでした。

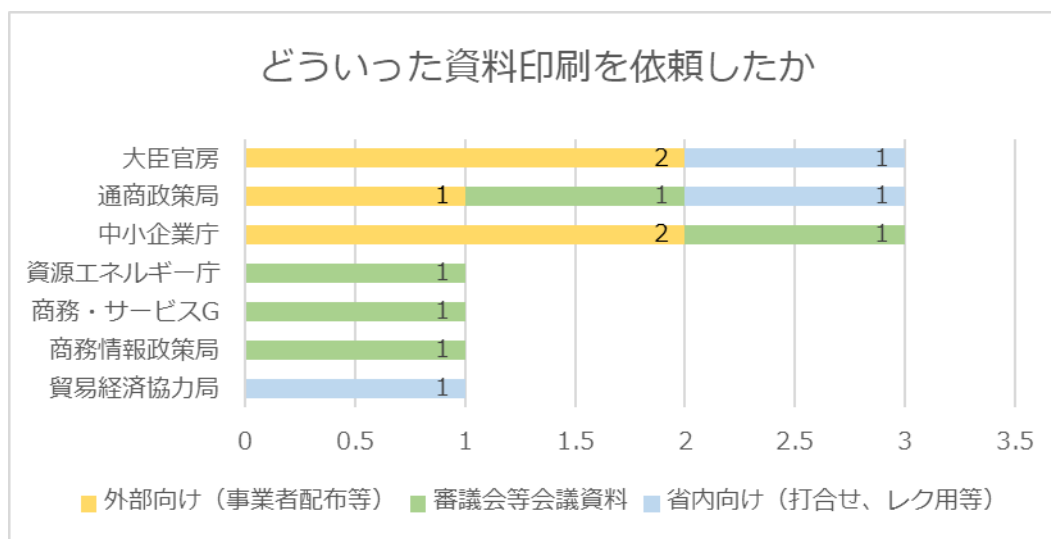
利用者アンケート結果（印刷代行）

・ 4. どの業務を利用しましたか。



名刺作成の依頼が多くなっています。
印刷依頼は少ない状況で、依頼から納品までの期間が影響している事が考えられます。

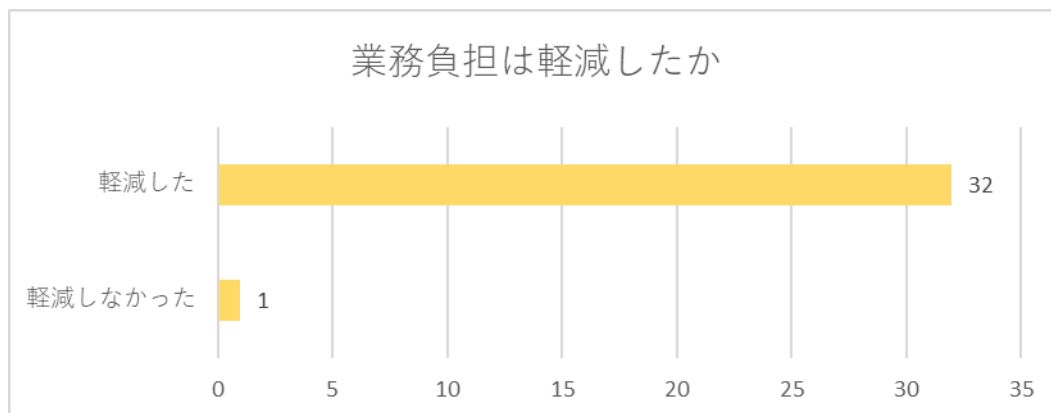
・ 5. 主にどういった目的の資料を印刷依頼しましたか



外部向け、審議会用の資料印刷が、それぞれ5件
省内向けの資料印刷が3件となりました。
大臣官房、通商政策局、中小企業庁からの依頼が多くなっています。

利用者アンケート結果（印刷代行）

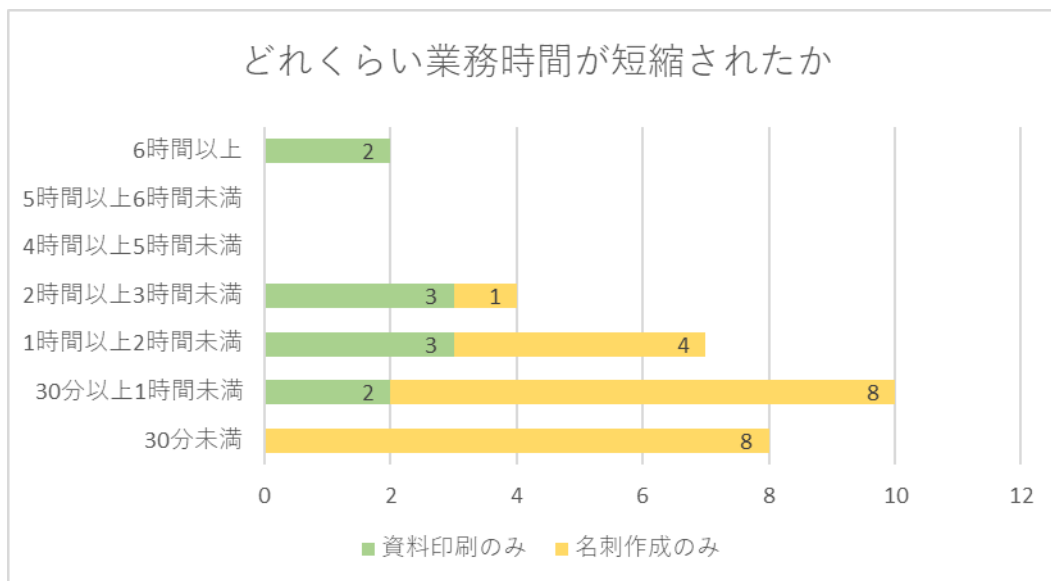
・ 6. 業務サポートセンターに依頼したことにより、業務負担は軽減しましたか。



軽減したと回答いただいた方が97%と非常に高い結果となりました。

軽減しなかった理由としては納期や仕様が、希望と乖離していたとの回答となっています。

・ 7. 業務サポートセンターに依頼したことにより、合計どれくらいの時間が短縮されましたか。

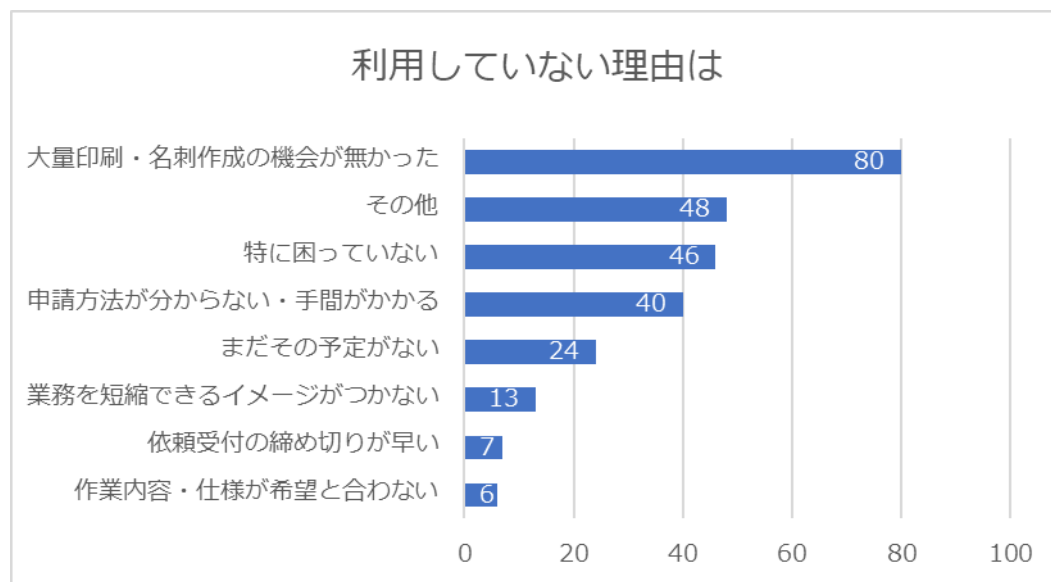


印刷代行、名刺作成ともに業務時間の短縮出来ています。

名刺作成に対して、印刷代行がより時間の短縮に貢献出来ているようです。

利用者アンケート結果（印刷代行）

・ 9. 利用していない理由を選択してください。



業務依頼をしていない理由としては自身の業務に該当するものが無いとの回答が多くなっています。

その他の理由としては

- ・ 存在を知らなかった
- ・ 依頼の仕方が分からない
- ・ 非常勤の方をお願いをしているなどの回答がありました。

利用者アンケート結果（印刷代行）

- ・ 10.（No.9つづき）どうすれば利用を考えられるか具体的に教えてください。

非常勤さんがいる限りは利用しない
イントラやメールなどで簡単に依頼できれば、いつでも利用したい。
至急の対応も出来るようにする。
まだスタートして日が浅く、利用実績や職員の認知度が低い状態かと思います。こういった形で定期的に周知いただくことで、認知度向上や、そのタイミングで丁度利用予定があった者が利用し易いと思います。
サポートセンター制度の普及周知
いわゆる非常勤職員が課内にいるので、必要性を感じたことがない。その点を十分考える必要がある。いなければ、依頼している。
利用事例が多いと参考になりそうです。
利用方法やサポート内容などをたまに省内連絡等で定期的に配信していただければ、利用したい時に利用を思いつくかと思います。
業務支援室と業務サポートセンターの仕切りがわからない。
審議会や政党会議について、資料が直前にならないとセットされないような状況を改善することが、計画的にサービスを利用する上で重要ではないかと思います。
申請方法から作成できる内容の自由度等、本件に関するヘルプ一覧の案内がイントラ等にあると時間があるときに確認でき、利用できるかもしれないです。

定期的な周知、依頼方法の簡素化などが利用促進につながるとの意見が多くありました。
また、自部門に同様の業務を行っているセクションがあり、すみ分けが必要な部分もあるようです。

利用者アンケート結果（印刷代行）

- ・ 11. 省内で共通した業務のうち、今後取り扱ってほしい業務があればご記入ください。

廃棄書類の一括受付をしてほしい。 前は担当管理者がいて来ていればスカイプ等で連絡を取ってすぐ持ち込めました。
書庫の整理、廃棄文書の廃棄作業。 消耗品の整理整頓（ゼムクリップの仕分けを含む） 汚い・不潔な課室内共有スペースの整理整頓（ほぼ廃棄文書だと思われるものの多数存在…）
建設的な意見では無い、感情のはけ口的な苦情電話の対応を一元的に取り扱っていただけるととても助かります。
謝金や旅費の支払い手続き（SEBISの入力代行）
調査データの集計業務 パワポの体裁修正
所得税の年末調整の作業 各自が記入することになっているの給与・共済組合への届出書類の作成代行。 福利厚生（健康診断、貯金残高通知、団体保険書類）の紙媒体の配布。
国会や会館への入館証の発行、官邸登録の代行
行政文書ファイルの整理、課室の引っ越しの際のサポート、出張の際の相見積もり
非常勤職員の社会保険、雇用補保険手続き
傘立ての整理をしてほしいです。 また、扇風機も埃を被ったまま使用していることが多いので、その掃除もしてほしいです。
大量の紙資料のPDF化
大量発送の補助。

書類の整理や廃棄、データ化などの意見が多くありました。

その他、資料のリメイク、職員の各種手続きの補助、オフィス内の整理整頓などのニーズがあります。

利用者アンケート結果（印刷代行）

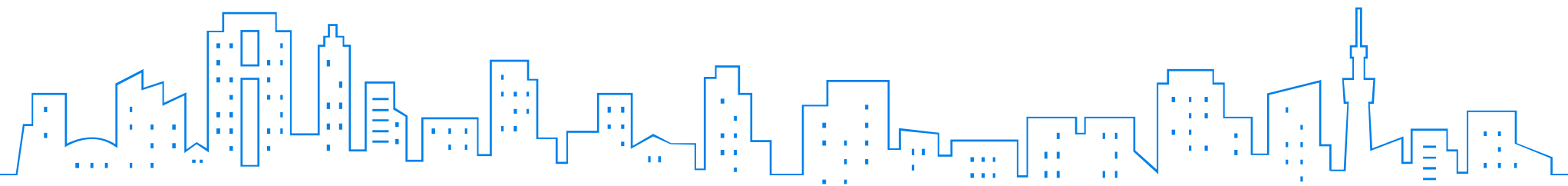
・ 12. その他、業務サポートセンターについてご意見があればご記入ください。

感じが良く、迅速にご対応頂き快適でした。
備品の運び出しや会議機の並べ方などマンパワーが要る作業は助かる反面、会議ロジのアウトソーシングという触れ込みから考えると、もう少し広範囲に業務がお願いできるとありがたいです。
会議ロジですが、英語対応もしているのでしょうか？コロナ前までは国際会議の開催が多く、ロジに相当の負担が掛かっているの で、お願いできますと大変うれしいです。
2月の緊急事態宣言期間中で、課の非常勤さんに頼むことができない中で名刺作成を行っていただきました。レスポンスも大変早く、ありがたかったです。 さらに簡素な手続きになるとベターかとは思いました。
迅速丁寧に対応いただき助かりました！ 研究会ロジ業務も現在はオンラインが増えたため活用できていないのですが、通常の研究会（対面）が復活した際には非常に重要なコスト削減になるためぜひ活用したいです。従って引き続き本サポートセンター業務が続いてくれることを祈っております。
業務サポートセンターの存在は大変ありがたく、印刷業務の短縮だけでなく冊子のようなホチドメ印刷ができるのも事業者向けに政策のPR行脚をする際に大変助かりました（今ではコピーセンターでもできますが）。 名刺作成は、希望者だけでなく、業務サポートセンターの独占業務にした方がいいと思います。
ご苦勞様です。地味な業務だとは思いますが、こういう部分をちゃんとしてもらえると助かります。 何卒よろしくお願いします。
いつも丁寧にご対応いただき、誠にありがとうございます。
良い方々ばかりなのでいつも大変助かっております。ありがとうございます。
問い合わせにお伺いした時（対面）丁寧に対応いただきました。 その後の依頼メール対応も、迅速丁寧で信頼がおける。
名刺作ってもらった際に御礼を言いたいので、どこかで会えるといいですね。
迅速にご対応いただき助かりました。 自身で印刷するより仕上がりも綺麗でした。

殆どの回答で、業務サポートセンターに対して好意的な意見となりました。

今後の課題として、サービスの拡充、認知度の向上、依頼方法の簡素化への取り組みなどが必要となります。

9.利用者反響



利用者反響

アンケートの他にも、対面・メールで意見・感想を頂きました。

ID	方法	カテゴリー	いただいた感謝のお言葉
01	対面	サプライ関連	サプライセンター内の封筒（角2・バッカー）の10・20・50枚の仕分が付箋でされていることに
02	対面	会議	対して「うれしい」「すごく助かる」「時間がかからなくなった」など多数感謝の言葉をいただいた 会議サポートにて
03	対面	会議	印刷物・ネームプレートを会議室へ持込み時に時間の短縮できた 会議サポートを使用することによっていつもより大幅に時間が短縮できた。
04	対面	会議	他部署からのヘルプを減らすことができた 講堂の設営に関して、いつもは膨大な時間がかかっていた。
05	メール	会議	他部署の若手を集める手間も今回省けて 当課が委託事業で行なっておりますスマート保安シンポジウムについて、多大なるご協力ありがとうございました。
06	メール	会議	会議室の机、椅子の運搬は重労働のため、多大な御負担をおかけしたことと思われます。 大変おそくなってしまいましたが、過日はウズベキスタン副首相の大臣との対面会談の準備を支援頂きまして、誠にあり がとうございました。
07	メール	名刺作成 引渡し	名刺、無事受け取りました。 まさか年内にできると思っておりませんでした。
08	メール	名刺作成 受付	年末にもかかわらず素早くご対応頂きありがとうございます。
09	メール	名刺作成 引渡し	名刺、先ほど届きました。 速やかなご対応ありがとうございました。
10	対面&メール	サプライ関連	倉庫を整理するたびにゴキブリのように湧き出てくるダブルクリップの受取 大変助かります。これからお持ち込みさせていただきます
11	電話	ドキュメント印刷 受付	申請後に追加資料の依頼があり、対応可能とお伝えしたところ大変感謝された
12	対面	コピーセンター	コピーセンターのオンライン化スタート時に使用方法について説明したところ 大変感謝された
13	対面	サプライ関連	DVD-RやCR-RWなど、違いが全くわからない方がサプライセンターにお越しになり 説明を行ったところ「大変助かりました」と感謝を受けた
14	対面	コピーセンター	「故障中」の対応札を作成したところ、「作成していただきありがとうございます」 と修理に来ていただいた富士ゼロックスの保守担当者からお声をいただいた
15	メール	名刺作成 引渡し	本日名刺を受領いたしました。 早々にご対応いただきましてありがとうございました。
16	対面	サプライ関連	サプライセンターのペン類を背の低い方でも取れるように低い位置へ移動したところ 「とりやすくなりました」という声をいただいた
17	対面	会議	会議中WEBの音声トラブルがあり、会議後の片付けサポート時に原因を質問され 使用PCを確認し返答したところ、次につながると感謝を受けた
18	対面	サプライ関連	倉庫に置いてある新古品・中古品の数をまとめてリストにして担当者へお伝えしたところ 共有してほしいと感謝された。
19	対面	ドキュメント印刷 引渡し	現在国会を行っていて課室のコピー機が使えないので、大変助かりました。 あと2回印刷予定があるので次もお願いしたい。

KOKUYO

<http://www.kokuyo.co.jp>