

# 1. 本業務委託に関する考え方について

## 1-1. 背景及び目的の理解

港区では、令和13年までに人口が約30万人に達し、年少人口も増加傾向が見込まれています。一方で、港区の人口は経済動向に大きく作用され、子育て世代や子どもの転出超過に転じる可能性もあり、多様な保育サービスの拡充等が課題となっています。課題解決に当たって、職員様が本来行うべき区民サービス向上や企画立案業務に注力する体制を構築することが重要だと考えています。

また、今回委託対象となっている保育施設関係補助事業は、制度自体が新しく複雑であること、制度の変更が多いことの2点から、難易度が高い業務と把握しています。こうした高度化・複雑化する業務に対応するためには、アウトソーシングの先を見据えた業務遂行が求められています。以上より、本事業の目的を次の2つと捉え、事業を推進してまいります。

### ①業務改善・効率化

制度見直しを含めた抜本的な改善や、システム導入による業務効率化など幅広く提案を行い、職員工数を削減する。

### ②区民サービスの維持・向上

改善手法を運用に落とし込み、審査処理の精度を高めるとともに、生み出した職員工数で先駆的な施策を展開する。

上記目的の達成に向けた弊社の強みは、他自治体での類似事業実績を豊富に持つことに加え、「BPO・BPR・DX」の3機能を連動させて事業を推進できることだと考えています。

## 1-2. スケジュール

プロジェクト 工程	令和6年度				令和7年度以降
	Q1	Q2	Q3	Q4	
業務遂行		事前準備	業務習熟 OJT稼働		本稼働
業務改善		業務マニュアル 設計 作成	マニュアル 更新		改善施策立案・ 規則等への提言
デジタル化					要件定義・開発

# 2. 管理体制について

## 2-1. 管理体制の全体像



## 2-2. 作業進捗管理

業務ごとに、受付・着手・未着手等ステータスにて日次で管理を行います。作業のステータス管理を行うことで、業務の進捗が可視化され、予想される繁忙期に向けて対応策を事前相談させていただきながら、スムーズな対応を行ってまいります。

また、繁忙期には事前に協議のうえ、区庁舎外での作業を実施することも可能です。

# 3. 業務遂行手法について

## 3-1. 研修計画

弊社では業務稼働後も継続的に研修を行います。

研修項目(例) コミュニケーション研修、ビジネス文書作成研修、セキュリティ研修

# 3-2. 業務マニュアル等の作成

## 3-2-1. 正確な業務設計を行うためのポイント

運用の軸となる業務設計書を正確に作成するため、他自治体の類似案件での経験豊富な設計者が職員様へのヒアリングを行い、以下のポイントに留意し作成いたします。

ポイント① 体系的かつ網羅的に情報を整理する。

ポイント② 基本方針・ルール設定により品質を均一化する。

## 3-2-2. 実行性の高い業務マニュアルを作成するためのポイント

手順を整え業務の「見える化」を図るマニュアルは大切なツールです。また、マニュアルに加え、FAQやトークスクリプト等のドキュメントも作成いたします。

ポイント① 慣例や口伝の要素も含めて制度の詳細や作業内容を網羅的に洗い出す。

ポイント② ムリなく・ダブリなく精緻化されたプロセスに落とし込む。

ポイント③ OPの業務遂行に支障がない粒度まで簡潔かつ明瞭な表現でまとめる。

# 3-3. 区への報告・連絡調整の方法

週次の定例会を実施し、事業全体の課題解決、情報連携を行います。業務ごとの分科会も適宜行い、課題解決や施策理解のスピードアップを図ってまいります。

さらに、事務局から港区様へのエスカレーションを日次で行い、課題管理表等の報告資料を作成することで、日々の課題に対して迅速かつ漏れなく対応できる仕組みを作ります。

# 4. 業務改善の提案について

## 4-1. 効果的に業務改善ができる体制

本事業では、業務改善・デジタル化の提案を行い、将来的に業務改善効果を出すことが重要だと認識し、弊社が他自治体様で培った業務改善手法を取り入れます。

## 4-2. 将来的なDX化に向けた提案機能

コールシステムなど他自治体で導入した実績があるため、そのノウハウを活かしたご提案をさせていただきます。

# 5. リスク管理について

## 5-1. 情報セキュリティ対策及び個人情報の取扱いについて

機微な個人情報を扱う業務であるため、執務場所での情報セキュリティ対策を万全に整備する必要があります。弊社のセキュリティ規定、港区様の情報安全対策指針、個人情報の保護に関する法律施行条例を踏まえて、情報セキュリティ対策に取り組みます。

## 5-2. コンプライアンス遵守体制等

弊社では、行動指針の徹底こそがコンプライアンスの実践であると考えています。そこで、「行動指針推進リーダー制度」を採用し、行動指針担当役員のもと、各職場の行動指針推進リーダーを中心として、日常業務レベルで行動指針の浸透・徹底を図っています。

また、情報セキュリティマネジメントシステムに準拠した管理体制を構築しています。