

業務従事予定者及び業務計画

〔業務の適正な計画と進行管理について〕

貴社（者）として従事者をどのように配置し、業務を遂行していくかについて記載してください。配置の記載に際しては、業務担当者が事故等により不在となった場合に、担当者と同等の人員を配置するなど、業務の継続性を担保する貴社（者）の体制を明記してください。また、本業務の作業工程や留意点等を業務計画として記載してください。

1. 業務実施体制

※A4サイズ（2枚以内）で作成してください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

業務従事予定者及び業務計画

2. 本業務の作業工程と留意点									
工程	留意点等								
(1)	契約締結後速やかに、業務計画書を作成。全体の作業工程、実施体制、作業概要等を明記し、組織体制及び業務責任者の名簿を添える。								
(2)	貴区より提供いただく関連図書等及び弊社受託実績より分野ごとの一覧表を作成し提出。								
(2)イ	対象業務の処理手順について、担当分野のアドバイザーが既存事務マニュアル等を確認しヒアリング項目を洗い出す。また想定されるリスクをコンプライアンス担当が防止策等を検討し記載。								
(2)ウ	業務手順書を参考に、利用者来庁からサービス提供に至る流れを、マニュアル作成担当が業務フロー図を作成。								
(2)エ	利用者と相談員の効率的・効果的な動線を意識したイメージ図を作成。								
(2)オ	区関係課及び区民課内で関連する業務について検討する事項をまとめ、また検討状況に応じ上記作成図書内で不整合が無いよう随時更新する。								
(2)カ	区関係職員様等が行われる、業務シミュレーションに立ち合い、業務の改善点等をまとめ、各作成図書内で不整合が無いよう随時更新する。								
(2)キ	業務効率化や非対面型及び非接触型の対応など、感染症対策を踏まえた改善の提案や資料作成を行う。								
(2)ク	作成する資料について、資料イメージや必要な項目等を貴区と十分協議し、業務に着手する。								
(3)	業務マニュアルの構成について、貴区と協議のうえ書面で提案する。								
(4)ア	福祉総合窓口に関する情報を収集し分析のうえ、資料を作成する。								
(4)イ	福祉総合窓口推進部会に出席し、会議の円滑な運営を支援する。								
(5)ア	総合支所区民課、保健福祉支援部、みなと保健所、子ども家庭支援部その他関係部署との打ち合わせに必要に応じて出席する。								
(5)イ	打ち合わせ内容の記録は、3営業日以内に、データを提出する。								
(6)	本事業の成果品を提出する。								

※A4サイズ（2枚以内）で作成してください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

企画提案書

1 企画提案

事業者の福祉に関する知識や想像力を確認するため、福祉総合窓口で受け付ける相談事例を提案してください。なお、新たな感染症の流行に伴う福祉相談を1例以上提案してください。

1. 本業務の実施に係る基本的な考え方

2. 福祉総合窓口で受け付ける相談事例

事例 1

二人暮らしの高齢夫婦世帯で二人とも生活保護受給者。夫は要介護認定を受けており、妻が身の回りの世話をしていたが、妻の入院をきっかけに夫婦で要介護状態となった。退院後には十分な身の回りの世話が出来なくなることが見込まれ、何かしらの支援が必要と担当ケアマネージャーより相談が入る。

対処例

介護保険を利用し、住宅改修・福祉用具サービスを利用する。
介護保険だけでは自己負担が大きくなるため障害者福祉制度も利用する。
社会福祉協議会と連携し、金銭管理サービスの利用を勧める。

住宅改修

福祉用具

日常的な金銭管理サービス

その後の生活状況

介護保険の配食サービスの利用も開始し、定期的な見守りとしての効果もあり。金銭管理を支援している社会福祉協議会の担当者や民生委員ともつながりを持つように連携を進め、複合的な関わりを構築することで他者へ依存出来るような環境を整え安心して生活を送れるようになった。

※A4サイズ（2枚以内）で作成してください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

企画提案書

事例2

一人暮らしで生活保護を受給していたが、糖尿病を患い入院となる。退院後も定期的な通院が見込まれ、医療機関の生活相談員より相談が入る。

対処例

障害福祉サービスと連携し、福祉サービス利用を勧める。
合わせて、退院後の就労支援サービスを利用する。

障害区分認定申請

障害福祉サービスによる
就労支援

生活保護

その後の生活状況

障害者手帳の取得出来たため、退院後の通院に掛かる医療費については控除を受けられるようになった。本人が65歳未満であったため、就労支援も順調に進み、自立した生活を送れる足掛かりになった。

3. 新たな感染症の流行に伴う福祉相談事例

分野	相談事例
高齢者 + 生活困窮	ショートステイで一月のうち半月施設に滞在していたところ、新型コロナウイルス防止対応として施設から出してもらえなくなった。そのため、通常は半月分ですむ利用料が一月分で倍になった上、一月のうち30日までは介護保険が使えるが、最後の31日の1日分だけは介護保険が使えず全額自己負担になってしまう。
障害者 + 生活困窮	本人が精神障害で手帳を持っている。フリーランスの仕事で月6万円程度の収入があり、不足する生活費等は父に援助してもらっていた。新型コロナウイルス防止対応で収入がゼロになり、かつ、父が病気で援助が見込めなくなった。
子ども + 生活困窮	ひとり親世帯の子どもが新型コロナウイルスの影響により学校へ行けなくなった。加えて急遽、親の仕事がなくなってしまったことによる生活不安から児童虐待に繋がり通告・相談が入る。

4. 個人情報保護に係る取組み

本件を行うにあたり、機微な個人情報に触れる機会が数多くあり、セキュリティに対する深い理解が求められます。個人情報保護に関する資格として弊社は平成15年にプライバシーマークを、平成17年にはISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)を取得し、更新を重ねて現在に至っております。



※A4サイズ(2枚以内)で作成してください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

企画提案

1 企画提案

業務手順書の様式を提案してください。相談内容や対応方法（非対面、非接触等）に応じて様式を変える場合は複数（4つ以内）の提案を可とします。様式の提案にあたり、作成の簡易さだけでなく、実務の有効性を考慮してください。

1.業務一覧表の作成から業務手順書、業務フロー図作成までの流れ

①業務一覧表の作成

●業務一覧表に対する考え方

作成の留意点	
主な記載項目	

②業務手順書の作成

●業務手順書に対する考え方

作成の留意点	
主な記載項目	

※A4サイズ（4枚以内）で作成してください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

企画提案

③業務フロー図の作成

●業務フロー図に対する考え方

作成の留意点	
主な記載項目	

●様式例

(1) 介護保険課業務フロー図



事務工程が複雑な業務に効果的

(2) 保育課業務手順書と簡易業務フロー図



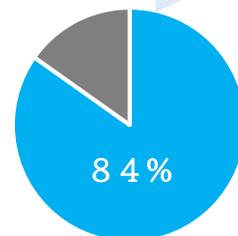
電話応対等、非対面の業務にも効果的

※A4サイズ（4枚以内）で作成してください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

企画提案

2. 事例紹介

50自治体中42事例で
準備業務として業務
手順書等の作成を経験



【受託自治体様における
実施設計業務実績の割合】

①

分析期間	・平成27年12月から平成28年3月
分析対象	
業務分析の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・各業務工程の可視化 ・各業務内容の定量化・数値化 ・各業務の実態に関する考察評価 ・外部委託の活用可能性の検討と外部委託を活用した業務スキームの立案 ・外部委託による行政効果と業務改善効果の検討と試算 ・外部委託実施までの計画立案 ・区との連絡調整会議の開催
成果物	<ul style="list-style-type: none"> ・現行業務分析結果報告書 ・外部委託の活用による業務改善提案書

②

分析期間	・平成28年6月から平成28年7月
分析対象	
業務分析の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・各業務遂行過程の可視化（作業内容・工程など） ・各業務内容の定量化、数値化
成果物	<ul style="list-style-type: none"> ・見積書 ・委託業務完了報告書

③

分析期間	・平成30年10から平成31年3月
分析対象	
業務分析の内容	・全園（43園）の標準化および事務マニュアルの作成
成果物	・保育園標準マニュアル

※A4サイズ（4枚以内）で作成してください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

企画提案

1 企画提案

本業務の全体スケジュールを提案してください。スケジュールに補足や諸条件が必要な場合は、その旨記載してください。

1. 全体スケジュール

①令和2年8月～11月まで

期間	主な取組み		
令和2年度	8月	1～2週目	本業務における業務計画書を作成、提出
		3週目	今後の進め方について貴区と打ち合わせ
		4週目	「暮らしのガイド」等関連図書、既存の業務手順資料・事務マニュアル等を受領
		提出物	業務計画書
	9月	1～4週目	「暮らしのガイド」等関連図書を基に、業務一覧表作成
		3～4週目	業務一覧表や業務フロー図の様式を提案。協議を行う
		提出物	業務一覧表、業務手順書・業務フロー図様式（案）
	10～11月	1～4週目	いただいた業務手順資料・事務マニュアル等を分野別のアドバイザーに情報共有し、業務毎の不明点を抽出。ヒアリング項目一覧表を作成。また、想定されるリスクを洗い出し、対応策を検討。そのうえで、新たな業務手順書を作成 なお、作成の過程で発生した区関係課様及び区民課様との協議を要する内容については、別途一覧表としてまとめ、随時協議のうえ決定事項を成果物に反映する
		提出物	ヒアリング項目一覧表、区関係課様及び区民課様との協議事項一覧表、業務手順書

No	内容	令和2年									
		7月		8月		9月		10月		11月	
		下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
0	業者決定	・事業候補者の決定（内示） 選考結果発送									
1	業務計画書作成	・提出									
2	業務シミュレーションマニュアル作成										
	ア) 業務一覧表作成	・既存資料受領									
	イ) 業務手順書作成支援										
	ウ) 業務フロー図作成										
	エ) 配置イメージ図作成										
	オ) 区関係課等との連携										
3	業務マニュアル作成支援										
	会議資料作成支援等	随時実施									
5	港区様との打ち合わせ	週1回定例会開催、その他必要に応じて随時開催									
6	成果品提出										

※印刷はA4サイズ（2枚以内）としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

