

提案概要書（公開）

※A4であれば様式は問いません。また、第3号様式の記載内容が公開して差し支えないものであれば、同一の内容でも結構です。

1. 業務の実施に係る提案

官民の役割分担について弊社は、「創意と工夫を活かしつつ業務の公共性を踏まえてこれを適切かつ確実に実施するだけでなく公共サービスに対する国民の信頼を確保すること」が重要だと考えています。そのために、ミスのない適切な業務の実施、ノウハウを生かした創意工夫を行っています。その役割を果たす上で、必要な責務を数的目標としてご提案させていただいております。

円滑な業務実施のためには専門的な知識・ノウハウを持った人材が必要だと認識しております。そのため、実務経験が豊富な弊社社員を本業務で配置いたします。また、業務を実施する上での基礎が不安定な場合円滑な業務は実施できないと考えておりますので、弊社作成の各種マニュアルをもとに業務実施のための基礎を貴市と協議の上作成していきたいと考えています。その中で、「市民様の声」「貴市の要望」「従事者の声」「他自治体の情報」「法改正等情報」といった様々な声を吸い上げながら貴市との定例会などで貴市にあった提案を行っていき、より良い業務内容への改善を行いたいと考えています。

業務遂行にあたって、仕様書業務の確実な履行が責務だと考えています。仕様書業務の確実な遂行のために、「履行状況の確認」、「業務マニュアルの作成」を行います。「履行状況の確認」については月報等で報告することで貴市担当者にも数値目標の達成状況を確認いただき、状況の共有化を図ります。また、法改正や制度改正でのマニュアルの更新は重要なポイントだと考えています。そのため、マニュアルの更新後は従事者に対して研修を行うことで円滑な業務運営に繋げております。これらにより基礎能力を持ち、安定した運営を実現いたします。業務の質的向上を行うためには、「市民満足度の向上」「ミス率の低減」「DX化導入への対応」が重要だと考えています。具体的には、市民様にアンケートを実施することでダイレクトな評価および意見の収集を行えるため、市民満足度向上に繋がる施策を立案することが可能になります。また、ミス発生の際は、早急に原因の究明と報告を行い対策の立案を行います。その後、従事者にミス防止の施策を落とし込むことで業務の質的向上に繋げていきます。

今後様々なDX化の取り組みを行われると想定されますが、柔軟な対応や配備、またそれらの運用フローをご提供させていただき、高い効果の具現化に貢献いたします。

2. 課題解決に資する提案

「来庁者数の多さ」「受電数の多さ」が、貴市の抱えている大きな課題だと認識しております。その背景には、「従事者のスキル不足」「職員様の業務量の過多」「市民対応の長時間化」「電子申請システムの利用者数の少なさ」「作業工程の過多」があると認識しております。こういった課題を解決するために、「研修による従事者スキルの向上」、「業務全体の仕分けおよびFAQやマニュアル作成による職員様への引継ぎ対応の減少」、「研修や情報共有による問い合わせへの適切な回答」、「電子申請利用拡大のための案内業務」を行うことで貴市の抱えている課題に解決できると考えています。これらの課題対応を立案できるのはこれまでの経験と実績により課題の本質を理解できていることが重要となります。

3. 期待できる効果

窓口業務の迅速化や親切・丁寧な対応を実施するために接遇向上を意識した研修の実施、市民様のアンケートは効果が高いこと、これまでの実績において証明しております。他市様では、「窓口

対応の品質向上」「窓口の稼働率の上昇」「窓口での対応時間の減少」といった効果が出ております。また弊社は、原則貴市居住者を採用しています。その理由は、自身の住む地域を身近に感じてもらい貴市発展の機会につながることで、交通網の障害などがあっても近隣者は出勤可能なことが多く、安定した運営に資すると考えているからです。

4. 業務実施の体制

弊社の人員体制の根幹には「繁忙期に合わせた人員配置」「現場任せにしない」「全社でバックアップ体制を整える」というコンセプトがあります。支援体制を構築し様々な組織が運営に関係していきます。これにより外部からの様々な支援・情報を受けることができ、安定した運営に寄与できます。

また、「ワークライフバランス」を実現するために、「有給休暇の取得推進」や「育児介護休業規定の設立」「正社員転換制度」を設けております。他にも、従事者の悩み・改善を行うための「いきいきアンケート」の実施や現場責任者との定期的な面談による従事者の定着率向上に向けた施策も行っています。これらにより柔軟で働きやすい職場を実現し、高い定職率を実現し、高いスキルのスタッフを提供することができ、安定した運営に貢献できます。

弊社は、売上高・利益・総資産・純資産ともに過去最高となりました。また、「自己資本比率(平均 41.9%：弊社 78.5%)」、「自己資本利益率(平均 6.9%：弊社 15.4%)」「流動比率(平均：144.5%：弊社 400.0%)」どの項目においても大きく上回っております。そのため、安定した財政基盤を背景に、本業務委託サービス事業の長期継続をお約束いたします。(*弊社は 2024 年 4 月に株式会社アイティフォー（以下、親会社）により設立され、親会社より当該事業を承継いたしました。設立間もないため、当社単体での十分な経営実績・財務データは現時点で限られております。つきましては、当社の信用力・経営基盤を補完的にご理解いただくために、事業の継続性・支援体制の根拠として、親会社の経営状況を記載させていただきます。)

業務を円滑かつ安定に実施するために、「入社時研修」「制度業務知識研修」「接遇対応研修」「リスク対応研修」といった様々な視点から研修を行います。また、法令・制度改正等が発生した場合は、適宜マニュアルの修正を行い従事者に向けた研修を行います。窓口の DX についても貴市と情報を共有させていただきながら運用に変更があった場合は適宜マニュアルの更新、研修を行っています。様々な研修を適時実行できるため様々な環境変化に適応し、安定運営を実現します。

5. リスク対応

弊社は、全社的にコンプライアンスの推進や個人情報保護に係る指標として「プライバシーマーク」・「ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)認証」(*合併先の会社が取得した ISMS の引継ぎ手続き中です。)を取得しています。また、コンプライアンス、個人情報保護推進管理の一環として、原則年一回弊社品質管理本部の監査を実施しております。現場での個人情報の取扱状況を確認し、是正・改善を指示いたします。この品質管理部は事業部門から独立した部門になるため客観的かつ厳密性をもって監査いたします。現場従事者に対しては、入社時と年一回「コンプライアンス」および「個人情報保護」研修を受講していただき、理解度を図るためのテストを実施しております。不合格になった場合は合格するまで再受講を実施しています。

また、窓口業務でのリスクを洗い出し PDCA サイクルを用いて要員を分析し、対策を講じマニュアル化、ルール化し対策いたします。クレームやトラブルが発生した場合は、「緊急マニュアル」の記載に応じたエスカレーションレベルを設定しており、適切な権限を持つ担当者が対応します。また、個人情報の紛失、漏洩等が発生した場合は、管理本部に報告し緊急対策本部を立上げ原因の究明、事態の収束に努めます。

6. 業務実績

弊社は、現在全国 61 の自治体様に受託いただいております。業務内容は、催告業務、受電業務、窓口業務、訪問業務、滞納整理補助業務などといった多岐にわたって行っております。また、弊社親会社は IT ベンダーという特色もあり業務委託での効率化だけでなくシステムを利用した効率化も可能にしています。

7. 経費

効率的に業務を実施するために管理者、副管理者、従事者は常駐になります。また統括責任者に関しては遠方からの移動ではなく、府内での移動になるため経費の削減を行っています。