

提 案 概 要 書 （公開）

※A 4 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のないものであれば、同一の内容でも結構です。

1. 業務の実施に係る提案

【1-1 官民の役割分担について】

仕様書に基づき基準を明確にする必要があると理解しております。また、業務委託の注意点として偽装請負にも配慮が必要ですので対策を実施します。

【1-2 専門的知識・ノウハウについて】

多数の自治体様にて、「国民健康保険」「後期高齢者医療」「障がい者医療」業務等多岐にわたる自治体様業務を受託しております。同業務の実績と蓄積したノウハウを本業務に活かしてまいります。

【1-3 提案内容の工夫・独自性について】

業務の立上げや引継ぎに関して豊富な実績を有している弊社では、引継ぎに必要な項目を理解しており、スケジュールも策定済みですので安定的な引継ぎを実施可能です。また、システム部門を有する強みを生かした「自治体DX推進部」という部署を社内に設置しております。

【1-4 業務の遂行にかかる考え方について】

国民健康保険、後期高齢者医療、障がい者医療の制度においても豊富な受託経験を有しておりますので、各業務における理解を有しております。背景を意識し、八尾市様のことを第一に考えた柔軟な対応に全社を挙げて取り組みます。

【1-5 業務内容の質的向上について】

質の向上に向けて、弊社のノウハウを用いて継続的に向上するよう努めます。

2. 課題解決に資する提案

【2-1 業務の課題解決について】

課題の解決に関する弊社の全社的な統一された取組を実施します。また、国民健康保険、後期高齢者医療、障がい者医療の制度に関する課題解決の取組み導入をご提案します。

3. 期待できる効果

【3-1 市民サービスの向上について】

迅速な窓口業務実施に向け、他自治体様における取り組みをご提案します。また、応対接遇向上に向けた取り組みもご提案します。

【3-2 市内の雇用創出など市内経済への波及効果について】

本業務の実施におきましては、新規募集の採用基準として「地域性を意識した従事者の確保」を掲げ、活動を実施いたします。八尾市内在住の方の採用を積極的に実施することで、地域の雇用を守りながら、八尾市様の経済発展へも貢献したいと考えております。

4. 業務実施の体制

【4-1 業務遂行に必要な指揮命令体制及び人員配置について】

本業務遂行の指揮命令体制では、他市における同種・類似業務経験を有する者や委託化立上げ経験者を配置します。適正かつ円滑に運営するため、自治体BPOを担う公共福祉事業本部メ

ンバー、デジタル化推進補助を担う自治体DX推進部をはじめとした本社機関によるサポート等、全社を挙げた業務遂行体制を構築いたします。

【4-2 労務管理について】

雇用の安定化に向けた管理体制を構築しております。また、従事者に対するフォロー体制と会社としての認証取得を実施しております。

【4-3 財務状況、資力等について】

創立以来、盤石な経営基盤に基づき、黒字経営を続けております。

【4-4 従事者教育について】

弊社は自治体様業務の受託に関する専門事業者としてさまざまな研修カリキュラムを兼ね備えており、従事者のスキルアップ・業務品質向上に日々取り組んでおります。入社時の基礎的な研修に始まり、従事者が業務を実施するうえで必要な知識を身に付ける為の専門教育や、管理者層向けの教育も併せて実施しております。

【4-5 従事者の確保体制について】

本業務実施に向けた各責任者の選定は済んでおりますが、本稼働後も常に安定的に要員配置を行うために人材確保を行います。

5. リスク対応

【5-1 コンプライアンスについて】

弊社では、経営における透明性を確保し、業務の品質を管理するための基本的な方策として社内コンプライアンス体制を整備しております。コンプライアンス（法令遵守）の実践による健全な企業経営を行い、お客様をはじめとする利害関係者の要請に耳を傾けて謙虚に事業活動し、企業の社会的責任を果たすことにより、地域社会の発展に貢献いたします。

【5-2 リスクマネジメント（事故の未然防止・リスク低減策等）について】

弊社は自治体様業務を担うにあたり、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）の認証を取得しております。

【5-3 事故対応について】

ご来庁者様から苦情への対応は、本業務を実施するうえで最も重要なトラブルであると認識しております。窓口業務への複数年に渡る業務経験を、本業務でも継続して発揮し、安定稼働に努めます。

6. 業務実績

【6-1 同種・類似業務等の受託実績について】

弊社は、本業務と同種の業務について、豊富な実績を有しております。

7. 経費

¥198,233,640 円（税込）