

提 案 概 要 書 （公開）

1. 業務の実施に係る提案

【1－1 官民の役割分担について】…業務提案書 2 ページ

職業安定法施行規則第4条、昭和61年労働省告示37号、地方公共団体の適正な請負（委託）事業推進のための手引き等に則り、偽装請負とならない法令を遵守した履行を行います。あわせて職員との適切な連携方法を提示します。

【1－2 専門的知識・ノウハウについて】…業務提案書 3 ページ

全国の自治体における健康保険業務を受託・運用している実績ノウハウをもとに品質改善、効率化の検討、制度改正時の最適な対応手法、窓口DX化などの側面で、有効な施策を実施することで市民サービスの向上と職員様の負荷軽減を実現します。

【1－3 提案内容の工夫・独自性について】…業務提案書 4 ページ

弊社の運用ナレッジを活かした手続きの効率化や精度向上に直結する工夫と、貴市の特徴を踏まえた取り組みを提案します。

【1－4 業務遂行にかかる考え方について】…業務提案書 5 ページ

貴市の提示する本事業の目的と窓口業務における課題を従事者一同が理解し、市民サービス向上、職員負荷軽減、業務改善の運営方針のもと、今後のDX化や制度改正にも柔軟かつ積極的に取り組みます。

【1－5 業務内容の質的向上について】…業務提案書 6 ページ

業務品質向上のため、貴市と協議の上で具体的なサービス水準を設定します。

2. 課題解決に資する提案

【2－1 業務の課題解決について】…業務提案書 7・8 ページ

貴市の掲げる窓口業務において解決したい課題について、待ち時間の長期間化、職員の電話対応の負荷軽減、作業時間の効率化、DX化方針への対応の4つの視点から、要因検証を踏まえた具体策を提案・実施します。

3. 期待できる効果

【3－1 市民サービス向上について】…業務提案書 9・10 ページ

市民サービス向上のために、弊社の受託運用現場にて実際に導入して効果が出ている取り組みを実施いたします。また、新たな取り組みに関しても積極的に計画・実施し、さらなる改善につなげてまいります。

【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】…業務提案書 10 ページ

地域での雇用機会の拡大と市内・近隣在住者の雇用を積極的に行い地元の雇用創出に貢献します。

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】

…業務提案書 11・12 ページ

貴市の履行拠点に配置する責任者は、国民健康保険業務、後期高齢者医療および障がい者医療の実務経験のある者を配置し、安定運用に努めます。

【4-2 労務管理について】…業務提案書 13 ページ

「労務管理」及び「福利厚生を整備」により、従事者が安心して就業できる環境整備を行っています。「労働基準法」「労働安全衛生法」「社会保険諸法令」等の法令上の責任と従事者のワークライフバランスにも配慮した就業環境を構築します。

【4-3 財務状況、資力等について】…業務提案書 13 ページ

総合人材サービス業界のリーディングカンパニーのBPOを担う組織として、社会課題解決の理念と責務をもって事業に取り組んでいます。

【4-4 従事者教育について】…業務提案書 14・15 ページ

弊社の受託現場での研修に基づいた効果検証済みの内容で構成し、業務スキルなどの維持・向上につなげてまいります。教育後のフォローアップやスキル向上についても、弊社独自のノウハウを活かします。

【4-5 従事者の確保体制について】…業務提案書 15 ページ

八尾市在住者と健康保険事業分野で実務経験がある者を優先雇用し、配属します。新規従事者の要員確保については、弊社グループのネットワークも活かし、運営事務局の専任採用担当者が迅速且つ最適な採用を実施します。

5. リスク対応

【5-1 コンプライアンス対応について】…業務提案書 16 ページ

組織として高いレベルでのリスク対策をとるだけでなく、業務にかかわる全ての従事者が同等の高いリスク管理とセキュリティ意識を持って行動できるよう取り組みます。

【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

…業務提案書 17・18 ページ

本事業で起こりうる様々な想定外事象（トラブル事例）に対して解決策を講じ、未然防止・再発防止を図ります。

【5-3 事故対応について】…業務提案書 19 ページ

情報事故発生時、苦情トラブルの発生時、エスカレーション対応依頼を減らし、弊社内で業務を完結させるために、対応範囲の定義とフローを事前に設定します。

6. 業務実績

【6-1 同種・類似業務等の受託実績について】…業務提案書 20 ページ

現在受託運用中の健康保険事業の 10 案件抜粋して記載いたします。

以上