

相模原市子ども・若者未来局事務作業委託に関する サウンディング型市場調査の結果概要を公表します

子ども・子育て支援事務をはじめとする各事務作業委託に関して、業務の効率化・省力化を行いつつ、市民サービスの一層の向上を図るため、複数業務の一括発注等を検討しており、民間事業者等の皆様から幅広く、ご意見・ご提案をいただきました「サウンディング型市場調査」を実施いたしましたので、その結果の概要を公表します。

1 実施経過

令和7年1月31日(金) 実施要領の公表

令和7年2月13日(木) 事前説明会の開催【参加団体:5団体】

令和7年3月18日(火)～3月21日(金) 対話の実施【参加団体:4団体】

2 主な対話項目

- 1 複数業務の一括発注について
- 2 (すでに委託している業務)委託範囲の拡大・業務移行の手法について
- 3 (現在、直営の業務)委託可能な内容や委託による効率化・省力化について
- 4 市民・事業者に対する確認業務や問い合わせ対応の委託について
- 5 提出書類のDX(電子申請)・システム連携について
- 6 担当課と委託事業者とのコミュニケーション手法について
- 7 実施場所について

3 結果概要

別紙のとおり

4 今後の予定

今回のサウンディング型市場調査の結果を踏まえ、複数業務の一括発注等の検討を進めてまいります。

【担当課】

保育課(教育・保育推進班)

電話 042-769-8341

1 複数業務の一括発注について

- ・ 一括受注は可能である。
- ・ 受注について、前向きに検討が可能である。
- ・ 一括受注は可能であり、繁閑の吸収や他業務へのスキーム転嫁などのメリットがある。
- ・ 事業の組み合わせにより、特に効率的かつ省力的に運用できると考える。
- ・ 一括受注は可能であるが、難易度や業務量により委託化のメリットが異なると考える。
- ・ 今回の検討範囲以外にも、受託可能な業務を提案できる。

2 (すでに委託している業務)委託範囲の拡大・業務移行の手法について

- ・ 受託範囲を拡大して対応が可能である。
- ・ 業務設計担当者が伴走して業務の課題を抽出し、改善策を提案することができる。
- ・ 他自治体でも当初の委託業務から拡大する事例がある。
- ・ 業務移行については、仕様書に引継ぎ方法の詳細を記載することが大切であると考ええる。
- ・ 子ども関連事務業務の効率化やコスト削減の実績があり、提案や対応が可能である。
- ・ 事務やコールセンターだけでなく、提携企業を含めて幅広い受託範囲をカバーできる。

3 (現在、直営の業務)委託可能な内容や委託による効率化・省力化について

- ・ 類似業務ごとに、段階的に委託化を進めることが効果的であると考ええる。
- ・ 業務によって人材派遣の方が適している可能性もある。
- ・ 一部業務については他自治体で受託経験がある。その他の業務も協議の上で受託可能。
- ・ 委託内容について相談に応じることができる。
- ・ 複数年委託であれば、段階的な効率化・省力化の提案も可能である。
- ・ 類似案件での実績から、フロー等を活かして受託可能と考える。
- ・ 第1フェーズを労働者派遣、第2フェーズを委託とする手法も効果的である。

4 市民・事業者に対する確認業務や問い合わせ対応の委託について

- ・ コールセンターに係る様々なノウハウを蓄積しているので、実施可能である。

- ・ ビデオ通話システムを活用したオンライン窓口が可能。
- ・ 問い合わせ対応窓口(コールセンター・ヘルプデスク)に係る業務の受託実績がある。
- ・ 他自治体では複数業務についてコールセンターを一括化している事例がある。

5 提出書類の DX（電子申請）・システム連携について

- ・ BPO、BPR、DX による業務の圧縮を提案できる。
- ・ 電子申請の運用実績がある。
- ・ 複数業務で、様々な DX 提案や導入実績がある。
- ・ 紙処理のデータ化、AI-OCR の導入による業務効率化の実績がある。
- ・ 各フェーズに応じた DX ツールの検討、提案が可能である。

6 担当課と委託事業者とのコミュニケーション手法について

- ・ アプリ等を活用した連携が可能である。
- ・ 通常時は統括責任者、問合せ等の即時対応の場合は各業務責任者が、フローに基づき連携する。
- ・ クラウドサーバを利用して連携している事例がある。

7 実施場所について

- ・ 事業者の BPO センターでも一部業務実施が可能である。
- ・ 常設のコールセンター・事務センターを設置している。
- ・ 事務業務の繁忙期は弊社拠点でのオフサイトによる業務実施も可能。