

2026年度第1回 川崎市PPPプラットフォーム意見交換会 実施結果概要

事業名	次期こども未来局事務処理センターの発注に向けた効率的な業務実施手法の検討
事業所管課	こども未来局総務部庶務課
実施日時	令和8年4月27日（月）、令和8年4月28日（火）、令和8年5月7日（木）
参加事業者	全21社
対話方式	個別対話

意見交換会における主な意見等

①最適なデジタルツールの活用手法	<ul style="list-style-type: none"> ・ AI-OCR+RPAの組み合わせにより、紙申請のデータ化および入力・転記・突合業務の自動化を図るべき ・ 紙媒体はAI-OCRでデータ化し、後続処理（審査・登録）をデジタル基盤上で一元管理する構成が有効 ・ 申請受付～審査～決裁までを一体管理するデジタルワークフローの導入が有効 ・ コールセンター効率化に向け、チャットボット・音声AI・ボイスボットによる一次対応自動化が有効 ・ FAQ・対応履歴等のナレッジを活用したAI対応により問い合わせ削減が可能 ・ CSV連携やデータ連携基盤により紙運用を排除し、システム直接連携へ移行する機能が有効 ・ 電子決裁・電子通知など周辺業務のデジタル化も含めた全体最適が必要
②効率的な業務フローとオペレーション構築	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務単位ではなく「作業単位」で分解・再編し、横断的に処理する体制が有効 ・ 受付・入力等の前処理と審査等の専門工程を分離する設計が効率的 ・ 業務量の繁閑差を踏まえた柔軟な人員再配置により効率化が可能 ・ 業務の可視化を前提とした最適化プロセスが不可欠 ・ コールセンターは分散ではなく集約（番号統一含む）することで効率化 ・ オンサイト（現地）とオフサイト（自社BPOセンター）を組み合わせたハイブリッド運用が理想 ・ 運用チームと改善（BPR）チームを分離し、継続改善を回す体制が有効 ・ コールセンターの「前裁き（AI対応）」と「専門対応」の役割分担が有効 ・ チャットツールによる職員-事業者間連携の高度化が必要
③次期センターの望ましい発注仕様・要件に関する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 企業提案の余地を残す設計が必要 ・ 業務量・スケジュール・例外処理・品質基準を明確化すべき ・ セキュリティ・ネットワーク条件の詳細提示、BPO実施手法（オンサイト・オフサイト可否）の明確化が必要 ・ 十分な引継ぎ期間の確保が必要 ・ 参入要件（実績年数など）が障壁となっているため見直し必要 ・ システム標準化と連動した制度設計・機能要件との一体的な推進が重要 ・ BPO事業者及びツール／基盤等提供事業者それぞれの参画立場に応じた懸念等を確認できた

今後の対応

今回いただいた御意見を踏まえ、今後、現行業務の業務量・業務フロー等の分析を進めるとともに、デジタルツールの導入可能性、オンサイト・オフサイト運用の可否、引継期間及び参加要件等について検討し、次期センターの発注仕様案の作成を進めてまいります。

【お問合せ先】

こども未来局総務部庶務課

電話：044-200-1132

メール：45syomu@city.kawasaki.jp