

# 次期「こども未来局事務処理センター」の 高度化・DX推進に向けた取組について

こども未来局総務部庶務課

# 1. 事業の背景と目的

---

## 実施の背景

- 本市では、こども未来局職員がコア業務に注力できる体制を整備するために「こども未来局事務処理センター」（以下、「センター」という）を設置して、令和6年4月から局内のノンコア業務（定形的・反復的な事務作業）を包括的に外部委託しています。
- 現在は、令和9年度稼働予定の「次期センター」の仕様策定に向けて、**既存の業務プロセスの見直し（BPR）**を進めております。

現行センターの課題を踏まえ、「**デジタルツール等の積極的活用による作業省力化**」や「**業務横断的な効率的オペレーション体制の構築**」等について、民間企業の皆様が有する**最新のノウハウやソリューション等**（AI、RPA、BPO運用知見など）について意見交換を行い、次期センターの参考とさせていただくものです。

# 1. 事業の背景と目的

## こども未来局事務処理センターとは

- 現行センターは、令和6年4月から令和9年3月までの長期継続契約で委託しており、3か所の貸しビルを賃借して履行場所を設けています。
- 通年で発生する定例業務のほかに、特定の時期に集中する季節性業務（繁忙期）を抱えています。
- 主な業務

分類	定例／季節性	主な内容
申請受付・審査業務	定例業務	施設等利用給付認定(随時)、小児医療証交付など
	季節性業務	保育所一斉入所、施設等利用給付認定(幼稚園一斉入所)、現況届など
請求・償還審査業務	定例業務	給付費の請求審査、母子保健事業償還払い審査、措置費審査など
	季節性業務	川崎認定保育園保育料補助金、宿舍借り上げ支援事業補助金審査など
バックオフィス業務	共通	各種システム等へのデータ入力、通知書等の印刷・封入封緘事務など
フロント対応業務	共通	各関係機関・市民等との電話連絡、コールセンター業務など

# 1. 事業の背景と目的

## こども未来局事務処理センターとは

### ■ 各履行場所

#### 明治安田生命川崎ビル

##### ●基礎情報

所在地：川崎区宮本町6  
面積：約420㎡  
従事者数：約50名

##### ●拠点で実施する事業

- 出産・子育て応援事務
- 母子保健事務
- 児童保護措置費等支弁事務
- 児童手当事務
- 小児医療証交付事務

##### ●その他

- 全体の更衣室、書庫・倉庫、打合せスペース等を設置
- 季節性業務の臨時作業場所としても活用

#### ミヤダイビル

##### ●基礎情報

所在地：川崎区東田町6-2  
面積：約170㎡  
従事者数：約30名

##### ●拠点で実施する事業

- 子ども・子育て支援事務

##### ●その他

- 通年業務に加え、膨大な作業量である保育一斉入所に関する季節性業務を実施
- 従事者数はあくまでも目安としての平均値

#### 第5平沼ビル

##### ●基礎情報

所在地：川崎区宮前町8-11  
面積：約150㎡  
従事者数：約25名

##### ●拠点で実施する事業

- 子育てのための施設等給付支払事務

##### ●その他

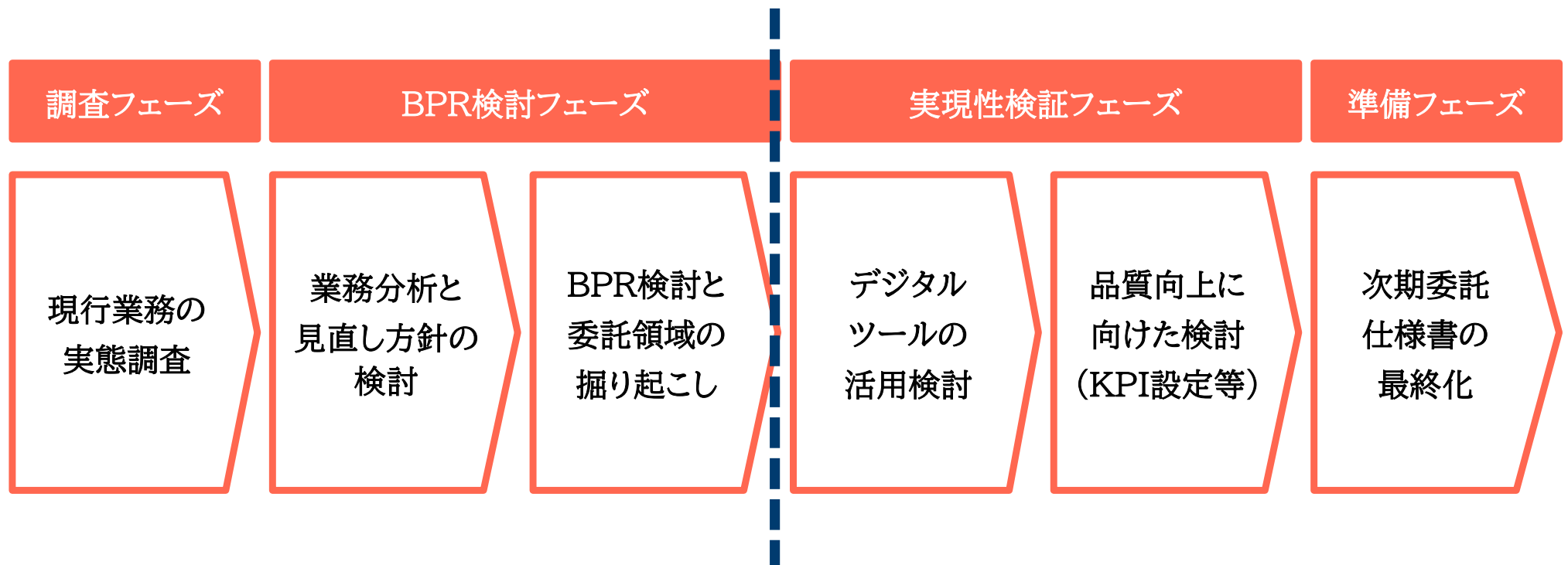
- 通年業務に加え、膨大な作業量である利用現況届等の季節性業務を実施
- 従事者数はあくまでも目安としての平均値

## 2. 現在の検討状況

### 現状の取組

- 現在、次期センターの発注に向けて、業務プロセス（BPR）の視点で現行業務分析を実施しております。

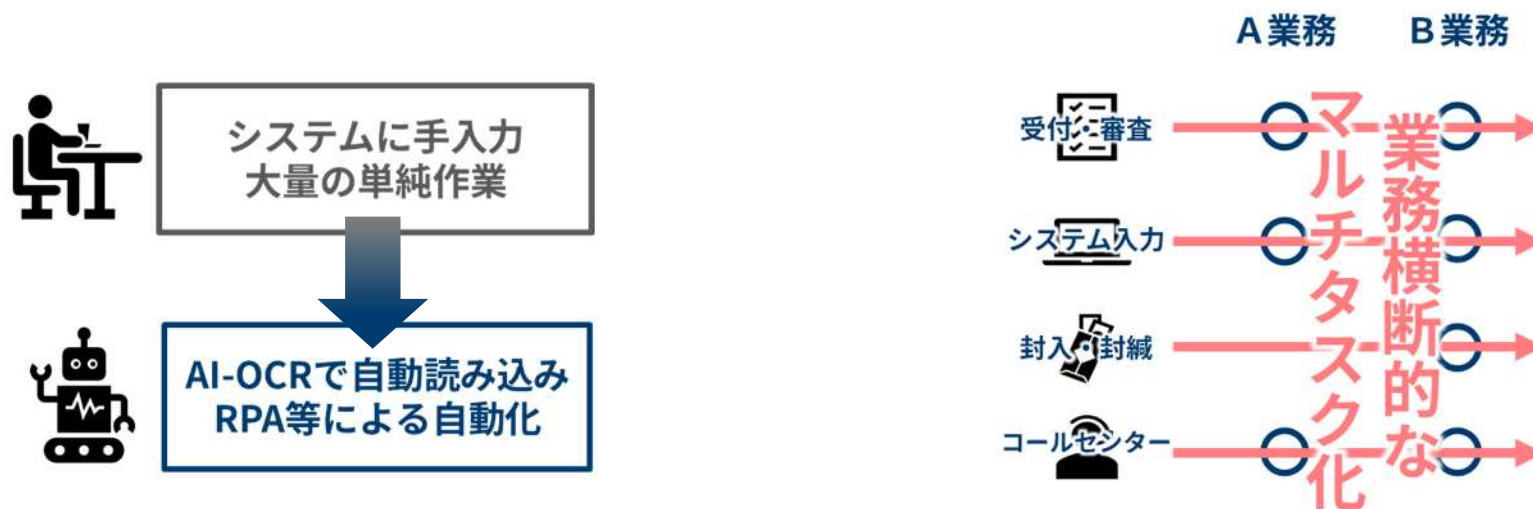
現在地



## 2. 現在の検討状況

### 改善の余地

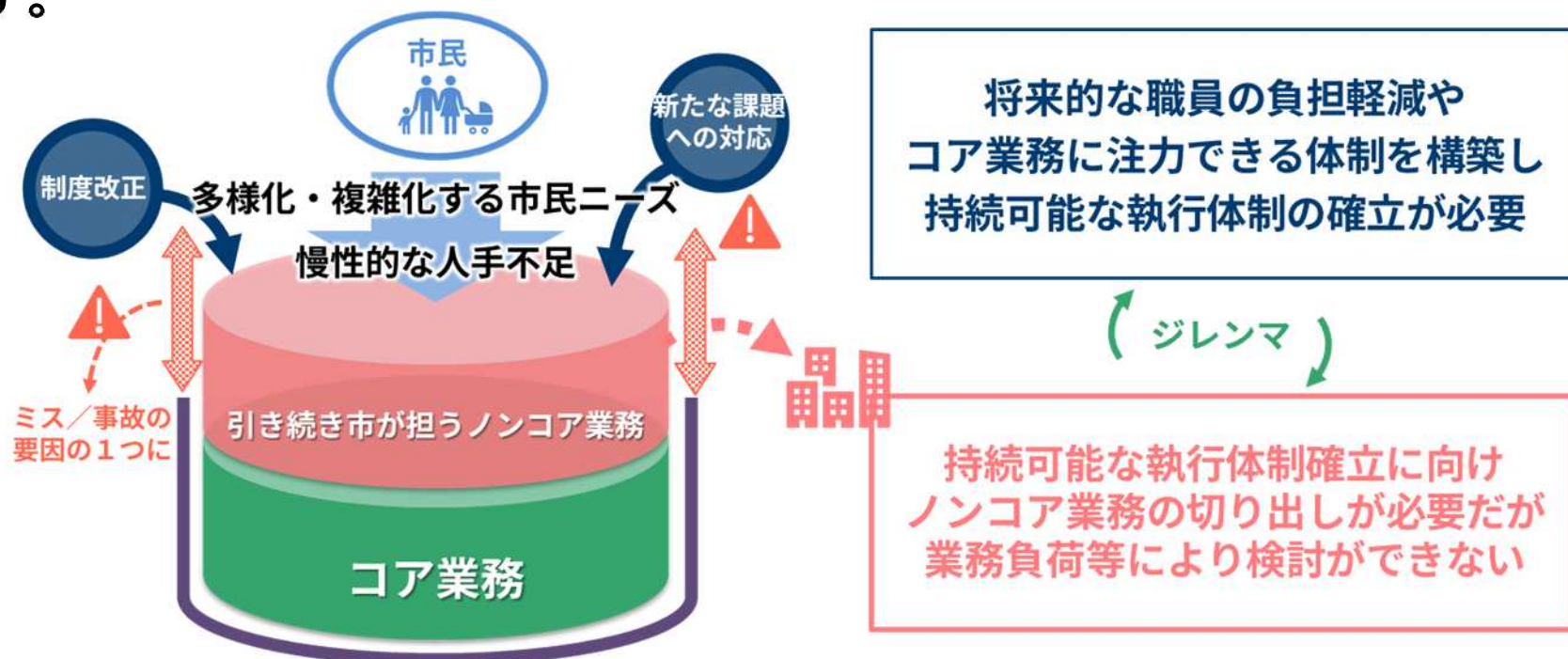
- 本センターは、こども未来局内のノンコア業務（定形的・反復的な事務作業）を包括的に外部委託したことにより、職員の作業時間が生み出されるなどの効果がみられています。
- 一方で、依然として紙媒体を中心とした処理や、システム間での転記、手作業による突合確認等が多く残っています。
- また、業務間での繁閑差を吸収する業務横断的なマルチタスク化にも、改善の余地があるものと考えています。



## 2. 現在の検討状況

### 残存する課題

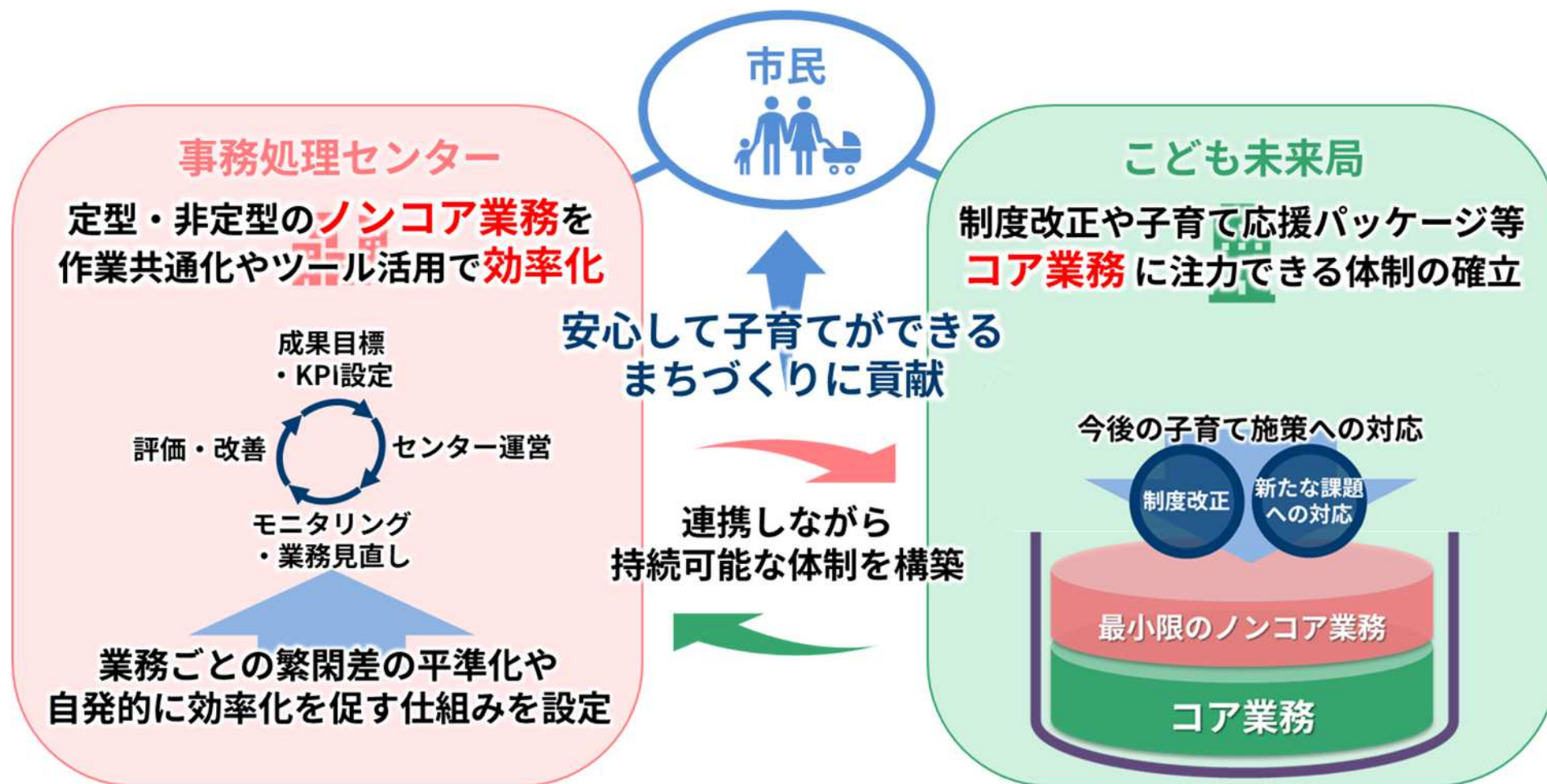
- 令和6年度から開始した本センターでは局内のノンコア業務（定形的・反復的な事務作業）を包括的に外部委託できたものの、局内では、まだ外部委託化できていない様々なノンコア業務を多く抱えています。
- 一方で、慢性的なマンパワーの不足等により、効率的な手法の検討を行った上での外部委託化に向けた詳細の検討ができていない実態があります。



## 2. 現在の検討状況

### 目指す姿

- 次期センターの活用により、「変化の激しい子育て施策」に柔軟に対応できる執行体制の構築を目指しています。



# 3. 企業の皆様と対話したいこと

---

## 最適なデジタルツールの活用手法

- 紙媒体のデータ化・効率化（AI-OCR等の活用）
- システム入力や定型作業の自動化（RPA等の活用）
- コールセンター等フロント業務効率化（音声認識AI、チャットボット、FAQシステム等）
- その他、BPO業務の生産性を飛躍させるテクノロジーの提案

## 効率的な業務フローとオペレーション構築

- 複数業務の横断的なマネジメント手法
- 紙中心の業務からペーパーレス、デジタル完結するBPR提案

## 次期センターの望ましい発注仕様・要件に関する意見

- 民間のノウハウを最大限発揮しやすい「性能発注（SLA等）」の在り方

## 本事業への参画意欲など

- 本事業への参画意欲や参画にあたっての懸念・課題等の御意見

・・・など

# 4. 本事業に係るスケジュール

