

川崎市こども未来局事務処理センター

次期事務処理センター委託に向けた業務見直し方針書

1. 次期事務処理センター委託に向けた分析の目的・全体像
 - 1-1. 本業務の背景
 - 1-2. 本業務の目的
 - 1-3. 本業務の全体像
2. これまでの業務概要
 - 2-1. 調査フェーズにおいて明らかになった課題
 - 2-2. 調査・分析により得られた業務見直しへの示唆
 - 2-3. 重点見直し業務の選定
3. 業務見直し方針
 - 3-1. 業務別 重点見直し業務の改善方針
4. さらなる委託領域の掘り起こし

参考・補足資料① 業務全体を俯瞰した分析結果概要

参考・補足資料② 重点見直し業務ごとの個別改善案

1. 本業務の目的・全体像

1-1. 本業務の背景

- 本市では、事務処理センターへの業務委託により、職員負荷の低減、コア業務への時間捻出等の効果をあげています。
- 他方、特に長年委託している業務では、業務の進め方が過去踏襲のまま継続され、依然として紙による手続が多く残る等、様々な課題が顕在化している状況です。

効果

職員負荷の改善	国や市の新たな制度導入、運営、相談業務の急増による職員の残業時間が本市財政に影響していたが、事務処理センター導入により一定程度改善
コア業務への専念	新たな制度導入の検討・推進、子育てや児童福祉に関する市民の多様なニーズへの対応、関係機関との連携など複雑な事情に鑑みた対応などの業務に専念できる時間が増加
市民サービス品質向上	民間のナレッジや専門性を活用し、業務を集約し運用することで、事務処理の迅速化、効率化が図られ、市民サービス品質向上に貢献
職員のWLB向上	職員の残業時間低減効果により、WLB(ワークライフバランス)にも貢献し、ひいては本市職員として安心して長く働きたいという意識醸成にも貢献



さらなる発展に向けた課題

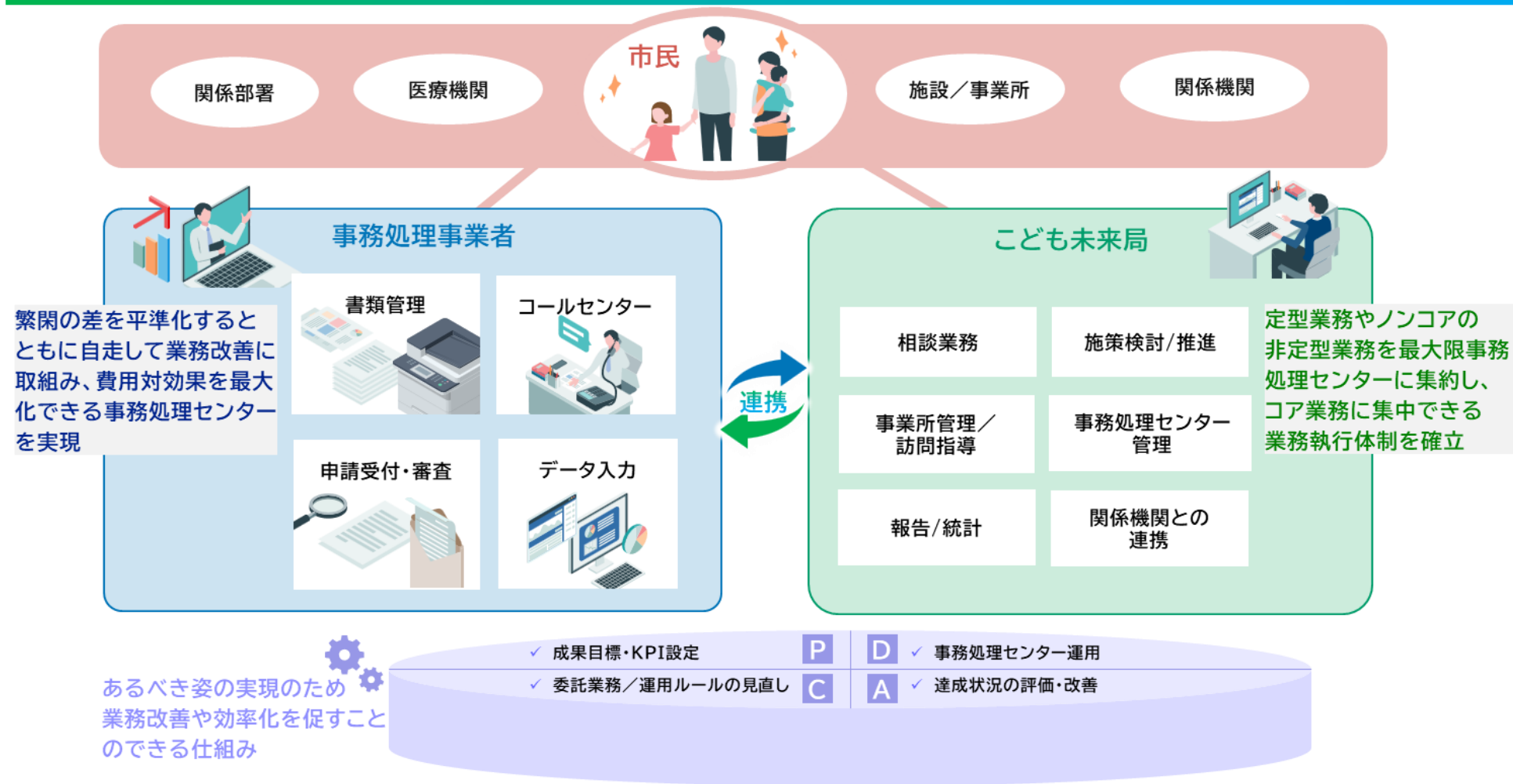
費用対効果が検証できない	・ 特に長年委託している業務では、市側でも事務処理センターの細かい運用状況が把握しづらく、費用対効果が検証できない
職員の業務知識が低下する恐れ	・ 委託により職員と事務処理事業者の業務ノウハウの逆転現象が一部で発生しており、委託仕様書の内容が妥当か判断が難しい
能動的な業務改善が図りづらい	・ 仕様書に運用定期報告の中で業務効率化に資する提案を行うことと記載があるが、手元業務に忙殺され能動的な業務改善が図りづらい
国や市のデジタル化方針の反映ができていない	・ 国・市のデジタル化方針を踏まえた委託業務に係るDXが検討されていない。または、検討するプロセスが整備されていない
セキュリティ事故や事務処理ミスへの対応	・ 情報セキュリティ教育や事務処理研修の実施を義務付けているが、事務処理事業者任せのため重複支給などのインシデントが発生している

1. 本業務の目的・全体像

1-2. 本業務の目的

- 次期事務処理センターでは業務プロセス改革とDX化の視点で改善していくことで、事務処理センター運営のさらなる最適化を目指しています。

費用対効果を創出でき、変化の大きい子ども子育て制度へ柔軟に対応可能な体制の構築を実現



2. これまでの業務概要

2-1. 調査フェーズにおいて明らかになった課題

- 本業務の課題として、大きく『業務ルールに関する課題』、『業務プロセスに関する課題』、『委託運営・管理体制に関する課題』の3つが挙げられます。

課題の分類

課題の概要

業務ルールに関する課題

各業務の判断基準・様式・手順が十分に標準化されておらず、委託先での安定運用や効率化を阻害している。

- ・ 指示書様式や書類授受の方法、審査時の確認事項など、業務を進める上での基本ルールが十分に統一されていない(主に業務番号1・2・4・5)
- ・ 業務ごと・担当者ごとに手順や判断の置き方に差異があり、業務の進め方が担当者依存となっている部分がある(主に業務番号1・2・4・5)
- ・ 審査基準や要綱解釈の一部が明文化されておらず、委託先のみで判断を完結しにくい場面が生じている(主に業務番号1・2・5)

業務プロセスに関する課題

紙・電子の使い分け、システム・ツール活用、問い合わせ対応等を含めた業務の進め方が、各業務特性に応じて最適化され切れていない。

- ・ 紙で処理すべき業務と電子化できる業務の切り分けが不十分で、業務全体として効率的な処理方法にできていない(主に業務番号1・2・3・4・5)
- ・ ドキュメント管理ソフト、AI-OCR、RPA等の市の既存導入ツールの活用余地はあるものの、個別ツールの導入検討に留まり、業務フロー全体の見直しと一体では整理されていない(主に業務番号1・2・3・4・6)
- ・ 標準化対応や制度改正、関連システム変更を踏まえると、現行処理手順では対応が難しく、業務フローの見直しが必要(主に業務番号1・2・3・4)

委託運営・管理体制に関する課題

委託仕様と実態運用、役割分担、配員・育成、品質管理のあり方に課題があり、委託業務全体の見える化・統制が十分でない。

- ・ 仕様書記載の業務内容と実際の運用実態との間に乖離や未整理事項があり、委託業務の全体像が把握しづらい(主に管理業務)
- ・ 事業者からの業務改善提案への市調整に時間を要する、または調整不可により業務改善が十分に進んでいない(主に業務番号1・2・3・4)
- ・ 人員入替時に発生する作業品質のムラへの対応や、業務品質向上の取り組みが十分に進んでいない(主にコールセンター、審査、管理業務)
- ・ 繁閑差や専門性の高い業務への対応にあたり、配員、育成、引継ぎのあり方を含めた運営体制上の課題がみられる(主に業務番号2・5・6、管理業務)
- ・ 現委託で見直すべき事項と、次期委託に向けて整理すべき事項の切り分けが不十分で、改善の進め方を明確にする必要がある(主に業務番号6・管理業務)

2. これまでの業務概要

2-2. 調査・分析により得られた業務見直し方針

- 前述の課題のうち、『業務ルールに関する課題』、『業務プロセスに関する課題』について、更に2つの観点(『業務全体を俯瞰した分析』、『個別業務を深掘した分析』)で整理し、業務見直し方針を示しています。
- なお、本方針は現時点での案であり、今後RFI調査結果を踏まえ、方針や施策を更新していく予定です。

全業務を全体俯瞰／個別深掘の両観点で分析

ヒアリング/執務状況視察/業務量調査等の分析で得られた業務見直しへの示唆(抜粋)

業務見直し効果が大きいと思われる業務群(抜粋)

業務全体を俯瞰した分析

- ✓ DXが進んでいない業務がないか
- ✓ 組織／業務横断的な業務に課題がないか

ヒアリング結果及び業務量調査結果を基に業務横断で分析

※「参考・補足資料①業務全体を俯瞰した分析結果概要」を参照

- ・ 特に、審査・認定系の業務において、相対的に委託業務量が多いことに加え、紙による申請/審査/納品が多く残っている。印刷や枚数確認、授受等に係る工数が大きく、電子化した際の効果が大きい。

- ・ 全業務に跨り、問合せ受付、ヘルプデスク、コールセンターなどの業務が存在するが、受託者側の管理・報告等に係る運用が統一されておらず、運用負荷が生じている。また、外国人対応が十分ではなく、市民サービスに影響している。

- ・ 電子申請は各業務で導入されている一方、利用サービスや差戻し・ステータス管理運用、業務システムへの取込方法が業務ごとに異なっており、業務特性に応じたサービス選択・運用統一・データ連携の見直し余地がある。

- ・ 審査・認定系業務(業務番号1、2、4)

- ・ コールセンター系業務(業務番号1、2、3、4)

- ・ 申請受付・データ連携系業務(業務番号1、2、3、4)

+

個別業務を深掘した分析

- ✓ 非効率な業務プロセスがないか
- ✓ 業務規模・改善効果の大きい業務がないか

全委託業務を対象に、以下観点で評価・分析(特に件数・工数の多寡については重みづけ)

- ・ 紙削減余地の多寡
- ・ 件数・工数の多寡
- ・ 転記・連携の多寡
- ・ DX適正の有無
- ・ 業務の統合・廃止・代替可否

- ・ 入力指示書様式や納品方法のばらつきが、同種業務でもオペレーションの差や手戻りを生んでおり、様式・手順の標準化自体が有効な改善テーマとなる。

- ・ 転記・再入力・Excel加工・紙印刷を伴う業務は、件数・工数が大きく、RPAやAI-OCR・ドキュメント管理ソフト等の適用による改善効果が見込める。

- ・ 所管課・施設・事務処理センター間で確認や連絡が頻繁に発生する業務では、連携手段やナレッジ共有の不足により属人化が生じており、連携基盤の整備が必要である。

- ・ 主に、保育・幼児教育関連の審査・認定系業務(業務番号1、2)

- ・ 主に、妊婦・子育て応援関連の入力・確認業務(業務番号3、4)

- ・ 主に、所管課・施設等との連携業務全般(業務番号5)

2. これまでの業務概要

2-3. 重点見直し業務の選定

- 前頁で示した分析結果を踏まえ、重点的に見直しを進めるべき「重点見直し業務」を選定しています。
- これら「重点見直し業務」について、次頁以降で業務改善方針を示します。

分析結果を踏まえた「重点見直し業務」の選定

仕様書 業務番号	所管課	委託業務名	委託業務数 ※各業務を構成する 中分類単位の業務数	重点見直し業務
1	保育第1課、保育第2課、 保育対策課、幼児教育担当	子ども・子育て支援事務処理センター業務	14業務	6業務
2		子育てのための施設等利用給付支払センター業務	21業務	11業務
3	児童家庭支援・虐待対策室(母子保健担当)	出産・子育て応援事業事務処理センター業務	19業務	4業務
4		母子保健事務処理センター業務	25業務	6業務
5	児童家庭支援・虐待対策室(児童福祉担当)	児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	10業務	9業務
6	児童家庭支援・虐待対策室(家庭支援担当)	小児医療証交付事務処理センター業務	6業務	なし※

※業務番号6については、事務処理事業者において、VBAの活用等により既に業務量を半分以上としていること、所管課様としても大きな課題感はないことから、重点見直し業務はなしとしています。

3. 業務見直し方針

3-1. 業務別 重点見直し業務の改善方針 - 業務番号1:子ども・子育て支援事務処理センター業務/業務番号2:子育てのための施設等利用給付支払センター業務 -

- 本頁では、前章までに選定した「重点見直し業務」について、業務番号1・2の業務の全体方針を整理しています。
- また、重点見直し業務ごとの個別改善方針についても、現時点案として取りまとめています(参考補足資料②を参照)。

業務番号1:子ども・子育て支援事務処理センター業務 /業務番号2:子育てのための施設等利用給付支払センター業務

重点見直し業務概要

- 審査・認定・支払系業務(主に、保育・幼児教育関連の審査・認定系業務)
- コールセンター系業務
- 申請受付・データ連携系業務

主な構造課題

- 電子申請があっても、紙で審査・納品する運用が残り、二重運用となっている。
- 転記・手入力・個票管理等の手作業が多く、件数の多い業務ほど負荷が大きい。
- 不備連絡や問合せ対応が架電・手入力に依存している。
- 指示書様式・納品方法が統一されておらず、コールセンターでは多言語対応も不十分である。

主な改善方針

- (業務個々の観点)
- 審査・認定・支払系業務は、電子審査・データ納品を先行し、その後RPA・AI-OCRで入力や一次審査を自動化する。
 - 一斉入所等の入力業務は、指示書様式・納品方法の統一後に自動化を進める。
- (業務横断の観点)
- 電子申請サービスの使い分けと、差戻し・進捗管理運用を整理・統一する。
 - コールセンターは、管理・報告方法の統一と、他業務との連携・統合を検討する。

3. 業務見直し方針

3-1. 業務別 重点見直し業務の改善方針 -業務番号1:子ども・子育て支援事務処理センター業務/業務番号2:子育てのための施設等利用給付支払センター業務-

■ これまでの業務ヒアリングや分析をとおして把握した、業務番号1・2の業務の業務改善を進める上での主な検討事項や今後の推進方針を以下に示します。

業務番号1:子ども・子育て支援事務処理センター業務 /業務番号2:子育てのための施設等利用給付支払センター業務

#	主な検討事項	影響度	難易度	影響度/難易度の理由	今後の推進方針
1	電子審査・電子納品への移行	大	大	<ul style="list-style-type: none"> 特に給付費等審査では、電子審査・電子納品へ移行できれば、紙の印刷・授受・納品に係る負荷を減らせるため、影響度は大きいです。 一方で、PC・モニター・保管容量等の前提整備が必要であり、市・事務処理事業者双方で調整を要するため、難易度は大きいです。 	<ul style="list-style-type: none"> 紙審査負荷の大きい業務から、ドキュメント管理ソフト等を用いた電子審査・データ納品へ段階的に移行します。 あわせて、次期委託に向けて本市内での調整が必要な事項と、現行環境下でも先行着手できる事項を切り分けて進めます。
2	自動化の前提となる様式・手順の標準化	大	中	<ul style="list-style-type: none"> 様式・手順の統一により、一斉入所等の入力業務でAI-OCR・RPAを適用しやすくなり、作業自動化につながるため、影響度は大きいです。 一方で、関係者間の調整は必要となるものの、既に懸念は共有できており、特段の環境整備等は要しないため、難易度は中程度です。 	<ul style="list-style-type: none"> まず様式・納品方法・業務手順の統一提案を優先して進めます。(ヒアリング等でも、様式等統一に向けた調整は可能と確認済) その上で、今後の実現性検証フェーズで、AI-OCR・RPAのデモを行いながら、業務ごとに適用判断を行います。
3	電子申請ツールの運用整理	中	小	<ul style="list-style-type: none"> 使用ツールや差戻し・進捗管理の運用を整理できれば、業務運営のわかりやすさや効率の改善が期待できるため、影響度は中程度です。 一方で、主に運用ルールが中心であり、特段の環境整備を伴わないため、難易度は小さいです。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務毎の特性や現在の電子化率等を踏まえ、使用ツールの見直し余地を整理します。(基本はe-Kawasakiを優先活用想定) あわせて、差戻し・進捗管理の運用を共通ルールとして言語化します。
4	コールセンターの運営改善	中	中	<ul style="list-style-type: none"> FAQ導線改善や管理方法の統一、受電記録の効率化を進められれば、問い合わせ対応の負荷軽減につながるため、影響度は中程度です。 一方で、制度が複雑で一定の問合せは残ることに加え、運営見直しとツール活用を並行して進める必要があるため、難易度は中程度です。 	<ul style="list-style-type: none"> まずは、FAQ・ホームページ導線の見直し、管理・報告方法の統一、他業務コールセンターとの連携・統合の検討など、事務処理事業者側の運営面で着手しやすい事項から検討を進めます。 並行して、ツール活用による受電記録の自動化なども検討します。
5	利用者・施設側も含めた案内設計・外国人対応	中	中	<ul style="list-style-type: none"> 案内内容や申請導線をわかりやすくできれば、不備や問合せを減らし、利用しやすさの向上につながるため、影響度は中程度です。 一方で、案内見直しに加えて多言語対応の方法も整理する必要があり、内部運用だけでは完結しないため、難易度は中程度です。 	<ul style="list-style-type: none"> まずは、利用者・施設が手続を迷わず進められるよう、案内内容、必要書類、申請導線等の簡素化を検討します。 外国人対応については、事務処理事業者側での多言語案内体制の整備、多言語チャットボット等の活用を比較しながら、導入方針を整理します。

※影響度:業務改善効果に与える影響(インパクト)の大小により判断

※難易度:調整要素の多寡・制度の複雑性等により判断

3. 業務見直し方針

3-1. 業務別 重点見直し業務の改善方針 -業務番号3:出産・子育て応援事業事務処理センター業務/業務番号4:母子保健事務処理センター業務-

- 本頁では、前章までに選定した「重点見直し業務」について、業務番号3・4の業務の全体方針を整理しています。
- また、重点見直し業務ごとの個別改善方針についても、現時点案として取りまとめています(参考補足資料②を参照)。

業務番号3:出産・子育て応援事業事務処理センター業務/業務番号4:母子保健事務処理センター業務

重点見直し業務の概要	<ul style="list-style-type: none">・ 申請受付・データ連携系業務・ 審査業務・ コールセンター系業務・ 主に、妊婦・子育て応援関連の入力・確認業務
現状の主な構造課題	<ul style="list-style-type: none">・ 業務番号4は電子申請であっても、紙で審査・納品する運用が残り、二重運用となっている。・ 標準化等業務システムの変更や既存ツール(RPA)の活用不可、業務委託化によるシステムへの手入力作業が増大している。・ コールセンターは、比較的簡易な問合せが多数あり、問合せ件数削減の余地がある。・ 受診券は不正利用防止の観点から原本の紙審査が業務上必要なため、紙を前提とした審査の効率化が課題となっている。
主な改善方針	<p>(業務個々の観点)</p> <ul style="list-style-type: none">・ 支給・支払情報の業務システムへの登録は、システムへの自動連携が困難な場合、RPA活用によるデータ登録により省力化を図る。・ 業務番号4の審査・支払業務は、電子審査・データ納品のハードルが低い業務から先行し、またRPA・AI-OCR、ドキュメント管理ソフト活用により一次審査を省力化を図る。 <p>(業務横断の観点)</p> <ul style="list-style-type: none">・ コールセンターは、管理・報告方法の統一と、チャットボット等ツールの活用により問合せ件数低減を図る。・ 電子申請サービスの使い分けと、差戻し・進捗管理運用を整理・統一する。

3. 業務見直し方針

3-1. 業務別 重点見直し業務の改善方針 - 業務番号3: 出産・子育て応援事業事務処理センター業務/業務番号4: 母子保健事務処理センター業務 -

- これまでの業務ヒアリングや分析をとおして把握した、業務番号3・4の業務の業務改善を進める上での主な検討事項や今後の推進方針を以下に示します。

業務番号3: 出産・子育て応援事業事務処理センター業務/業務番号4: 母子保健事務処理センター業務

#	主な検討事項	影響度	難易度	影響度/難易度の理由	今後の推進方針
1	自動化の前提となる様式・手順の標準化	大	中	<ul style="list-style-type: none"> 特に4の業務では、様式・手順を統一できれば後続のAI-OCR・RPA適用や審査・納品業務の効率化に広くつながるため、影響度は大きいです。 一方で、用紙・様式の見直しや関係者間調整は必要ですが、システム改修や環境整備を直ちに伴わないため、難易度は中程度です。 	<ul style="list-style-type: none"> まず用紙・様式・納品方法・業務手順の統一提案を優先して進めます。(ヒアリング等でも、統一に向けた調整は可能と確認済) その上で、今後の実現性検証フェーズで、AI-OCR・RPAのデモを行いながら、業務ごとに適用判断を行います。
2	単純事務作業省力化に向けた取り組み	大	中	<ul style="list-style-type: none"> 支給・支払情報の登録等の単純事務をツール活用等で省力化できれば、事務処理センターが審査等の判断を伴う業務に注力しやすくなり、業務全体の効率化につながるため、影響度は大きいです。 一方で、所管課・事業者・事務処理センターの役割整理や、システム連携・RPA適用可否の検討が必要であるため、難易度は中程度です。 	<ul style="list-style-type: none"> 原則所管課から事務処理センターへ移行する前提で進めます。 まずは所管課・事業者と調整し、データ連携による自動登録を検討します。不可の場合はRPAやツール活用の実現性を評価します。 将来的には次期事務処理センター以降で発生する単純作業等はツール活用等による省力化施策が推進できる仕組みづくりを仕様化します。
3	電子審査・電子納品への段階移行	大	大	<ul style="list-style-type: none"> 電子審査・電子納品へ移行できれば、紙の印刷・授受・納品に係る負荷を減らせるため、影響度は大きいです。 一方で、所管課・事務処理センター双方の心理的ハードルに加え、PC・モニター・保管容量等の執務環境整備も必要であるため、難易度は大きいです。 	<ul style="list-style-type: none"> 他事例を参考に、電子審査移行による定量・定性効果を可視化するとともに、移行に伴う課題や対策を整理・提示することで、電子審査への不安を軽減し、双方の移行意識の醸成を図ります。 償還払い等電子申請データのみで完結する量が多い業務からドキュメント管理ソフト等を用いた電子審査・データ納品へ段階的に移行します。 あわせて、次期委託に向けて本市内での調整が必要な事項と、現行環境下でも先行着手できる事項を切り分けて進めます。
4	電子申請ツールの運用整理	中	小	<ul style="list-style-type: none"> 使用ツールや差戻し・進捗管理の運用を整理できれば、業務運営のわかりやすさや対応効率は一定程度改善するため、影響度は中程度です。 一方で、主に運用ルールが中心であり、特段の環境整備を伴わないため、難易度は小さいです。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務毎の特性や現在の電子化率等を踏まえ、使用ツールの見直し余地を整理します。 あわせて、差戻し・進捗管理の運用を共通ルールとして言語化します。
5	コールセンターの運営改善	中	中	<ul style="list-style-type: none"> FAQ導線改善や管理方法の統一、受電記録の効率化を進められれば、問い合わせ対応の負荷軽減や自己解決率向上につながるため、影響度は中程度です。 一方で、一定の問合せは残ることに加え、運営見直しとツール活用を並行して進める必要があるため、難易度は中程度です。 	<ul style="list-style-type: none"> まずは、申請用紙・FAQ・ホームページ導線の見直し、管理・報告方法の統一、他業務コールセンターとの連携・統合の検討など、事務処理事業者側の運営面で着手しやすい事項から検討を進めます。 並行して、ツール活用による受電数の低減、受電記録の自動化なども検討します。

※影響度: 業務改善効果に与える影響(インパクト)の大小により判断

※難易度: 調整要素の多寡・制度の複雑性等により判断

3. 業務見直し方針

3-1. 業務別 重点見直し業務の改善方針 - 業務番号5: 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務 -

- 本頁では、前章までに選定した「重点見直し業務」について、業務番号5の業務の全体方針を整理しています。
- また、重点見直し業務ごとの個別改善方針についても、現時点案として取りまとめています(参考補足資料②を参照)。

業務番号5: 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務

重点見直し業務の概要

- 主に、所管課と事務処理センター間の連携業務全般

現状の主な構造課題

- 情報連携は口頭対応が中心で、長期的に活用可能なナレッジの蓄積および共有が十分に行われていない。
- 職員の人事異動等の理由で知識の逆転現象が起きているが、業務マニュアル等の整備が十分でない。
- 不備連絡の際に、事務処理センターから直接施設へ連絡する手段がなく、所管課の業務負担となっている。

主な改善方針

- (業務個々の観点)
- 連携用ツール(Teams等)の活用や、ナレッジの蓄積・共有の運用ルールを定める。
- (業務横断の観点)
- コールセンターは、管理・報告方法の統一を図る。
 - 電子申請サービスの使い分けと、差戻し・進捗管理運用を整理・統一する。

3. 業務見直し方針

3-1. 業務別 重点見直し業務の改善方針 -業務番号5: 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務-

- これまでの業務ヒアリングや分析をとおして把握した、業務番号5の業務の業務改善を進める上での主な検討事項や今後の推進方針を以下に示します。

業務番号5: 児童保護措置費等支弁事務処理センター業務

#	主な検討事項	影響度	難易度	影響度/難易度の理由	今後の推進方針
1	ナレッジ蓄積・連携に係る運用ルールの見直し	大	中	<ul style="list-style-type: none"> 本業務は、市の要綱解釈確認等の細かな連携が多く、業務ナレッジや連携ルールを整理・共有できれば、対応品質の平準化や引継ぎのしやすさに広くつながるため、影響度は大きいです。 一方で、主に運用ルールの整理や台帳化・共有方法の整備が中心であり、大規模なシステム改修までは直ちに要しないため、難易度は中程度です。 	<ul style="list-style-type: none"> Teams等のツールを活用し、連携業務の効率化を検証します。 ツールが活用できない場合は、共有フォルダやメール等の使用可能な手段で代替手段を検討します。 業務ナレッジ共有用の台帳作成の運用ルールを定めます。 全体の方針は次期事務処理センター仕様書と合わせて作成する、市内部のセンター管理方針である「事務処理センター運営方針」に定めます。 台帳以外に業務フローやマニュアル等についてもセンター全体の定期更新事項として仕様書に定めます。
2	連携に関する市ツール活用に向けた調整	中	大	<ul style="list-style-type: none"> Teams等の市ツールを活用できれば、所管課と事務処理センター間の連携を効率化できるため、影響度は中程度です。 一方で、個人情報扱うため情報セキュリティ面の確認や庁内調整、運用方法の整理が必要であり、難易度は大きいです。 	<ul style="list-style-type: none"> 本市において委託業者との連携の効率化方法としてどのような内容を実施しているか事例を収集し、参考となる事例がある場合には協議の上推進方針に反映します。 ツール活用について、事例も踏まえ、本市デジタル所管部署と調整し、実現可能な手段を検討します。 ツール活用が不可の場合は、代替手段で検討します。

※影響度: 業務改善効果に与える影響(インパクト)の大小により判断

※難易度: 調整要素の多寡・制度の複雑性等により判断

4. さらなる委託領域の掘り起こし(1/2)

- 本業務では、前章までにお示した業務見直しにより創出できる、事務処理事業者側の余剰工数に対して、新たな業務を追加委託することも検討しています。
- また、業務量調査により、各業務の繁閑も把握できたため、事務処理事業者側の閑散期に対して、新たな業務を追加委託することも検討しております。

前提条件：現状の委託費程度を上限として、さらなるアウトソースの拡大を進め、職員の業務負荷抑制・委託全体の費用対効果の向上を図る

考え方①：現行業務の見直し(デジタルツール導入等)により、現行委託業務量を削減し、その分新たな委託業務を追加する

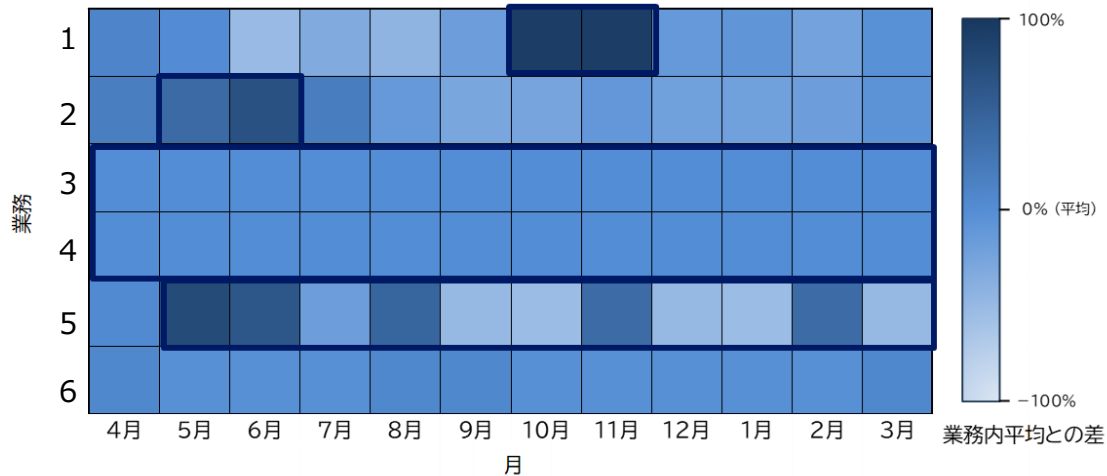
前章までに示す業務見直しにより、1,056時間～19,000時間の業務削減効果が得られる見込み

考え方②：現行業務分析により、現行事務処理事業者の業務繁閑を明らかにすることで、閑散期に新たな季節性業務を追加委託する

業務量調査(以下)により、繁閑を把握済

業務量調査 業務別・年間繁閑ヒートマップ(業務内平均との差)※

業務単位での総業務時間から月毎の平均値を算出し、各月の業務時間が平均値と比較し多いか少ないかで濃淡を色分け



業務番号	調査により明らかになったこと(要旨)
1	10月、11月の一斉入所業務時期が特に繁忙
2	保育料振替口座登録(認可保育所)等、複数業務の繁忙が5、6月に集中
3、4	季節性業務が無く、通年で同業務量
5	業務の繁閑が激しい
6	コールセンターの繁閑はあるものの、季節性業務が無く、通年で同業務量

調査結果は、追加委託検討にあたり参考条件とするとともに、次期仕様において人員配置の最適化を求める等の形で活用

※各業務人員の適切かつ効率的な配置を検討するため、全業務での比較ではなく各業務単位での比較としている

4. さらなる委託領域の掘り起こし(2/2)

- 次期事務処理センターへ追加委託したい業務について、各所管課担当者への質問票調査により、全25業務の追加委託希望業務があげられました。これらの業務はすべて、RFIにおいて想定工数や委託費用を把握し、委託の実現性・妥当性を検証します。
- また、委託できた場合の業務負荷削減効果/市民サービス向上への効果が大きい(他方、制約・懸念条件が少ない)と考えられる以下13業務については、RFI結果も踏まえつつ、優先的に追加委託を検討していきます。

現委託業務と類似する業務/件数・工数が多く職員負荷が高い業務等、全25業務について、新たな委託希望業務として把握

右記、5つの観点によりスクリーニング

- 各所管課様の委託優先度の主観評価結果
- 制約条件・懸念事項の有無
- BPRによる業務改善規模
- 市民サービス向上への効果
- 現行委託業務との関連性・類似性

#	業務名(仮称)	関連	業務概要①	業務概要②	業務概要③
1	処遇改善等加算に係る、加算率認定申請書、計画書及び実績報告書様式の作成事務	保育第2課	その他	その他	その他
2	委託費の弾力運用の申請書類の整理	保育第1課	申請受付	申請受付	申請受付
3	1歳児配置改善加算	保育第1課	申請受付	審査	コールセンター・問合せ対応
4	チーム保育推進加算	保育第1課	申請受付	審査	コールセンター・問合せ対応
5	給付費等に係る特別支援教育事業・特別支援保育費認定の審査業務	幼児教育担当	申請受付	審査	データ入力・システム処理
6	給付費等に係る各種加算の審査業務	幼児教育担当	申請受付	審査	データ入力・システム処理
7	産前・産後家庭支援ヘルパー派遣事業補助金	児童家庭支援・虐待対策室(母子保健担当)	申請受付	審査	データ入力・システム処理
8	乳幼児健診	児童家庭支援・虐待対策室(母子保健担当)	その他		
9	乳幼児健診	児童家庭支援・虐待対策室(母子保健担当)	データ入力・システム処理		
10	乳幼児健診	児童家庭支援・虐待対策室(母子保健担当)	審査	データ入力・システム処理	
11	措置費支弁台帳作成事務	児童家庭支援・虐待対策室(児童福祉担当)	データ入力・システム処理		
12	照会事務(福祉行政報告例/入所状況調査(予算基礎調査)/児童保護措置費支弁実績)	児童家庭支援・虐待対策室(児童福祉担当)	データ入力・システム処理		
13	償還払いの審査・認定事務	児童家庭支援・虐待対策室(家庭支援担当)	申請受付	審査	データ入力・システム処理

次期事務処理センター委託に係るRFI結果も踏まえ、優先的に追加委託を検討 ※RFIは全25業務実施予定

参考・補足資料①

業務全体を俯瞰した分析結果概要

- 業務横断で調査・分析した結果、見直すべき共通見直し方針がある事項についてまとめています。
- これら全体方針を踏まえ、後述の業務個別の業務改善案を策定しています。

業務名		1子ども・子育て支援事務処理センター業務	2子育てのための施設等利用給付支払センター業務	3出産・子育て応援事業事務処理センター業務	4母子保健事務処理センター業務	5児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	6小児医療証交付事務処理センター業務	業務見直しまたは次期事務処理センター仕様書案	
コールセンター(CC)	実施有 無	有	有	有	有	有	有	—	—
	フロー・マニュアル整備状況 ／ 主な問合せ内容	<ul style="list-style-type: none"> フロー・マニュアルが体系化され運用できている 施設から作業関連の簡易だが長時間かかるお問い合わせが多い 	<ul style="list-style-type: none"> フロー・マニュアルが体系化され運用できている 簡易な問合せと個人毎の複雑な問合せの両方ある 	<ul style="list-style-type: none"> フロー・マニュアル等はないが、問合せ管理は実施 手続きに関する簡易な問合せが多数あり 	<ul style="list-style-type: none"> フロー・マニュアル等はないが、問合せ管理は実施 手続きに関する簡易な問合せが多数あり 	<ul style="list-style-type: none"> フロー・マニュアル等はないが、問合せ管理は実施 施設・里親からのみで複雑な問合せが多い 他業務との相対的に架電数は少ない 	<ul style="list-style-type: none"> フロー・マニュアル等はないが、問合せ管理は実施 手続きに関する簡易な問合せあり 市の想定よりも架電数は少ない 	業務見直し	<ul style="list-style-type: none"> 各業務問合せ頻度・内容の回答難易度が異なるためフローを全て統一するメリットは低い 一方問合せ管理方法が業務毎に委ねられているため、管理・報告方法は統一が望ましい 簡易な問合せが多数ある、業務番号1・2・3・4は川崎市チャットボットとの連携を検討する
	外国人対応	外国人対応なし ※問合せ可能性高	外国人対応なし ※問合せ可能性高	外国人対応あり	外国人対応あり	外国人対応なし ※問合せ可能性低	外国人対応なし	仕様書	<ul style="list-style-type: none"> 外国人から問合せ可能性の高い業務番号1・2についても外国人対応できることが望ましい

参考・補足資料①

業務全体を俯瞰した分析結果概要

■ (つづき)

業務名		1子ども・子育て支援事務処理センター業務	2子育てのための施設等利用給付支払センター業務	3出産・子育て応援事業事務処理センター業務	4母子保健事務処理センター業務	5児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	6小児医療証交付事務処理センター業務	業務見直しまたは次期事務処理センター仕様書更新案	
申請受付	電子申請の活用状況	利用有	利用有	利用有	利用有	利用有	利用有	業務見直し	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 一部郵送申請のみの申請手続きはあるが、多くは電子との併用 ▶ ただし使用サービスは業務毎に異なるため、見直し検討の余地あり(次ページ参照)
	制約	手続きによって以下のパターンに分かれる ・郵送申請+電子申請 ・電子申請 ・郵送申請	手続きによって以下のパターンに分かれる ・郵送申請+電子申請 ・電子申請	電子申請のみで完結可(郵送対応も可)	電子申請+原則受診券等の原本の郵送が必要(不正・誤申請防止)	電子申請で完結するが、添付資料が膨大(郵送対応も可)	電子申請+窓口申請	業務見直し	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 電子申請データのみで完結する業務と完結しない業務に分かれる
	申請データの業務システム取込	有	有	無	無	無 ※業務システム入力自体無し	有	業務見直し	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務番号1の毎月の請求審査など、電子申請データを基幹業務システムに取り込みを行っている ▶ 一方、業務番号3・4は現状手入力のみであり、業務システムへのデータ連携やRPAでの取込の検討の余地あり

参考・補足資料①

業務全体を俯瞰した分析結果概要

■ (つづき)

	特徴	課題	1子ども・子育て支援事務処理センター業務	2子育てのための施設等利用給付支払センター業務	3出産・子育て応援事業事務処理センター業務	4母子保健事務処理センター業務	5児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	6小児医療証交付事務処理センター業務	業務見直しまたは次期事務処理センター仕様書更新案
e-KAWASAKI	<ul style="list-style-type: none"> ユーザ登録必要 複数回申請を行う可能性がある申請に向く 差し戻し、ステータス管理機能有 	<ul style="list-style-type: none"> 差し戻しやステータス管理運用が業務で統一化されていない 	利用有	利用有	利用無	利用有 ※妊婦健診	利用有	利用無	業務見直し <ul style="list-style-type: none"> ▶ ①業務特性②ツール特性・課題③川崎市の今後の電子申請の方向性を含め、統一もしくは各業務でより適切なサービスに変更検討 ▶ e-KAWASAKIやぴったりサービスの差し戻しやステータス管理運営方法を統一する
LoGoフォーム	<ul style="list-style-type: none"> ユーザ登録不要 1回のみ申請に向く 差し戻し、ステータス管理機能無し 	<ul style="list-style-type: none"> 重複申請 添付ファイルの解像度による申請不備率 	利用無	利用有	利用有	利用有 ※産婦健診等	利用無	利用無	
ぴったりサービス	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカード登録必要 複数回申請を行う可能性がある申請に向く 差し戻し、ステータス管理機能も一部改修見込 国の方針で今後本サービスが主流となる想定 	<ul style="list-style-type: none"> 差し戻しやステータス管理運用が業務で統一化されていない 	利用有 ※保育所等入所	利用有	利用有	利用無	利用無	利用有	

参考・補足資料①

業務全体を俯瞰した分析結果概要

■ (つづき)

業務名		1子ども・子育て支援事務処理センター業務	2子育てのための施設等利用給付支払センター業務	3出産・子育て応援事業事務処理センター業務	4母子保健事務処理センター業務	5児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	6小児医療証交付事務処理センター業務	業務見直しまたは次期事務処理センター仕様書更新案
審査／納品	紙を使用した審査／納品	有り ※紙審査・紙納品	有り ※紙審査・紙納品	無し ※審査・納品共にデータで完結	有り ※紙審査・紙納品	有り ※紙審査・紙納品	有り ※紙審査・紙納品 (発行した医療証の確認)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ほぼ全ての業務で紙を使用した審査・納品業務がある ▶ 電子申請データであっても印刷し紙審査を行っている業務が多数
	現状課題／制約	<ul style="list-style-type: none"> • 電子申請データも審査・納品時に紙に印刷して業務負荷となっている 	<ul style="list-style-type: none"> • 電子申請データも審査・納品時に紙に印刷して業務負荷となっている 	<ul style="list-style-type: none"> • 電子で完結しており紙の課題は無し 	<ul style="list-style-type: none"> • 電子申請データも審査・納品時に紙に印刷し業務負荷となっている • 原本(受診券)が必要であり、紙の効率的管理が必要 	<ul style="list-style-type: none"> • 電子申請データも紙印刷し審査・納品している • 業務特性上紙を使用した審査が必要 	<ul style="list-style-type: none"> • 電子で完結しており紙の課題は無し 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 課題として特に業務番号1・2・4の業務で紙を使用した審査・納品に関する業務負荷への課題がある
	電子審査・入力支援ツールの有効性	有り ※RPA+AI-OCR(ドキュメント管理ソフト)を活用したデータ化	有り ※RPA+AI-OCR(ドキュメント管理ソフト)を活用したデータ化	無し ※電子申請データで審査完結のため郵送分もデータ化し審査	有り ※受診券のRPA+AI-OCR(ドキュメント管理ソフト)を活用したデータ化	無し ※不定形様式の添付書類が多くRPA、AI-OCRに不向き ただし庁内審査用に納品物のドキュメント管理ソフト取込要望有	無し ※現状のツール導入で工数を半分に削減済	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務番号1・2・4について電子審査・入力支援ツールを活用した業務効率化が期待される ▶ 業務番号6は既に業務改善済のため継続方針のみ

※電子審査・・・ドキュメント管理ソフトなど 入力支援ツール・・・RPA、AI-

参考・補足資料①

業務全体を俯瞰した分析結果概要

■ (つづき)

業務名		1子ども・子育て支援事務処理センター業務	2子育てのための施設等利用給付支払センター業務	3出産・子育て応援事業事務処理センター業務	4母子保健事務処理センター業務	5児童保護措置費等支弁事務処理センター業務	6小児医療証交付事務処理センター業務	業務見直しまたは次期事務処理センター仕様書更新案	
帳票印刷の再委託	再委託状況	利用無し	利用無し	利用有り	利用無し	利用無し	利用無し	仕様書	▶ 都度500枚以上など一定数印刷量がある印刷業務を行っている場合、再委託等により事務処理センタースタッフを事務作業に専念させることを推奨する記載とする
	運用状況	<ul style="list-style-type: none"> 大量印刷無し 	<ul style="list-style-type: none"> 大量印刷有り(決定通知書) 	<ul style="list-style-type: none"> 大量印刷有り(出産応援ギフト申請案内文等) 	<ul style="list-style-type: none"> 大量印刷無し 	<ul style="list-style-type: none"> 大量印刷無し 	<ul style="list-style-type: none"> 大量印刷有り(医療証) 		

- 前頁までに選定した重点見直し業務のそれぞれについて、以下のとおり個別改善案を策定しています。

業務概要	市内の認可保育所に対して給付費が適切に請求されているか、毎月「給付費等支払明細書」等の請求書類を受領、確認、所管課への連携を実施している。
現状の主な課題 (As-Is)	・e-kawasakiで受け付けてはいるが、申請データを印刷して審査は紙で実施している。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】 松:電子申請データを用いたRPAによる審査の一部自動化を実施する。 竹:電子申請データを用いて、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止する。</p> <p>【改善ステップ】 次期事務処理センター時点:ドキュメント管理ソフト上での審査 → 電子申請浸透後:審査の一部自動化</p>
制約条件・懸念事項	・ドキュメント管理ソフトの導入はPCスペックが高くならなければ難しい。また、モニターがないと電子資料の確認が難しいが、現状は設置スペースが確保できない。 ・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。
使用システム・ツール	子ども子育てシステム・e-kawasaki・計算シート(Excel)・問合せ管理台帳(Excel)・申し送り台帳(Excel)
ツール導入検討要否	要(ドキュメント管理ソフト、RPA)
改善に係る費用(想定)	ドキュメント管理ソフトライセンス費用、RPAライセンス拡大費用

期待効果 ※1	定性	紙運用の廃止による印刷作業の工数削減、一次審査の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	○印刷の工数(年間): 100%減 5分×7,717件/60分=643.1時間→ 0時間 (電子データでの審査を実施した場合) ○一次審査(システム入力含める): 50%減 (5+15)分×7,717件/60分=2,572.3時間 → 約964.7時間 2,572.3時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減) ○費用:SV・OP人件費×削減時間

※1・・・ 期待効果は、次期事務処理センターにおける業務改善・平準化により見込まれる削減効果を試算した参考値として示すものです。記載の数値は一定の前提に基づく概算であり、遵守又は達成を義務付けるものではありませんが、目標水準の目安として参照ください。

■ (つづき)

業務概要	市内の給付対象施設等に配布している給付費等請求ソフトの操作方法等に係る業務ヘルプ、及び毎月の給付費等の審査支払の不備架電を対応している。
現状の主な課題 (As-Is)	・FAQはあるが、園からは「一緒に作業して」という旨の電話があり、コール担当者の経験値で対応している場面も見受けられ、1件あたりの対応時間が長くなる。 ・不備内容を申請者に連携する際に不備対応ヘルプデスクから架電を実施している。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:①受電内容をもとに受電データの記録自動化を実施する。 ②電子申請フォーム上での不備内容の連携を実施する。(一部の業務を除く)</p> <p>竹:自動音声での誘導を実施する。電子申請フォーム上での不備通知の送付を実施する。(一部の業務を除く)</p> <p>梅:自動音声によるホームページ・資料への誘導を実施する及び他の業務のコールセンターとの業務統合を実施する。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:他の業務のコールセンターとの業務統合→ 業務統合浸透後:受電データの記録自動化+電子申請フォーム上での不備内容の連携</p>
制約条件・懸念事項	・双方向のやり取りを行う構築ができるようにe-kawasakiの機能拡大・改修が必要である。
使用システム・ツール	・FAQ・問合せ一覧(全てExcel)
ツール導入検討要否	要(受電内容解析ツール、e-kawasaki)
改善に係る費用(想定)	受電内容解析ツール導入費用、e-kawasaki改修費用

期待効果	定性	簡易的な質問対応の削減、不備架電対応の工数削減、受電記録の入力作業の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<p>○不備架電の工数(年間):50%減 5分×(7,717件×40%)/60分=257.2時間→128.6時間 257.2時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減) ※不備率40%で計算</p> <p>○システム入力の工数(年間):50%減 5分×2,600件/60分=216.7時間→108.4時間 216.7時間×50%(受電内容解析ツールを用いて工数が50%削減)</p> <p>○費用:SV・OP人件費×削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要	前年度の賃金改善及び計画時点からの変更が適切に行われたことを処遇ⅠⅡⅢについて、報告資料を受領、審査、所管課への連携を実施している。
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> ・e-kawasakiで受け付けてはいるが、申請データを印刷して審査・納品は紙で実施している。 ・不備内容を申請者に連携する際に架電を実施している。不備量は膨大である。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:電子申請データを用いたRPAによる審査の一部自動化、電子申請フォーム上での不備内容の連携を実施する。 竹:電子申請データを用いて、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、及び電子申請フォーム上での不備内容の連携を実施する。データでの納品に移行する。 梅:ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、データでの納品に移行する。またコールセンターで不備架電を実施する。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:ドキュメント管理ソフト上での審査+コールセンター活用 → 電子申請浸透後:審査の一部自動化及び電子申請フォーム上での不備通知の送付</p>
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ドキュメント管理ソフトの導入はPCスペックが高くならなければ難しい。また、モニターがないと電子資料の確認が難しいが、現状は設置スペースが確保できない。 ・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。・双方向のやり取りを行う構築ができるようにe-kawasakiの機能拡大・改修が必要である。
使用システム・ツール	e-kawasaki・管理簿(Excel)・雇用チェックリスト(Excel)・不備票(Excel)
ツール導入検討要否	要(ドキュメント管理ソフト、RPA、e-kawasaki)
改善に係る費用(想定)	ドキュメント管理ソフトライセンス費用、RPAライセンス拡大費用、e-kawasaki改修費用

期待効果	定性	紙運用の廃止による印刷作業の工数削減、不備架電対応の工数削減、一次審査の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<p>○印刷の工数(年間):100%減 5分×1,128件/60分=94時間→0時間(電子データでの審査を実施した場合)</p> <p>○一次審査(システム入力含める)の工数(年間):50%減 (5+15分)×1,128件/60分=376時間 →188時間 376時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○不備架電の工数(年間):50%減 5分×(1,128件×80%)×/60分=75.2時間→37.6時間 75.2時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減) ※不備率80%で計算</p> <p>○費用:SV・OP人件費×削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要	年1回、保護者の保育要件(保育を必要とする事由)を確認するため、「利用状況届」を受領、内容確認、所管課様への納品を実施している。
現状の主な課題 (As-Is)	・施設からの郵送申請のみのため、審査・納品は紙で実施している。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:電子申請データを用いたRPAによる審査の一部自動化を実施する。 竹:電子申請データを用いて、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止する。 梅:郵送申請の内容をAI-OCRで読取、電子申請データ分と合わせて、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止する。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:ドキュメント管理ソフト上での審査 → 電子申請浸透後:審査の一部自動化</p>
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ドキュメント管理ソフトの導入はPCスペックが高くならなければ難しい。また、モニターがないと電子資料の確認が難しいが、現状は設置スペースが確保できない。 ・e-kawasakiの改修が必要である。・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。 ・市でライセンス保有しているAI-OCRの読取精度が低い。
使用システム・ツール	管理簿(Excel)
ツール導入検討要否	要(e-kawasaki、ドキュメント管理ソフト、RPA、AI-OCR)
改善に係る費用(想定)	ドキュメント管理ソフトライセンス費用、RPAライセンス拡大費用、AI-OCRライセンス導入費用

期待効果	定性	内容確認の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<p>○内容確認(システム入力含める):50%減 (5+15)分×1,890件/60分=630時間→315時間 630時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○費用:SV・OP人件費×削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要	保育所等の一斉入所における、教育・保育給付認定(変更)申請書の郵送物の受付、区役所の審査内容のシステム入力、所管課への納品を行う。	
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> ・転記が多く申請内容をシステムに手入力している。 ・各区役所で入力指示書のフォーマットや納品方法が異なるため、同じ作業内容でもオペレーションに違いが出てしまう。 	
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:全区役所の入力指示書のフォーマットを統一し、入力指示書をAI-OCRで読取、RPAでの入力作業の自動化を実施する。 また、電子申請データ分もRPAでの入力作業の自動化を実施する。</p> <p>竹:全区役所の入力指示書のフォーマットを統一し、入力指示書をAI-OCRで読取、RPAでの入力作業の自動化を実施する。</p> <p>梅:全区役所の入力指示書のフォーマット・納品方法を統一し、システム入力・納品準備作業の内容を統一させる。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:全区役所の指示書フォーマット・納品の統一 → 電子申請浸透後:RPAでの入力作業の自動化+電子申請データ分の作業実施</p>	
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・AI-OCRの読取も加味した全区役所での統一フォーマットの検討が必要である。また、納品方法といった業務手順の統一も検討する必要がある。 ・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。 ・市でライセンス保有しているAI-OCRの読取精度が低い。・指示書のミスがRPAがどこまで検知できるか。 	
使用システム・ツール	子ども子育て支援システム・郵送受付台帳(Excel)・郵送処理日報(Excel)・申請受付台帳(Excel)・現年度決定依頼台帳(Excel)・入力エラーリスト(Excel)・送付リスト(Excel)	
ツール導入検討要否	要(RPA、AI-OCR)	
改善に係る費用(想定)	RPAライセンス拡大費用、AI-OCRライセンス導入費用	
期待効果	定性	システム入力のミスの削減、一次審査の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<p>○システム入力の工数(年間):50%減 5分×9000件/60分=750時間→375時間 750時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○費用:SV・OP人件費×削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要	保育所等を運営する法人が保育士の宿舎を借り上げるために必要な費用の一部を補助申請内容を受領、内容確認、所管課への納品を実施している。
現状の主な課題 (As-Is)	・e-kawasakiで受け付けてはいるが、申請データを印刷して審査は紙で実施している。・不備内容を申請者に連携する際に架電を実施している。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:電子申請データを用いたRPAによる審査の一部自動化、電子申請フォーム上での不備内容の連携を実施する。 竹:電子申請データを用いて、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、及び電子申請フォーム上での不備内容の連携を実施する。 梅:電子申請データ分と合わせて、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、及びコールセンターでの不備架電の実施。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:ドキュメント管理ソフト上での審査+コールセンター活用 → 電子申請浸透後:審査の一部自動化及び電子申請フォーム上での不備通知の送付</p>
制約条件・懸念事項	・ドキュメント管理ソフトの導入はPCスペックが高くならなければ難しい。また、モニターがないと電子資料の確認が難しいが、現状は設置スペースが確保できない。 ・双方向のやり取りを行う構築ができる電子申請フォームの構築が必要である。・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。
使用システム・ツール	e-kawasaki
ツール導入検討要否	要(ドキュメント管理ソフト、RPA)
改善に係る費用(想定)	e-kawasakiの機能拡大検討、ドキュメント管理ソフト、RPAライセンス拡大の検討

期待効果	定性	紙運用の廃止による印刷作業の工数削減、不備架電対応の工数削減、一次審査の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<p>○印刷の工数(年間):100%減 5分×1,820件/60分=151.7時間→0時間(電子データでの審査を実施した場合)</p> <p>○一次審査(システム入力含める)の工数(年間):50%減 (5+15)分×1,820件/60分=606.7時間 →303.3時間 606.7時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○不備架電の工数(年間):50%減 5分×(1,820件×80%+1,820件×40%)/60分=182時間 →91時間 182時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減) ※1回目不備率80%、2回目不備率40%で計算</p> <p>○費用:SV・OP人件費×削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要	幼児教育・保育の無償化に係る市民の方や保育施設の職員の方からお問い合わせに対し、回答、および記録を行う。日ごと、週ごと、月ごとなどに市に提出する資料の作成と提出、およびコールチームの『FAQ』を随時更新、管理を行う。
現状の主な課題 (As-Is)	・質問に関しては、ホームページや資料などを確認できるが、①情報のアクセス性がよくない②制度が複雑 以上の要因から容易な質問も多い。 ・外国人対応について、英語含めた多言語対応は不可。対応が必要な場合は通っている施設につないでいる。・受電記録を手入力で記録している。
改善案 (To-Be)	【改善パターン:ツール活用】 松:多言語対応チャットボットの活用(LINEでの誘導実施)+受電内容の音声情報をもとに受電データの記録自動化を実施する。 竹:受電数を減少を目的とした、多言語対応チャットボットの導入及び自動音声での誘導を実施する。 梅:外国人対応人員の配置+自動音声によるホームページ・資料への誘導を実施する。ホームページ・資料の内容の見直し。 【改善ステップ】 次期事務処理センター時点:外国人対応人員の配置or多言語チャットボット導入→チャットボット浸透後:受電データの記録自動化
制約条件・懸念事項	現状チャットボットはあるものの、使いづらく活用できていない。
使用システム・ツール	入電記録・カウント集計シート・日次報告・受電管理日報・FAQ・掲示板(全てExcel)
ツール導入検討要否	要(多言語対応チャットボット、受電内容解析ツール)
改善に係る費用(想定)	多言語対応チャットボット導入費用、受電内容解析ツール導入費用、LINEアカウントへの接続改修費用

期待効果	定性	簡易的な質問対応の削減、外国人対応の精度向上、受電記録の入力作業の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	○受電対応の工数(年間): 約85%減(エスカレーション対応不要分削減) 5分×(5,023件×85%)/60分=355.8時間→ 0時間 (チャットボットで全ての受電内容に対応した場合) ○システム入力の工数(年間): 50%減 (5分+20分)×5023件/60分=2,093時間→ 1,046.5時間 2,093時間×50%(受電解析ツールを用いて工数が50%削減) ○費用:SV・OP人件費×削減時間

■ (つづき)

業務概要	施設等利用給付認定(変更)申請書の受領、システム入力、一次審査を行う。一斉入所については、12月初旬までを提出期限とし、随時一次審査を行う。	
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> ・転記が多く申請内容をシステムに手入力している。 ・電子申請で受付はしているが、紙での審査及び紙の個票で審査内容を管理している。 	
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:電子申請データを活用し、RPAを用いた申請内容の自動入力・一次審査を実施する。</p> <p>竹:ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、審査内容をRPAを用いて自動で入力できるようにデータで管理を実施する。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:個票を用いた自動化 → 電子申請浸透後:申請データの自動入力</p>	
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・トライアルでドキュメント管理ソフトの導入(周りの影響が低い・件数が少ないもの)を行ったが、PCスペックが高くならなければ難しい。 ・電子申請では、内諾した利用者が認定申請を行ったかどうかを園側が把握しにくいいため、園への案内方法を検討する必要がある。 ・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。 	
使用システム・ツール	子ども子育て支援システム・管理台帳(Excel)	
ツール導入検討要否	要(ドキュメント管理ソフト、RPA)	
改善に係る費用(想定)	RPAライセンス拡大費用	
期待効果	定性	システム入力のミスの削減、一次審査の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<p>○システム入力の工数(年間):50%減 10分×(2,583件+1,734件)/60分=719.5時間→359.8時間 719.5時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○費用:SV・OP人件費×削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要	年1回、保護者の保育要件(保育を必要とする事由)を確認するため、「現況届」を受領、審査、管区への送付を実施している。
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> ・LoGoフォーム(現況届提出フォーム)で受け付けてはいるが、郵送申請と同じく審査は紙で実施している。 ・不備内容を申請者に連携する際に架電を実施している。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】 松:電子申請データを用いたRPAによる審査の一部自動化、電子申請フォーム上での不備内容の連携を実施する。 竹:電子申請データを用いて、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、及び電子申請フォーム上での不備内容の連携を実施する。 梅:郵送申請の内容をAI-OCRで読取、電子申請データ分と合わせて、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、及びコールセンターで不備架電を実施する。</p> <p>【改善ステップ】 次期事務処理センター時点:ドキュメント管理ソフト上での審査+コールセンター活用 → 電子申請浸透後:審査の一部自動化及び電子申請フォーム上での不備通知の送付</p>
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・トライアルでドキュメント管理ソフトの導入(周りの影響が低い・件数が少ないもの)を行ったが、PCスペックが高くならなければ難しい。 ・双方向のやり取りを行う構築ができる電子申請フォームの変更、構築が必要である。 ・市でライセンス保有しているAI-OCRの読取精度が低い。 ・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。
使用システム・ツール	子ども子育て支援システム・管理台帳(Excel)
ツール導入検討要否	要(ドキュメント管理ソフト、RPA、AI-OCR、e-kawasaki)
改善に係る費用(想定)	ドキュメント管理ソフトライセンス費用、RPAライセンス導入費用、AI-OCRライセンス導入費用、e-kawasaki導入費用

期待効果	定性	紙運用の廃止による印刷作業の工数削減、不備架電対応の工数削減、一次審査の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<ul style="list-style-type: none"> ○一次審査(システム入力含める)の工数(年間):50%減 10分×2,383件/60分=397.2時間 →198.6時間 397.1時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減) ○不備架電の工数(年間):50%減 5分×(2,383件×70%)×/60分=139時間 →69.5時間 139時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減) ※不備率70%で計算 ○費用:SV・OP人件費×削減時間

■ (つづき)

業務概要	川崎認定保育園助成金交付申請内容の審査、システム入力、所管課への納品を実施している。	
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> ・転記が多く申請内容をシステムに手入力している。 ・電子申請で受付はしているが、紙での審査を実施している。 ・前年度はデータでの納品だが、今年度は職員の要望に合わせて紙での納品を実施している。 	
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:電子申請データを活用し、RPAを用いた自動入力・一部審査の自動化を実施する。</p> <p>竹:郵送物はPDF化し、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、申請及び審査内容をRPAを用いて自動で入力できるようにデータで管理を実施する。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:ドキュメント管理ソフト上での審査 → データ活用浸透後:申請データの自動入力・一部審査の自動化</p>	
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・トライアルでドキュメント管理ソフトの導入(周りの影響が低い・件数が少ないもの)を行ったが、PCスペックが高くならなければ難しい。 ・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。 	
使用システム・ツール	子ども子育て支援システム(EUC含む)・管理台帳(Excel)・対象児童一覧表(Excel)・対象児童管理表(Excel)	
ツール導入検討要否	要(ドキュメント管理ソフト、RPA)	
改善に係る費用(想定)	ドキュメント管理ソフトライセンス費用、RPAライセンス拡大費用	
期待効果	定性	紙運用の廃止による印刷作業の工数削減、システム入力のミスの削減、一次審査の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<p>○印刷の工数(年間):100%減 5分×2,249件/60分=187.4時間→0時間(電子データでの審査を実施した場合)</p> <p>○システム入力+審査の工数(年間):50%減 (15+15)分×2,249件/60分=1,124.5時間 →562.3時間 1,124.5時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○費用:SV・OP人件費×削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要	川崎認定保育園等保育料補助金交付申請書(兼同意書)及び申請書類の受領、システム入力、一次審査、振込データの作成を行う。	
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> ・転記が多く申請内容をシステムに手入力している。 ・電子申請で受付はしているが、紙での審査及び紙の個票で審査内容を管理している。 	
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:電子申請データを活用し、RPAを用いた自動入力・一次審査を実施する。 竹:ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、審査内容をRPAを用いて自動で入力できるようにデータで管理を実施する。 梅:紙の個票内容をAI-OCRで読取、RPAでの入力作業の自動化を実施する。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:個票を用いた自動化 → 電子申請浸透後:申請データの自動入力</p>	
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・トライアルでドキュメント管理ソフトの導入(周りの影響が低い・件数が少ないもの)を行ったが、PCスペックが高くならなければ難しい。 ・市でライセンス保有しているAI-OCRの読取精度が低い。 ・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。 	
使用システム・ツール	子ども子育て支援システム・管理台帳(Excel)	
ツール導入検討要否	要(ドキュメント管理ソフト、RPA、AI-OCR、e-kawasaki)	
改善に係る費用(想定)	ドキュメント管理ソフトライセンス費用、RPAライセンス拡大費用、AI-OCRライセンス導入費用、e-kawasaki導入費用	
期待効果	定性	紙運用の廃止による印刷作業の工数削減、システム入力のミスの削減、一次審査の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<ul style="list-style-type: none"> ○印刷の工数(年間):100%減 5分×3,998件/60分=333.2時間→0時間(電子データでの審査を実施した場合) ○システム入力の工数(年間):50%減 20分×3,998件/60分=1,332.7時間→666.4時間 1,332.7時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減) ○費用:SV・OP人件費×削減時間

■ (つづき)

業務概要	申請書類の受領、申請内容入力、一次審査を行う。一斉入所については、12月初旬までを提出期限とし、随時一次審査を行う。
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> ・LoGoフォーム(認定申請フォーム)で受け付けてはいるが、郵送申請と同じく審査は紙で実施している。 ・納品は請求書現物+データを印刷した書類+データのリストと形式が多岐にわたる。 ・決定通知について、郵送と電子で通知方法が異なる(郵送は紙の通知書を作成する)。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】 松:電子申請データを活用し、RPAを用いた一次審査を実施、不備内容・交付・不交付通知の連携を実施する。また、データでの納品に移行する。 竹:郵送申請の書類を事務処理センターでPDF化、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、RPAを用いた一次審査を実施、データでの納品に移行する。 梅:郵送申請の書類を事務処理センターでPDF化、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、データでの納品に移行する。</p> <p>【改善ステップ】 次期事務処理センター時点:ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止 → 電子申請浸透後:RPAを用いた一次審査を実施、不備内容・交付・不交付通知の連携</p>
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・トライアルでドキュメント管理ソフトの導入(周りの影響が低い・件数が少ないもの)を行ったが、PCスペックが高くならなければ難しい。 ・双方向のやり取りを行う構築ができる電子申請フォームの構築が必要である(施設からの申請のため電子申請への利用率も懸念としてある)。 ・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。
使用システム・ツール	子ども子育て支援システム・管理台帳(Excel)
ツール導入検討要否	要(ドキュメント管理ソフト、RPA)
改善に係る費用(想定)	ドキュメント管理ソフトライセンス費用、RPAライセンス拡大費用

期待効果	定性	紙運用の廃止による印刷作業の工数削減、システム入力のミスの削減、一次審査の省略、通知物作成・連携の工数削減
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<ul style="list-style-type: none"> ○システム入力+一次審査の工数(年間): - ○通知物の作成+印刷+封入封緘(年間): - ○費用:SV・OP人件費×削減時間

■ (つづき)

業務概要	施設等利用費及び補足給付費の請求(償還払い)申請書類の受領、審査、システム入力、振込データの作成を行う。請求については、利用月から2年間請求可能である。
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> ・転記が多く申請内容をシステムに手入力している。 ・電子申請で受付はしているが、紙での審査及び紙の個票(受付表)で審査内容を管理している。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:電子申請データを活用し、RPAを用いた自動入力、形式審査、振込データの作成を実施する。 竹:ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、審査内容をRPAを用いて自動で入力できるようにデータで管理を実施する。 梅:紙の個票内容をAI-OCRで読取、RPAでの入力作業の自動化を実施する。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:個票を用いた自動化 → 電子申請浸透後:申請データの自動入力</p>
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・トライアルでドキュメント管理ソフトの導入(周りの影響が低い・件数が少ないもの)を行ったが、PCスペックが高くならなければ難しい。 ・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。 ・幼稚園(3割)が電子化が遅れており、幼稚園の理解を深めていく必要がある。申請内容を園が把握できる仕組みも検討が必要か。
使用システム・ツール	子ども子育て支援システム・受付台帳(Excel)
ツール導入検討要否	要(ドキュメント管理ソフト、RPA、AI-OCR)
改善に係る費用(想定)	ドキュメント管理ソフトライセンス費用、RPAライセンス拡大費用、AI-OCRライセンス導入費用

期待効果	定性	システム入力のミスの削減、形式審査の省略、振込に関するミスの削減
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<p>○システム入力の工数(年間):50%減 5分×(1,136件+1,120件)/60分=188時間→94時間 188時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○形式審査の工数(年間):50%減 5分×(1,136件+1,120件)/60分=188時間→94時間 188時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○振込データの作成(年間):50%減 10分×(1,136件+1,120件)/60分=376時間→188時間 376時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○費用:SV・OP人件費×削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要	施設等利用費及び補足給付費の請求(法定代理)申請書類の受領、審査、システム入力、通知書の作成を行う。
現状の主な課題 (As-Is)	・電子申請で受付はしているが、紙での審査を実施している。 ・不備内容を申請者に連携する際に架電を実施している。 ・決定通知について、紙の通知書を作成している。
改善案 (To-Be)	【改善パターン:ツール活用】 松:電子申請データを用いたRPAによる審査の一部自動化、電子申請フォーム上での決定通知の連携を実施する。 竹:電子申請データを用いて、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、及び電子申請フォーム上での決定通知の連携を実施する。 梅:郵送申請の内容PDF化、電子申請データ分と合わせて、ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、及びコールセンターでの不備架電の実施。 【改善ステップ】 次期事務処理センター時点:ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止 → 電子申請浸透後:RPAを用いた一次審査を実施、不備内容・決定通知の連携
制約条件・懸念事項	・トライアルでドキュメント管理ソフトの導入(周りの影響が低い・件数が少ないもの)を行ったが、PCスペックが高くならなければ難しい。 ・双方向のやり取りを行う構築ができる電子申請フォームの構築が必要である。 ・電子での文書保管にあたってフォルダ容量が不足している。さらに標準化対応時は容量が半分に減少する。
使用システム・ツール	子ども子育て支援システム(EUC含む)・管理台帳(Excel)
ツール導入検討要否	要(ドキュメント管理ソフト、RPA)
改善に係る費用(想定)	ドキュメント管理ソフトライセンス費用、RPAライセンス拡大費用

期待効果	定性	紙運用の廃止による印刷作業の工数削減、不備架電対応の工数削減、一部審査の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	○印刷の工数(年間): 100%減 10分×1,120件/60分=186.7時間→ 0時間 (電子データでの審査を実施した場合) ○一次審査(システム入力含める)の工数(年間): 50%減 15分×1,120件/60分=280時間→ 140時間 280時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減) ○決定通知書の作成工数(年間): 50%減 5分×1,120件/60分=93.3時間→ 46.7時間 93.4時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減) ○費用:SV・OP人件費×削減時間

■ (つづき)

業務概要	4月に認可保育施設に入所する児童の保育料が自動で引き落としとなるよう、振替口座の登録を行う。口座振替納付届を受領し、口座情報のシステム入力、口座振替データの作成、納品を行う。
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> ・転記が多く申請内容をシステムに手入力、手作業でデータ作成を行っている。また、所管課様の依頼によって入力パターンが異なる。 ・電子申請(Web口座振替受付サービス)で受付はしているが、紙で申請内容を受理する。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:電子申請データを活用し、システムへのデータ投入による自動登録および口座振替データの作成を実施する。 竹:電子申請データを活用し、RPAを用いた自動入力および口座振替データの作成を実施する。 梅:紙の申請内容をAI-OCRで読取、RPAを用いた自動入力および口座振替データの作成を実施する。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:紙の申請内容を用いた入力・データ作成の自動化 → システム改修後:申請データ投入による自動登録及びデータ作成</p>
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替納付届の電子申請データが連携可能か。 ・市でライセンス保有しているAI-OCRの読取精度が低いかつ様式変更のハードルが高い。 ・子ども子育て支援システムでデータ投入による自動入力ができる機能がある、または改修が可能であるか。
使用システム・ツール	子ども子育て支援システム・授受管理簿(Excel)・振替口座情報台帳(Excel)
ツール導入検討要否	要(RPA、AI-OCR、子ども子育て支援システムの改修)
改善に係る費用(想定)	RPAライセンス拡大費用、AI-OCRライセンス導入費用、子ども子育て支援システムの改修費用

期待効果	定性	システム入力のミスの削減、データ作成工数の削減
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<p>○システム入力の工数(年間):50%減 5分×5,577件/60分=464.8時間→232.4時間 464.8時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○データ作成の工数(年間):50%減 10分×5,577件/60分=929.5時間→464.8時間 929.5時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○費用:SV・OP人件費×削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要	出産応援ギフトと子育て応援ギフトの支給に係る申請の受付以降の不備対応を含む審査、データ入力並びに進捗管理を行っている。	
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> ・転記が多く申請内容をシステムに手入力、手作業でデータ作成を行っている。 ・令和8年8月1日に健康管理システムの標準化により、所管課の方で使用していたRPAの改修対応がシステム担当課ではできず、データの取込ができなくなる。 	
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:電子申請データを活用し、システムへのデータ投入による自動登録およびデータの作成を実施する。 竹:電子申請データを活用し、RPAを用いた自動入力およびデータの作成を実施する。</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>次期事務処理センター時点:RPAを用いた入力およびデータ作成の自動化→ システム改修後:申請データ投入による自動登録及びデータ作成</p>	
制約条件・懸念事項	<ul style="list-style-type: none"> ・標準化した健康管理システムにRPAの改修がシステム担当課では難しい。 ・標準化した健康管理システムにデータ投入による自動入力ができる機能の改修は可能であるか。 	
使用システム・ツール	健康管理システム	
ツール導入検討要否	要(RPA、健康管理システムの改修)	
改善に係る費用(想定)	RPAライセンス導入費用、健康管理システムの改修費用	
期待効果	定性	システム入力のミスの削減、データ作成工数の削減
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<p>○システム入力の工数(年間):50%減 5.5分×4,100件/60分=375.8時間→187.9時間 375.8時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○データ作成の工数(年間):50%減 2分×4,100件/60分=136.7時間→68.4時間 136.7時間×50%(RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○費用:SV・OP人件費×削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要	出産・子育て応援事業の制度、応援ギフトなどのお問い合わせに対し、回答、および記録を行う。日ごと、週ごと、月ごとなどに市に提出する資料の作成と提出、およびコールチームの『FAQ』を随時更新、管理を行う。
現状の主な課題 (As-Is)	<ul style="list-style-type: none"> よくある質問については、ホームページ上にFAQを載せている。FAQに記載のある内容でも問合せが来る。 受電記録を手入力で記録している。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン: ツール活用】</p> <p>松: 多言語対応チャットボットの活用+受電内容の音声情報をもとに受電データの記録自動化を実施する。 (参考資料: 音声解析AIが電話対応を採点 MiiTel KWCPLUS)</p> <p>竹: 受電数を減少を目的とした、多言語対応チャットボットの導入及び自動音声での誘導を実施する。</p> <p>梅: 外国人対応人員の配置+よくある質問のアップデートを行い、自動音声によるホームページ・資料への誘導を実施する。</p> <p>【改善ステップ】 次期事務処理センター時点: 外国人対応人員の配置or多言語チャットボット導入 → チャットボット浸透後: 受電データの記録自動化</p>
制約条件・懸念事項	現状チャットボットはあるものの、使いづらく活用できていない。
使用システム・ツール	入電記録台帳(Excel)
ツール導入検討要否	要(多言語対応チャットボット、受電内容解析ツール)
改善に係る費用(想定)	多言語対応チャットボット導入費用、受電内容解析ツール導入費用

期待効果	定性	簡易的な質問対応の削減、外国人対応の精度向上、受電記録の入力作業の省略
	定量 (「松」の場合の削減工数試算)	<ul style="list-style-type: none"> ○受電対応の工数(年間): 70%減(エスカレーション対応不要分削減) 7分×(2,790件×70%)/60分=227.9時間→0時間(チャットボットで全ての受電内容に対応した場合) ○システム入力の工数(年間): 85%減 8分×2,790件/60分=372時間→55.8時間 372時間×30%(エスカレーション対応分のみ)×50%(受電解析ツールを用いて工数が50%削減) ○費用: SV・OP人件費×削減時間

■ (つづき)

業務概要	補助券・受診券(補助券等)に基づき健診結果等の項目を、受診者一覧ファイル(Excelシート)へ入力する業務。なお、2026年3月以降は、健康管理システム導入に伴い、Excelシートへの入力からシステムへの直接入力による運用へ移行予定。
現状の主な課題 (As-Is)	本業務は機械的な単純作業であるものの、提出物の中でも補助券等の件数が最も多いため、業務番号4全体の中でも最も工数が多く、担当者の負担が大きい業務となっている。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】 AI-OCRおよびRPAを活用し、補助券等の内容を自動的に読み取り、健康管理システムへ入力する。</p> <p>【改善ステップ】 現時点では紙の受診券を前提とする⇒将来的には国が検討しているPMHや医療機関での受診結果のシステムによる自動連携等が実現する可能性はあり</p>
制約条件・懸念事項	補助券等を全件スキャンすることによる作業負担 補助券等は複写式であり、妊婦健康診査以外の産婦健康診査および1か月児健康診査の請求用紙は紙質が薄く、スキャンに不向き
使用システム・ツール	Excelシート
今後のツール導入検討要否	要(AI-OCRツール、RPAツール)
改善に係る費用(想定)	RPAライセンス導入費用、AI-OCRライセンス導入費用

期待効果	定性	人の手で行っていた作業負担の軽減/転記内容のミスの減少
	定量(「松」の場合の削減工数試算)	<p>○システム入力の工数(年間):50%減 $(1分 \times 135,000件) + (4分 \times 13,390件) + (8.5 \times 100,425) / 60 = 17,370時間 \rightarrow 8,685時間$ 17,370時間 \times 50%(RPAを用いて工数が50%削減) ※AI-OCRの作業に100件につき2分程度作業時間が追加される想定です。 ○費用:SV・OP人件費 \times 削減時間</p>

■ (つづき)

業務概要:	利用者個人からの請求の内容確認(審査)する業務。本改善案では、郵送申請および電子申請のうち、電子申請による個人請求を対象とする。
現状の主な課題 (As-Is)	現行の運用では、審査に向けて申請データをCSV形式で出力し、Excel化したうえで、さらに申請書を印刷している。その結果、紙の使用量が増加しており、所管課への連携においても、紙運用に起因する情報管理上のリスクが高まっている。
改善案 (To-Be)	<p>【改善パターン:ツール活用】</p> <p>松:補助券等をAI-OCRによってCSV化+申請データを活用し、RPAを用いた自動入力・審査・納品を実施する</p> <p>竹:ドキュメント管理ソフトの導入により紙審査を廃止、補助券等をAI-OCRによってCSV化+電子データ上で審査・審査結果をメモ・納品する</p> <p>梅:審査自体は紙資料上で行い、AI-OCRで読み取りのうえ、台帳への入力作業をRPAによって自動化・電子納品する</p> <p>【改善ステップ】</p> <p>現時点ではAI-OCR対象の少ない電子申請を改善案の対象とする⇒後々郵送申請の内容についても効率化の対象とする</p> <p>現時点では紙の受診券を前提とする⇒将来的には国が検討しているPMHや医療機関での受診結果のシステムによる自動連携等が実現する可能性はあり</p>
制約条件・懸念事項	紙の方が申し送り事項を記載しやすい 受診券については原本提出が必要のためスキャン作業の負担有
使用システム・ツール	e-Kawasaki、Logoフォーム、Excelシート
ツール導入検討要否	要(AI-OCRツール、RPAツール)
改善に係る費用(想定)	RPAライセンス導入費用、AI-OCRライセンス導入費用

■ (つづき)

期待効果	定性	申請内容の印刷作業に係る負担の軽減および、所管課との連携時における情報管理リスクの低減
	定量(「松」の場合の削減工数試算)	<p>○印刷作業の工数(年間):80%減 (受診券以外の資料削減分) $(543件 \times 1分 + 930件 \times 2分 + 1843件 \times 2分 + 1843件 \times 2分) \times 80\% / 60分 = 130.3時間 \rightarrow 0時間$</p> <p>○書類確認作業の工数:50%減 $(543件 \times 12分 + 930件 \times 8分 + 1843件 \times 8分 + 1843件 \times 8分) / 60分 = 724.1時間$ $\rightarrow 362時間$ 724.1時間 $\times 50\%$ (RPAを用いて工数が50%削減) ※AI-OCRの作業に100件につき2分程度作業時間が追加される想定です。</p> <p>○台帳入力作業の工数:約50%減 $(543件 \times 8分 + 930件 \times 1分 + 1843件 \times 1分 + 1843件 \times 1分) / 60分 = 149.3時間$ $\rightarrow 74.7時間$ 149.3時間 $\times 50\%$ (RPAを用いて工数が50%削減)</p> <p>○費用:SV・OP人件費 \times 削減時間</p>

■ (つづき)

<p>業務概要</p>	<p>所管課と連携しながら、川崎市内外に設置されている養護施設、里親家庭等の社会的養護関係施設に対し、各種支弁を行う業務</p>
<p>現状の主な課題 (As-Is)</p>	<p>本業務業務は業務内容が複雑であることから、以下の関係者間で頻繁な連携が発生している。</p> <p>①事務処理センターと所管課:事務処理センター単独での判断や対応が難しい案件について随時相談が行われているが、口頭でのやり取りが中心となっており、相談内容の蓄積が十分に行われていないと伺っている。(特に所管課様側)</p> <p>②事務処理センター内:ナレッジ共有用のExcel台帳は存在するものの、実際の確認や共有は口頭対応が中心となっており、長期的に活用可能なナレッジの蓄積が十分に行われていない状況と見受けられる。</p> <p>③所管課内:人事異動が多いという背景から、従来どおりの支弁処理を継続するためには、引継ぎ用の業務詳細を整備する必要があるものの、現状では十分に対応できていないと伺っている。</p> <p>④事務処理センターと各申請者(施設等):については、審査時に不備が判明した場合、施設等への連絡が必要となるが、事務処理センターから直接施設へ連絡する手段がなく、所管課を介した対応となるため、負担が生じていると伺っている。</p>
<p>改善案 (To-Be)</p>	<p>【改善パターン:ツール活用】 連携用ツールを導入し、ナレッジの共有および保存方法の改善を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・①②③については、即時性が高く、確認済みナレッジを蓄積できるTeams等の仕組みや、ナレッジ検索が可能なAIチャットボットの導入を検討する。 ・④については、事務処理センターから施設へ直接連絡・やり取りが可能であり、かつ市側でも内容を確認できるツールの導入を検討する(例:川崎市のサーバー上に、事務処理事業者も閲覧可能な共有領域を設ける等)。
<p>制約条件・懸念事項</p>	<p>AIチャットボットやTeams等の連携ツール導入については、本業務の業務件数が全体的に少ないことから、費用対効果の観点において、他業務との兼ね合いを含めた検討が必要と考えられる。</p> <p>また、連携用ツールの利用が委託関係上のルールに抵触しないかについても、事前確認が必要。</p>
<p>改善に係る費用(想定)</p>	<p>各種連携ツール(連携用ツール、Chatボット、事務処理センター用メールアドレス)ライセンス導入費用</p>

参考・補足資料③

重点見直し業務ごとの個別改善案 ～5-2 全般連携作業(2/2)～

児童家庭支援・虐待対策室 児童福祉担当

■ (つづき)

期待効果	定性	連携作業をより円滑に実施することで、作業負担の軽減 連携内容を蓄積・共有することで、認識の行き違いの削減・将来的な内部の確認対応の回数削減
	定量(「松」の場合の削減工数試算)	—