



業種
官公庁

導入部署・部門
健康福祉部

導入前の課題

- ・『住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金』の開始で多大な業務負担が発生した
- ・関連業務が多岐にわたり、短期間でさまざまな準備を行わなくてはならない
- ・市民の方から問い合わせが殺到し、対応に追われる

導入後の成果

- ・実績に基づくスピード感と精度で、職員の負担軽減へ
- ・書類の発送や電話受付などを一括で対応
- ・1ヵ月で2倍近くまで増加する問い合わせもカバー

『住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金』の書類作成や発送をワンストップ対応。2倍近く増加した入電もしっかりカバー！

令和3年11月下旬『住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金』の実施が発表されました。小平市役所の生活支援課の皆様は、日々の業務として、生活保護受給者や生活困窮者への対応を行っていましたが、コロナ禍により生活にお困りの方が増え、業務が増加していました。

『住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金』が発表されると、メディアを通してそのことを知った市民の方から多数の問い合わせが入り、その対応にも追われてしまった生活支援課の皆様。さらに多忙を極めていくことになったのです。現状の生活支援課の人員体制では対応ができないため「極力外部委託を活用しよう」ということで検討を進めていき、パーソルビジネスプロセスデザインに委託することとなったのです。

今回の『住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金』は、「申請書類の作成・発送」だけでなく、「対象者の抽出」、「申請書の審査」や「振り込みに関する通知の送付」、「申請状況の管理」、「電話での問い合わせ対応」など多くの業務が発生するという特性がありました。小平市としては委託が可能な業務を一括で請け負える事業者を希望しており、パーソルビジネスプロセスデザインは対応が可能であったため、小平市のニーズに合致しました。畠中様は次のように話してくださいました。

「『ここはできるけれど、ここはできません』といった会社さんが多かったんです。『一括で全部できます』と言い、市の要望を踏まえた業務フローの提案まで短期間でしていただけた企業は、ほかにありませんでした。」

契約を締結し2月上旬にはデータのやり取りを進めていきましたが、すんなりとはいかないことも出てきました。全国的に実施される事業であったため、国からの通知に対して全国の自治体職員から質問や指摘があり、それによって修正が掛かることもしばしばあったのです。そうした混乱のなか、畠中様としては不安を募らせていらっしゃったようです。

「市民への通知の内容や時期について、各自治体も悩んでいたと思います。いつをもって事業の内容が決定するのかわからない状態でしたが、ずっと待っていては、生活に困っている方に対してご案内もできませんし、給付金の支給も遅れてしまいかねません。ですから、どう判断して進めていけば良いか、というところも相談させてもらいました」

パーソルビジネスプロセスデザインでは、他の業務でもさまざまな自治体と契約をしている実績があるため、「どの自治体がこういった動きをしている」といった情報が集まりやすかったのです。この点に関して長谷川様は、次のように語ってくださいました。「進め方や進めるうえでのスケジュール感などをご相談させてもらった際も、全国での事業実績を元にして提案していただきました」

そうして、『住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金』の対象者である市民の皆様に書類が発送されました。小平市の人口は20万人ほどですが、世帯で見ると9万世帯ほど。そのうち対象は、3万世帯ほどの見込み

となりました。『住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金』の書類が発送される前から、コールセンターを準備していましたが、開設当初から入電数は右肩上がりに増加していきました。イレギュラーケースも多く、行政に対する不満のような苦情が入ってきたり、対応が長時間、中には長期間にわたるような問い合わせも多くありました。しかし、そういった場合でもパーソルビジネスプロセスデザインは的確に対応し、確認が必要なものは迅速に対応して解決へと繋げていきました。

対応を進めているさなか『住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金』は翌年にも延長されることになり、さらに『電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金』も立ち上がることが決定しました。これらも連続して、パーソルビジネスプロセスデザインが対応。すでにノウハウがある程度たまっていたこともあり、柔軟かつ迅速な対応のみならず業務改善の提案も実施することができたのです。

畠中様は「市の負担がなるべく少なくなるよう業務フローを提案していただき、他の自治体状況の情報提供などもしていただいたので、とても心強くて本当にありがたかったですね。多岐にわたる業務を短期間で進めていただいたおかげで、迅速に、必要な方に給付金をお届けすることができました。」とお褒めくださいました。



小平市役所
健康福祉部 生活支援課 支援庶務担当
係長 畠中様



左2人目より
小平市役所 健康福祉部 生活支援課
松本様 長谷川様 石橋様

