



業種
官公庁

導入部署・部門
保健福祉部
子育て支援課

導入前の課題

- ・手探りの状態、企画段階から参加できる委託先を必要としていた
- ・対象世帯・事業者が多く、大量のデータ処理が必要だった
- ・個人情報を取り扱うため、セキュリティ対策に万全を期す必要があった

導入後の成果

- ・事業課題を踏まえた効率的な運用が実現
- ・人事異動に左右されず、高レベルのサービスを維持
- ・度重なる変更にも柔軟に対応、過去の分析データも活用

事業の企画段階から参画。事業課題を踏まえ、効率的な運用とセキュリティ強化を実現

杉並区様は、子どもが育ち、子育てを支える新しい地域社会を作るために「杉並区子ども・子育て行動計画（2005～2009年度）（2005年10月策定）」を策定し、その重点事業の1つとして、19年度に「（仮称）杉並子育て応援券」の導入を打ち出しました。「杉並子育て応援券」とは、就学前のお子さんがいる家庭に、一時保育、子育て講座、親子参加行事などの有料の子育て支援サービスに利用できる券（チケット）を発行し、サービスを利用することで、地域の子育てを支援するものです。

【応援券の2つの目的】

子育て家庭の不安や負担を解消し、「親の子育て力を高める」
まち全体で子育てを考えることで、「地域の子育て力を高める」

当事業の内容は、子育て家庭の不安感を解消し、子育ての負担の軽減を図るため、家庭の子育て力を高めるような有料サービスに使える子育て応援券を対象世帯に交付する、というものです。また、サービスを提供する事業者が、子育てを通じた地域貢献の役割を行政とともに協働で進めていく制度でもあります。そのため、対象世帯、事業者管理など、複雑で大量のデータ処理が必要であり、また事業が手探り状態でもあったため、杉並区様は企画段階から参画してもらえ、委託先を必要としていました。



保健福祉部子育て支援課
子育て応援券担当
係長 北淵 英悟 様

事業企画への助言・相談からシステム開発から維持管理までを一括して引き受けられる委託事業者をプロポーザルで選定した結果、パーソルビジネスプロセスデザインに決定。バーコードによる二重発券の防止策や運営後発生するであろうトラブル対応と処理策の提案、登録サービスを充実させるための出張説明会の提案など、事業立ち上げ時およびその後の事業展開においてボトルネックであろう課題をしっかりと捉えていたことが、決め手となったといえます。

「杉並子育て応援券」事業開始当初、サービス提供者は130ほどでしたが、2年で約1,000まで増え、その後、事業見直しに伴うサービス承認の変更などにより現在では約700となっています。この数字は事業立ち上げ時にパーソルビジネスプロセスデザイン協力のものとで実施した「新規登録事業者向けの出張説明会」の成果が顕著に表れている、と北淵様は言います。

また、役所の特性である「人事異動が3年程度で行われる」「異動時は前任者からの引き継ぎで業務を継続している」という状態の中でも、パーソルビジネスプロセスデザインに委託していることで高レベルのサービスを維持できている、「逆にこちらから幅広く相談させていただき、大変感謝しています。」というお言葉もいただきました。

さらに、同事業は、区役所の事業として「事業見直し」が行われるたびにシステム改修が必要となります。システム改修を行うと、システム上にバグが発生する確率も高くなります。1つのシステムエラーから顧客（区民）

の信頼を失ってしまった場合、その回復までは非常に長い期間を要します。これに対しても北淵様からは「こういった頻繁に行われる事業の見直しによる、度重なる変更への対応にも柔軟に対応いただき、本当に助かっています。」と評価をいただきました。

また、事業の見直しを行うにあたり、パーソルビジネスプロセスデザインは、過去の状況・利用実績などの莫大な過去データの分析を行い、杉並区様の事業見直し検討の情報としてご活用いただきました。北淵様は続けます。

「こちらからの指示通りの分析だけでなく、この事業の理解度が高く、専門事業者の視点での分析データをご提供いただいております。契約プラスアルファの対応に非常に感謝しております。」

