

# BPO

## 導入事例

### 大阪市福祉局 様



大量の申請、繁閑の差、電話がつながらない...。  
問題解決に向けて試行錯誤を重ねて『円滑な業務』を実現。

#### 導入前の

### 課題

- ▶ 年間で約 16 万件ある『要介護認定』の申請を処理しなければならない
- ▶ 申請の受付業務は繁閑の差があり、月初や月末に集中してしまう
- ▶ 「電話がつながりにくい」といわれるも、実態が分からない

#### 導入後の

### 成果

- ▶ 業務分担を明確にして、センターの安定運営を可能に
- ▶ 弾力的なチーム体制を整えることで、繁閑の差を吸収
- ▶ コールセンターシステムを導入し、高い水準の応答率を維持

#### お客さまの 声

行政では弾力的に人を配置することは難しいです。繁忙期に合わせて柔軟に体制を組んでいたことは、民間の強みですね。各分野の専門的な知識を持ったスタッフを増やしていただくことで、業務を円滑に遂行いただけていると思います。

認定事務は新型コロナウイルスの影響を受け、申請件数が大幅に変動しました。認定事務を円滑に行うには『社会情勢を見極めて』弾力的な対応をする必要がありますので、パーソルテンプスタッフさんと情報共有をしながら進めていきたいと考えています。

大阪市福祉局 高齢者施設部 認定担当課長 兼 障がい者施策部 認定担当課長  
松山 由紀 様

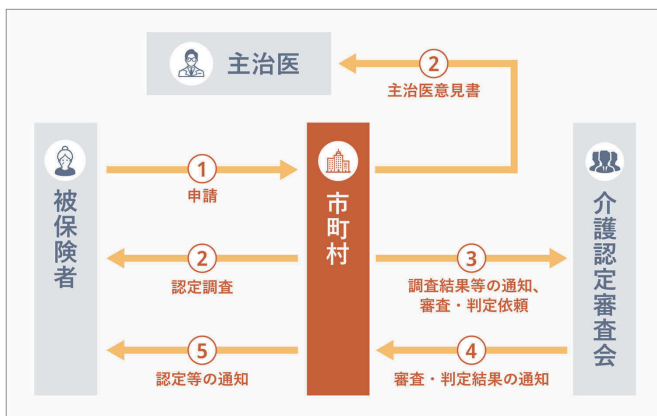


## 『要介護認定』の業務を1ヶ所に集約。 業務委託をすることに

大阪市は、『要介護認定者』が18万人と全国トップの人数。  
(2021年度実績)

『要介護認定』の関連業務は大阪市内の24区それぞれで行っていましたが、そこで2012年に全国の政令指定都市に先駆けて『大阪市認定事務センター』を開設し、要介護認定の関連業務を集約しました。

事務を進める流れとしては、次の通りです。



ポイントは、①の申請を郵送で受け付けることです。以前は各区の窓口で受付を行っていましたが、郵送で受け付けることによって『一つのセンター』で業務を進めることが可能になったのです。

この『郵送での申請受付』を含む認定業務に関して、業務委託の公募型プロポーザルが行われ、2015年にパーソルテンプスタッフが受託することになりました。

## 「電話がつながりにくい」といわれるも、 実態がわからなかった

大阪市様が受け付けている申請件数は2019年度において  
年間で約16万件を超えていました。

パーソルテンプスタッフでは約160名のスタッフで業務にあたっていましたが、郵送業務は1日に少なくとも2,000件、多い時には6,000～7,000件に及んでいました。

また、センターの代表電話の受付対応もしていましたが、ここでも課題がありました。多くの電話が掛かってきていましたが、市民から「つながりにくい」という声は聞くものの、実態について把握できていませんでした。

そこで代表電話はパーソルテンプスタッフより『コールセンターシステムの導入』を提案させていただき、2021年より稼働開始。

問い合わせの種類ごとに電話が繋がるオペレーターを限定するほか、スタッフの習熟度に合わせて自動的に繋がる回数を変えるなどの対応をさせていただきました。

こうした取り組みについて塩谷様は、「コールセンターシステムを導入いただいたことで、受電の本数や応答率がどれくらいなのかが分かるようになりました。可視化できたのは非常に大きいですね」と評価いただきました。

大阪市福祉局  
高齢者施設部 介護保険課  
認定担当課長代理 兼  
障がい者施策部  
障がい支援課  
認定担当課長代理  
塩谷 聡志 様



## 提案をくり返しながら、 円滑に業務を進められるように

別の問題も発生しました。意見書を書いていただいた医療機関へ情報提供を行う際、以前は電話で伝えていました。ところがコロナ禍で多忙になった医師から「電話を受ける暇がない」と言われる機会が増えたのです。

そこでパーソルテンプスタッフは、文書での報告へ切り替えるよう即提案。大阪市様にもすぐにご対応いただくこととなりました。

状況の変化だけでなく制度の変更も頻繁に起きる『要介護認定』の業務では、市の職員の皆様との連携が非常に重要だと考え、サポートと改善を重ねていったのでした。

