



民間委託を実施するに当たり 留意すべき事項について

第6回 公共サービスイノベーション・プラットフォーム



IS 51884

平成30年10月2日
パーソルテンプスタッフ株式会社
BPO領域統括部

テンプスタッフ

● 今回のテーマ	…P.2
● 会社概要	…P.3
● 弊社への委託（民間事業化）問い合わせ状況	…P.4
● 委託事業実施に当たっての留意事項	…P.8
● 今後の委託事業について	…P.14
● 最新の事例	…P.16
● 最後に…	…P.18

民間委託を実施するに当たり 留意すべき事項について・・・

以下、弊社事例を交えて説明します。

会社概要

● パーソルテンプスタッフとは ●

テンプスタッフ株式会社として創業45年、人材サービスを基幹業務として『雇用の創造・人々の成長・社会貢献』の企業理念を掲げ『人と組織の成長創造インフラ』となるべく多様なサービスを展開し、業務に取り組んでおります。

(基本情報)

商号	パーソルテンプスタッフ株式会社
代表者名	代表取締役社長 和田 孝雄
本社所在地	〒151-0053 東京都渋谷区代々木2-1-1
設立年月日	1973年5月24日
従業員数	4,204名
資本金	2,273百万円
主要株主	テンプホールディングス(株) 100% (資本金170億円、東証一部)
主要事業 取得資格・認証等	一般労働者派遣事業 派13-010026 有料職業紹介事業 13-ユ-010486 業務委託、保育事業等 プライバシーマーク認証取得 ISO27001認証取得 (アウトソーシング事業本部)

(主な公的認証)



※ 業務委託履行に関連するもの

※従業員数に派遣社員・登録者等は含まれません

弊社への委託（民間事業化）問い合わせ状況

●（参考）事業者視点でのアウトソーシング導入領域●

昨今、各所で行政窓口（窓口後方事務含む）・庁内業務におけるアウトソーシング導入の進捗が見られます。
その内容（対象領域）については事業者ごとに異なる部分ではありますが、弊社の事例でご説明しますと、現在以下の状況となっております。



【業務別事業化実績】

	住基			国保			後期 高齢	年金	保健 予防	介護福祉		児童福祉		税	会計	給与 福利	総合 窓口	事務 センター	庁舎外 処理
	証明 発行	住民 異動	戸籍	資格・ 賦課	収納	給付				認定	給付	児童 手当	入園 相談						
業務調査	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●			●	●	●
業務委託	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
人材派遣	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			

●印・・・弊社にて履行中もしくは過去に履行実績あり

《Point①！》

業務調査について

- ★業務履行とともに『委託準備』等で仕様に組み込まれる事例増加
- ★より詳細な『調査』を求められる事例多数（範囲・コスト・将来像）
⇒効果的な事業化を目的とする

《Point②！》

派遣利用について

- ★欠員リスク解消時の利用（産休・繁忙・想定外退職等）
- ★業務範囲が広範
⇒職員に近い業務対応例あり
- ★委託移行プロセスでの導入
⇒定性的な業務習得の効果

《Point③！》

新たな事業領域

- ★総合窓口（契約の包括化含む）
⇒ワンストップ・包括処理（異動関連）
- ★事務センター
⇒時期繁忙業務・処理・来庁なし申請
- ★庁舎外処理
⇒架電・受電・入力業務

弊社への委託（民間事業化）問い合わせ状況

●（参考）お問い合わせいただく業務について●

弊社へ委託検討についてお問い合わせいただく内容で主な分類としては以下となります。
より効果的な業務履行、より持続的なメリット享受を視野に、その範囲もより大きく深くなってきております。



弊社への委託検討・問い合わせ状況（業務分類別）

※H29-H30傾向

分類	問い合わせ傾向	件数
証明書発行	仕様変更増加	8
住基手続	仕様変更増加	12
国民健康保険関連	急激増加	16
介護保険・高齢福祉	新規検討増加	7
児童福祉・保育入園	仕様変更増加	5
生活支援関連	検討段階	3
税務	新規検討増加	5
端末入力	仕様変更増加	5
単年度	横ばい	0
総合窓口	急激増加	11
包括事業化	急激増加	7
建築・土木関連	検討段階	2
庁舎外運用	新規検討増加	6
業務調査	新規検討増加	7
その他	新規検討増加	2
合計		96

《Point①！》

既に民間委託が多く進んでいる業務ですが、住民異動・戸籍・郵送請求を追加した仕様への変更を検討するケースが増加、案内業務も含まれるケースが多くなっています

《Point②！》

新規委託導入の検討が非常に多く、その範囲も窓口のみから、入力や電話業務までを含めた大規模な事業化まで多様です。長期継続契約が多いのも特徴です

《Point③！》

業務効率化・負荷軽減を図るために新たに検討に着手するケースがみられます

《Point④！》

庁舎移転・立て替え・窓口再配置・委託事業の集約・効率化などさまざまなきっかけや目的を背景に急速な検討が進み、見学件数も増加しています
大規模な範囲、AI・RPA導入検討など新たな取り組みも見られます

《Point⑤！》

狭隘問題解決・施設の効率的利用・業務範囲の適正化などを委託導入当初から実現するため検討が進んでいます

※傾向は弊社と一部G会社（受託対応会社）含む

※件数は見積依頼に対する対応件数

弊社への委託（民間事業化）問い合わせ状況

●（参考）民間事業化を含めた各形態の相違点について●

委託導入を含め、どういう形態で何がメリットデメリットがあるか、お問い合わせいただく際には雇用形態別に事前に説明を実施しており、規模・内容・各行政機関の計画等を踏まえ、事前の検討を推奨しています。

