

委託事業実施に当たっての留意事項

●フェーズごとの留意事項について●

各フェーズで事前に実施しておくことは詳細多岐にわたりますが、発注者（行政機関）が行うこと、事業者（受託者）が行うことを双方が理解しておくことが重要です。以下はその一例です。

公示・選定

- ◇各種手続きで職員負荷が一時的に増加（例：質問回答・書類受付）
- ◇業務範囲・内容に適した選定方法の設定（例：競争入札orプロポーザル/公募or指名）
- ◇提案内容の評価基準の設定（例：履行実績力/体制構築力/価格競争力）

仕様調整 業務調査（範囲 確定・再見積）

- ◇委託業務の詳細の可視化（例：業務内容・範囲・成果物等）
- ◇実施すべき事項の可視化（例：業務フロー/一覧）
- ◇事業者に供する環境等の可視化（例：貸与物・供用物/有償無償含む）
- ◇サービスレベルの可視化（例：品質・納期・稼働設備等）

事業構築 運用準備

- ◇納期の設定（例：業務マニュアル/フロー作成納期）
- ◇進捗共有方法の設定（例：定例会議体・共通管理表策定）
- ◇成果物の設定（例：業務ツール・体制図・発注者向けエスケーションツール）

受託運用

- ◇業務計画書の可視化：（例：年次計画/月次計画・繁忙期計画）
 - ◇業務報告書の設定：（例：日次報告書・月次報告書）
 - ◇業務品質報告書の設定：（例：イレギュラー報告書・事故報告書）
- ※上記は主に受託事業者が実施する事項（発注者は受領者）

委託事業実施に当たっての留意事項

●フェーズごとの留意事項について●

弊社において過去に起きた各フェーズでの事象の一例です。不明確不明瞭な部分が、のちのリスク発生への懸念点となります。

公示・選定

<事例1> 公示内容記載場所が不明確

行政機関のホームページに公示されたが、トップページに新着情報等での記載がなく、公示された業務を所管する課のサイトに記載があり、確認するまで時間を要した

<事例2> 仕様書の手渡し

仕様書が配布形式のため庁舎訪問が必要となったが、配布期間が短期かつ参加申請締め切りも短期のため、公示内容を精査する時間が限られ応札を見送る

Point!



事業者側の準備不足の部分も多々ありますが、多くの参入を公募にて希望する場合、調べやすい状況と一定の検討時間がある方がベターです！

仕様調整 業務調査 (範囲確定・再見積)

<事例1> 対象となる業務情報が不足

業務範囲・概要・業務環境等が不明確で、落札後に整理可視化に相当時間を要する、発注者が想定する委託内容と事業者が想定する委託業務内容の差異が生じる

<事例2> 目的が不明確

提供するサービスレベル、目指すべき負荷軽減など発注者が求める基準が不明確なため、調査結果から委託範囲を整理決定するまでの判断に時間を要する、あるいは発注者側の想定を下回る結果となり、導入を見送る

Point!



委託に期待する効果を適切に発揮させるためには提供可能な情報は適切に開示することが重要です！

委託事業実施に当たっての留意事項

●フェーズごとの留意事項について●

弊社において過去に起きた各フェーズでの事象の一例です。

事業構築 運用準備

<事例1>周知不足

委託導入に当たり関係職員へ事前の情報提供が不足し、職員が対応する事項（引き継ぎ・業務レクチャー・チェック等）が不明確となり履行開始前に作業が完了しない

<事例2>事前準備不足

事業者に貸与する業務環境が不明確なため、実際に委託する業務を履行するに十分な作業環境を貸与できず、混在によるコンプライアンス上のリスクが生じ、委託開始後に再度環境変更を実施した

Point!



仕様調整とも関連しますが、委託導入で業務がどうなる、場所がどうなるなど、関係者へ周知徹底し、導入前も導入後も発注者としてやるべきことはあるという認識を持つことが重要です！

受託運用

<事例1>業務ルールの不在

発注者（行政機関）⇔受託者（事業者）で区分された業務の連携、巻き取り（エスカレーション）ルールが不在（未設定）のため、職員と委託業務管理者のエスカレーションが多発、業務遅延や指揮命令の発生しかねない状況が発生

<事例2>ハウレンソウの遅延

品質に関わる業務情報（過誤・過誤未遂・イレギュラー・クレーム等）の報告連絡相談手法が不明確なため、短期間に同種の品質不良を連発、対応のための職員負荷が増加した

Point!



ルールや手法は運用が始まる前に決めておくこと、運用が始まってから実態に応じて適時更新しよりよい状態を双方で構築することが重要です！

今後の委託事業について

●委託の今後のあり方について●

これまで各地で導入された実績、そしてさまざまな社会ニーズや情勢の変化を踏まえ、新たな委託のあり方が模索検討されています。

住民・来庁者に向けた
価値の提供のためには
(質量両立したサービス向上)

行政機関が目指す次の姿の理解と住民のニーズの把握

安定的な品質による応対と業務処理のための体制構築・維持

総合窓口や省力化 (IT/AI/RPA)実施による新たな委託形態の確立

行政機関に向けた
価値の提供のためには
(委託導入によるコストメリットと負荷軽減)

歳出効果を向上させるためのノウハウ転移と支援

全庁的な業務を対象とした効率化の検討と実施

民間事業者ノウハウ・新技術導入による新たな価値の創出

この2点の価値提供のために、弊社ではどのような施策が実行可能かを日々検討しています。