



『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対応
2倍近くまで増加した入電もしっかりカバー！

Before

- 『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

After

- 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

会社概要

官公庁



小平市は東京都の多摩地域北部に位置する市であり、「小平」という地名のとおり起伏があまりない地域です。7つの大学をはじめ、多くの専門学校や私立高校などを有し、『学園都市』としても知られています。若者や学生が多いため、人口構成も20代の比率が高い一方、緑が豊かで落ち着いた雰囲気の地域です。

1. 導入前の課題

コロナ禍で多忙のなか、『住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金』の開始で現場は大混乱



新型コロナウイルス感染症が長期化するなか、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』を実施するということが国から発表されました。

が錯綜していて、私たちもどのような事業なのかわからない中、生活に困っている方からは『早く給付してほしい』という問い合わせが何件も来るような状況でしたから。

島中様：もともと多忙な部署でしたが、コロナ禍で今後の生活に不安を持つようになった方などからのご相談が増え、とにかく忙しかったです。

島中様が当時を振り返ると、石橋様も続きました。

石橋様：生活支援課の人員は50人弱ぐらいで、3~4人に一台ずつ電話の子機があるんですが、常に電話がフル稼働している状態です。

島中様：毎日が『混乱』という感じでした。確定していない情報

国からの説明会では、“臨時特別給付金”についての説明だけでなく「実施に伴って『臨時特別給付金』の配布に掛かる費用がどの程度なのか、提示してほしい」という依頼もあったと言います。

島中様：金額をどうやって見積もればいいのか、と悩みました。ただ、金額を積算しないことには補助金が出ません。事業の詳細が分からず当時は困りましたね。

結果として、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、結果、パーソルワークスデザインに委託することとなったのです。

2. 取り組み内容

3万世帯を対象に、書類の発送や電話受付まで一括で対応

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。

畠中様：『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、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いた企業は、ほかにありませんでした。

そして予算が通り、体制を整えましたが、すんなりとはいかないことも出てきました。

石橋様：国から示される給付対象者の条件も二転三転していき、それに伴ってデータ抽出の検証が遅れてしまいました。申請書を発送する時期も、発送後もまだバタバタしていました。

畠中様：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。事業の内容がいつ決定するのかわからない状態で、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も相談**しました。

パーソルワークスデザインでは、**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、「どの自治体がどういった動きをしている」といった情報が集まっていました。

長谷川様：進め方や進めるうえでのスケジュール感なども、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へ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。

3. 導入の効果

1ヵ月で2倍近くに増える入電もカバー。さらに業務改善の提案も実施

コールセンター開設当初から、入電数は右肩上がりに増加していきました。**書類を発送した2月は4,848件の入電だったものが、翌3月には8,486件と倍近くに増加した**のです。

問い合わせはイレギュラーも多く、行政に対する不満のような苦情や、対応が長時間にわたるようなものもありました。

畠中様：難しい問い合わせにも真摯に対応してくださいました。一度コールセンターの責任者の方に聞いてみたんですけど、『**私たちはどんなお問い合わせにも対応できるように準備しますから大丈夫です**』って言われて、感動しました。常に相手に寄り添った丁寧な対応をされていて、本当に頭が下がります。

そして、対応を進めているさなか給付金は延長が決まり、さらに別の給付金も立ち上がることが決定しました。

長谷川様：住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金は『令和3年度の住民税非課税の方』を対象としていましたが、その途中で『次の年度で該当する方も対象になります』と“延長”になりました。そして、さらに電気料金等の高騰で生活に困る方への支援として『電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金』も始まりましたので、そのまま対応いただきました。

パーソルワークスデザインとしてもノウハウが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：担当者の皆様や、コールセンターもそのまま引き継いで担当してくださったので、慣れた方に対応いただけ、滞りなく展開できたのは良かったです。断られたらどうしようかと思ってドキドキしましたが、と、笑顔でお話され、続けて語られました。

畠中様：給付金の詳細が示されるまでは市の体制もなかなか決められず、最初は業務の多さに日々目の回るような忙しさでした。しかし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、とても心強くてありがたかったですね。申請書類や案内パンフレットの作成、審査事項の整理、コールセンターの準備や開設など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、迅速に給付金をお届けすることができました。

石橋様：スケジュールを組んでいただくところやタスクの割り振りなど、**実績に基づくスピード感と精度はパーソルワークスデザインの強み**のかなと感じました。逐一説明しなくても、温度感に応じて柔軟に対応いただきありがたかったですね。

小平市役所の皆様が嬉しそうに語られているのが、とても印象的でした。



パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



前任担当者から引継ぎをし、サービスレベルの維持に努めました。給付金業務は市民の皆様への生活に直結することから、迅速、丁寧、臨機応変な対応を心掛け業務を行わせていただきました。小平市のご担当者からも、お褒めのお言葉や貴重なご意見もいただくことができ、大変うれしく思います。今後もお客様に寄り添い、より良いサービスを提供していけるように尽力してまいります。

パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)

会社ホームページは
こちらから

