

国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度事務業務委託に関する 効果検証の実施について

国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度事務業務委託における令和5年度実績の効果検証並びに令和6年度及び令和7年度の取組について、市経営評価委員会からの意見や評価を踏まえた中で、今後の対応をまとめましたのでお知らせします。

1 業務委託の概要

(1) 委託業務

既存の国民健康保険コールセンター及び後期高齢者医療コールセンターの対応範囲を拡充するとともに、新たに、国保年金課の業務の一部を委託するもの

	令和6年1月運用開始	令和7年1月運用開始予定	
	コールセンター業務	窓口業務	事務処理業務 (各種申請書の処理※1)
国民健康保険	○※2	○	○
国民年金	—	—	○
後期高齢者医療制度	○※2	○	○

※1 審査・決定事務は除く。 ※2 国保年金課の受電業務を追加

(2) 委託総額 約17億円（令和5年度から令和10年度までの債務負担行為の設定）

(3) 契約期間 令和5年10月16日から令和10年12月31日まで

(4) 委託事業者 パーソルテンプスタッフ株式会社

※本年10月1日より、事業再編に伴い、パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社が承継予定

2 令和5年度実績の効果検証並びに令和6年度及び令和7年度の取組について

「市民サービスの向上」、「業務全般の効率化」及び「職員の働き方改革の実現」の3つの目標の実現に向けて設定した各項目の実績について効果検証を行いました。

(1) 令和5年度実績(令和6年1月から同年3月まで)の効果検証(一部抜粋)及び令和6年度の取組

目標 I 市民サービスの向上

項目	目標値等	結果	達成状況
コールセンターの機能強化	外線応答率：月間平均85%以上 ※外線着信にオペレーターが応答した割合	89.5%	○
	コールセンター完了率：月間平均90%以上 ※コールセンターが対応すべき事案について市職員に転送せず完了できた割合	99.0%	○
DX化を見据えたICT技術の導入	コールセンターや窓口業務におけるデジタル技術やAIを活用した行政サービスの導入	タブレットを用いた「多言語対応」等のシステム導入の検討を行いました。	×

【令和6年度の取組】

コールセンターは、6、7月の国民健康保険等の納税(入)通知書や被保険者証の発送、12月2日からの現行の保険証の交付が終了することに伴う問合せが増加することが想定されますが、引き続き、外線応答率等が目標値を上回るよう、効果的な人員体制の検討など、委託事業者と連携を図ります。
また、外国の方への多言語対応や聴覚障害者の方への手話対応に係るICT技術の導入を図ります。

目標Ⅱ 業務全般の効率化

項目	目標値等	結果	達成状況
業務の効率化	職員受電件数：前年度比減 ※主にコールセンターから転送された件数 (基準年度) 令和5年1月～3月 13,427件	7,536件減 56.1%減	○
職員の削減	(基準年度) 令和4年4月1日 58人 令和9年4月1日を目途に、累計21人の削減を目標	5人削減 (令和6年4月1日時点)	達成率 23.8%
<p>【令和6年度の取組】</p> <p>職員の受電件数は、大幅な減少となりましたが、コールセンターで対応すべき事項について、引き続き、委託事業者と整理・調整を行うとともに、業務全般の効率化を図るため、令和7年1月を目途にA Iを活用した国民健康保険税所得申告などを自動で電話勧奨を行うシステム等の導入を進めます。</p>			

目標Ⅲ 職員の働き方改革の実現

項目	目標値等	結果	達成状況
時間外勤務時間の削減	時間外勤務時間数(月/人)： 基準年度(令和4年度19.1時間)比減	1.9時間減	○
<p>【令和6年度の取組】</p> <p>職員の働き方改革を実現するため、引き続き、職員間のコミュニケーションを密に図り、業務量に応じたサポートを行いながら、時間外勤務時間の削減に努めるとともに、年次休暇の取得を促進します。</p>			

(2) 令和7年度の取組(職員の削減の方向性)

令和7年度は、

- ・窓口業務及び事務処理の委託運用開始後、初めての納税(入)通知書の送付による問合せに係る対応となること。
- ・現行の保険者証の新たな発行の廃止に伴い多くの方の来庁が見込まれること。
- ・既存の職員による補助が必要となること。

を想定している。

以上のことから、令和7年1月からの窓口業務及び事務処理の委託運用開始を踏まえ、

令和7年4月の職員数は、以下の内容を基本に取組を進める。

- ・国民健康保険と後期高齢者医療制度の窓口業務に携わっているすべての職員(再任用職員5名及び会計年度任用職員8名)の削減を目標とする。
- ・事務処理については専門性を要する業務が多く、委託事業者への承継に時間を要することから、常勤職員の削減は令和8年度以降の検討とし、会計年度任用職員4名の削減を令和7年度の目標とする。

3 市経営評価委員会からの意見及び評価並びにこれらを踏まえた今後の対応

上記効果検証の結果を令和6年6月21日(金)に開催された市経営評価委員会に説明し、次のとおり意見や評価をいただきました。

(1) 主な意見及び意見に対する市の改善策等

主な意見	市の改善策等
<p>・国民健康保険コールセンターの応答率の結果が「応答率95.2%」とあるが、「外線応答率：月間平均85%以上」という目標値の設定は妥当か。</p>	<p>・契約締結が完了しており仕様書上の目標値を変更することは難しいが、市民サービスの更なる向上を目指すため、一般的にコールセンターの理想的な応答率が90%とされていることを踏まえ、努力目標として90%という応答率も意識しながら運営を行います。</p>
<p>・今後、マイナ保険証の問い合わせが殺到することが予想されるが、そういった対応は考えているのか。また、コールセンターに電話をして、待たされて電話を切ってしまう方の割合も把握していると思うが、電話を受ける人数の妥当性など、毎月の報告から人数を増減したりすることは可能なのか。</p>	<p>・市からの通知の発送時など、増加が予想される時期を受託者と共有し、オペレーターのシフト調整を行い、必要に応じて増員します。また、毎日の入電数や応答率等を把握し、可能な範囲で人数調整します。</p>
<p>・効果の目標値として「職員の削減数」があるが、職員の削減効果を金額で示し、委託料と比較が出来ると良い。</p>	<p>・次年度に実施する効果検証において、職員の削減数、削減効果額及び委託料が比較できる資料を作成します。</p>
<p>・働き方改革の実現については、数字上は改善しているが、市役所全体として取り組んでいる内容でもあるため、委託による効果なのかが判断できない。他の部署と比較することで効果が検証できるのではないか。</p>	<p>・次年度に実施する効果検証において、その実績を他の部署と比較することなどを含め、検討します。</p>

(2) 評価

令和7年度の取組(職員の削減の方向性)に対しては、「概ね妥当であると考えられる」との評価をいただきました。なお、評価に当たっては次の意見をいただきました。

- ・令和5年度実績の効果検証結果及び令和6年度の取組内容を踏まえ、判断することとなるが、資料に記載されている数字(事務処理ミス の件数0件など)だけでは説得力が十分ではなく、判断できない部分もある。
- ・今回の効果検証結果では、数字の裏にある「質」的な部分が見えてこないため、次回 の評価に当たっては、「質」の部分も議論できるような情報を示すこと。

4 参考資料

- (1) 資料1 市経営評価委員会で業務委託の概要について説明した資料
- (2) 資料2 市経営評価委員会からの意見及び評価を記載した効果検証評価シート