

# 国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度事務 業務委託の概要について

## 1 目的（業務委託による効果）

- 1 市民サービスの向上
- 2 業務全般の効率化
- 3 職員の働き方改革の実現

## 2 業務委託後の体制

### 【委託前】

旧・保険企画課  
企画・財務

旧・国保年金課  
窓口・受電・事務処理・審査・決定

旧・国民健康保険コールセンター (H30.6~)  
旧・後期高齢者医療コールセンター (R4.7~)  
(制度のご案内のみ)

委託

### 【委託後】

新・国保年金課 (R6.4から)  
企画・財務・審査・決定

窓口  
(R7.1から運用開始予定)

事務処理  
(R7.1から運用開始予定)

新・国民健康保険コールセンター  
新・後期高齢者医療コールセンター  
旧・国保年金課の「受電」機能を追加  
(対応範囲を大幅に拡大)  
(R6.1から運用開始済)

委託

### 3 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業務に、国保年金課における受電業務を統合し、次の業務を一体的に委託するもの

委託業務	コールセンター ※1	窓口 ※2	事務処理 ※2
国民健康保険	○	○	○
国民年金	-	-	○
後期高齢者医療制度	○	○	○

※1 令和6年1月実施済  
対応範囲を拡充し機能強化した  
新たなコールセンター業務

※2 令和7年1月から実施予定  
国民健康保険及び後期高齢者医療  
制度の窓口業務、各種申請書の処理  
に係る事務

(2) 委託契約期間 令和5年10月16日から令和10年12月31日まで

(3) 受託事業者 パーソルテンプスタッフ株式会社 神奈川第二営業部  
(プロポーザル方式により外部委員のみで構成する評価委員会により選考)

(4) 契約金額 16億8,603万7,000円  
令和5年9月定例会議において債務負担行為(令和5年度から令和10年度まで)を設定したもの

#### 年度ごとの業務委託費用

##### R5年度

新コールセンター  
R6.1から運用開始済  
**0.9億円**

##### R6年度

窓口・事務処理  
R7.1から運用開始予定  
**2.9億円**

##### R7～R9年度

R7 **3.5億円**  
R8 **3.5億円**  
R9 **3.6億円**

##### R10年度

(最終年度R10.12まで)  
**2.5億円**

##### 委託費総計

**16.9億円**  
(5年総額)

## 4 業務委託後の職員数の推移（実績・見込）

（単位：人）

年月日 業務内容	令和4年4月1日 （基準年度）		令和6年4月1日 R6.1コールセンター委託開始 R6.4二課統合		令和7年4月1日 R7.1窓口・事務処理委託開始		令和8年4月1日		令和9年4月1日 （最終目標）	
	正規職員 （再任用含）	会計年度 任用職員	正規職員 （再任用含）	会計年度 任用職員	正規職員 （再任用含）	会計年度 任用職員	正規職員 （再任用含）	会計年度 任用職員	正規職員 （再任用含）	会計年度 任用職員
窓口	5	17	5	17	0	9	0	9	0	9
国民健康保険	3	7	3	7	(▲3)0	(▲7)0	0	0	0	0
国民年金	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9
後期高齢者医療制度	2	1	2	1	(▲2)0	(▲1)0	0	0	0	0
事務処理 企画・財務・受電・ 事務処理・審査・決定	53	15	46	13	46	9	46	6	35	6
国民健康保険	36	12	(▲4)32	(▲2)10	32	(▲3)7	32	(▲3)4	(▲8)24	4
国民年金	6	2	6	2	6	2	6	2	(▲1)5	2
後期高齢者医療制度	11	1	(▲3)8	1	8	(▲1)0	8	0	(▲2)6	0
合計	58	32	51	30	46	18	46	15	35	15
	90		81		64		61		50	
前年度比	—		▲9		▲17		▲3		▲11	
効率化による減(累計)	—		▲5	▲0	▲10	▲12	▲10	▲15	▲21	▲15
事務移管による減(累計)	—		▲2	▲2	▲2	▲2	▲2	▲2	▲2	▲2

## 5 効果的な業務委託を行うためのPDCAサイクル

