

# 効果検証評価シート(令和5年度分)

資料2

事業名		相模原市国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度事務の業務委託			
事業主管課		健康福祉局 生活福祉部 国保年金課			
項目		目標値等	結果	達成状況	
I 市民サービスの向上	効果	1 コールセンターの機能強化	① 外線応答率：月間平均85%以上 (国民健康保険・後期高齢者医療、それぞれ85%以上) ※ 外線着信に対してオペレーターが応答した割合 (考え方：一般的にクレームラインと言われる80%に品質向上の観点から、上積みをしたもの) (参考)令和5年1月から3月まで 全体 92.6%、国民健康保険 97.8%、後期高齢者医療 77.7%	① 外線応答率 89.5% (令和6年1月から3月まで)	○
			② コールセンター完了率：月間平均90%以上 (国民健康保険・後期高齢者医療、それぞれ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 (考え方：対応範囲を大幅に拡大し、専門性も高くなったことから、困難事案が一定程度、発生することを見込んだもの) (参考)令和5年1月から3月まで 全体 100%、国民健康保険 100%、後期高齢者医療 100%	② コールセンター完了率 99.0% (令和6年1月から3月まで)	○
			①-1 国民健康保険コールセンター 95.2% 13,429件(応答件数)/14,103件(着信件数)	○	
			①-2 後期高齢者医療コールセンター 81.6% 8,266件(応答件数)/10,133件(着信件数)	×	
			②-1 国民健康保険コールセンター 98.5% 14,637件(完了件数)/14,861件(応対件数)	○	
			②-2 後期高齢者医療コールセンター 99.8% 8,865件(完了件数)/8,879件(応対件数)	○	
2 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外国の方への「多言語対応」などに係るシステムの導入に係る検討を行った。	×		
3 来庁者の満足度の向上	① 窓口での待ち時間の削減：前年度比減 ※ 発券機で発券されてから窓口案内されるまでの時間 ② 利用者の満足度：80%以上 窓口来庁者アンケート調査の設問項目「本日、ご利用になって総合的な満足度はいかがでしたか。」の質問に対し、4段階中一番高い「満足」と回答された方の割合	① 窓口業務等の運用開始が令和7年1月からのため評価なし (参考) 窓口での待ち時間 平均7.6分(令和6年1月から3月まで) ② 窓口業務等の運用開始前の調査(基準)であるため、評価なし (参考)来庁者の満足度 84.6% 187人(満足と回答)/221人(提出者) ※ 窓口来庁者アンケート調査は、令和5年12月20日(水)から26日(火)までの5日間で実施。国保年金課窓口へ来庁された244名の方に調査票を配布し、221名の方から提出いただいたもの	—		
<p><b>【評価分析】</b> 「1 コールセンターの機能強化」では、外線応答率及びコールセンター完了率について、国民健康保険コールセンターと後期高齢者医療コールセンターを合わせた数値では、目標を達成したものの、運用開始当初の1月と2月における後期高齢者医療コールセンターの外線応答率については、目標として掲げている85%を達成することができなかった。その対応として、委託業者がオペレーターのサポート要員を配置したことで、3月は目標値を達成することができた。また、「2 DX化を見据えたICT技術の導入」では、タブレットを用いた「多言語対応」などに係るシステム導入の検討を行い、令和6年度に導入を予定している。</p> <p><b>【令和6年度の取組】</b> コールセンターは、6、7月の国民健康保険及び後期高齢者医療制度の納税(入)通知書や被保険者証の発送、令和6年12月2日から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るが、引き続き、外線応答率、コールセンター完了率が目標値を上回るよう、効果的な人員体制の検討など、委託業者と連携を図る。 また、ICT技術の導入や市民満足度の向上を図るため、令和7年1月を目途にタブレットを用いた外国の方への「多言語対応」や聴覚障害者の方への「手話対応」に係るシステムの導入を進める。</p> <p><b>【経営評価委員会 意見】</b> ・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>					

		項目	目標値等	結果	達成状況
II 業務全般の効率化	効果	1 業務の効率化	① 職員受電件数：前年度比減	① 7,536件減・56.1%減（令和5年と6年の1月から3月までを比較） 令和5年1月から3月まで 13,427件 令和6年1月から3月まで 5,891件※ ※主にコールセンターから転送された件数	○
			② 窓口業務及び事務処理におけるデジタル技術やAIを活用した業務効率化ツールの導入や業務手法の見直し	② ・令和6年度の導入に向けて、AIを活用した所得申告や特定健康診査受診などの自動電話勧奨システム及び待ち時間や市職員への転送を削減するための疑義照会システムの検討を行った。 ・後期高齢者医療コールセンターにおけるFAQやマニュアルの電子版の導入を行い、業務の効率化が図られた。	○
	2 事務処理ミスの防止	① 事務処理ミスの件数：0件	① 0件（令和6年1月から3月まで）	○	
		② 個人情報の漏えい・紛失件数：0件	② 0件（令和6年1月から3月まで）	○	
	3 職員の削減	① 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	① 5人削減 （基準年度：令和4年4月1日時点と令和6年4月1日時点の比較） ※このほか、2人を削減しましたが、事務の移管によるもののため、ここでの削減人数には含めていません。	達成率 23.8%	
		② 会計年度任用職員の削減 （基準年度）令和4年4月1日 32人 ※令和9年4月1日を目途に、累計15人の削減を目標	② 削減なし （基準年度：令和4年4月1日時点と令和6年4月1日時点の比較） ※2人を削減しましたが、事務の移管によるもののため、ここでの削減人数には含めていません。	達成率 0%	
<b>【評価分析】</b> 「1 業務の効率化」では、コールセンターの機能を拡充したことから、職員が受ける電話は、他課からの照会やコールセンターでは判断がつかない案件などに限られたため、受電件数は、前年同時期と比較し7,536件減の5,891件となり大幅に減少した。更に業務の効率化を図るために、現在、委託業者のオペレーターが行っている国民健康保険税所得申告や特定健康診査の受診などの勧奨業務について、AIを活用し、対象者へ自動で発信し、メッセージをお伝えする勧奨システムなどの導入に向け検討を行った。 「2 事務処理ミスの防止」では、委託業者が業務手順や個人情報の取扱いに係る運用ルールを盛り込んだマニュアルを作成、運用したことで、事務処理ミスや個人情報の漏えい、紛失は発生しなかった。 「3 職員の削減」では、令和6年1月からコールセンターで対応できる業務を拡大した結果、職員の電話対応業務が減少したことや、令和6年4月に保険企画課を国保年金課に統合したことにより、基準年度から5人を削減した。					
<b>【令和6年度の取組】</b> 職員受電件数は、大幅な減少となったが、コールセンターで対応すべき事項について、引き続き、委託業者と整理・調整を行うとともに、令和7年1月を目途にAI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る。 また、令和6年度についても、事務処理ミスが発生させないために、適宜マニュアルを更新することや定例会を継続するなど、委託業者との連携を密に図る。					
<b>【経営評価委員会 意見】</b> ・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が良い。					

		項目	目標値等	結果	達成状況
Ⅲ 職員 の 働 き 方 改 革 の 実 現	効 果	1 時間外勤務時間数の削減	時間外勤務時間数(月/人)：基準年度(令和4年度) 比減 基準年度(令和4年度) 19.1時間	基準年度比 1.9時間(月/人)・10.0%減 令和4年度 19.1時間 令和5年度 17.2時間  (参考) 令和5年と6年の1月から3月までの比較 8.3時間(月/人)・35.5%減 令和5年1月から3月まで 23.4時間 令和6年1月から3月まで 15.1時間	○
		2 年次休暇の取得促進	① 年次休暇の取得日数(年/人)：16日  ※年次休暇の取得率：年間20日間に対し、80%の年次休暇等の取得を目標(「市職員のための仕事と家庭の両立応援プラン」の「長時間勤務の是正などの働き方改革」数値目標)	① 18.3日取得 (参考)令和4年度：15.2日取得	○
			② 課職員意識調査の設問項目「休暇を取得しやすい環境になっている」に対し、「そう思う」+「まあそう思う」と回答した割合：前年度比増	② 令和5年度から課職員意識調査を開始したため、前年度との比較ができないため評価なし (参考)令和6年3月調査結果 77.8%(21人/27人) 【内訳】「そう思う」：22.2% 6人 「まあまあ満足」：55.6% 15人 ※職員54人に対し、27人が回答 回答率50%	—
		3 職員の意識向上	課職員意識調査の設問項目「現在の仕事・職場に満足している」に対し、「そう思う」+「まあそう思う」の回答した割合：前年度比増	令和5年度から課職員意識調査を開始したため、前年度との比較ができないため評価なし (参考)令和6年3月調査結果 63.0%(17人/27人) 【内訳】「そう思う」：3.7% 1人 「まあまあそう思う」：59.3% 16人 ※職員54人に対し、27人が回答 回答率50%	—
<p><b>【評価分析】</b>  「Ⅰ 市民サービスの向上」や「Ⅱ 業務全体の効率化」が概ね順調に進んでいることから、「1 時間外勤務時間数の削減」では、一人当たりの時間外勤務時間が、基準年度(令和4年度)比較で、1.9時間(10.0%)の減少であるが、委託の運用を開始した令和6年1月から3月と前年同時期を比較すると8.3時間(35.5%)減と大きく減少している。  また、「2 年次休暇の取得促進」では、委託導入前の令和4年度は、15.2日であったが、委託導入後の令和5年度は、18.3日と目標を達成した。さらに、令和6年3月から課職員意識調査を行ったため、前年度との比較はできないが、課全体及び一人当たりの時間外勤務時間が前年度比で減少しているとおり、調査において「休暇を取りやすい環境になっている。」と回答した割合が77.8%と高くなっている。同様に「3 職員の意識向上」では、仕事に満足している割合が63.0%となっている。  なお、課職員意識調査の回答率が50%と低かったが、要因は実施時期が繁忙期の3月であったことと、調査期間が1週間と短かったためと考えている。次回は回答率の向上に向け、改善を図る。</p>					
<p><b>【令和6年度の取組】</b>  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ていく。</p>					
<p><b>【経営評価委員会 意見】</b>  ・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と。</p>					

**【令和7年度の実施に向けた考え方】**

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や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から、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、窓口業務に携わっている正規職員5名及び会計年度職員8名を削減するとともに、事務処理については専門性を要する業務が多く、その承継に時間を要することから、会計年度職員4名の削減とする。

**【経営評価委員会 評価】**

「令和7年度の実施に向けた考え方」に対する妥当性

- 妥当であると考えられる
- 概ね妥当であると考えられる
- 妥当ではないと考えられる
- その他( )

・令和7年度の実施に向けた考え方に対する妥当性としては、令和5年度の結果及び令和6年度の実施内容を踏まえ、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ため、評価としては、「妥当であると考えられる」ではなく、「概ね妥当であると考えられる」としたい。なお、今回の結果では、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。