

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6年度実績の効果検証並びに令和7年度及び令和8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	
	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 パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社

※令和6年10月1日に、事業再編に伴い、パーソルテンプスタッフ株式会社から承継

2 令和6年度実績の効果検証並びに令和7年度及び令和8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6年度実績の効果検証（一部抜粋）及び令和7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	82.8%	×
	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	99.9%	○
D X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A Iを活用した行政サービスの導入	タブレットを介した通訳オペレーターによる多言語対応を令和7年1月から開始した。 【実績】 外国語：23件 手 話：5件	×

【令和7年度の取組】

繁忙期に合わせた、支援オペレーターや受電専用の臨時スタッフの配置、国保・後期コールセンター間のオペレーターの融通など、効果的な人員体制の構築と、臨時スタッフ等がスムーズに受電業務に対応できるよう、繁忙期専用のトークスクリプト（台本）を作成するなど、効率的な応対方法の構築を進める。

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4年度 61,260件	40,507件減 66.1%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	10人削減 (令和7年4月1日時点)	達成率 47.6%

【令和7年度の取組】

「業務の効率化」について、職員の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6年度に導入した疑義照会システムを活用し、職員受電件数の減少に努める。また、電話勧奨システムの効果を検証しつつ、対象業務の拡大を検討し、更なる効率化を進める。

「職員の削減」については、予定どおりの職員削減を進めるため、委託業者の窓口業務や事務処理業務の効率性、精度の向上に連携して取り組む。

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	2.5時間減	○

【令和7年度の取組】

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。

(2) 令和8年度の取組(職員の削減の方向性)

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、当初は令和8年4月の正規職員の削減を想定していなかったものの、

- ・窓口業務及び事務処理の委託運用開始後、1年が経過していること
- ・段階的に職員を削減することにより、職員間の引継ぎがスムーズとなること

以上のことから、

令和8年4月に正規職員4名を削減する。

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7年7月10日(木)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
・既に目標を達成している項目については、更なる向上を目指し目標を設定しても良いのではないか。	・それぞれの目標値は、委託化の完了時に、適切な運営・体制となることを想定し設定していますが、更なる市民サービスの向上等を図るため、一部の目標値について、目標値を上回る努力目標を設定することを検討します。
・業務委託が進むことで、知識・経験を得る機会が減少し、職員の政策立案能力等を維持することが課題となるため、対応策の検討が必要ではないか。	・委託化が進むことで、既存の職員は、審査、決定、政策立案等の根幹の業務に専念できると考えています。一方で、国保等の業務経験のない転入者や新規採用職員については、定期的を開催する委託事業者との事務者協議や事例検討により、可視化された業務内容を共有することで知識を深めることとしています。また、必要に応じて委託事業者が行う研修会に参加することを検討します。
・課職員意識調査において、職員のスキルアップに関する調査を実施し、長期的な視点に立った育成に役立ててはどうか。	・職員意識調査の項目にスキルアップに関する調査項目を設定することを検討します。

(2) 評価

<p>令和8年度の取組(職員の削減の方向性)に対しては、 「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。</p>

- ・目標を前倒しして職員の削減が進んでいるため、妥当であると考えられる。

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