

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. 8~)
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から運用開始済)

事務処理
(R7. 1から運用開始済)

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) 委託契約期間 令和5年10月16日から令和10年12月31日まで
- (2) 受託事業者 パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社 BPO事業本部
(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)
- (3) 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
- (4) 委託業務と開始時期

制度 \ 委託業務	令和6年1月4日開始	令和7年1月6日開始	
	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) ※2
国民健康保険	○ ※1	○	○
国民年金	—	—	○
後期高齢者医療制度	○ ※1	○	○

※1 国保年金課の受電業務を追加
※2 審査・決定事務は除く

3 業務委託の概要

(5) 人員配置(委託スタッフ)

	国保		年金	後期高齢	合計
	給付	賦課			
窓口・事務処理	14	16(年金は事務処理のみ)		13	43
コールセンター	9		—	8	17

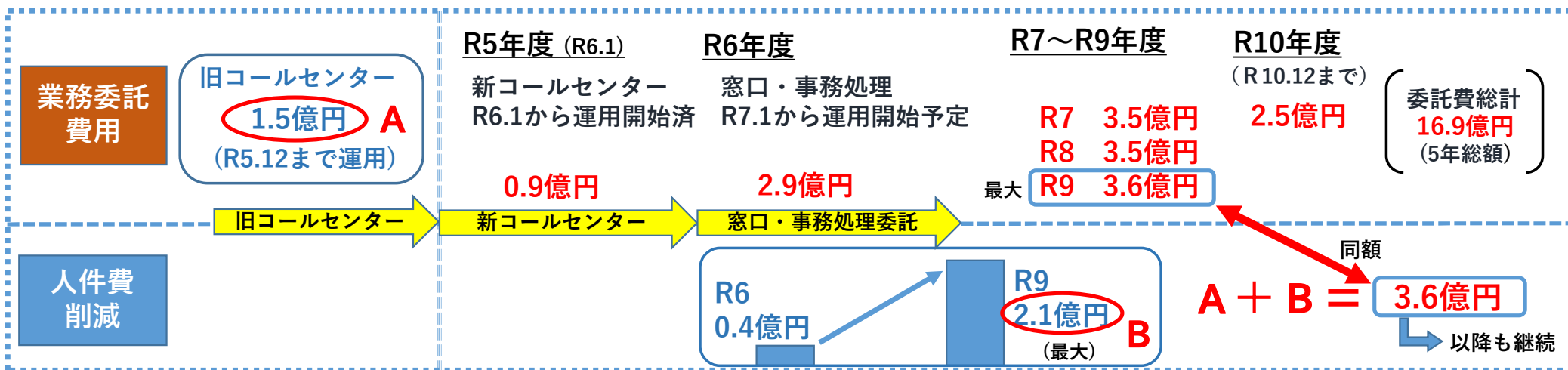
※R7.1月のシフトから平均的な配置を算出(常勤以外のスタッフは常勤換算して計上)

※職員は、職員しかできない審査・決定事務に従事するとともに、責任者を通じて適切に指導を行う

(6) 主なポイント(窓口・事務処理業務開始後)

- ☞ 発券機付近に従事者を常時配置し、来庁者をスムーズにご案内
- ☞ 窓口業務の受付と処理を分担して実施することにより、待ち時間の短縮化を実現
- ☞ コールセンターから職員へ転送していた受電業務の一部を委託内で完結(ワンストップ化)

(7) 年度ごとの業務委託費用と人件費削減の効果額



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 （見込）		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	5	42	5	35	6
国民健康保険	36	12	（▲4）32	（▲2）10	32	（▲7）3	（▲3）29	3	（▲5）24	4
国民年金	6	2	6	2	6	2	（▲1）5	2	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	14	42	14	35	15
	90		81		60		56		50	
前年度比	—		▲9		▲21		▲4		▲6	
効率化による減（累計）	—		▲5	▲0	▲10	▲16	▲14	▲16	▲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

