

# 効果検証評価シート(令和6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					
I 市民サービスの向上 効果	項目	目標値等	結果			
	1 コールセンターの機能強化	<p>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年度 全体90.2%、 ・国民健康保険 95.4%(43,567件/45,644件) ・後期高齢者医療 80.6%(20,507件/25,429件)</p>	<p>① 外線応答率 82.8% (令和6年度)</p> <table border="1"> <tr> <td>①-1 国民健康保険コールセンター 91.1% 54,629件(応答件数)/59,988件(着信件数)</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>①-2 後期高齢者医療コールセンター 73.3% 37,731件(応答件数)/51,499件(着信件数)</td> <td>×</td> </tr> </table>	①-1 国民健康保険コールセンター 91.1% 54,629件(応答件数)/59,988件(着信件数)	×	①-2 後期高齢者医療コールセンター 73.3% 37,731件(応答件数)/51,499件(着信件数)
①-1 国民健康保険コールセンター 91.1% 54,629件(応答件数)/59,988件(着信件数)	×					
①-2 後期高齢者医療コールセンター 73.3% 37,731件(応答件数)/51,499件(着信件数)	×					
2 DXを見据えたICT技術の導入	<p>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年度 全体99.6%、 ・国民健康保険 99.5% (46,515件/46,739件) ・後期高齢者医療 99.9% (21,105件/21,120件)</p>	<p>② コールセンター完了率 99.9% (令和6年度)</p> <table border="1"> <tr> <td>②-1 国民健康保険コールセンター 99.9% 60,797件(完了件数)/60,853件(応対件数)</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>②-2 後期高齢者医療コールセンター 99.9% 41,009件(完了件数)/41,035件(応対件数)</td> <td>○</td> </tr> </table>	②-1 国民健康保険コールセンター 99.9% 60,797件(完了件数)/60,853件(応対件数)	○	②-2 後期高齢者医療コールセンター 99.9% 41,009件(完了件数)/41,035件(応対件数)	○
②-1 国民健康保険コールセンター 99.9% 60,797件(完了件数)/60,853件(応対件数)	○					
②-2 後期高齢者医療コールセンター 99.9% 41,009件(完了件数)/41,035件(応対件数)	○					
3 来庁者の満足度の向上	<p>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に案内されるまでの時間</p> <p>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「ご利用になつての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</p>	<p>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。利用実績 外国語:23件、手話:5件(令和7年1月から3月まで)</p> <table border="1"> <tr> <td>① 窓口での待ち時間 平均3.5分 (令和7年1月から3月まで) (参考) 平均7.6分 (令和6年1月から3月まで)</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>② 来庁者の満足度 81.5% 246人(満足と回答)/302人(提出者) ※ 窓口来庁者アンケート調査は、令和7年3月13日(木)から19日(水)までの5日間で実施 (参考)令和5年度:来庁者の満足度 84.6% 187人/221人 ※ 令和5年12月20日(水)から26日(火)までの5日間で実施</td> <td>○</td> </tr> </table>	① 窓口での待ち時間 平均3.5分 (令和7年1月から3月まで) (参考) 平均7.6分 (令和6年1月から3月まで)	○	② 来庁者の満足度 81.5% 246人(満足と回答)/302人(提出者) ※ 窓口来庁者アンケート調査は、令和7年3月13日(木)から19日(水)までの5日間で実施 (参考)令和5年度:来庁者の満足度 84.6% 187人/221人 ※ 令和5年12月20日(水)から26日(火)までの5日間で実施	○
① 窓口での待ち時間 平均3.5分 (令和7年1月から3月まで) (参考) 平均7.6分 (令和6年1月から3月まで)	○					
② 来庁者の満足度 81.5% 246人(満足と回答)/302人(提出者) ※ 窓口来庁者アンケート調査は、令和7年3月13日(木)から19日(水)までの5日間で実施 (参考)令和5年度:来庁者の満足度 84.6% 187人/221人 ※ 令和5年12月20日(水)から26日(火)までの5日間で実施	○					
<p><b>【評価分析】</b></p> <p>「1 コールセンターの機能強化」では、年間のコールセンター完了率については90%以上という目標を達成したものの、年間の外線応答率については、後期高齢者医療コールセンターの応答率が目標を下回ったことで、コールセンター全体としても目標の85%を達成できなかった。6、7月は、国民健康保険及び後期高齢者医療制度の納税(入)通知書等の一斉発送という繁忙期であり、国民健康保険についてはその影響が6月の1か月間で収束したものの、後期高齢者医療については、7、8月と2か月間に及び、その間の応答率の低下が年間の応答率の低下に響いた。発送のスケジュールを事前に事業者と共有し、オペレーターの配置等に反映させ、FAQを作成するなどの対策を取ったものの、想定を大きく超える入電数があり、目標の未達成に繋がった。「2 DX化を見据えたICT技術の導入」では、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月から導入し、日本語を母国語としない方の来庁の際などに活用している。「3 来庁者の満足度の向上」では、窓口来庁者へのアンケート調査に対し、81.5%の来庁者から「満足」との回答をいただき、目標を達成した。</p>						
<p><b>【令和7年度の取組】</b></p> <p>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、繁忙期専用のトーカスクリプト(台本)を作成するなど、効率的な応対方法の構築を進める。</p>						
<p><b>【経営評価委員会 意見】</b></p> <p>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。</p>						

効果 Ⅱ 業務全般の効率化	項目	目標値等	結果	達成状況
	1 業務の効率化	① 職員受電件数の削減 (基準年度)令和4年度 61,260件 (職員1人当たり 5.2件／日)	① 令和6年度 20,753件 (職員1人当たり 2.1件／日) 40,507件減・66.1%減  (参考)令和5年度 44,750件※ ※令和5年4月から12月は前事業者による運営	○
		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 AIを活用して特定健診の案内等の電話勧奨を行う自動電話勧奨システムと、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運用を令和7年3月から開始した。	○
	2 事務処理ミスの防止	① 事務処理ミスの件数：0件※ ※事務処理上のミスにより報道機関へ情報提供した件数	① 0件 (令和6年度) (参考)事務処理ミスに至らないものの市に報告書の提出があった事案:7件 ※案内不足や確認不足による誤案内や、システムへの入力ミスなど	○
		② 個人情報の漏えい・紛失件数：0件	② 0件 (令和6年度)	○
	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日を目標に、累計21人(1.5億円)の削減を目標	① 10人削減(0.6億円削減) (基準年度：令和4年4月1日時点と令和7年4月1日時点の比較) ※事務の移管による2人の削減は含めていない。	達成率 47.6%
		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日を目標に、累計15人(0.4億円)の削減を目標	② 16人削減(0.5億円削減) (基準年度：令和4年4月1日時点と令和7年4月1日時点の比較) ※事務の移管による2人の削減は含めない。	達成率 106.7%
	<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定されたため、受電件数は、令和4年度と比較し40,507件減の20,753件と66.1%減少した。さらに、コールセンター業務の効率化を図るために、現在、オペレーターが行っている架電による勧奨業務の一部について、対象者へ自動で発信し、メッセージをお伝えする自動電話勧奨システムや、マニュアルにない対応や疑問事項を蓄積することで市職員への転送を削減するための疑義照会システムを令和7年3月から導入した。 「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(事務処理上のミスにより報道機関へ情報提供したもの)や個人情報の漏えい、紛失は発生しなかったが、事務処理ミスに至らない事案であっても、案内不足や確認不足による誤案内、システムへの入力ミスなど7件の事案については、報告書による改善策の提出を指示した。 「3 職員の削減」では、コールセンターの業務拡大に伴う令和6年の5人削減に加え、令和7年1月から窓口業務と事務処理業務の委託が開始となったことから、令和7年4月時点で更に職員5人と、会計年度任用職員については前倒しで16人削減した。			
	<b>【令和7年度の取組】</b> 「1 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。「2 事務処理ミスの防止」については、引き続き事務処理ミスを発生させないため、マニュアルの更新や市と委託業者との定例会を継続するなど、連携を密に図るとともに、事務処理ミスに至らない事案についても、適宜報告書の提出を求め、改善と再発防止に努める。「3 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。			
	<b>【経営評価委員会 意見】</b> 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。			

III 職員の働き方改革の実現	項目	目標値等	結果	達成状況
	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 (参考:全庁)令和4年度 13.9時間	令和6年度 16.6時間 基準年度比 2.5時間(月/人)・13.1%減  (参考) 令和5年度 17.2時間 基準年度比 1.9時間(月/人)・10.0%減  (参考:全庁) 令和6年度 14.4時間 基準年度比 0.5時間(月/人)・3.6%増 ※第3四半期まで 令和5年度 14.0時間 基準年度比 0.1時間(月/人)・0.7%増	○
	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 16.2日取得 (参考)令和5年度：18.3日取得 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7年3月調査結果 79.1% (34人/43人) 【内訳】「そう思う」：32.6% 14人 「まあそう思う」：46.5% 20人 ※職員46人にに対し、43人が回答 回答率93.5%  (参考)令和6年3月調査結果 77.8% (21人/27人)	○	
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7年3月調査結果 69.8% (30人/43人) 【内訳】「そう思う」：9.3% 4人 「まあまあそう思う」：60.5% 26人 ※職員46人にに対し、43人が回答 回答率93.5%  (参考)令和6年3月調査結果 63.0% (17人/27人)	○	
【評価分析】 「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、一人当たりの月平均時間外勤務時間が、基準年度(令和4年度)比較で、2.5時間(13.1%)減少している。なお、全庁では令和4年度が13.9時間(月/人)、令和6年度が14.4時間(月/人)と3.6%増加している(令和6年度は集計中のため第3四半期までの平均)。 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6年度は16.2日と上昇し、目標を達成した。一方で令和5年度の18.3日から減少となった原因としては、窓口及び事務処理業務の開始に伴い、事務の引継ぎやマニュアル作成に係る業務が増大したためと推定している。 さらに、課職員意識調査において「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%から79.1%と増加し、「3 職員の意識向上」でも、仕事に満足している割合が63.0%から69.8%と増加した。なお、前年度の課職員意識調査の回答率は50%と低かったが、今年度については、十分な回答期間を設け、周知に力を入れたことから93.5%に向上した。				
【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。				
【経営評価委員会 意見】 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。				

#### 【令和8年度の実施に向けた考え方】

当初、事務処理の委託については専門性を要する業務が多く、年次の処理などの引継ぎを慎重かつ確実に行う時間を確保するため、正規職員の削減を想定していなかつたが、事務処理の委託開始後1年が経過していること、段階的に職員の削減を進めたほうが職員間の引継ぎがスムーズに行えること等の状況を考慮し、令和9年度に予定していた職員の削減を一部前倒しすることで、令和8年4月に正規職員4名を削減とする。

#### 【経営評価委員会 評価】

##### 「令和8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( )

・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。