

事案調書(戦略会議)

審議日 令和5年2月21日

案件名	国保年金課業務の一部委託化について								
所管	健康福祉	局区	生活福祉	部	保険企画課 国保年金課	課	担当者	内線	
事業効果 総合計画との関連	事業効果	国保年金課の定型的業務の委託化による、 『市民サービスの向上』、『正確性・効率性の向上』、『あるべき事務体制の実現』 委託契約期間中の効果検証(経営監理課)及び結果の反映による業務委託の持続的な 効果を高める取組みの試行的実施							
	効果測定指標	ICTの活用による事務作業時間の削減 行政サービスの利便性満足度					施策番号	44	
		R5	R6	R7	R8~9				
	事業効果 年度目標	○受電(コールセンター含) 委託開始 ○効果検証	○窓口・事務処理委託開始 ○2課統合による職員削減 (1名) ○効果検証	○事務担当職員の削減(5名) ○効果検証	○事務担当職員の削減(15名) ○効果検証				

審議事項 (庁議で決定 したいこと及び 想定(希望) している結論)	・国保年金課業務の一部委託化(国保年金課) ・一部委託化後の効果検証の試行的な実施(経営監理課)
戦略会議 審議結果 (政策課記入)	原案について、方向性は承認する。 ・ただし、諸課題については、決定会議で審議すること。

事案概要

専門的ではあるが定型的な業務(窓口・受電(国保・後期高齢コールセンター含む)・事務の一部)を委託することで公民連携による、『市民サービスの向上』『正確性・効率性の向上』『あるべき事務体制の実現』を図る。また、委託契約期間中、毎年度に経営監理課による効果検証を行い、翌年度に結果を反映するなど、持続的な効果を高める取組みを試行的に実施するもの。

事業スケジュール / 事業経費・財源 / 必要人工

○事業スケジュール

	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	
実施内容	庁内調整		受電業務(コールセンター含む)委託実施					委託効果総括・次の委託実施
	予算査定			窓口・事務処理業務委託実施				

○事業経費・財源

(千円)

項目	補助率/充当率	R5	R6	R7	R8	R9		
事業費(総務費)		92,550	231,160	365,580	365,580	365,580		
うち任意分		92,550	231,160	365,580	365,580	365,580		
特財								
国、県支出金		0	0	0	0	0		
地方債		0	0	0	0	0		
その他		0	0	0	0	0		
一般財源		92,550	231,160	365,580	365,580	365,580		
うち任意分		92,550	231,160	365,580	365,580	365,580		
捻出する財源 2								
一般財源拠出見込額		92,550	231,160	365,580	365,580	365,580		
元利償還金(交付税措置分を除く)								

捻出する財源概要 1. 既存の事業を縮小・廃止 2. 既存事業の終了 3. 単年度事業
4. その他(既存の事業縮小及び機能拡充を含む)

○必要人工(事業実施に当たり、新たな人員配置を求める場合のみ記入)

(人工)

項目		R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
実施に係る人工	A							
局内で捻出する人工	B							
必要な人工	C=A-B	0	0	0	0	0	0	0

局内で捻出する人工概要

SDGs 関連ゴールに (は3つまで)	1 貧困をなくそう	2 健全な食生活	3 健康と長寿を促す	4 質の高い教育をみんなに	5 ジェンダー平等をすすめる	6 安全な水とトイレを世界中に	7 再生可能エネルギー	8 働きがい、経済成長、雇用	9 産業とインフラの高度化、持続可能な消費
			○					○	
	10 人や国の不平等をなくそう	11 持続可能な都市とコミュニティ	12 持続可能な消費と生産	13 気候変動に具体的な対策を	14 海の豊かさを守ろう	15 陸の豊かさも守ろう	16 平和と公正	17 パートナーシップで目標を達成しよう	

日程等 調整事項	条例等の調整	なし	議会提案時期		報道への情報提供	なし
	パブリックコメント	なし	時期		議会への情報提供	なし

事前調整、検討経過等

調整部局名等	調整内容・結果
健康福祉総務室	局運営方針との整合性等 調整済
人事・給与課	業務委託の必要性等 調整済
経営監理課	効果検証についての考え方や進め方等 調整中
政策課	費用対効果の指標等 調整中
財政課	費用対効果の指標等 調整中

備考	

庁議におけるこれまでの議論

<p>調整会議の 主な議論 (10/4、10/18、11/4)</p>	<p>【委託について】 (人事・給与課長)委託事業者側も異動や離職等があると思うが、安定的な人員の確保ができるのか。 (国保年金課長)他の自治体の事例を聞く中では確保できていると確認している。 (財政課長)どのくらいの規模感で委託を実施するのか。 (健康福祉総務室長)効果検証の中でどこまで委託していくかを見極める必要があると考えている。</p> <p>【委託料について】 (人事・給与課長)職員の削減と委託料が見合わない。委託料の精査がもっとできないか。 (国保年金課長)業務を精査し、再度見積もりをする。コールセンターと受電の一体化等で効率化が図られるのではないかと考えている。事業費の圧縮は、平行してやっていく。</p> <p>【委託による効果と副次的効果について】 (財政課長)他自治体も比較し、予算や委託規模、本市としてどう考えていくか。 (健康福祉総務室長)効果検証をしながら、どこまで委託していくか、経費も含めて検討していく。 (国保年金課長)資料の修正について、委託料について理解が得られるよう、他市の委託との比較を参考に資料に入れる。</p> <p>【効果・検証について】 (人事・給与課長)効果のプラスアルファの部分は、経営監理課と人事・給与課も一緒に検証する。 (健康福祉総務室長)経費・職員削減の部分について、確実に努力して効果検証をやっていくので、ぜひ、パイロット事業として進めさせていただきたい。 (財政課長)毎年効果検証をして改善を図る必要が出てくると思うが、うまくいかない部分については、立ち止まって元に戻すことも想定しているのか。 (国保年金課長)効果検証の結果を受けて、改善を図りながら、最終的にはやってよかったという形にしていきたいと考えている。 (政策課長)検証の結果、元に戻すとなった場合でも問題なく戻すことができるのか。 (国保年金課長)そういう結論になれば、元に戻らざるを得ないと考えている。</p>
<p>決定会議の 主な議論 (11/15)</p>	<p>【スケジュールについて】 (財政担当部長)令和5年度からこの委託を始めなければならないのか。 (生活福祉部長)必須ではないが、国においても民間への委託の推進をかなり前から進めており、本市も推奨はしているけれど始められていないという現状がある。他市でも委託の事例があり、実施できないことはあり得ないと考えるため、速やかに始めるのが望ましい。</p> <p>【委託化について】 (総務局長)委託化の取組が、効果検証の結果、効果的なものであれば、全庁的にも委託化が広がり、職員のワークライフバランスにも繋がると考えるため、経費を十分精査した上で取り組んでいただきたいと考えている。</p> <p>【財源について】 (財政局長)現時点での市財政全体の収支バランスがマイナスとなっている状況であるため、令和5年度や6年度などにおいても、財源の捻出が必要となる。全庁的に財源を捻出する場合、全庁的な委託化の考え方を整理した上で、全庁における理解が必要である。また、その場合は、令和5年度からの開始は難しいと考える。 (総務局長)初年度の令和5年度から3～4人の職員数を削減するという提案はできないのか。 (国保年金課長)経営監理課で実施する効果検証の結果で適正な人数の検討ができると考えているため、職員数の削減はその結果が出てからを想定している。 (市長公室長)財源の捻出は避けて判断することはできず、全庁的な委託検証の仕組みが必要であると考えるため、並行して市長公室において考え方を整理する。また、他市の事例において、初年度でどれほどの職員を削減できるかをもう少し検討をお願いしたい。 継続審議</p>

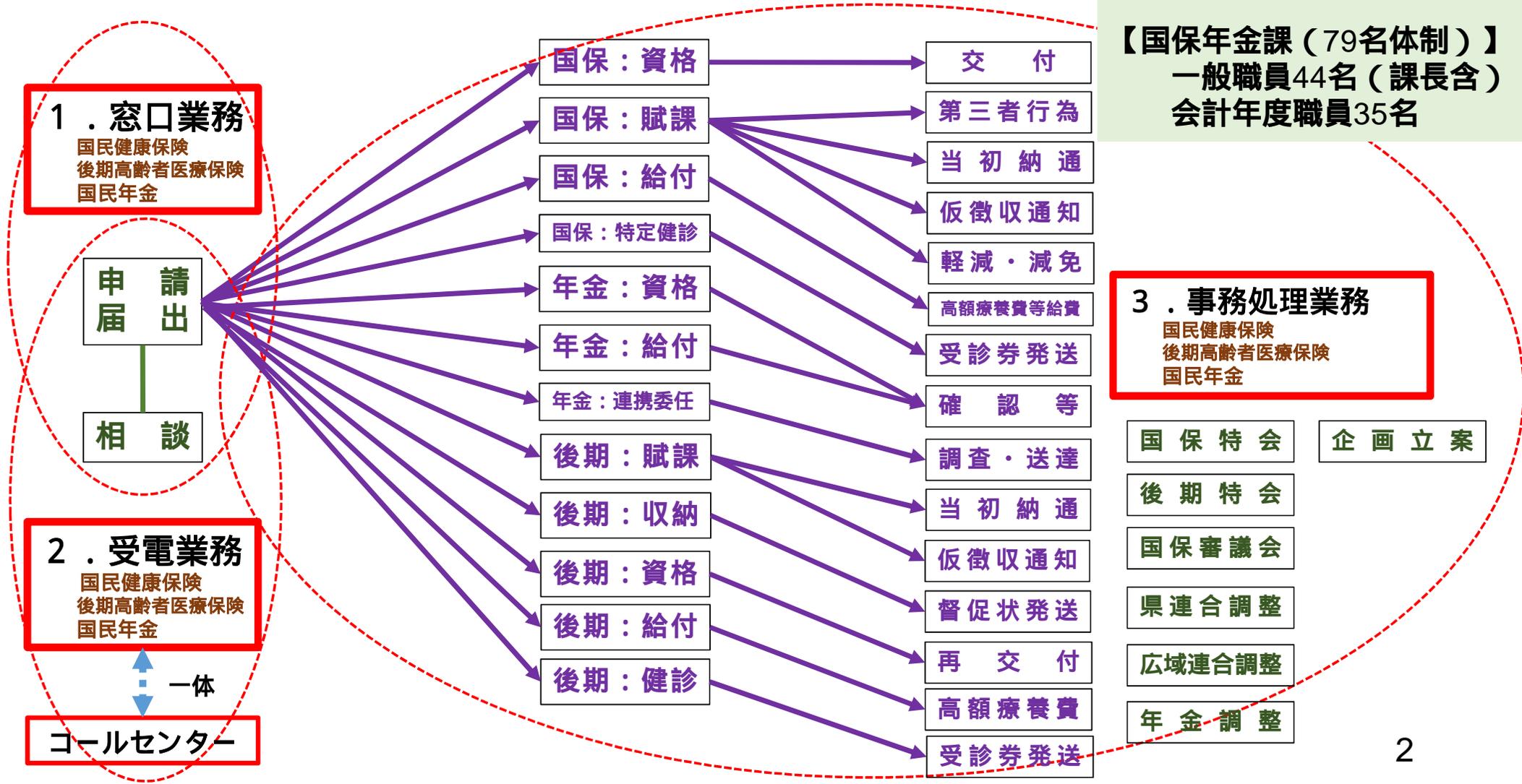
<p>決定会議の 主な議論 (2/9)</p>	<p>【費用対効果と契約方法について】</p> <p>○(財政局長)人的な削減について予定が示され、財政的には良いのではないかと。9月補正で一体的に実施は良いが、契約方法はどうか考えているか？</p> <p>(生活福祉部長)プロポーザル方式を考えている。様々提案をいただけることを想定しているため。</p> <p>○(財政担当部長)先行事例では最初の契約方法は、</p> <p>(保険企画課長)東京都葛飾区では、仕様書を固める事前調査と運用開始までを一本の契約としてプロポーザル方式で契約した。</p> <p>(財政担当部長)理由が立つのであればプロポーザル方式でもよいが、最初の理屈を整理しないとイケない。提案の時期についても、9月補正の理由を合理的に説明できるようにすること。</p> <p>【効果検証、進行管理について】</p> <p>○(総務局長)今回の取組が効果検証の結果、全庁的にも委託化が広がり、職員のワークライフバランスにも繋がると考えるため、起爆剤として取り組んでいただきたい。5年間のマネジメントをしっかりとやってほしい。</p> <p>(生活福祉部長)進行管理の面は、経営監理課から検証を受け、庁内の情報発信もしていきたい。</p> <p>(総合政策・少子化対策担当部長)一緒に検証していきたい。「相模原市PPP(公民連携)活用指針」を策定し民間委託を勧めている。先行事例があるので、仕様を固めたら条件付競争入札ができるのでは。また、区役所にも委託化を波及していったらよいと思うが。</p> <p>(国保年金課長)当初は緑区役所区民課と南区役所区民課にも委託を入れたいと考えたが、今回調整の中で国保年金課の事例効果を見て検討となった。</p> <p>(中央区副区長)区によって状況は違う。以前は各まちづくりセンターにも国民年金推進相談員が配置されていたが、今は任期付職員により対応。さらに委託を入れた場合は指揮命令系統に混乱が生じるため、今後状況を見ていく。</p> <p>【スケジュールについて】</p> <p>○(市長公室長)発注準備がかかり、窓口・事務処理委託を令和7年1月開始とする理由は、令和6年4月に開始できないのか。</p> <p>(国保年金課長)事務処理の準備について、100種類程度の事務があるので、仕様書等の準備時間が必要なため。</p> <p>(生活福祉部長)円滑に令和7年1月から引き継ぐため。4月～6月の繁忙期を控えており、そういう中で既存の事務と平行してやっていくために準備期間を必要としている。</p> <p>上部会議へ付議</p>
--	--

国保年金課事務改善

~ 通常業務 (国保・後期高齢・年金) の一部委託化 ~

保険企画課、国保年金課

0.現状の体制（保険企画課・国保年金課）



【保険企画課（14名体制）】
一般職員14名（課長含）

【国保年金課（79名体制）】
一般職員44名（課長含）
会計年度職員35名

1. 目的と具体的な取組

(1) 目的

『効率的な行政サービスの提供』
効率的な行政サービスの提供と公民連携の推進

【総合計画施策44】

～事務効率の徹底による市民サービスの向上～

効率的で効果的な事務処理による市民サービスの向上を図る

(2) 具体的な取組

事務の委託化

国保年金課の事務（市民相談、申請等の受付から審査、決定、交付等に至る一連の事務）の内、法的に可能な業務（19事務115業務）の**完全且つ一括委託による事務全般の業務効率の向上**

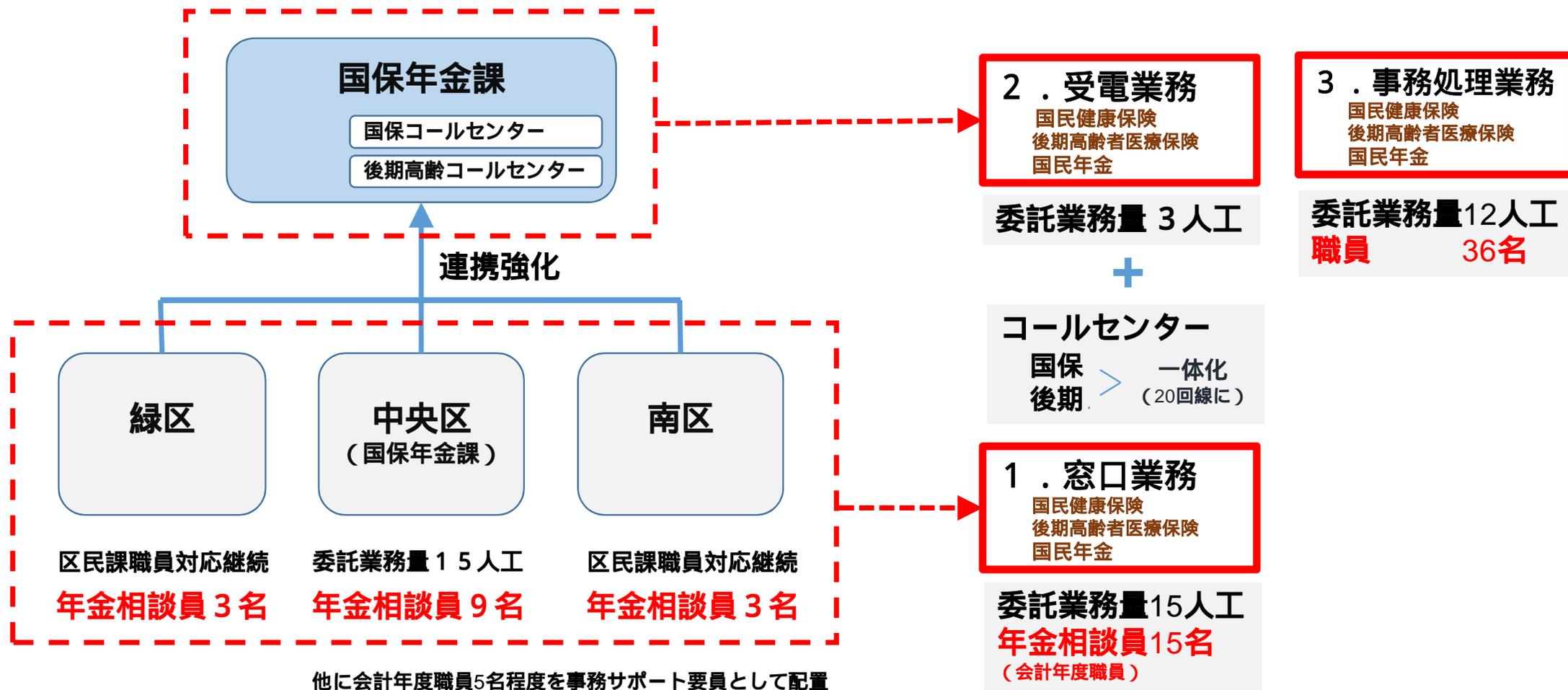
委託による適正な事務体制の実現

あるべき事務体制の実現と職員の時間外勤務削減（年平均328時間/名 **“ゼロ”**へ）

国保事業運営方針の取組に注力

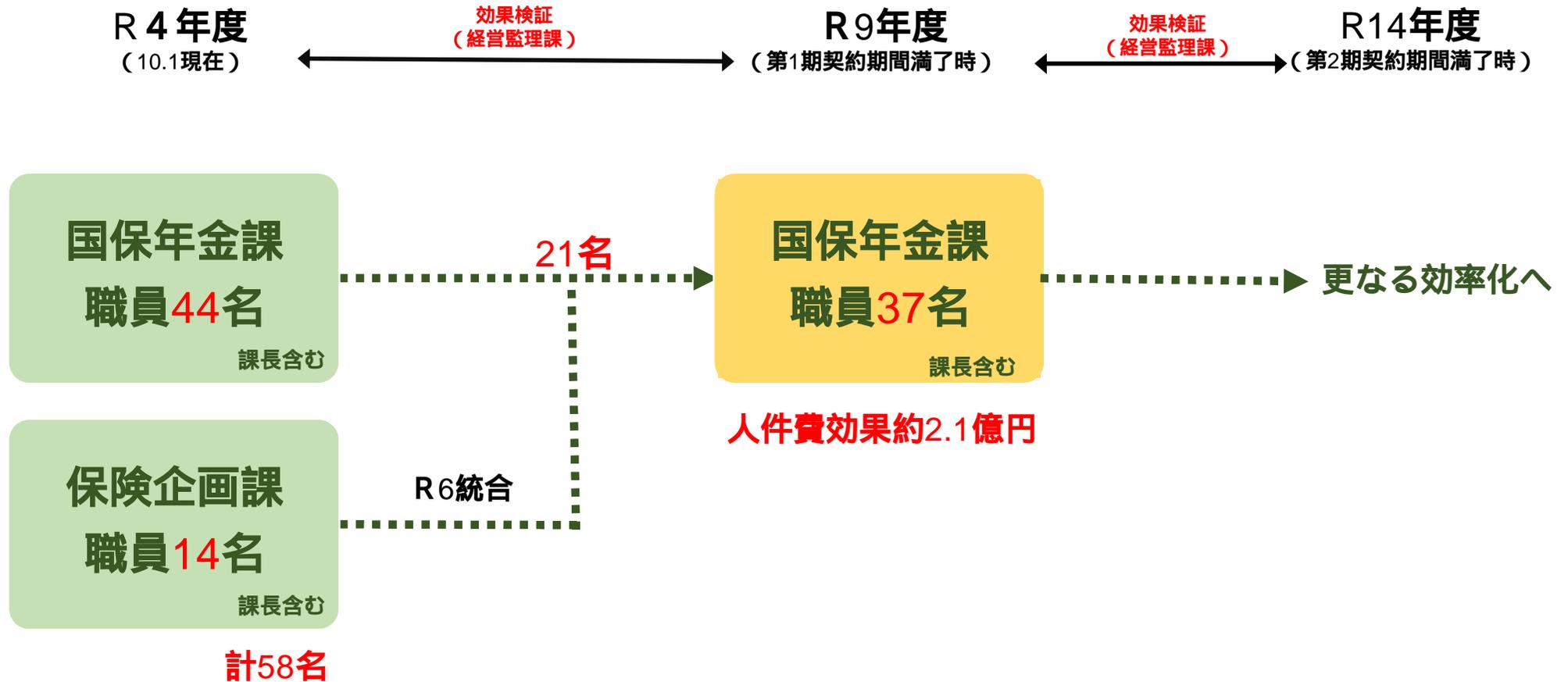
健診率向上や後発医薬品の利用促進など**医療費適正化**に向けた取組に一層注力し、保険者努力支援制度交付金制度を積極的に活用する

2. 業務委託化後の体制 その1 ・ ・ 履行場所



2. 業務委託後の体制 その2・・・将来の常勤職員体制推移（見込）

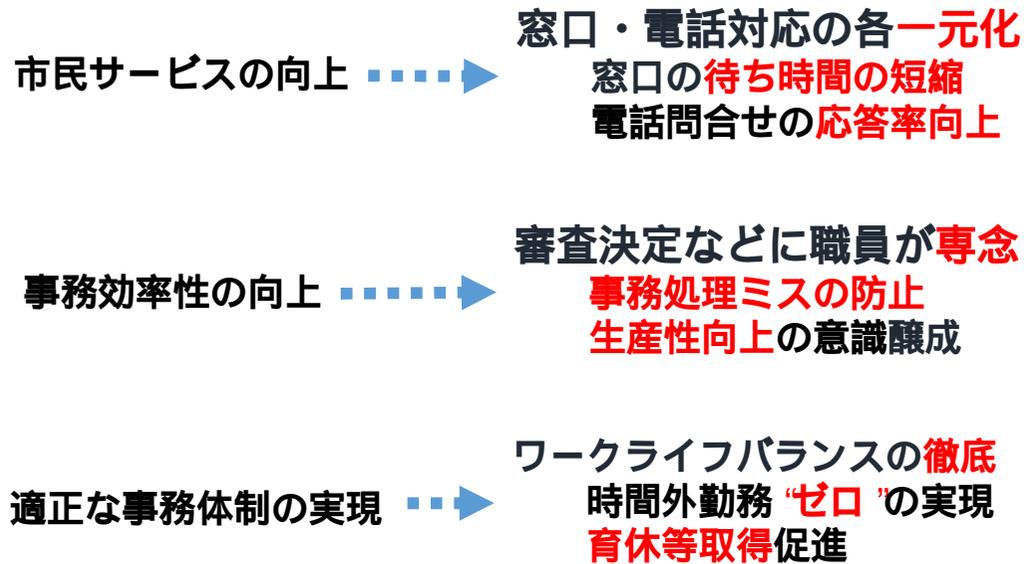
効果検証の指標の一つとして職員削減数（見込数）を設定。検証結果次第で時点修正もありうる



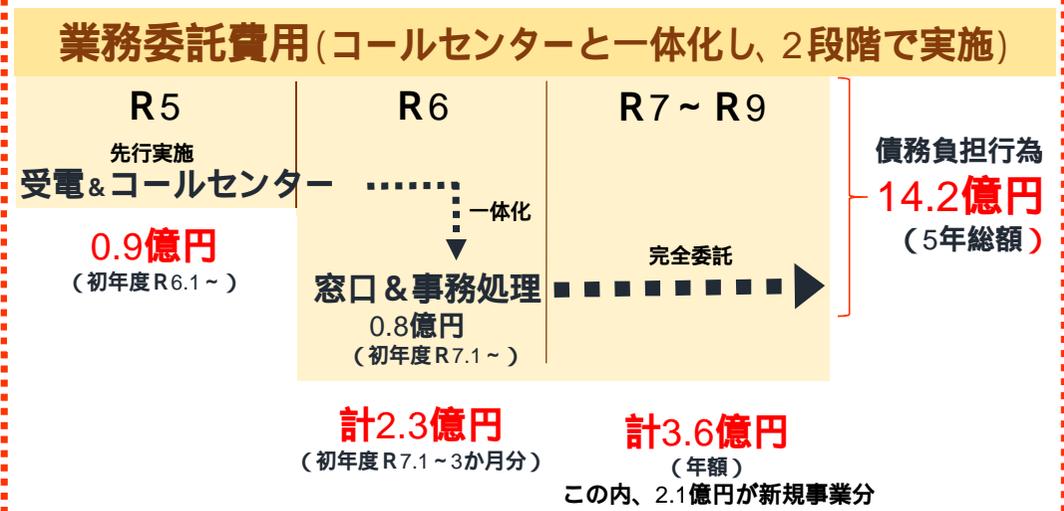
人数は会計年度職員を除く

3 . 業務委託による費用対効果（付加価値）

委託化による効果（付加価値）

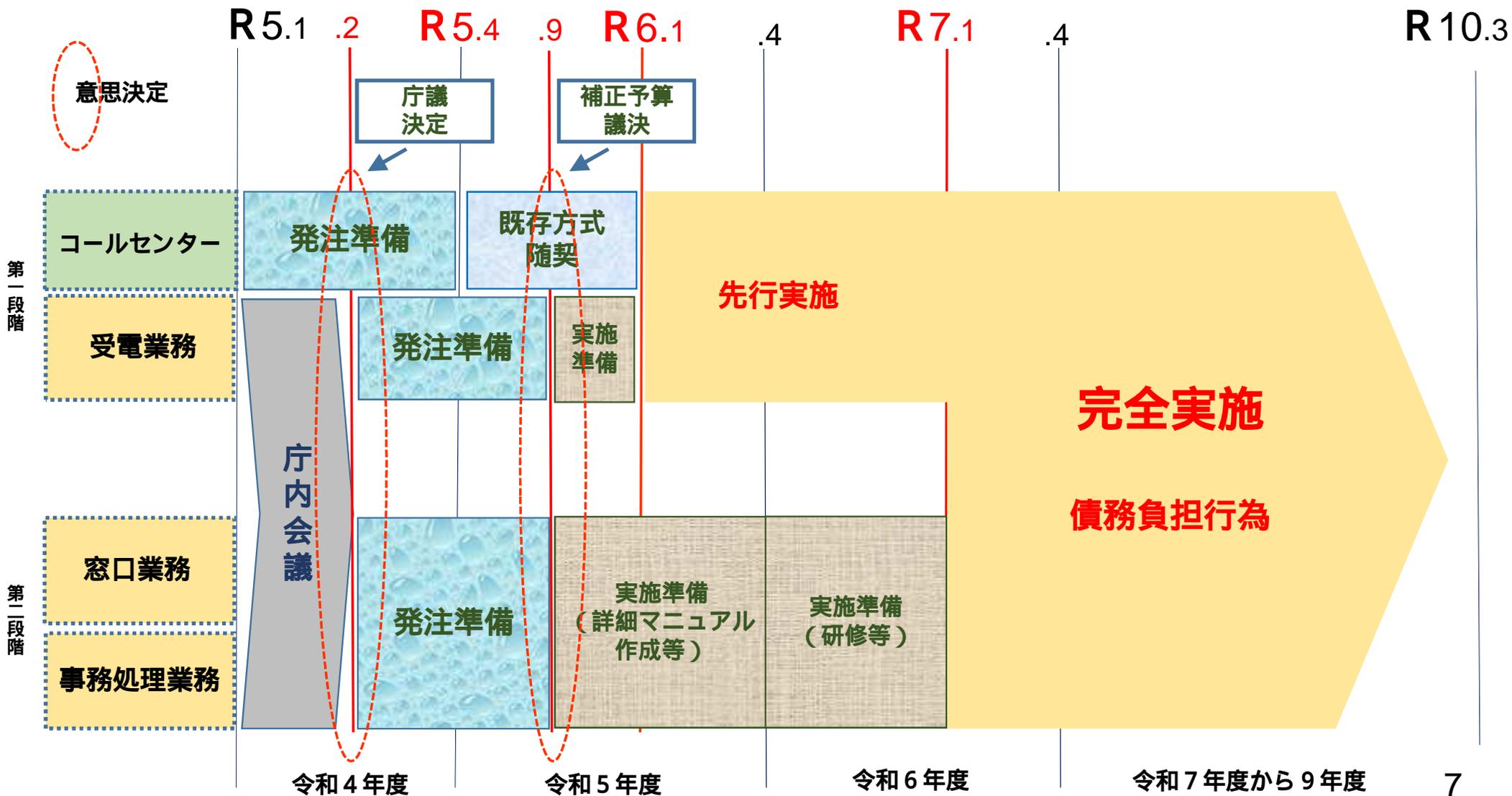


費用（委託費）

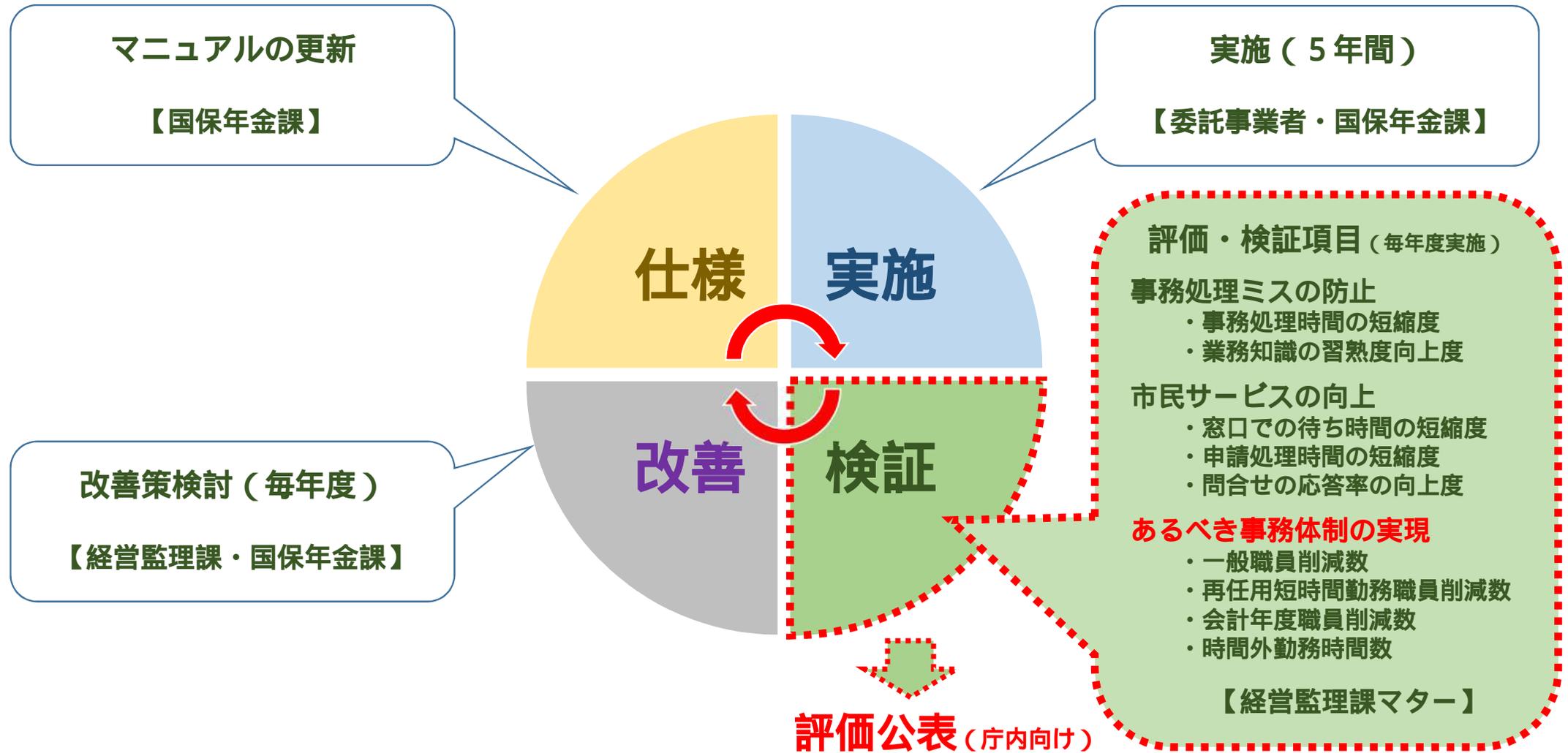


バランスを判断

4. 今後のスケジュール



5. 継続的で効果の高い検証の実施



1 国保年金課業務の一部委託化について

【健康福祉局】

(1) 主な意見等

(市長) 他市の事例について、金額の違いは何か。

(生活福祉部長) 委託事務の範囲である。賦課、収納、給付、庶務ということで、大きな括りは一緒であるが、例えば収納でどこまで委託するかなど、細かな部分が異なり、それが金額差となっている。

(市長) 委託によりかなりの人員が削減されることは承知したが、職員が今までやってきたノウハウが失われてしまうことが懸念される。その点は問題ないか。

(生活福祉部長) 先行自治体においても、既にそういった現象が現れていると聞いている。先行自治体では、管理をしている正規職員が、例えば窓口や電話対応など、実際に関わることで、ノウハウが失われないように取り組んでいる。本市においては、事前に課題認識していることから、同様に対応していかなければならないと考えている。

(市長) 契約方法について伺いたい。契約は公平公正にしていきたい。

(生活福祉部長) 契約はプロポーザル方式を想定している。具体的にはこれから検討であるが、そもそも当課として、どこの事業者に業務を委託したいという意向は一切ない。そういった点については、公平性、透明性について、今の時点で100%担保できると考えている。選考においても、例えば選考委員には職員が1人も入らなくて良いと考えている。

(市長) 客観性を持って決定していただきたい。外部委員を入れて、主観が入らないように臨んでいただきたい。

(生活福祉部長) 100%保証できると思っている。

○(市長) 本来ならば一般競争入札で契約すべきである。初めての委託化ということで、ノウハウがないことから最初はプロポーザル方式とするのは仕方ないが、契約は何年を予定しているのか。また、次回の契約方法はいかがか。

(生活福祉部長) 今の時点では5年を予定している。

(健康福祉局長) 次回は総合評価の一般競争入札で行う。最初はプロポーザル方式を採用したいが、それ以降はノウハウが蓄積できていると考えており、一般競争入札で契約する。

(市長公室理事) 全面的な委託化を導入している政令指定都市はあるか。

(国保年金課長) 全政令指定都市は確認していない。県内では、横浜市は委託していない。川崎市は電話と事務処理を委託している。

(市長公室理事) 本市と同じ範囲で委託しているところはあるのか。

(生活福祉部長) 確認する。

(市長公室理事) 国保年金業務の委託については、多くの市民に直結する話である。議会に対する説明など、どう考えているのか。

(健康福祉局長) 東京都23区では、既にこういった業務の委託化が進んでいる。人口規模が多い自治体でも、もう一般的に委託が行われており、業者へのヒアリングにおいても、市民生活に直結した事務の委託化について、支障がないという実績を確認している。健康福祉局として確認した上で、今回の提案に至っている。

(緑区長) 委託に伴う21人の減員について、具体的にはどの業務から職員の減員を見込んでいるのか。

(生活福祉部長) 国保年金課には、給付班、賦課班、年金班、後期高齢班という4つの班があるが、減員するのはそれぞれの班において、給付班7人、賦課班7人、年金班1人、後期高齢班5人、それと2課の統合による所属長1人の合計21人を想定している。

第10回 戦略会議 議事録

(森副市長) 全体の効果について、もう少し見やすい形でわかりやすく資料をまとめていただきたい。

(生活福祉部長) 承知した。

(南区長) 緑区や南区における国保年金業務は、令和9年度までは現行のままとし、今回の委託化について検証を行う中で、令和9年度以降に反映されるという認識でよろしいか。

(生活福祉部長) その予定である。各区において、それぞれ実情があるかと思う。次の契約更新のタイミングで、どのようにできるかご検討いただきたい。

(教育長) 経営監理課に何うが、どのような業務が委託化に適しているのか。

(総合政策・少子化対策担当部長) 例えば窓口業務は、今後の委託につなげていければと議論をしているところである。民間委託により、市民サービスの向上はもちろんのこと、職員体制、財源、そういった効果を確認していく必要がある。客観的にチェックする体制も検討していきたい。

(総務局長) 確認であるが、今回のこの業務委託は国保年金課の業務委託なのか。それとも国保年金業務全体の業務委託なのか。令和9年度まで緑区、南区は体制を変えないとなると、国保年金課の業務委託のように見える。

(生活福祉部長) そもそも部分で言えば国保年金業務全体である。昨年から、各区とも検討してきたが、様々な事情があり、初回の委託で一緒に取り組んでいくことができなかった。そこは引き続き検討課題としており、課の業務に限定したのではない。

(総務局長) やるからには徹底的に詰めて皆が満足いく形でスタートすべきではないか。また、経営監理課のこれからの役割は大きい。検証の中で、本当に駄目なら駄目と言えるかどうか。ただやっただけで終わることの無いように、マネジメントしていただきたい。

(国保年金課長) 今回、経営監理課にお願いしたのは、やはり委託が良かったのかどうか。効果があったのかどうかという点は、中途半端にしくななかった。当初の5年間は検証していただきたい。また、各区における国保年金業務については、専門の社員を配置して、区の中の事務はある程度そこで完結できるようにして、本庁へのエスカレーションはなるべく最小限にしたいという思いがあった。将来的にそういった形も視野に入れて検討したい。

○(南区長) 将来的なことを考えると、そういう視点を持ちながら仕事をしていくべきだと感じた。現在の区民課では、全体の仕事をローテーションで行っており、国保年金業務の専従はいない。結局そこに1人配置することで全体業務から1人減員ということになると、他の業務が回らなくなる。窓口業務には頭数が必要で、人が削られてしまうと人員体制が厳しくなってしまう。令和9年度の委託化も視野に入れ、業務に取り組んでまいりたい。

(隠田副市長) 財政局に伺いたい。全庁で職員を20人減員しなければ委託費の2億円が一般財源から国保会計に繰り出される話である。そこは大丈夫なのか。初年度に限らず、今後職員定数が減らなければ、2億円が経常的に生じる。

(財政局長) 人件費について、他の部署で増員する人員がこの委託による減員分から賄える。全体的な定数としては、もしどこにも新規の需要がなければ、委託をすることで減るという解釈で承認している。それは総務局ともやり取りし、定数の増がなければ削減効果があるものと捉えている。

○(隠田副市長) 総務局に何うが、20人の定数について、今後管理計画を定めていく中で全体定数は減らせないのか。

(総務局長) 現在定数を満たしてない部署もあるため、定数の7,830名は維持するものと考えている。今回の国保年金業務の委託化によって、減員された職員については、行政課題の部分や、新規事業等に充てていきたい。委託化の目的は定数を見直すということではなく、1つには職員の働き方改革やワークライフバランス、或いは本当に直営でやる必要があるのかということであり、今回委託化に舵を取っていただいた。

○(隠田副市長) それは承知しているが、一般財源から2億円の支出が増えるには違いない。

(財政局長) 新規事業を含め、2億円分の業務があるということである。

(隠田副市長) これまでは、退職者不補充など工夫をして財源を生み出してきた。委託化

第10回 戦略会議 議事録

は良いが、例えば国保会計がどうなのか、一般財源がどのくらい増えて、所要経費が幾らかかるのか。だからと言って否定するものではないが、そこが見えないと今後様々な新規事業があっても判断することができない。そこは財政として示す必要がある。今後庁議に諮る時は、しっかりと整理していただきたい。見せ方、或いは他市の状況、それから区役所事務が実際どうなるのかなど、本日課題となった部分は、議会や補正予算までに整理していただきたい。

- （市長公室理事）そこは決定会議でもう1回明らかにした方が良いのではないか。差し戻しではなく、事務的な議論は決定会議で再度議論すべきではないか。

（2）結果

- 原案について、方向性は承認する。
 - ・ただし、諸課題については、決定会議で審議すること。