

# 事案調書(決定会議)

審議日 令和5年2月9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 国保年金	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	<input type="checkbox"/> 受電(コールセンター含) 委託開始 <input type="checkbox"/> 効果検証(経営監理課)	<input type="checkbox"/> 窓口・事務処理委託開 始 <input type="checkbox"/> 2課統合による職員削減 (1名) <input type="checkbox"/> 効果検証(経営監理課)	<input type="checkbox"/> 事務担当職員 の削減(5名) <input type="checkbox"/> 効果検証(経営監理課)	<input type="checkbox"/> 事務担当職員 の削減(15名) <input type="checkbox"/> 効果検証(経営監理課)			

審議事項 <b>庁議で決定 したいこと及び 想定(希望) している結論</b>	・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)
--	---

決定会議 審議結果 (政策課記入)	原案のとおり上部会議に付議する。
-------------------------	------------------

## 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)									
			○					○	
									

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。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。</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>

## 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 . はじめに

R4.11の決定会議の結果『継続審議』を受け、課題と今後の取組の整理

継続審議：理由 **費用対効果に対する合理性（特に削減定数等）が不十分**



業務委託内容の更なる精査による**新たな収支バランスの提案**  
保険企画課との再統合時期など**組織体制の見直しの明確化**

シート7.8.9.10参考

継続審議：理由② **令和5年度に実施する合理性が不十分**



国保・後期コールセンターは、**令和5年度中に再契約が必須**  
受電業務は、国保・後期コールセンターと**一体的実施が最も効果的** 各単独の実施は業務委託全体の相乗効果を喪失

シート5.6参考



**令和5年度 国保・後期コールセンターを拡充する形で『受電機能』を先行実施**  
**長期継続契約（債務負担行為）R5～R9 計5年 9月議会へ 2**

# 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～

既存の直営業務を見直し、委託化による効率的な事務処理の実現

## (2) 具体的な取組目標

### 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**

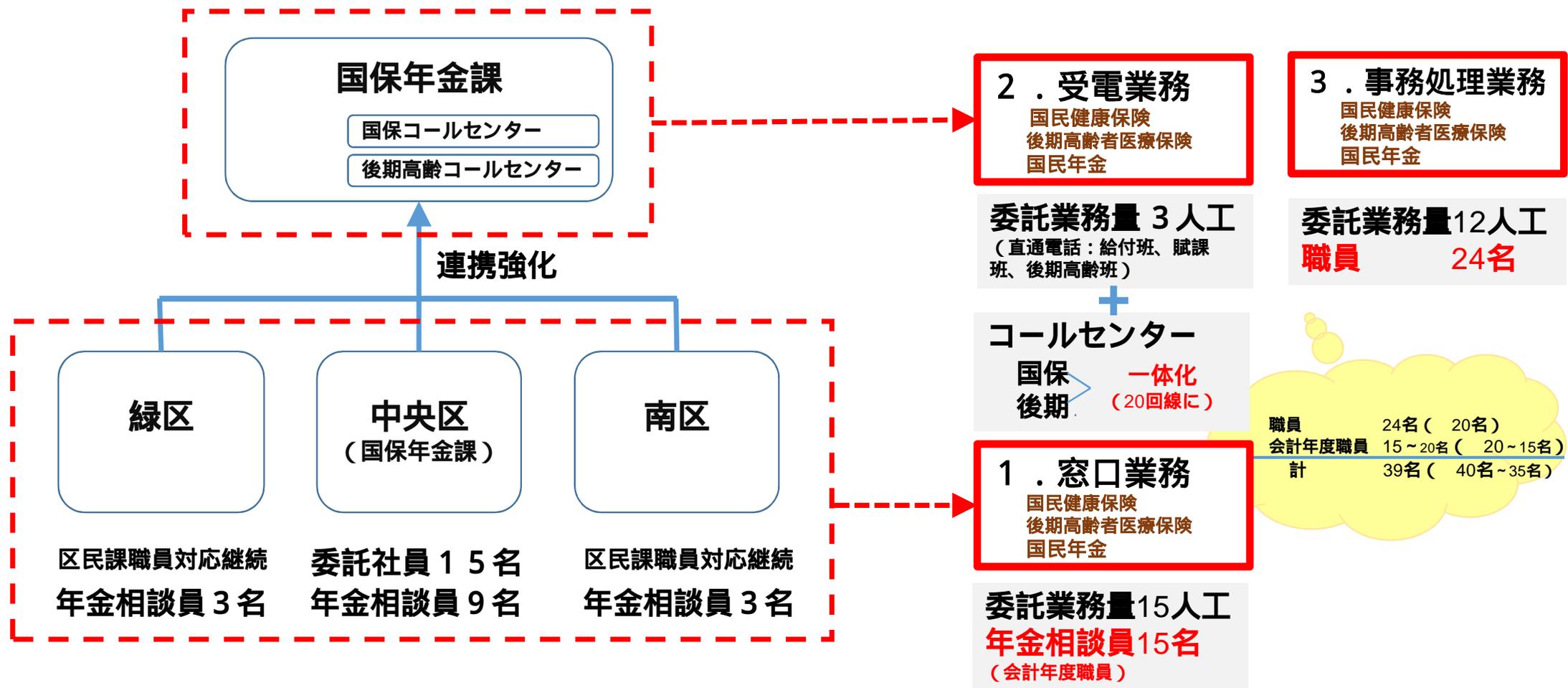
### 委託による適正な事務体制の実現

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獲得する

## 2. 業務委託化後の体制（案） その1・・・履行場所（段階的实施後・繁忙期）



**資料**

**受電業務 + コールセンター業務 = コールセンター機能の強化 (その1)**

**【現 状】**

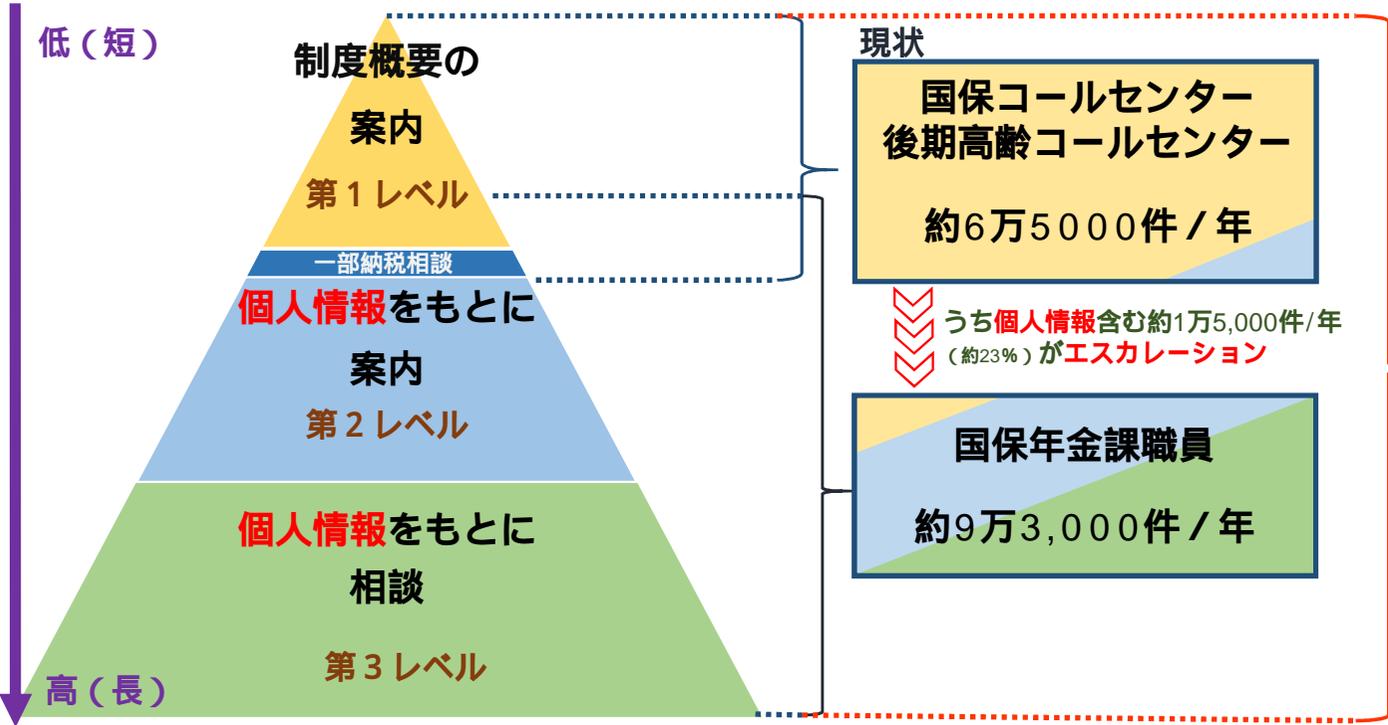
~ 個人情報が必要な内容は職員が対応 ~  
職員の時間外勤務増の大きな要因

**【コールセンター機能の強化】**

~ 全ての問い合わせ(個人情報含)に対応 ~  
ワンストップで国保・後期高齢に対応

難易度  
(対応時間)

市への問い合わせ内容



**提案**

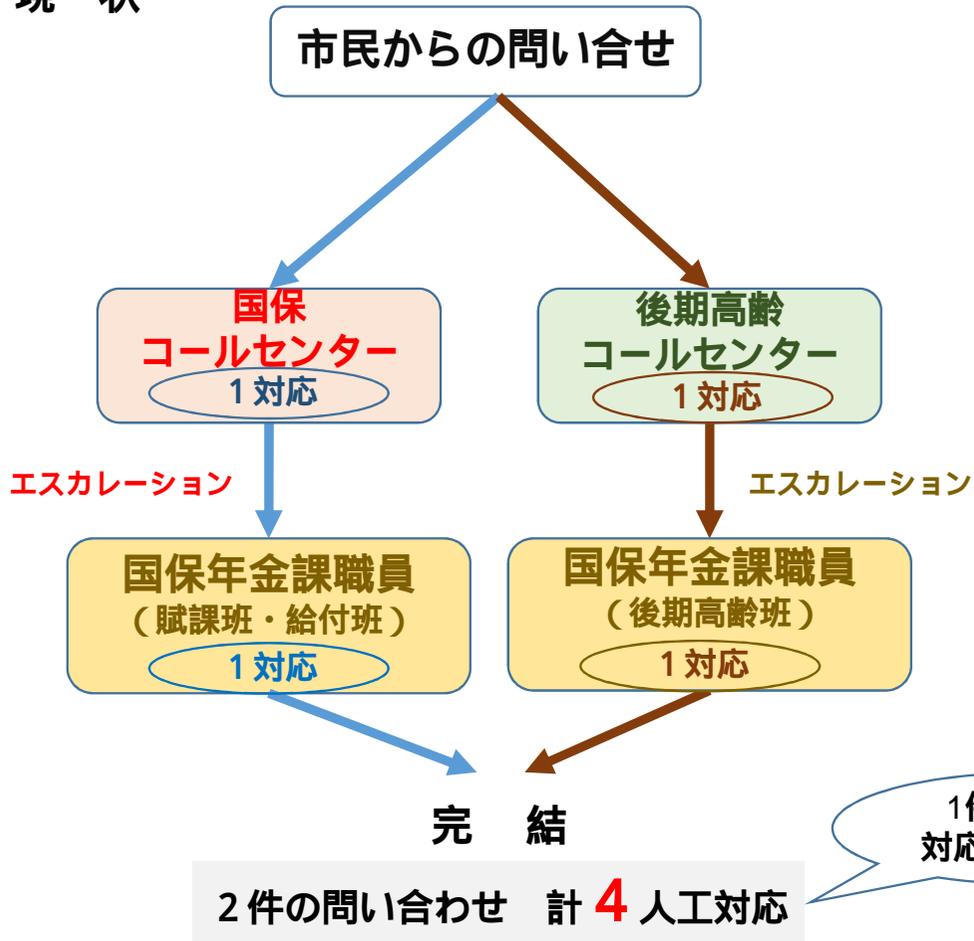


約14万3,000件/年

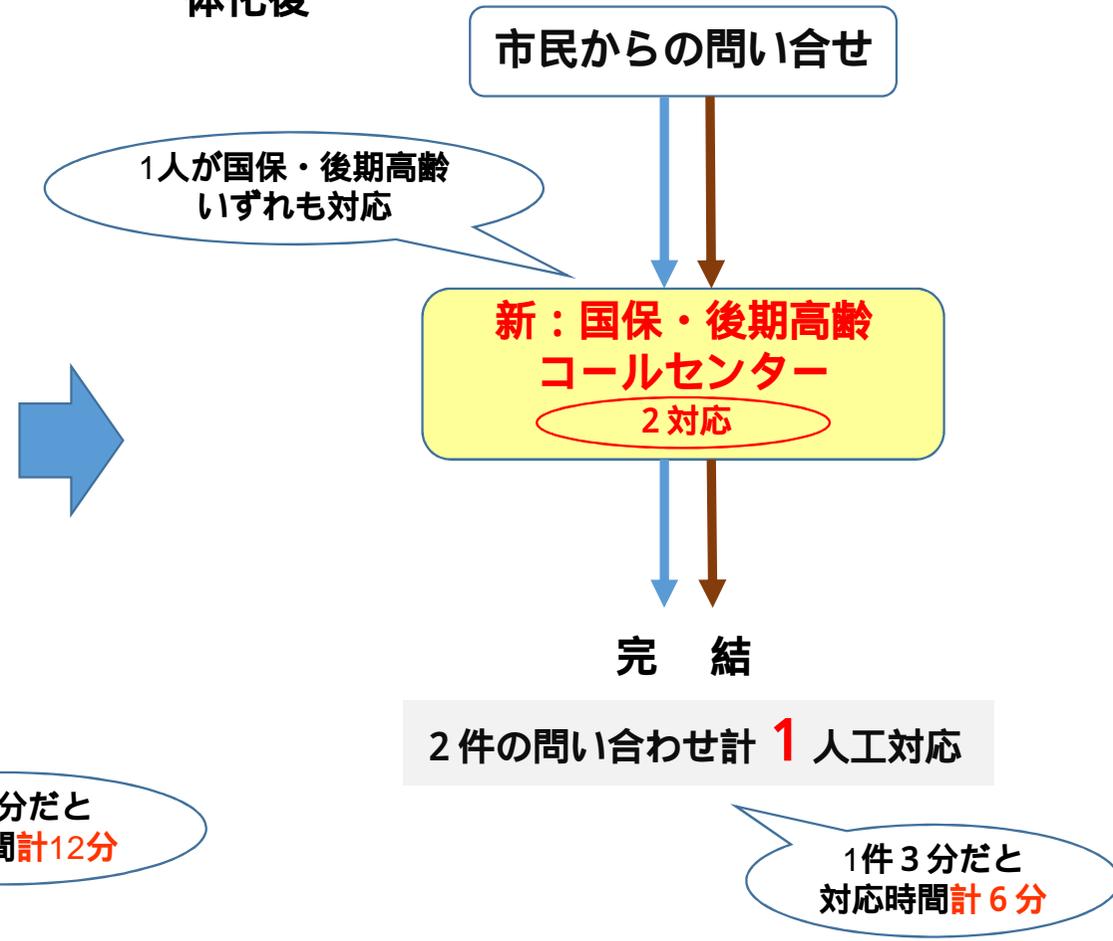
資料

受電業務 + コールセンター業務 = **コールセンター機能の強化 (その2)**

現 状

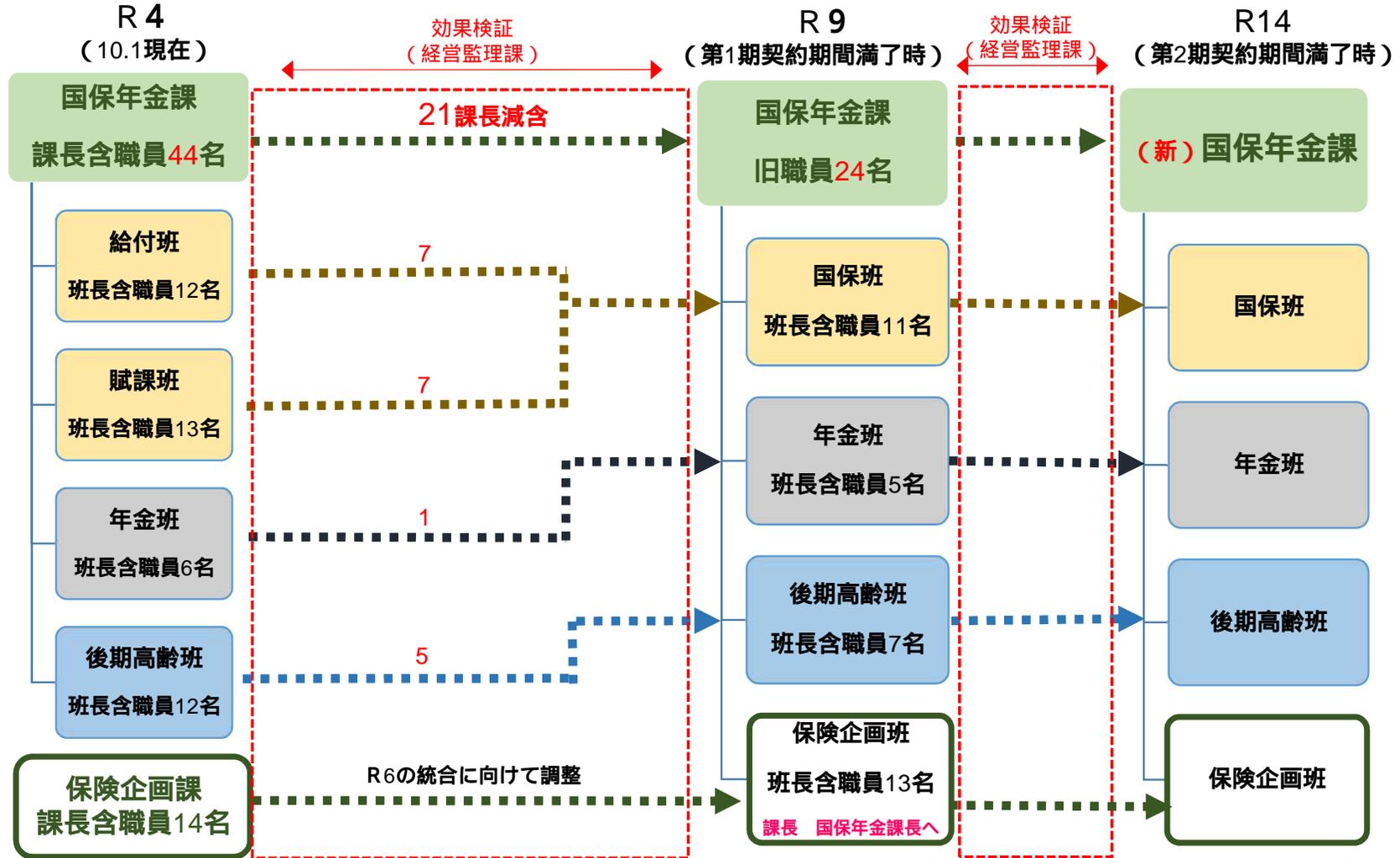


一体化後



## 2. 業務委託後の体制（案） その2・・・将来の常勤職員体制推移（見込）について（案）

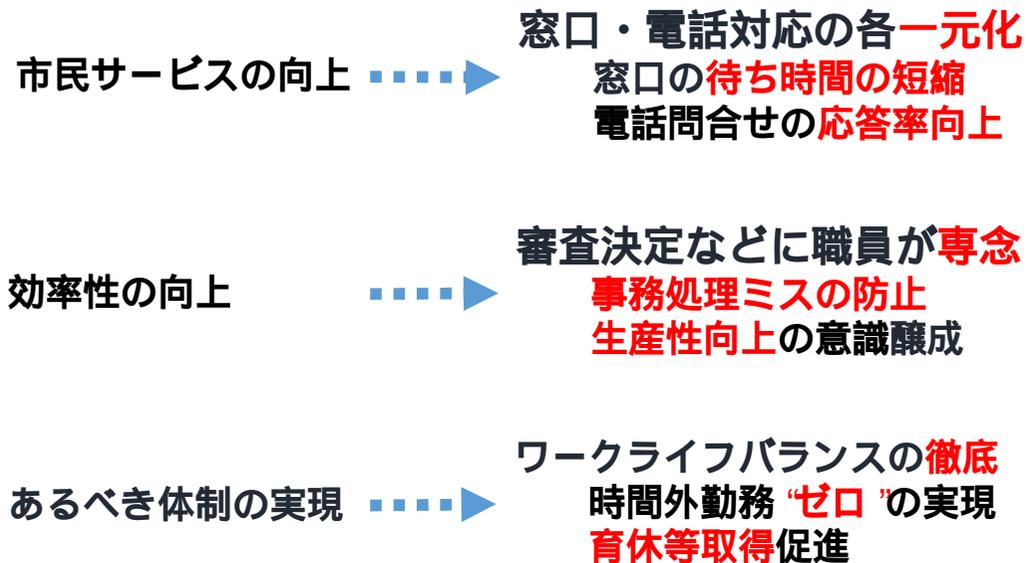
効果検証の指標の一つとして職員削減数（見込数）を設定。検証結果次第で時点修正もありうる



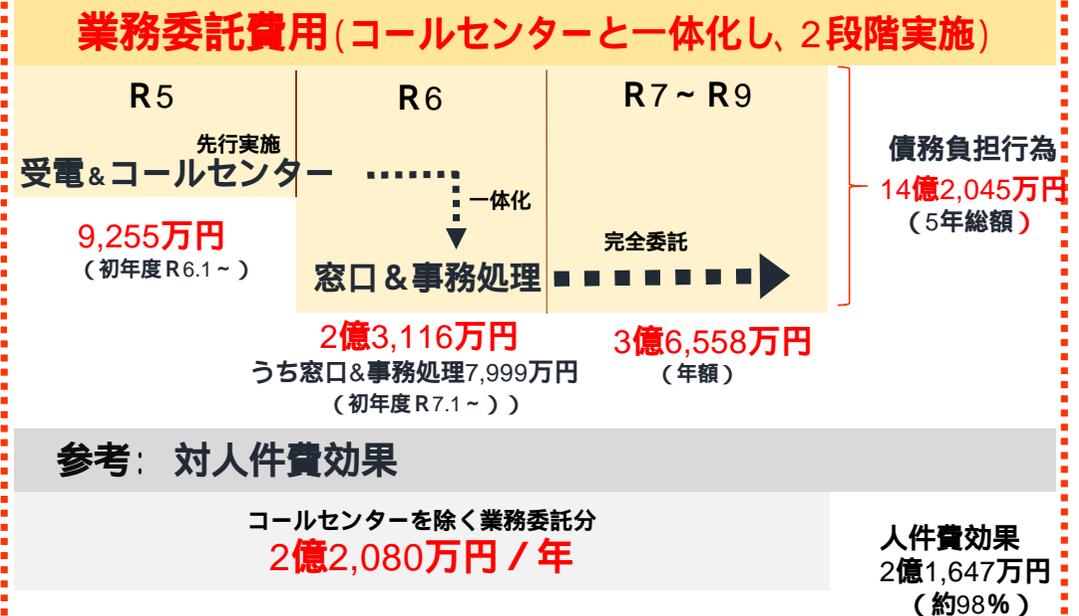
### 3. 業務委託による 国保業務における 効果と付加価値

#### 費用対効果を総合的に判断（相関図）

##### 追求すべき効果（付加価値）



##### 費用（委託費）



バランスを判断

### 3. 業務委託による 国保業務に関する 効果と付加価値 費用対効果を総合的に判断 (主たる定性的効果)

事業者への完全且つ一括委託による事務全般の業務効率の向上

(1) 事業者の提案による効率性の高い事務の実施  
他市での経験などから最適な手法による業務実施

(2) 組織機能の安定的な維持  
人事異動に伴う組織の機能低下の解消や人材の安定化

(3) 効果検証を通じ、効率性や事務処理ミス防止体制の強化  
P D C A を効果的に運用し、ミス防止とサービスの強化



事務上の課題解消

“見える化”し効果検証へ

労働環境の改善

“見える化”し効果検証へ



職員の負担軽減など職場環境の改善効果

(1) 時間外勤務の削減や年休取得の拡大  
時間外平均328時間/年を“ゼロ”に

(2) 過労等に起因する疾患等により休職等の防止  
限りなくゼロに

“見える化 (一部定量化)”し効果検証

今後の業務委託の “モデルケース” に

### 3. 業務委託による 国保業務に関する 効果と付加価値

費用対効果を総合的に判断 (R9 第1期契約期間満了時の**定量的効果**)

11月15日決定会議からの変更点  
削減する職員定数 20名 **21名**

削減定数

- (職員**21名** 見込数) = **約1億3,100万円削減** (特会：一般会計繰入金)  
内訳：一般職員**16名** 再任用短時間勤務職員**5名**
- (会計年度職員**20名** 見込数) = **約4,888万円削減** (特会：一般会計繰入金)

時間外勤務 (14,760時間<sup>(R3実績)</sup> ゼロ) = **約3,659万円削減** (特会：一般会計繰入金)

**副次的効果**  
(様々な**コア事業**に職員を注力)  
↑

↓  
**人件費効果 2億1,647万円**  
職員数：79名 (一般44名・会35名) 39名 (一般24名・会15名)  
+  
**プラス**

後発医薬品利用促進UP↑      保険給付費削減

特定健診受診率UP↑      重症化予防・健康増進 (保険給付費削減)

国保税・後期高齢保険料収納率UP↑      1億5,000万円以上の増収  
(仮に滞納整理部門へ3名配置転換した場合)

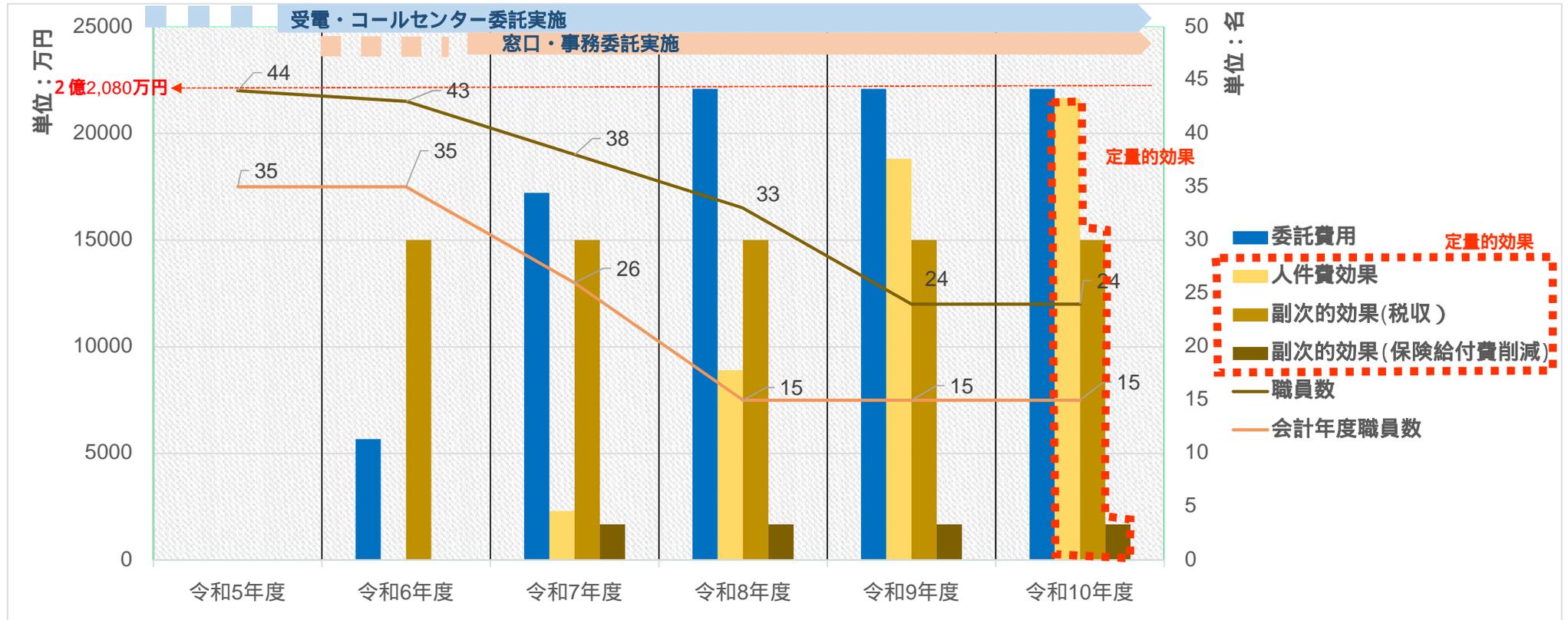
**委託効果**      **人件費効果 + 副次的効果**

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

資料

委託費用に対する定量的効果（人件費（職員数）・税金・保険給付削減見込数）

第1期委託契約期間



**資料**

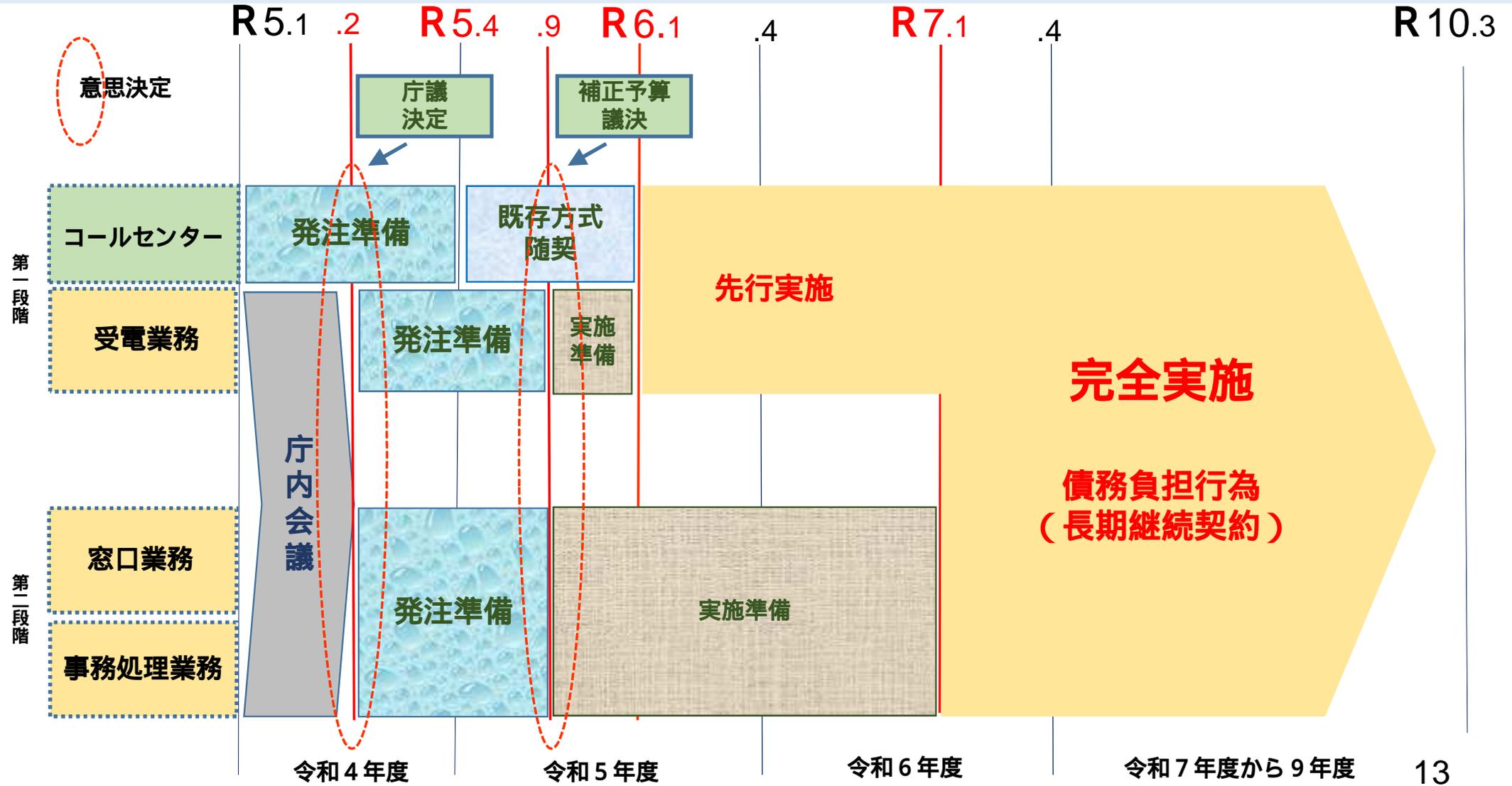
**類似他市の業務委託について**

総務省HP・聞き取りなど

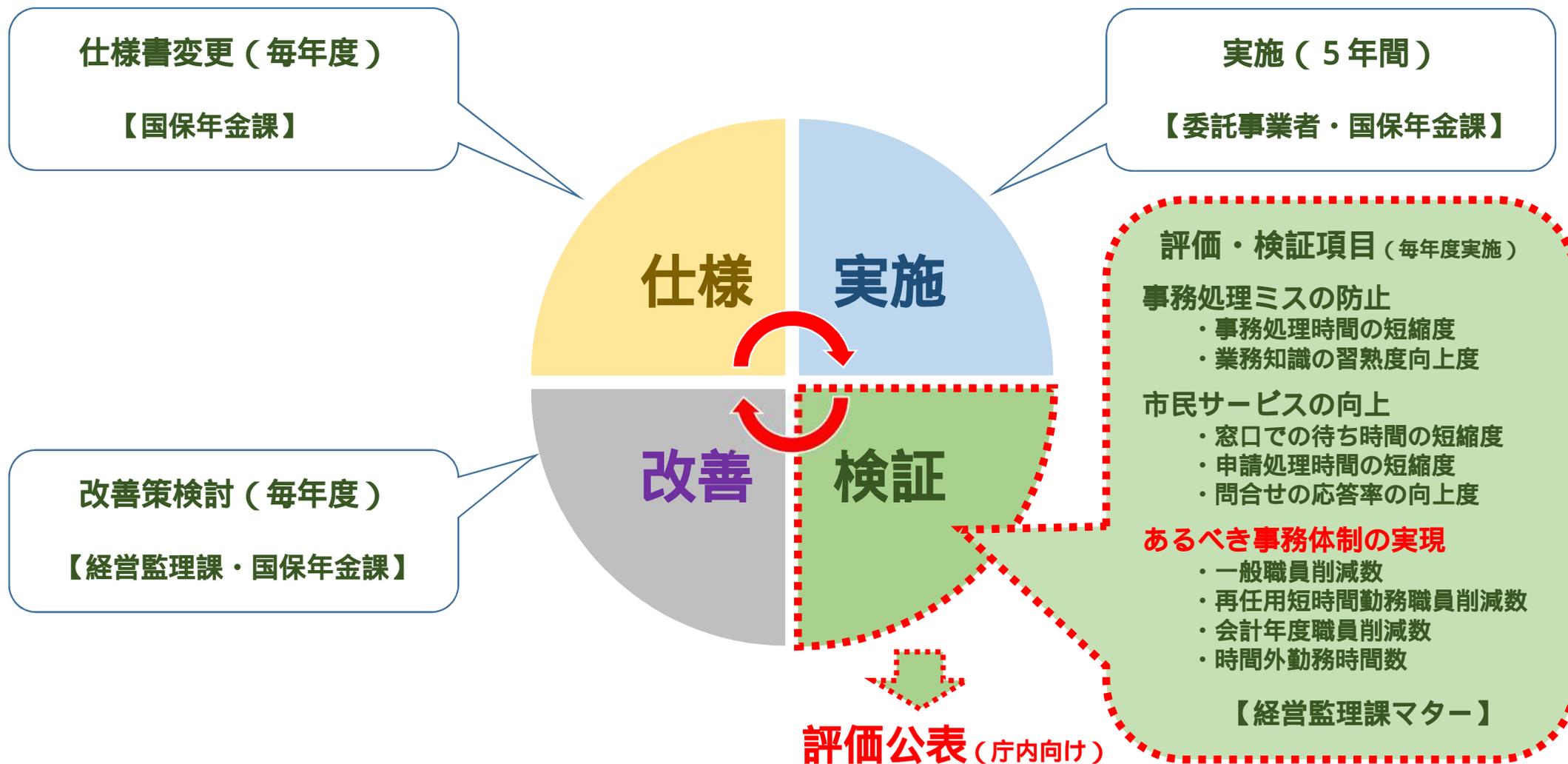
市（人口）	年間委託費 （委託開始年・契約期間）	委託範囲 （具体的事務）	委託対象	人的効果 （委託開始から）	その他効果等
足立区 （69万）	6億6,666万円 （平成26年～ 5年契約）	窓口・受電・事務	国民健康保険	常勤職員 71名 32名（54%減） 会計年度職員 30名 16名（46%減） 時間外勤務 平均10時間/月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納整理率上昇（収納率3.6%上昇）</li> <li>・セキュリティ上昇</li> <li>・業務の可視化・効率化向上</li> </ul>
		賦課（加入・喪失・保険料算定他） 収納（収納事務他） 給付（高額療養費申請処理他） 庶務（各種統計処理他）			
葛飾区 （47万）	3億4,780万円 （平成31年～ 4年3か月契約）	窓口・受電（コールセンター含）・事務	国民健康保険 後期高齢者医療保険 国民年金	常勤職員 96名 80名（16%減） 会計年度職員 19名 7名（63%減）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口待時間短縮（区民満足度向上）</li> <li>・業務の可視化・効率化向上</li> </ul>
		賦課・給付・庶務（各種申請書受付・証交付他） 収納（収納事務他）			
柏市 （42万）	3億1,182万円 （平成23年～ 3年契約）	窓口・事務・コールセンター	国民健康保険 後期高齢者医療保険	人員削減なし 人員不足を補うために委託	委託人数を仮に職員対応した場合5,000万円効果と公表
		窓口（加入・喪失他） 事務（入力業務）			
北九州市 （小倉北・南・八幡西区） （64万）	3億2,898万円 （平成31年～ 3年契約）	窓口・受電・事務	国民健康保険 後期高齢者医療保険 国民年金	委託化により各区から2～3名が収納部門に配置転換し強化	本庁国保事務センターの効率化が図られた一方、各区国保年金課の体制が配置転換により脆弱化？評価不明
		賦課（加入・喪失・保険料算定他） 収納（収納事務） 給付（高額療養費申請処理他） 庶務（庶務経理・フロア案内他）			

資料

今後の検討スケジュール



## 4 . 継続的で効果の高い検証の実施（経営監理課）



# 国保年金課の一部業務委託における検証について（提案）・・・経営監理課

## 1. 目的

相模原市PPP（公民連携）活用指針（平成26年12月策定）においては、事業実施後に想定した効果が得られたか及び選択したPPP手法が適切であったかを検証し、検証結果に基づき、事業実施手法の見直し及び改善を行うこととしている。国保年金課の一部業務を委託するに当たっては、市民サービスの向上や職員組織体制等に関する検証項目及び目標値を設定し、定量的・定性的に効果を検証する。

## 2. 検証項目

各検証項目における目標値を設定し、年度ごとの達成度を確認する。検証する項目は以下のようなものを想定しているが、具体的な検証項目や目標値、検証体制等は今後検討していく。

### （1）市民サービスの向上

- ・窓口での待ち時間
- ・電話での問合せの応答率

### （2）事務の効率化

- ・申請処理時間
- ・事務処理ミスの件数
- ・事務処理手順の整備

### （3）職員組織体制の見直し

- ・職員定数の削減（対事業開始前年度比） 人事・給与課と連携
- ・一人当たりの時間外勤務時間の削減
- ・年次休暇、特別休暇、振替等の取得率
- ・組織改編

**資料**

各年度ごとの事業費

「国保年金課業務の一部委託化について」事業費一覧 単位：千円

予算額		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計	備考
コールセンター・受電委託( )	旧 制度案内	148,100	121,340					269,440	現計予算 長期継続契約
	新 制度案内 + 個人情報 + 受電(機能強化)	0	92,550	151,170	151,170	151,170	151,170	697,230	
窓口・事務処理委託		0	0	79,990	214,410	214,410	214,410	723,220	新規予算 債務負担行為
合計		148,100	213,890	231,160	365,580	365,580	365,580	1,689,890	

令和5年度は1月契約更新

新規事業R5～9年度の債務負担行為 **14億2,045万円**

## 1 国保年金課業務の一部委託化について

【健康福祉局 保険企画課、国保年金課】

## (1) 主な意見等

( 財政局長 ) 人的な削減について予定が示され、財政的にはこういう形であれば良いのではないか。9月補正ということで、一体で実施するのは、おそらく効率を考えると業者もそれで良いと思うが、どういう契約をイメージしているのか。

( 生活福祉部長 ) プロポーザル方式を考えている。様々な提案をいただけることを想定しているため、プロポーザル方式で最も効果のある手法を採用したいと考えている。

( 財政局長 ) プロポーザル方式を否定するものではないが、全庁的に条件付一般競争入札でやるのが前提である。金額が大きいこともあり、財政局側とすれば、仕様を固めて条件付一般競争入札にしていきたい。

( 国保年金課長 ) 今の段階では、人工の部分が一番分からない。ベストな手法と人工について業者から提案いただきたく、プロポーザル方式で契約したい。

( 財政局長 ) その話は前段で見積もりを依頼し、サウンディング型調査で業者から確認してから契約する前提からは脱却しない。入札において、人工は委託業務の中の人件費の部分で積算することになり、理屈としては、プロポーザル方式は難しい印象である。

( 生活福祉部長 ) よく検討させていただきたい。

( 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ており、起爆剤として取り組んでいただきたい。また、委託化した後は、5年間のマネジメントをしっかりとやっていただきたい。

( 生活福祉部長 ) 進行管理については、経営監理課から検証を受け、庁内的に情報発信をしていきたい。

( 総合政策・少子化対策担当部長 ) 経営監理課も進行管理については、一緒に取り組み、検証していきたいと考えている。また、行財政構造改革プランについても、第2期に向けて、財政局と調整しており、民間委託とか、そういうところを出していきたい。平成26年に「相模原市PPP(公民連携)活用指針」を策定してから、民間委託や指定管理制度を推進しているところであり、本件については、ぜひ進めていただきたいと考えている。全国的に先進事例があるので、仕様をしっかりと固めれば、条件付一般競争入札ができるのではないか。また、区役所にも委託化を波及させるべきではないか。ぜひ、先進自治体を参考にし、将来的なことを見据えた上で、進めていただきたい。

( 国保年金課長 ) 当課も効果があれば緑区役所区民課や南区役所区民課にも委託を入れたいと考えているが、今回調整の中で国保年金課の事例を見て検討することとなった。

( 中央区役所副区長 ) 区によって状況が異なる。中央区の場合は、転入で区民課に来られた人は、保険とか年金手続きは担当課を案内しているため、区民課では国保と年金の関係は扱っていない。ただし、まちづくりセンターは全部、転入した人に新たに保険証を出すなどしているような状況である。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している。更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、今後検討しながら、どうしたらより効率的なのか考えていく必要がある。

( 財政担当部長 ) 委託内容については、よく整理できたと思うが、先行自治体が最初に契約する時はプロポーザル方式なのか。

( 保険企画課長 ) 東京都葛飾区ではその仕様を固めるための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。

( 財政担当部長 ) 仕様を固める契約とは何か。

( 国保年金課長 ) 現在職員が行っている業務について、第三者の目で、人工が何人必要

## 第12回 決定会議 議事録

であるかなど精査いただくものである。先行自治体の契約については、いずれも提案型ということで聞いている。

(財政担当部長) 本委託事業をパイロット的に位置付けて進めていく時に、最初はプロポーザル方式であるというその理屈については、よく整理していただきたい。

(市長公室長) 発注準備等の実施準備がかかり、窓口・事務処理委託を令和7年1月とする理由は何か。例えば、令和6年の4月に開始するなど、もう少し早められないのか。

(国保年金課長) 事務処理の準備について、様々な事務が100種類程度あり、仕様書等の準備時間が必要なためである。

(生活福祉部長) 円滑に令和7年1月から引き継ぐためという理由もある。4月から6月の繁忙期を控えており、そういう中で既存の事務と並行して進めていくために準備期間を必要としている。

(市長公室長) 事務処理ミスも起こしてはならないが、もっと早められると思われる。可能であれば、早めていただきたい。

(南区役所副区長) 窓口業務や事務処理業務について、国保のシステムを委託する会社の社員も使うことについて、現状のまま使えるようにするのか。それともシステム会社に多少制限などの変更を依頼する必要があるのか。必要な場合には、そういった事も準備に時間がかかる要素なのではないか。

(国保年金課長) まだ詳細は詰めていない。個人情報扱えるようにするには、契約の中身にしっかりとそうした条項を盛り込まなければならない。

(財政局長) 本案件は、決定会議までの審議となるのか。委託化のモデルにすることや委託方法など、大きな話である。

(総務局長) これだけ大きな委託化の取組であり、戦略会議で審議した方が良いのではないか。

### (2) 結果

○原案のとおり上部会議に付議する。

以上