

保険年金課「窓口業務のあり方の検討」結果等について

「窓口業務のあり方の検討」については、藤沢市行財政改革2020実行プラン（以下「実行プラン」という。）において個別課題の一つとして位置づけるとともに、国から示されている「地方公共団体の窓口業務における適正な民間委託に関するガイドライン」等を参考に、様々な視点に基づき、より効率的かつ効果的な事務執行体制等について検討を進めてきました。

その結果、検討対象の一つである保険年金課の窓口業務等において、一定の結論を得ることができましたので、これまでの間の検討過程や今後の方向性及びスケジュールなどについて報告するものです。

1 検討過程

平成29年度に庁内関係課による「窓口業務のあり方検討会議」が設置されて以降、保険年金課において、次の取組を進めてきました。

平成30年5月・6月 先進都市視察

〔委託実施までの工程〕

- ・検討を始めてから委託実施まで、概ね1年半程度の期間を要している。

〔委託業務範囲〕

- ・自治体によって差はあるものの、窓口業務の他、システムへの入力など受付後の補助的業務も含め、全体業務の概ね7割程度の業務を委託している。

〔委託実施時に想定される課題及び対応策〕

- ・個人情報管理→執務エリアへの携帯電話等の持ち込みを禁止する。
- ・円滑な業務の引き継ぎ→業務フローの再構築やマニュアル作成も含めて民間事業者へ委託する、委託業務を複数年に分けて引き継ぐなど

平成30年7月 業務分析（業務量の可視化等）実施

〔業務分析〕

- ・現行業務について「業務量」や「人員数」を算出
- ・次の4つの視点により、想定される委託範囲等を検討

- (1) 封入業務など比較的簡易な業務
- (2) システムへの入力など判断基準が明確な業務
- (3) 電話や窓口による問い合わせ対応など、専門知識が必要不可欠な業務
- (4) 予算、決算業務など自治体が担うべき業務

平成30年9月 民間事業者へ業務改善提案や見積り等の作成を依頼

〔主な業務改善提案〕

- ・業務の繁閑に合わせ人員体制を増減し、窓口等の待ち時間縮減を図る。
- ・従事者一人ひとりについて、３か月ごとに担当業務履行状況の定期的な検証等を実施し、業務の質を確保する。

平成３０年１１月 現行体制とのコスト比較等を実施

２ 検討結果及び今後の方向性

これまでの検討結果を踏まえ、保険年金課窓口業務については民間事業者との協働事業（業務委託）として実施することにより、コストメリットを含めた市民サービスの向上に資することが可能との結論に至りました。

〔協働事業実施概要（案）〕

- （１）協働事業実施開始年度は、実行プランにおける最終取組年度にあたる「平成３２年度」とする。
- （２）業務分析等の結果から、保険年金課における各種申請受付事務、当該申請に係るシステムへの入力などの補助的業務、電話対応、収納管理業務など、各担当において概ね５割から７割程度の業務を委託範囲と想定する。
- （３）先進都市事例を踏まえ、十分な準備期間（約１０か月）を確保する。
- （４）円滑な業務移行を図るため、業務を２か年（第１期（国民健康保険）・第２期（後期高齢者医療・国民年金））に分けて引き継ぐこととする。

３ 直近における取組

協働事業実施概要（案）の進捗に向けて、平成３１年度当初予算に「窓口業務等協働事業実施設計」に係る予算を計上させていただくとともに、２月末からプロポーザル方式により事業者を公募し、５月中に選定する予定です。

〔実施設計業務概要〕

- ・業務フローの再構築、マニュアル作成、従事者への研修、リハーサル計画の作成・実施など

なお、協働事業実施の可否については、「実施設計業務」の履行状況や中間成果物等をもって最終的な判断をしてまいります。

４ 今後のスケジュール

平成３１年６月	協働事業実施設計業務開始
平成３１年９月	市議会定例会厚生環境常任委員会において実施設計業務の進捗状況及び協働事業実施可否の最終報告
※最終報告において、協働事業実施「可」とした場合	
平成３２年４月	第１期協働事業開始
平成３３年４月	第２期協働事業開始

以　　上
事務担当　福祉健康部　保険年金課