

## 保険年金課窓口業務等協働事業について

保険年金課「窓口業務のあり方の検討」については、平成31年2月市議会定例会厚生環境常任委員会において、「民間事業者との協働事業（業務委託）として実施する方向性」及び「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する」旨を報告したところです。

つきましては、直近における取組経過や、この間の実施設計等の進捗を踏まえた保険年金課窓口業務等協働事業（以下「協働事業」という。）実施の可否及び今後のスケジュールなどについて報告するものです。

### 1 直近における取組経過

平成31年2月末に、プロポーザル方式により協働事業実施事業者を公募して以降、次の取組を進めてきました。

平成31年4月22日 協働事業実施事業者選定審査委員会

3事業者から提案があり、審査の結果、次の事業者を優先契約候補者として選定しました（その後、6月1日付で業務委託契約締結）。

〔優先契約候補者概要〕

事業者名等：パーソルテンプスタッフ株式会社 神奈川営業部（横浜市西区）

主な実績：葛飾区、足立区、練馬区、大田区、平塚市（本年9月から）

令和元年6月以降 実施設計業務開始

〔実施設計業務概要〕

#### (1) 協働事業実施範囲の精査

市が行った業務分析結果を再精査するとともに、本市における業務フロー等を踏まえ、協働事業として実施する業務範囲を検討する。

#### (2) 業務フロー図及び業務マニュアルの作成

協働事業として実施する各業務の作業工程や、作業内容及び作業手順などを示したものの。

#### (3) 運営管理マニュアルの作成

市と協働事業実施者の役割分担、緊急時（業務執行時のトラブル等）の対処方針及び運営体制、モニタリング項目及び指標、情報管理体制、業務従事者への教育及び管理に係る方針などを示したものの。

#### (4) オフィスレイアウトの詳細設計

市と協働事業実施者とのエリア区分、什器の配置などを示したものの。

令和元年7月末 実施設計に係る中間報告

実施設計業務の進捗状況を踏まえ、中間成果物として、複数業務に係る業務フロー図や、運営管理マニュアル及び業務改善提案などが示されました。

## 2 検討結果及び今後の方向性

中間成果物の報告以降、協働事業検討時に想定していた諸課題について精査した結果、次のとおり解決が可能との結論に至りました。

### (1) 協働事業実施範囲

業務分析結果等を再精査した結果、当初の想定どおり、各担当概ね5割から7割程度の業務を協働事業として実施することが可能(3ページ「業務一覧」参照)。

### (2) 効率的な事務執行

市と協働事業実施者との役割分担や権限規定、エリア区分及び一連の業務フローにおける引き継ぎ方法などを明確化(マニュアル化)することにより、混在作業防止のほか、効率的かつ効果的に業務を執行する。

### (3) 緊急時の対応

業務執行時のトラブル対応については、予め複数のトラブルを予見した報告、相談、解決から改善までのフローを作成し、円滑な対応を図る。

### (4) 業務品質

協働事業実施以降、窓口アンケートの結果や待ち時間及び接遇などを経年的にモニタリングチェックする。また従事者への事前及び協働事業開始後にも定期的に研修を実施することなどにより、業務品質の維持・向上を図る。

### (5) 個人情報保護

執務エリアへの私物持ち込み禁止などを定めたセキュリティルールを策定するとともに、誓約書の提出や内部監査、研修の実施などによりルール遵守の徹底を図る。

### (6) 業務改善提案

過去に他自治体において実施し、窓口における対応時間及び待ち時間の短縮など、市民サービス向上となった事例(例:よくある質問については予め回答集を作成し、窓口カウンターに掲示する、複数の外国語に対応できる案内ツールを作成するなど)について、本市においても具現化が見込まれる。

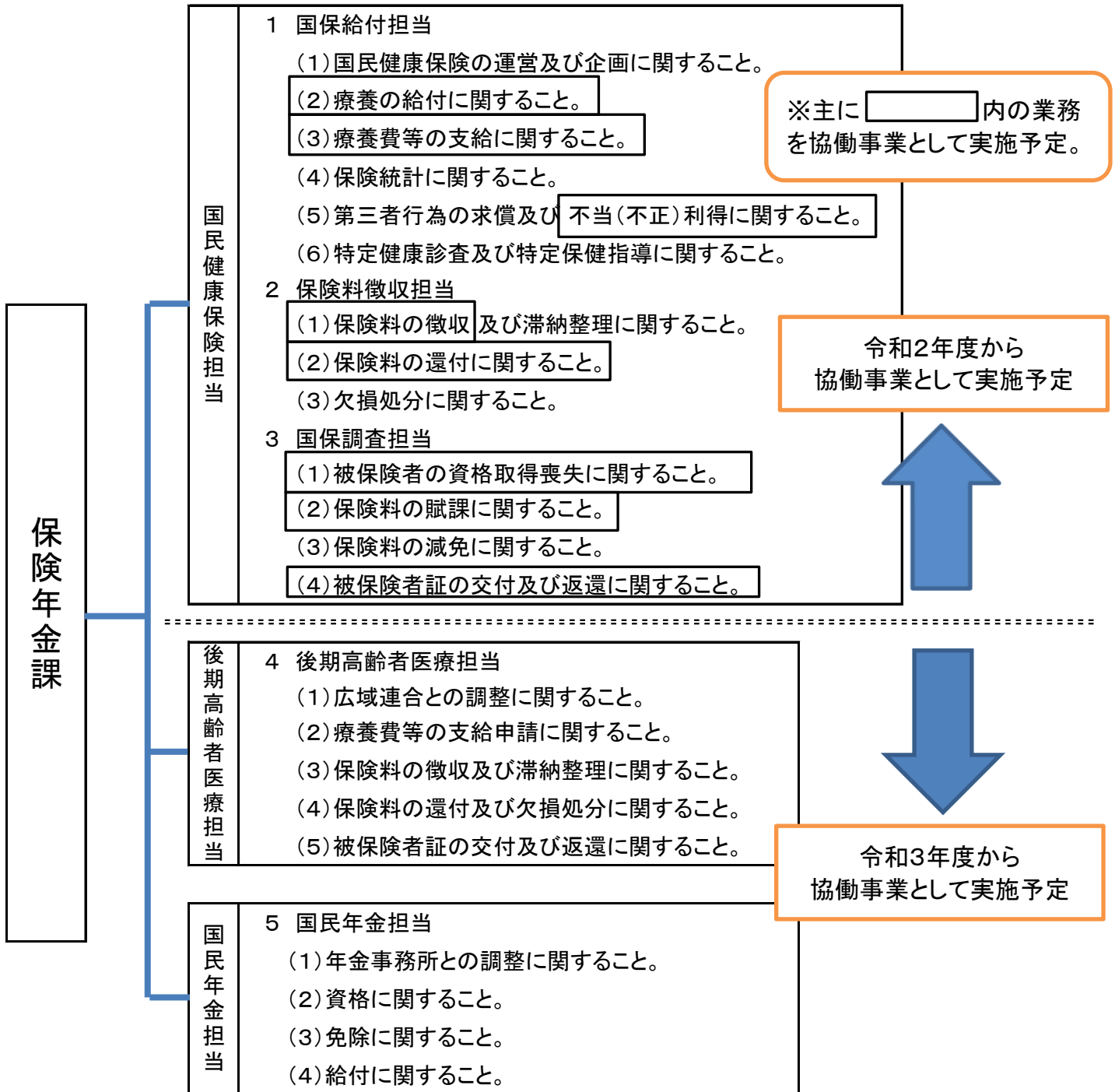
これらのほか、コストメリットの観点や協働事業実施後の職員定数減員分を体制強化部門へ再配置し、必要な施策へ注力することにより、中長期的な視点においても、市民サービスの維持・向上に寄与することが見込まれると判断したため、保険年金課窓口業務等については、令和2年度から協働事業(業務委託)として実施してまいります。

## 3 今後のスケジュール

令和元年9月以降	協働事業実施に向けた引継ぎ、協働事業実施者による従事者公募、オフィスレイアウト設計などを実施
令和2年1月以降	業務リハーサル実施
令和2年4月	第1期(国民健康保険業務)協働事業開始
令和3年4月	第2期(後期高齢者医療・国民年金業務)協働事業開始

以 上  
事務担当 福祉健康部 保険年金課

## ○ 保険年金課 業務一覧



令和2年度から、国民健康保険3担当において、主に [ ] 内の業務を協働事業として実施する予定。

[今後も市が担う主な業務]

- ・納付相談 ・差押など公権力行使に係る業務 ・予算、決算に係る業務
- ・各業務に係る審査、決定業務 ・国民健康保険運営協議会に係る業務など

なお、後期高齢者医療担当及び国民年金担当についても、同様の考えに沿い、概ね5割から7割程度の業務を令和3年度から協働事業として実施する予定。