

介護保険課「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業務執行体制等について検討を進めてきました。

その結果、検討対象課の一つである介護保険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 検討過程

(1) 先進都市視察等

平成30年7月 先進都市（神奈川県秦野市）視察

令和元年5月 先進都市（千葉県松戸市、柏市）視察

〃 複数の他市町村介護保険課業務受託事業者と意見交換

ア 委託実施までの工程

概ね1年半程度の検討を経て、プロポーザルにより事業者を選定し、その後に委託を実施している。

イ 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、業務全体の概ね3～5割程度の業務を委託している。

ウ 委託実施時に想定される課題の対応策

偽装請負の対応策としては、執務エリアをパーテーションやロッカー等で分けているとともに、ストラップや名札等で見える化を図っている。

また、円滑な業務の引継ぎについては、業務フローの再構築やマニュアル作成なども含め、十分な準備期間を設け委託している。

エ 委託実施における事業者からの業務改善提案

業務の繁閑に応じた人員体制の構築により、窓口や電話の待ち時間を短縮することや、従業者に対し定期的に業務習熟度チェックを行い、業務水準の維持・向上を図る。

(2) 業務分析

令和元年8月～9月 業務分析（業務量の可視化等）実施

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

ア 封入業務など比較的簡易な業務

イ システムへの入力など判断基準が明確な業務

ウ 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
エ 予算，決算業務など自治体が担うべき業務

(3) 見積依頼

令和元年10月 業務分析結果をもって民間事業者へ見積り作成依頼

(4) コスト分析

令和元年11月 現行体制・委託後の体制におけるコスト分析

2 検討結果

これまでの検討結果を踏まえ，介護保険課における窓口業務や補助的業務等については，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。

3 協働事業実施概要（案）

- (1) 円滑な業務移行を図るため，令和3年度に第1期協働事業開始（認定担当）及び準備委託（総務給付担当・資格保険料担当），令和4年度に第2期協働事業開始（総務給付担当・資格保険料担当）と段階的に行うこととする。
- (2) 主な委託業務としては，介護保険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，電話対応など，概ね4割程度の業務を委託範囲と想定する。
- (3) 先進都市及び本市保険年金課の事例を踏まえ，十分な準備期間（約10か月）を確保する。

4 今後のスケジュール

協働事業実施概要（案）の進捗に向けて，令和2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，3月中旬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。

また，実施設計業務の概要は，業務フローの再構築やマニュアル作成，従事者への研修，リハーサル計画の作成，実施などを予定しています。

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まいります。

令和2年6月 協働事業実施設計業務開始

令和2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」となった場合

令和3年4月 第1期協働事業開始

令和4年4月 第2期協働事業開始

以 上

事務担当 福祉健康部 介護保険課