令和２年９月藤沢市議会定例会
厚 生 環 境 常 任 委 員 会 資 料

介護保険課窓口業務等協働事業について

介護保険課「窓口業務のあり方の検討」については，より効率的かつ効果的な業務体制を構築するため，令和２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，取組経過や，この間の検討結果及び今後の方向性並びに今後のスケジュールなどについて報告するものです。

１　取組経過

令和２年２月末に,プロポーザル方式により介護保険課窓口業務等協働事業(以下「協働事業」という。）の実施事業者を公募して以降，次の取組を進めてきました。

（１）令和２年４月２４日　協働事業実施事業者選定審査委員会

２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。（６月５日付けで業務委託契約締結）

パーソルテンプスタッフ株式会社　神奈川営業部
主な実績：足立区，練馬区，大田区，八王子市，相模原市

（２）令和２年６月以降　実施設計業務開始

ア　協働事業実施範囲の精査

市が行った業務分析結果を精査するとともに，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。

イ　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。

ウ　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。

エ　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。

（３）令和２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

業務分析結果等を精査した結果，当初の想定どおり，認定担当の４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事務水準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，効率的な事務処理や市民サービス向上となった事例（例：適正な処理時間に基づく一日のスケジュールの見直しを行うことで作業工程をスムーズで安定したものにする，申請書の不備が多い箇所の分析を行い様式のレイアウト変更や表記内容の見直しを行い不備の減少に繋げるなど）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，豊富な運営スタッフを抱える事業者に委託することにより，業務量の変動に伴う人員体制を市で整備する必要がないため，人的な固定費についてコストメリットが生じ，かつ，協働事業実施後の職員定数減員分を体制強化が必要な部門等へ再配置し必要な施策へ注力することで，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，介護保険課窓口業務等については，令和３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２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３年１月以降	業務リハーサル実施
令和３年４月	第１期（認定担当）協働事業開始 実施設計業務開始（総務給付担当・資格保険料担当）
令和４年４月	第２期（総務給付担当・資格保険料担当）協働事業開始

以　上

（事務担当　福祉健康部　介護保険課）

○ 介護保険課　業務一覧

介護保険課

認定担当

1　認定担当【事務班】
- (1)介護認定申請の受付・システム入力に関すること。
- (2)認定調査票・主治医意見書の作成依頼に関すること。
- (3)認定結果通知の送付に関すること。
- (4)情報開示・証明等に関すること。
- (5)調査票・主治医意見書手数料等の支払いに関すること。
- (6)その他担当内庶務に関すること。

2　認定担当【審査班】
- (1)介護認定審査会に関すること。
- (2)介護認定審査会委員に関すること。
- (3)介護認定調査に関すること。

令和3年度から協働事業として実施予定

総務給付担当

3　総務関連
- (1)予算・会計事務に関すること。
- (2)介護保険事業計画に関すること。
- (3)介護人材確保等に関すること。
- (4)システムに関すること。
- (5)介護保険運営協議会に関すること。
- (6)その他課内庶務に関すること。

4　給付関連
- (1)住宅改修・福祉用具に関すること。
- (2)低所得者対策に関すること。
- (3)介護給付費適正化事業に関すること。
- (4)償還払い等に関すること。
- (5)第三者行為の求償事務に関すること。

5　事業所関連
- (1)事業所整備に関すること。
- (2)事業所の指定に関すること。
- (3)処遇改善等の届出に関すること。
- (4)事業所の指導及び監査に関すること。

令和4年度から協働事業として実施予定

資格保険料担当

6　資格保険料担当
- (1)被保険者資格に関すること。
- (2)介護保険被保険者証等に関すること。
- (3)介護保険料賦課に関すること。
- (4)介護保険料収納に関すること。
- (5)介護保険料口座振替・還付に関すること。
- (6)介護保険料督促状・催告書に関すること。
- (7)介護保険料滞納整理に関すること。
- (8)介護保険料納付相談に関すること。
- (9)その他担当内庶務に関すること。

令和3年度から，認定担当において，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　・介護保険運営協議会に係る業務など

なお，総務給付担当及資格保険料担当についても，同様の考えに沿い，協働事業の実施範囲を検討し，令和4年度から実施する予定