

## 委託の概要

### 【実施部署】 健康福祉部 国保年金課

- ・平成30年4月1日現在：「国保年金課」の職員数31人（年金担当を含まない）  
（内訳：正職員18人、嘱託職員13人（うちレセプト点検5人）、臨時職員0人）
- ・民間委託を開始した平成24年4月1日現在「国保年金課」の職員数33人（年金担当を含まない）  
（内訳：正職員21人、嘱託職員9人（うちレセプト点検2人）、臨時職員3人）

### 【委託の内容・範囲】

- 国民健康保険及び後期高齢者医療の窓口業務及び後方業務(端末入力、封入・封緘など)

### 【受託事業者の体制】

- 常時5人以上を窓口配置(受託事業者が10人程度のスタッフでシフトを組んでいる)

### 【調達方法】

- ・第1期（平成24年10月～27年3月）：我孫子市独自の『提案型公共サービス民営化制度』（提案1者）による随意契約（単年度契約）
- ・第2期（平成27年4月～30年3月）：我孫子市独自の『提案型公共サービス民営化制度』（提案1者）による随意契約（単年度契約）
- ・第3期（平成30年4月～33年3月）：プロポーザル方式（応募1者）（複数年契約：3年）

## 委託に至った経緯

平成18年に「提案型公共サービス民営化制度」を創設。その後、窓口業務の民間委託に関する民間事業者からの提案を採用し、平成24年から第1期の民間委託を開始。さらにその後、第1期の受託事業者からの提案が審査委員会により「独自性の高い提案である」との評価を受け、第2期は国民健康保険と後期高齢者医療の窓口を一体で民間委託を実施。第3期(平成30年4月開始。契約期間3年間)はプロポーザル方式で募集。

### ※我孫子市における【提案型公共サービス民営化制度】

本市のすべての事業を公表し、民間から委託・民営化の提案を募る制度。提出された提案は、学識経験者と受益者等で構成する審議会で審査し、行政で実施するよりも市民にとってプラスになると判断すれば、提案に基づき民間への委託・民営化を進めるもの。この制度をとおり、公共における民間と行政の役割分担を根本的に見直し、民間の創意工夫を活かすことで、充実した質の高いサービスの展開を目指すもの。

## 委託効果と留意点

### 市民サービス留意点

#### 【利便性の向上】

- 国民健康保険と後期高齢者医療の窓口を一体で委託することにより、来庁者はワンストップで申請等の手続きが可能となり利便性が向上した。

#### 【待ち時間の短縮】

- 来庁者の待ち時間が短縮（納税相談や行政判断を要する内容の対応は市職員が行う）。
- 行政サービスセンター(市内7箇所)から電話連絡を受けて遠隔発行する「国民健康保険被保険者証」などについて、来庁者を待たせることなく発行可能となった(市職員が自席で電話対応できるようになったことによる)。

#### 【サービス水準の維持】

- 委託開始時や、受託事業者の引継ぎ時におけるサービス水準は、事業者選定を早めに実施して引継ぎ期間を十分確保すること、あるいは現行の受託事業者に対して業務委託仕様書内で、市が必要と認める書類(マニュアル等)を次期事業者に引継ぐことを求め、日々、業務の課題と対応策を更新することにより維持している。

#### 【委託範囲の拡大】

- 委託範囲の拡大(例えば受電)に当たり、執務空間の確保に他課を交えた調整が必要なこと、国民健康保険等の制度改正頻度の高さ、職員の業務機会の減少等が課題となる。

業務効率化

効果

- 国民健康保険について、職員の窓口対応時間を財産調査などに充てることで、市が直接取り組むべき業務(保険料の滞納対策や給付の適正化等)の強化が図られた。
- 後期高齢者医療において、臨戸徴収を定期的に行い(年 6 回程度)、催告書の発行回数を増やす(年 2 回から 3 回へ)等、保険料の徴収強化を図ることができた。また、納付相談等においてきめ細かい対応ができるようになった結果、委託開始前には短期被保険者証の発行対象者が約 50 名いたところ最小限に抑えられている。

留意点

- 市職員は、窓口での対応機会が少なくなり、幅広い業務習得の機会が減少した。
- マイナンバーを使った情報連携に基づく照会事務について、委託先の従事者等は作業することができないとされており、今後、資格賦課を担当する職員を中心に、益々、業務量が増大することが想定されている。

経費比較

- 受託事業者であればその従事者のシフト管理を円滑に遂行できること(なお、我孫子市側の従事者である嘱託職員のシフト管理は困難)や、機器(レジスター)の共用化による狭い執務空間を有効活用できたこと、さらに窓口スタッフの研修費用など、定量的に示すことは難しい効率化の効果があった。
- 国民健康保険では正職員 3 名減、併せて嘱託職員 1 名増(その他レセプト点検強化のため 3 名増)及び臨時職員の 3 名減。(※平成 24 年度と 29 年度の各 4 月比較)
- 市職員の時間外労働時間が大幅に削減された。なお、近年は県単位への広域化に伴う事務の複雑化、マイナンバー対応、またマイナンバーを使った情報連携の本格運用開始など時間外労働時間の増加要因がある。

あびこの魅力



我孫子市



手賀沼のうなぎちゃん ©我孫子市 2012



物語の  
生まれるまち  
あびこ

我孫子