

委託の概要

【実施部署】

健康子ども部保険年金課（正規職員12名、非常勤職員2名（平成30年4月1日現在））

【委託の内容・範囲】

- ①国民健康保険における資格・給付・収納業務 ②後期医療関係における資格・給付・収納業務
- ③国民年金 資格異動に係る業務
- 上記の業務における、届出等の受付、システム確認入力、交付など窓口業務の一連の手続き及び事務補助

【契約期間・契約方式】

試行運用：平成25年10月1日から平成29年3月31日（一般競争入札・応札者5者）

本格導入：平成29年4月1日から平成34年3月31日（プロポーザル方式・応札者4者）

【委託事業者の体制】

（平成29年4月から平成30年9月まで）

合計15名の従事者の中からフロアマネージャー（現場管理責任者）がシフトを組み、常時8名から10名程度を配置。

（平成30年10月以降）

合計11名の従事者の中から現場管理責任者がシフトを組み、常時6名から8名程度を配置。（従事者の熟練度が向上したことにより、フルタイム従事者の配置数が増加された一方で、シフト制従事者の配置数が削減されたことから、全体的な常時配置者数は減少することとなった。）

委託に至った経緯

保険年金課では、窓口業務における市民サービスの向上及び慢性的な時間外勤務解消を目的として、民間委託の導入に至った。

具体的には、高齢化の進展や医療制度改革などに伴い、各申請件数が増加したことや、窓口での1件あたりの対応時間が長期化していたことから、市職員の時間外労働時間が増加傾向にあった。対応策として、組織編成の見直しや手続きの簡素化により業務効率化を図ってきたが、これらの取組だけでは改善が困難となってきたことから、民間委託導入の検討を開始し、平成25年10月から平成29年3月にかけて民間委託の試行運用を実施した。試行運用の実施結果から、窓口業務の民間委託には、市職員の業務の負担軽減や市民サービス向上の効果があると判断し、平成29年度から本格導入に至った。

委託効果と留意点

市民サービス効果

【待ち時間の削減】

- 委託前は、来庁者が番号札を発券してから窓口で受付するまでに1時間程度かかることもあったが、委託後は、来庁者の待ち時間が20分を超えない体制を維持できている。
- ※保険年金課は、平成29年5月から新庁舎に移転したことに伴い、4席程度だった窓口数を8席に増設している。

【窓口業務における接遇能力の向上】

- 民間事業者による丁寧な接遇を窓口に取り入れたことで、市民サービスの質の向上につながっている。



（保険年金課窓口）

【 事前案内による手続きの円滑化 】

● 従事者の中からフロア内に窓口案内係を 1 名配置し、手続きの事前案内を実施した（平成 30 年 9 月末まで実施）。これにより、以下の効果が得られた。

- ① 来庁者の番号札の取り忘れを防止することができる。
- ② 押印漏れや資格の該当の有無について事前確認することで、窓口案内後に、書類不備や資格非該当等が判明し、手続きが行えなかったといったトラブルが防止できる。

平成 30 年 10 月以降は、従事者の習熟度が向上したことから窓口案内係を減員し、窓口には配置された従事者が、随時来庁者の案内をしている。また、来庁者への対応に遅れが出ないように窓口に従事者呼出用のインターホンを設置している。

【 定例会の実施によるサービス改善 】

● 月 1 回の定例会では、窓口処理件数、市民からの要望、その他課題等を共有し、サービス改善等を行っている。定例会には国保・後期の賦課及び資格にかかる主任 1 名、国保・後期の給付にかかる主任 1 名、国民年金にかかる主任 1 名及び受託者側から総括責任者 1 名が出席している。

改善例) 混雑予想カレンダー等の掲示物の作成、窓口番号の設置、複雑な業務の対応マニュアルの整備



(混雑予想カレンダー)

日別の混雑予想を記載。赤マスが大混雑、黄マスが混雑、緑マスがやや混雑を示している。

【 他部署についての案内業務 】

● 他部署に関する突発的な市民からの問い合わせに対しては、受託者が承知している範囲内で窓口への案内等の対応をしている。市からは現場管理責任者を通じて従事者に他部署等の案内に必要な情報（市役所庁舎案内図等）を提供しているが、過去に当窓口での案内が間違っていたというクレームがあった。

対応策) 月 1 回の定例会で情報共有し、問い合わせに対して、不明なことがある場合は、市職員に引継ぎ等を行うよう伝えている。また、受託者の習熟度が上がり、現在クレームはなくなってきた。

【 事業者間の引継ぎについて 】

● 期間満了等により受託者が変更となる場合には、業務遂行に関する留意事項等を整理した引継書を作成の上、次期の受託者に対して業務内容の説明を行うことを仕様書に記載している。事業者間の引継ぎ期間は、双方で調整し決めている。

【 安定的な人員体制の確保 】

● 毎月下旬に市から翌月の勧奨（申請書）通知発送日等が記載された市の業務スケジュールを示している。業務スケジュールに基づき、受託者の現場管理責任者がシフトを作成、人員の調整を行っている。

● 上記の業務スケジュールを踏まえ、繁忙期や混雑が予想される時間帯に従事者を増員することで、窓口対応の円滑化を図っている。

● 従事者については、PC 操作を習熟している者や、国民健康保険・後期高齢者医療等の窓口業務を 6 ヶ月以上従事した経験がある者を従事者の要件としてプロポーザル実施要領に定めたことにより、市の人事異動等に影響されることなく、一定以上の能力を有した人材を配置することができる。

【 市職員の窓口業務にかかる負担軽減 】

● 民間委託により、市職員が実施すべき業務（保健事業・保健指導に関する業務、データヘルス計画等）について注力できるようになった。

【 他部署への民間委託の展開 】

● 委託による効果・課題等を検証するためのモデルケースとなっている。保険年金課における民間委託の本格導入により、市民課の窓口業務や児童手当の届出受付等福祉分野における窓口業務の民間委託の導入検討の契機となった。

業務効率化

効果

【市職員の時間外労働時間について】

保険年金課の年度別時間外労働時間の推移

年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
時間外労働時間 (時間)	1,755	3,092	3,343	1,588	1,818	2,599

※平成 25 年 10 月より民間委託開始

- 平成 25 年度は、時間外労働時間が 3,092 時間と増加している。これは、民間委託の開始が平成 25 年 10 月からであったものの、年度当初から正規職員を 2 名減員したためである。
- 平成 26 年度については制度改正による事務量の増加等により 3,343 時間と増加傾向にあったが、平成 27 年度及び平成 28 年度は減少し、委託前・減員前の平成 24 年度と同程度となった。
- 平成 29 年度には、国民健康保険の広域化等の新たな業務が発生しているため、再び増加しているが、当該関連業務による時間外労働時間 (655 時間) を除いた場合、委託前・減員前の平成 24 年度と同程度を維持できている。

留意点

【市職員の理解・意識低下の課題】

- 市職員が窓口業務や市民からの問い合わせに関わる機会が減少したため、窓口業務に対する理解・意識の低下が見受けられる。

対応策) 月 1 回の定例会で受託者からの報告が挙げられた課題と改善方法の協議内容を市職員にも共有している。

経費比較

【白井市による経費の比較】

- 委託前の平成 24 年度における保険年金課職員の人件費の決算額と、委託後の平成 29 年度における同課職員の人件費・委託費の決算額から経費比較を行った結果、3,601,461 円の増額となった。

民間委託実施前後における経費と職員数の比較

職員区分	委託前 (平成 24 年度)		委託後 (平成 29 年度)	
	経費 (円)	人数 (人)	経費 (円)	人数 (人)
正規職員	105,543,760	14	87,179,337	12
非常勤職員	4,268,390	5	1,818,714	2
民間委託	0	0	24,415,560	9.1 [※]
合計	109,812,150	19	113,413,611	23.1

(出典：白井市提供資料)

※平成 29 年度の民間委託の人数については、窓口業務における 1 日あたりの平均配置人数を記載。また、当該人数については、フロアマネージャーを含めて算定しているが、総括責任者は含めていない。

- 正規職員については、給与、時間外勤務手当等の諸手当及び共済費を計上している。
- 非常勤職員については、賃金及び雇用保険料を計上している。