

## 委託の概要

### 【実施部署】 国民健康保険課

- ・平成30年度職員定数（常勤33名、非常勤15名、臨時1名）
- ・平成26年度職員定数（常勤74名、非常勤31名、臨時8名）  
※26年度職員定数はジェネリック・保健事業推進担当課分を含む（委託業務のうち、保健事業の所管であるため）。  
※定数は委託該当業務以外の増減があるため、委託による職員減と一致しない。 ※臨時職員は実数ベース。  
委託による削減数（常勤57名、非常勤31名、臨時7名）

### 【契約期間】 平成26年4月～31年3月

### 【主な委託の内容・範囲】

- 資格賦課（加入・喪失、保険料算定等）、●収納管理（保険料収納等）
- 給付（高額療養費の支給申請等）、●庶務（各種統計処理等）

### 【調達方法】

- ・第1期（平成26年4月～31年3月）：プロポーザル方式（応募6者）（随意契約）
- ・第2期（平成31年4月～2024年3月）：プロポーザル方式（応募（1）4者（2）3者）（随意契約）  
※応募数は参加表明書提出事業者数を記載。辞退者も数に含む。  
※第2期は、委託部分の業務内容を（1）資格・賦課、収納管理、庶務、滞納整理、保健事業業務、（2）給付、システム管理業務で2分割し、それぞれの業務で事業者を募集した。

## 委託に至った背景・経緯

足立区として、「専門定型業務」の民間委託を模索する中、国民健康保険業務においても民間企業のノウハウを生かした良質なサービスの提供と、委託で生み出した人員を喫緊の課題へシフトすることを目的に業務委託を行った。また、一般会計繰入金金を多額に投入している国保財政の健全化を図ること、さらには保険料収納率向上のための滞納整理対策強化の人員増が必要急務であった。

【足立区における行政改革】足立区では、増大する行政需要に対応するため、これまで給食調理、廃棄物処理等の単純定型業務の委託や指定管理者制度の導入を進めてきた。こうした行政改革による職員削減が限界を向かえる中、次のステップとして、専門的ではあるが、定型的な業務を繰り返す「専門定型業務」の民間委託を模索。この「専門定型業務」の民間委託を中心に、新たな行財政改革の手法を構築するため、足立区が事務局となり自治体同士の任意の研究会である「日本公共サービス研究会」を発足し、民間委託の実現可能性とその効果に関して研究を進めてきた。

## 委託効果と評価

### 効果

### 市民サービス

#### 【繁閑に応じた柔軟な人員配置の実施】

- 繁忙期に合わせて、フロアマネージャーや窓口人員を増やすなどの対応を取っている。
- フルタイム勤務だけでなく、短時間勤務あるいは短期間雇用などの多様な雇用形態の従事者を、繁閑に応じてきめ細かく割り当てて、出勤人数や昼休み時間を調整し、効率的な人員配置を実施している。
- 受託事業者による、混雑時期（曜日・天候等）、来庁者の流れ等のデータ分析が行われている。
- これらの対応の結果、窓口待ち時間の短縮効果（発券機の計測結果：7分台→2分台）が得られている。

#### 【接遇における区民満足度の向上】

- 「態度・言葉遣い」の点で、アンケートに回答した市民の93%が満足している。
- 「身だしなみ」の点で、アンケートに回答した市民の90%が満足している。
- 「説明の分かりやすさ」の点で、アンケートに回答した市民の91%が満足している。

#### 【サービス水準の維持】

- 受託事業者に対し、仕様書上、契約期間終了3か月前から、区が指定した事業者に対して区が必要と認める業務の引継ぎを行うよう明記している。

業務効率化

- 委託で生み出した人員(一部)を保険料の滞納整理対策強化で活用(収納率 3.6 ポイント上昇)
- セキュリティレベルの向上(書類追跡の仕組みの導入等)
- 業務の可視化、効率化(フロー、マニュアル整備)

効果

経費比較

- 平成 26 年 4 月～平成 31 年 3 月の 5 年間のコストメリットは、
- 「削減となった職員の人件費等(A)」(※)が△2,151,622 千円
  - 「委託費等(B)」が 1,995,248 千円
  - コストメリット (A+B) は△156,374 千円
- (出典：足立区区民委員会報告資料(平成 30 年 3 月))
- なお、同課での削減定員数は、常勤 57 名、非常勤 31 名、臨時 7 名。  
(※)人件費単価×人数×契約期間

評価

- 評価委員会(弁護士等外部委員も含む)による評価の概要は以下のとおり。
- (従事者の服装) 区の接客マニュアルにある好ましい服装について、再周知を図ること。
  - (職場環境の整備) 受付カウンターの工夫など、区側も労働環境の整備に協力すること。
  - (区民満足度向上へのチャレンジ) 今後も創意工夫によるサービスの質的向上を図り、区民満足度の向上のため積極的な業務遂行に取り組むこと。
- (出典：足立区区民委員会報告資料(平成 30 年 1 月))

### 民間委託を実施する上での留意点

専門定型業務の民間委託を実施する上での主な留意点は以下のとおり。

#### 【適切な業務フローの構築】

- 公権力の行使に該当する業務の切り分け
  - 偽装請負の防止(責任者間に限定した調整行為、レイアウト変更など)
- ⇒業務設計の段階で、適切な業務マニュアル、フローの整備を行う。

#### 【個人情報保護対策】

- 個人情報保護条例改正による罰則強化
- プロポーザルにおける個人情報対策の評価
- 委託実施後の評価・チェック機関を構築(条例による諮問機関の設置)

#### 【業務ノウハウの継承】

- 次期事業者への確実な引継ぎの実施
  - 業務マニュアル、フロー等の著作権の区への帰属
  - 職員の専門知識やノウハウを担保するための人材育成
- } 公募段階での提示/ 契約条項への明示

(出典：ヒアリング補助資料(足立区作成))