

# 3.受託事例について

## ● 窓口事例/東京都あきる野市 ●

市民課系業務の事例として、弊社が受託履行中の東京都あきる野市の事例を取り上げます。  
 広範な業務範囲を事業化しており、今後のモデルケースの1つと言えます。

行政機関 市区町村名	件名	業務種別	人口規模 (H27)
あきる野市	市民課窓口業務委託	住基手続	80,400

### (受託状況)

弊社受託前に既に事業化済み（28年度応札時で3度目の更新）  
 ⇒プロポーザル実施による業者選定で事業者変更  
 市民課窓口の広範な業務を事業化

### (業務範囲)

窓口（各種申請受付） 入力・発行  
 電話問い合わせ フロア案内  
 ※証明書交付・手数料収納は職員

### (受託規模)

窓口数：申請受付窓口1 フロア1（繁忙時） 転入出受付最大2  
 人員数：常時5ポジション（管理者除く）+繁忙時増員

### (効果と課題)

効果：繁忙時の動線変更実施→待ち時間短縮  
 課題：前事業者との引き継ぎ不足による不安定化（品質・人員）  
 ⇒リカバリー中

### (今後)

課題解消：品質安定と従事者のマルチタスク化（業務対応力向上）  
 効果拡大：他課業務との連携・交付業務の事業化

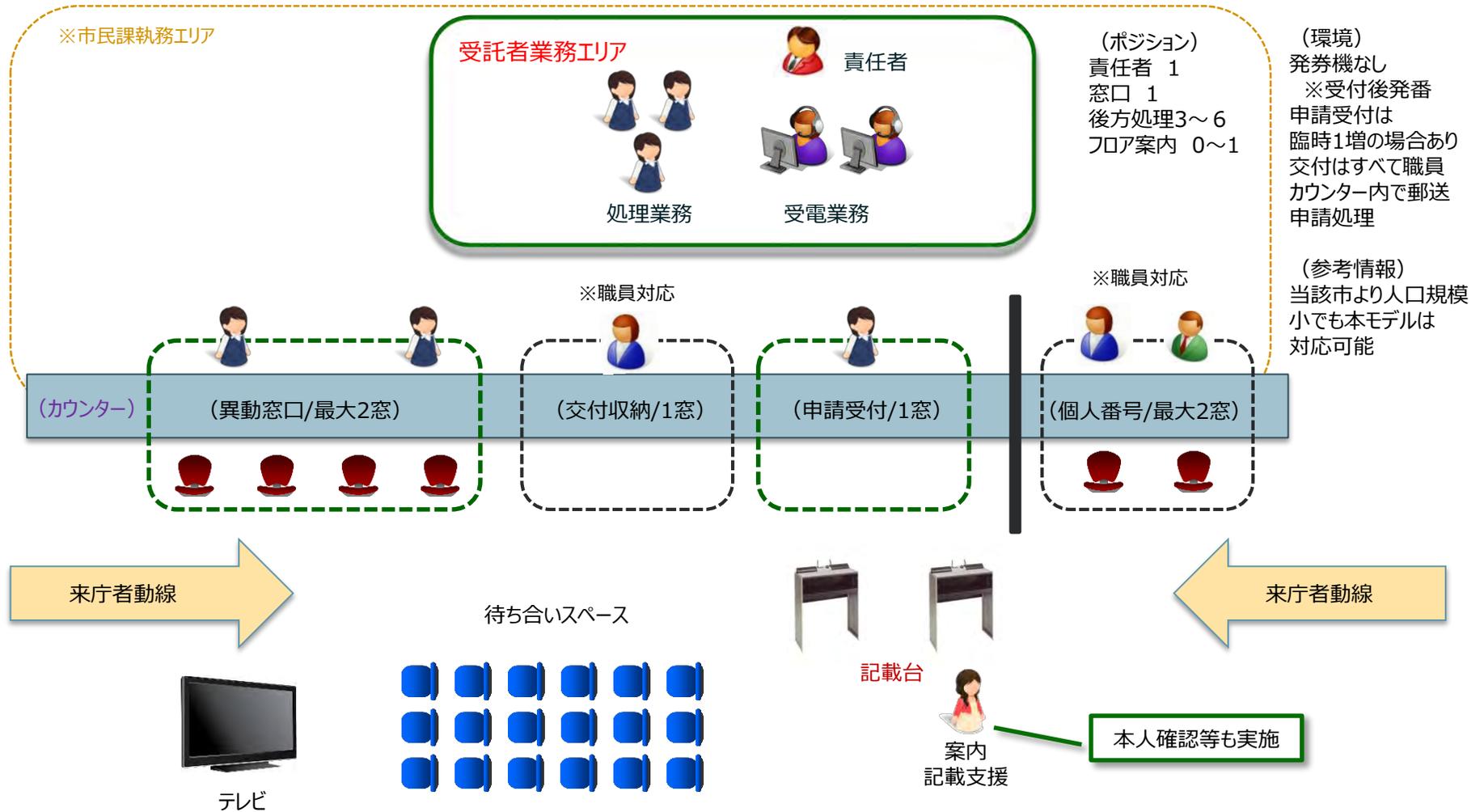
### ※主たる対応業務

対応する発行書類	対応するその他業務	対応する入力業務
住民票の写し	郵送申請にかかる対応（電話業務）	戸籍届出
記載事項証明書	官公庁からの対応（電話業務）	戸籍附票
不在住証明書	閲覧申請	
印鑑登録証明書	転入申請受付	
納税証明書	転出申請受付	
課税証明書	転居申請受付	
軽自動車納税証明書		
戸籍謄本・抄本		
身分証明書		
独身証明書		
不在籍証明書		
附票の出ない証明書		
臨時運行証明		
証明書の請求処理		

# 3.受託事例について

## ● 窓口事例/東京都あきる野市 ●

市民課業務のレイアウトイメージ（イラスト）です。



# 3.受託事例について

## ②窓口業務について 国民健康保険手続関連（業務範囲例）

※主たる対応業務

項目①	項目②
窓口業務等	国保の給付に関する説明
	給付に係る届出・申請等の受付および限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請の受付（再交付含む）・入力・交付
	国保の資格に関する説明
	資格に係る届出・申請等の受付および被保険者証・高齢受給者証等の受付（再交付含む）・入力・交付
	非自発的失業減免・退職者医療制度・旧被扶養者減免・簡易申告の申請受付・入力
	納付方法および納付状況の説明および納付書再発行
	保険料の收受受付
	保険料の口座振替に関する受付（新規・変更・取消および年金特徴の選択届の受付含む）
	保険料の支払済額確認書の受付および発行
	保険料の納付相談の引継ぎ(滞納保険料の納付書作成・收受受付および短期証・資格証明書の発行含む)
	後期高齢者医療制度に関する説明
	後期高齢の保険料の收受受付（入金受付用書き納付書作成含む）
	後期高齢の被保険者証・資格証明書・限度額適用・標準負担額減額認定証・特定疾病療養受療証等の交付申請の受付（再交付含む）
	後期高齢の療養費の申請受付
	後期高齢の葬祭費支給の申請受付
後期高齢のその他給付に関する申請書等の預かり	
電話受付事務	給付に関する問合せ等の受付および対応（必要に応じて、申請書等の送付を含む）
	資格に関する問合せ等の受付および対応（必要に応じて、申請書等の送付を含む）
	収納に関する問合せ等の受付および対応（必要に応じて、申請書等の送付を含む）
	納付相談に関する問合せ等の引継ぎ
	国保全般に関する説明（資格・保険料・給付・特定健診・保養施設・各種届出の方法や、交付・送付・支払スケジュールなど）
後期高齢者医療制度に関する問合せ等の引継ぎ	
入力等事務	資格関係
	収納関係
内部事務	国保および後期高齢に関する受付書類確認および分類整理
	郵便物等処理
	金銭出納
	印刷物等管理
	その他国保に関する事務
その他後期高齢に関する事務	

非対応①	非対応②
賦課 収納関連	納付相談 ※一次受付のみ対応
	納付額変更
	滞納整理 ※個別訪問

# 3.受託事例について

## ②窓口業務について 国民健康保険手続関連（実績一部）

行政機関 市区町村名	件名	業務種別	人口規模
白井市	保険年金課窓口等業務委託（2017年4月開始）	国保年金後期	63,000
中津川市	中津川市 国民健康保険受付に関する業務	国保年金後期	78,000
中津川市	中津川市 年金窓口業務	国保年金後期	78,000
富田林市	国民健康保険窓口等業務の委託等業務	国保年金後期	114,000
我孫子市	平成27年度 国民健康保険窓口業務等	国保年金後期	130,000
寝屋川市	寝屋川市 国民健康保険窓口業務等委託	国保年金後期	238,000
八尾市	国民健康保険及び高齢者医療の窓口業務委託	国保年金後期	269,000
豊島区	国民健康保険課窓口業務委託	国保年金後期	270,000
北区	東京都北区国保年金課窓口業務等一部委託	国保年金後期	338,000
柏市	柏市保険年金課一部業務委託（窓口及び入力業務並びにコールセンター運営）	国保年金後期	400,000
岐阜市	岐阜市 国民健康保険窓口業務委託	国保年金後期	406,000
葛飾区	葛飾区 国保年金課業務委託導入準備委託（2017年6月開始）	国保年金後期	406,000
東大阪市	東大阪市 医療保険室一部業務委託	国保年金後期	502,000
船橋市	船橋市国民健康保険窓口・受電業務委託	国保年金後期	620,000
大田区	平成27年度国保年金課窓口業務等委託	国保年金後期	700,000
練馬区	国民健康保険内部事務等業務委託	国保年金後期	710,000
練馬区	練馬区国民健康保険窓口受付事務等業務委託	国保年金後期	710,000
練馬区	後期高齢者医療制度窓口受付事務等の業務委託	国保年金後期	710,000
愛知県	愛知県 後期高齢者医療広域連合	国保年金後期	—

### （ポイント）

#### 1) 業務関連

委託内容がほぼ同一・・・導入難易度減に効果あり  
（資格・給付・賦課・その他）

国保・後期・国年の包括事例増加傾向あり

#### 2) 運用関連

フロアマネージャー配置事例が多数

- ・記載支援による時間短縮
- ・本人確認不備解消

#### 3) その他

滞納整理関連は事例少数  
※ただし近年個別訪問の受託事例あり  
1件当たりの処理時間に差異あり  
・市区/従事者/業務内容等

### （推奨・課題）

#### 1) 推奨

各係業務・関連業務の包括委託によるコスト効果大  
（中期的）  
マニュアル・ツール・ノウハウ等多数（当社事例）

#### 2) 課題

従事者定着率（業務難易度による）の差異あり  
単発・発送系業務の対応（納付通知・勧奨）  
職員残存業務あり（審査・相談業務）

# 3.受託事例について

## ● 窓口事例/千葉県白井市 ●

保険年金課における所掌事務（国保・後期・国民年金）を包括事業化しております。今後この事業形態は増加することが確実視されます。

行政機関 市区町村名	件名	業務種別	人口規模
白井市	保険年金課窓口等業務委託（2017年4月開始）	国保年金後期	63,000

※主たる対応業務

対応する窓口業務	対応する入力処理業務	対応するその他業務
国民健康保険資格業務	国民健康保険の手続きに関する入力	保険年金課フロア案内
国民健康保険の給付に関する手続き	後期高齢者医療の手続きに関する入力	その他業務に関する事務
国民健康保険の賦課に関する手続き	国民年金の手続きに関する入力	
後期高齢者医療資格業務	証書等郵送処理業務	
後期高齢者医療の給付に関する手続き	国民健康保険に関する電話の問い合わせ	
後期高齢者医療の賦課に関する手続き		
国民年金の届け出に関する手続き		
保険料納付に関する受付		
証明書発行に関する手続き		

### （受託状況）

弊社受託前試験導入期間設定（28年度応札時が本運用公示）  
 ⇒試験運用の評価にて事業化決定  
 庁舎移転に伴う職員再配置計画あり  
 周辺市の事業化情報を調査（事業化可否判断の一助）

### （業務範囲）

国民健康保険 後期高齢者医療 国民年金業務  
 ①窓口受付  
 ②各種申請処理  
 ③交付  
 ④保険料収納  
 ⑤フロア案内

### （受託規模）

窓口数：申請受付窓口3（繁忙時：窓口最大5フロア1）  
 人員数：通常6ポジション（管理者除く）+繁忙時増員

### （効果と課題）

効果：職員負荷軽減、費用削減  
 課題：動線変更によるオペレーション工数増加  
 ⇒受託後庁舎移転発生（現在再構築中）  
 広範な業務範囲による習得時間増

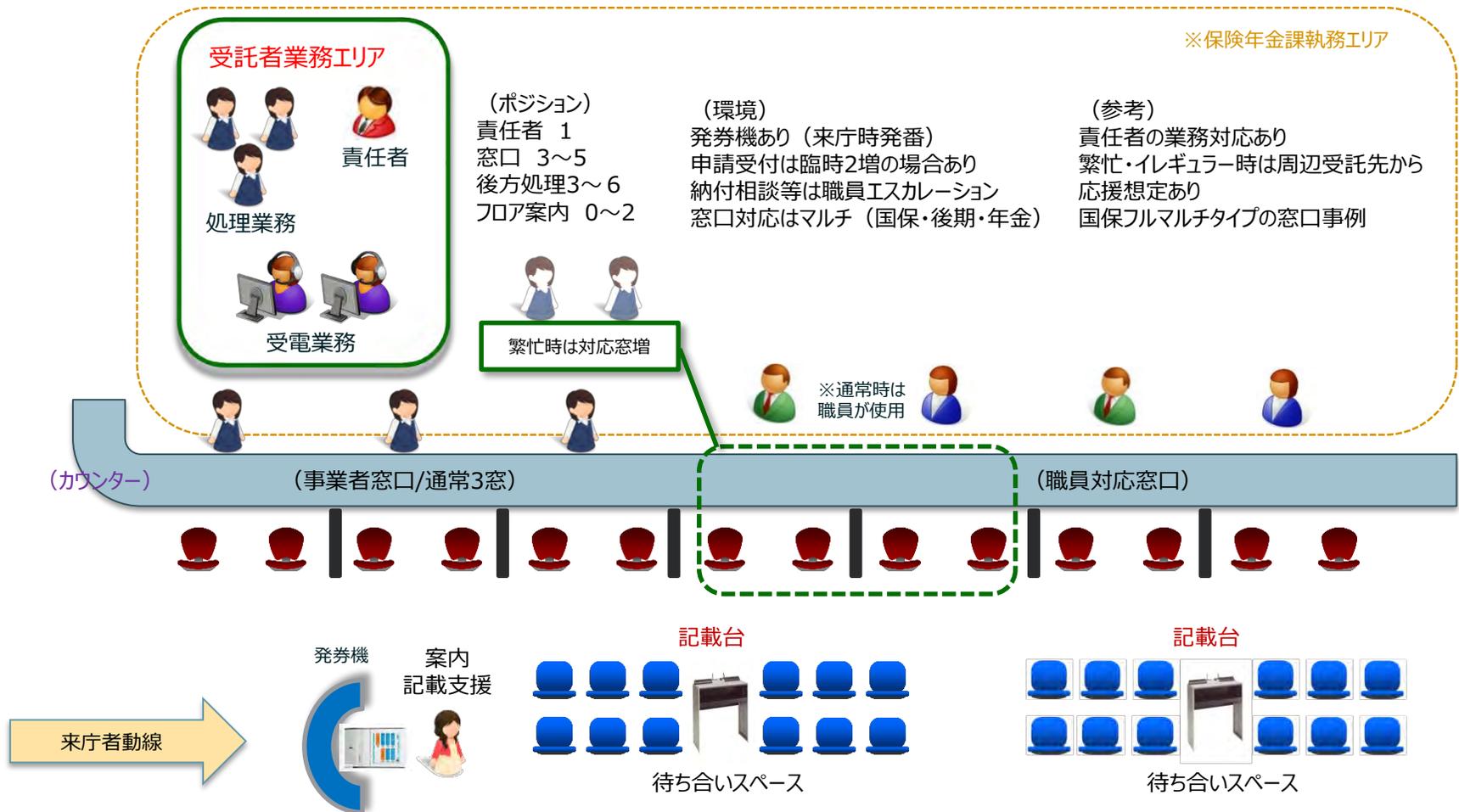
### （今後）

課題解消：業務習熟度向上⇒マニュアル整備・業務分担可視化  
 効果拡大：国保・後期・国年3業務の連携による来庁者対応の品質向上  
 （時間削減・たらいまわし防止等）

# 3.受託事例について

## ● 窓口事例/千葉県白井市 ●

保険年金課業務のレイアウトイメージ（イラスト）です。  
業務で窓口を区分せず、事業者が対応するエリアで複数の申請受付を実施しています。



# 3. 受託事例について

## ● 新たな事業事例について ●

現在、より効率的・効果的な業務履行が担保できることを前提とし、サービス向上を実現するために新たな事業形態を検討する行政機関が増加傾向にあります。以下は既に事業化済みと事業検討中の事例です。

### ※事業化済み（受託契約済み）

行政機関 市区町村名	件名	業務種別	人口規模 (H27)
葛飾区	国保年金課業務等委託	国保年金後期	444,400

### ※事業化検討中（事業化決定案件含む）

行政機関 市区町村名	件名	業務種別	人口規模 (H27)
S区	(仮称) 国保医療年金課業務委託	国保総合（収 納・管理事務含 む）	380,000
K市	〇〇国保年金課窓口等業務改善事業	国保総合	961,000
Y市	(仮称) 市民課業務調査	総合窓口	72,000

### (ポイント)

- 1) 国民健康保険業務の事業化拡大
  - 後期高齢者医療との事業化範囲統合  
⇒30年度の制度改正・来庁者対応のサービス向上等
  - 国民年金業務の事業化  
⇒窓口・後方事務の事業化検討数増加
  - 収納業務の事業化範囲拡大  
⇒納付相談・分納誓約等で定型化の可否検討実施ケース
- ※国民健康保険窓口事業の総合事業化傾向  
(葛飾区：国保・後期・国年・収納・案内・管理事務)
- 2) 都市部以外での住基関連業務の事業化
  - 交付・個人番号受付・案内を含めた事業化検討拡大  
⇒更新時の見直し・新規事業化時の事業範囲設定  
⇒庁舎移転に伴う事業化検討
  - 地方都市での事業化検討拡大  
⇒戸籍・国保の総合事業化（派遣先行等含む）  
(千葉県香取市：市民課で国保業務対応⇒派遣による事業化開始)

### 《Point!》

窓口業務事業化前に業務調査を実施→運用事業化の事例が増加傾向です。

- ※調査と運用を包括契約で実施
- ※派遣導入～受託化で実施
- ※調査・運用を個別で実施