

# 窓口業務の委託について

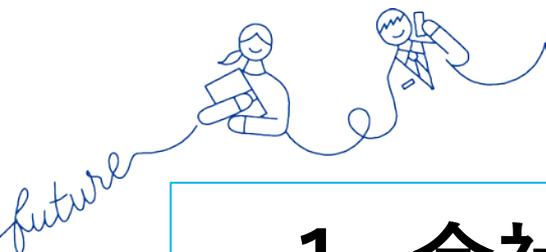
公共サービスイノベーション・プラットフォーム in 九州・沖縄



平成31年1月16日

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター

公共福祉事業本部



## 1. 会社概要

## 2. 受託実績概要

## 3. 受託事例のご紹介

## 4. 委託を検討するにあたって

# 1. 会社概要

社名	株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター
略称	株式会社日本データー
設立	昭和43年（1968年）2月
資本金	3,000万円
従業員数	2,563名（2018年9月30日現在）
本社所在地	兵庫県神戸市中央区伊藤町119番地
支社・支店	福岡・小倉・東京・横浜・名古屋・大阪・姫路



① ISO/IEC27001(ISMS)認証	⑤ 女性活躍推進法に基づく優良企業(えるぼしマーク)
② プライバシーマーク	⑥ 福岡県子育て応援宣言企業
③ 子育てサポート企業(くるみんマーク)	⑦ 福岡県介護応援宣言企業
④ 仕事と介護の両立できる職場環境支援(トモニマーク)	

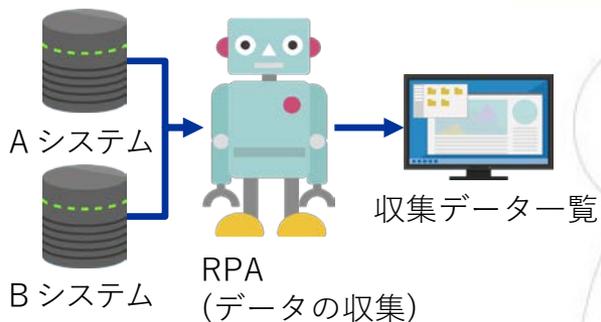
# 日本データの主要事業

## 主要事業

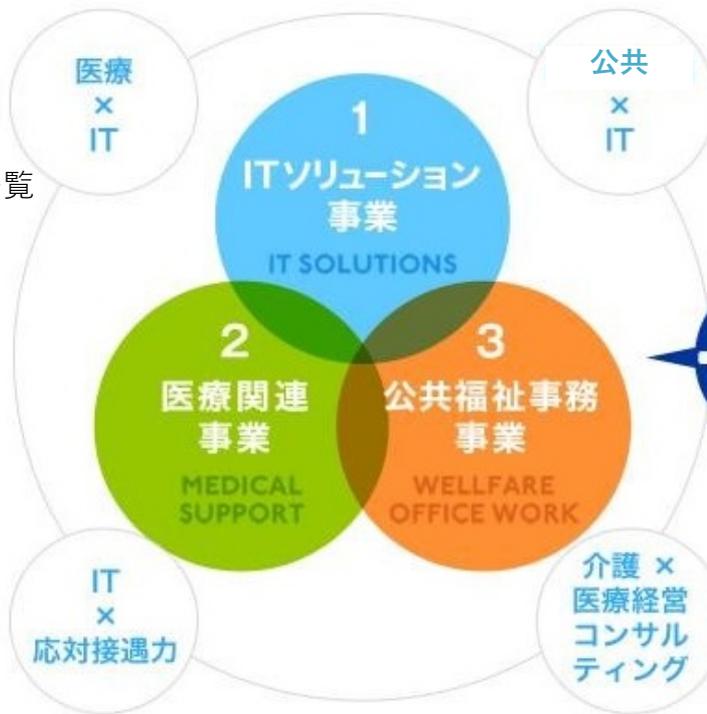
① ITソリューション事業

② 医療関連事業

③ 公共福祉事務事業



公共×IT  
シナジー効果一例



公共×医療  
シナジー効果一例



【応対接遇ランキング表彰式】

## 2. 受託実績概要

### 窓口業務 受託実績

760以上

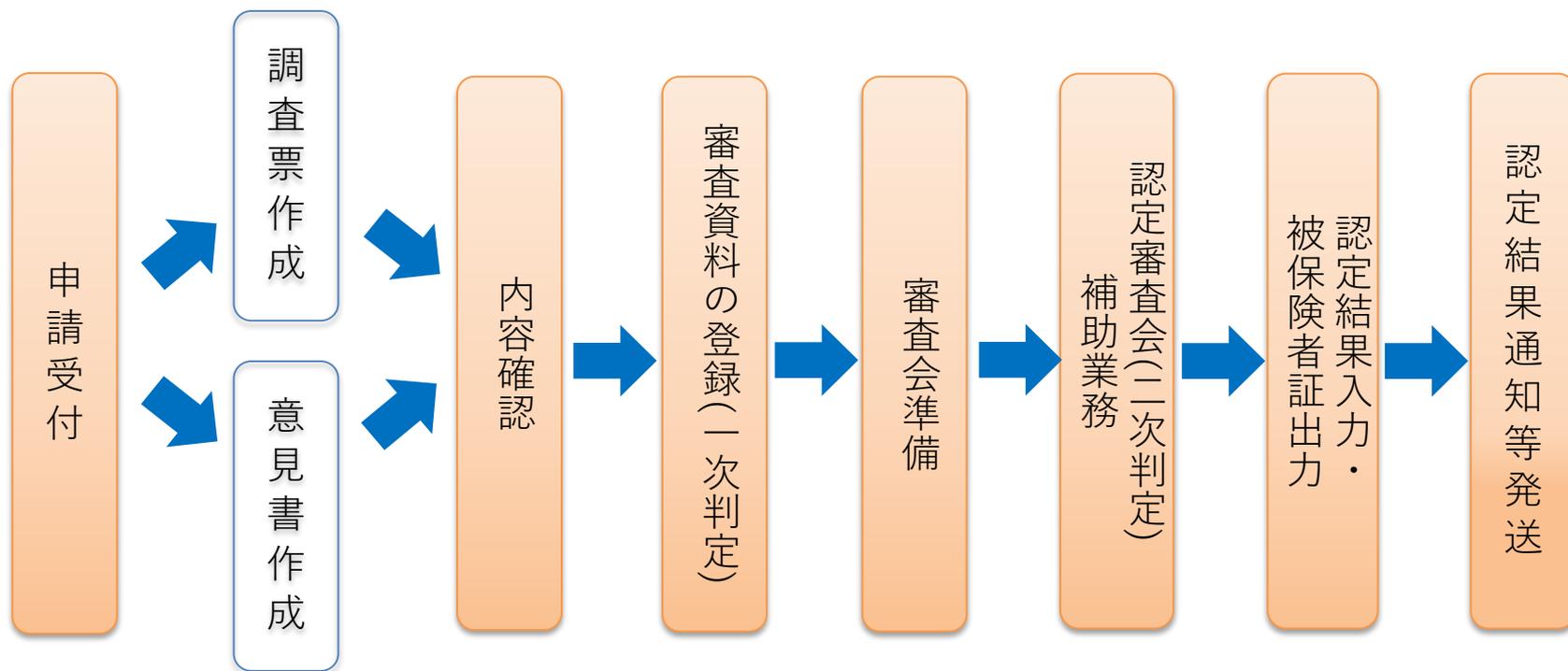
受託業務の専門教育を受け、  
業務経験のある760名以上のスタッフが在籍

40以上

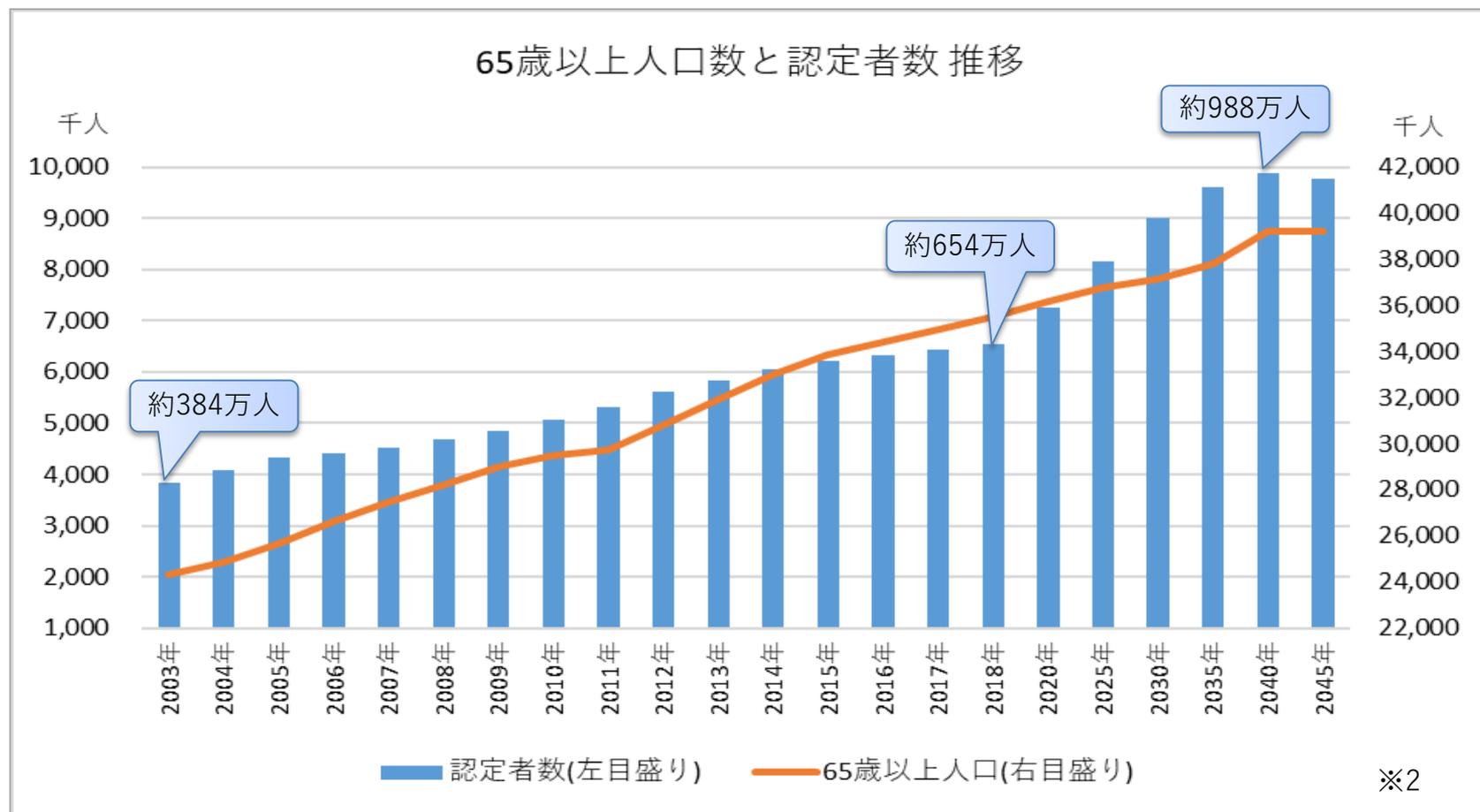
全国40カ所以上の自治体様で受託実績



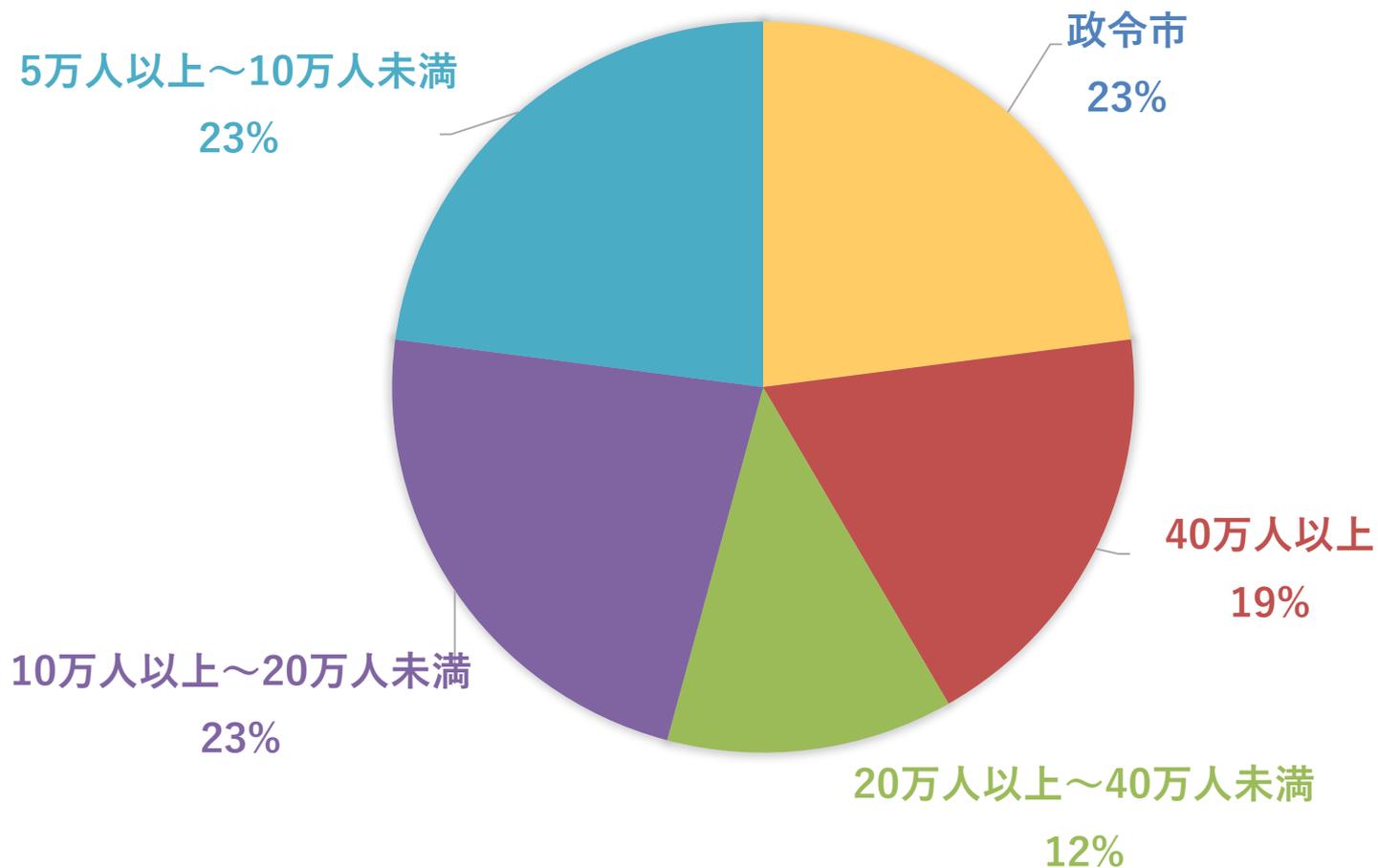
## 要介護認定事務業務における受託範囲



## 65歳以上人口と認定者数 推移



## 日本データーの受託実績



# 3. 受託事例のご紹介

## 鹿児島県 鹿屋市様

◇人口：102,348人  
(2018年12月1日現在) ※3

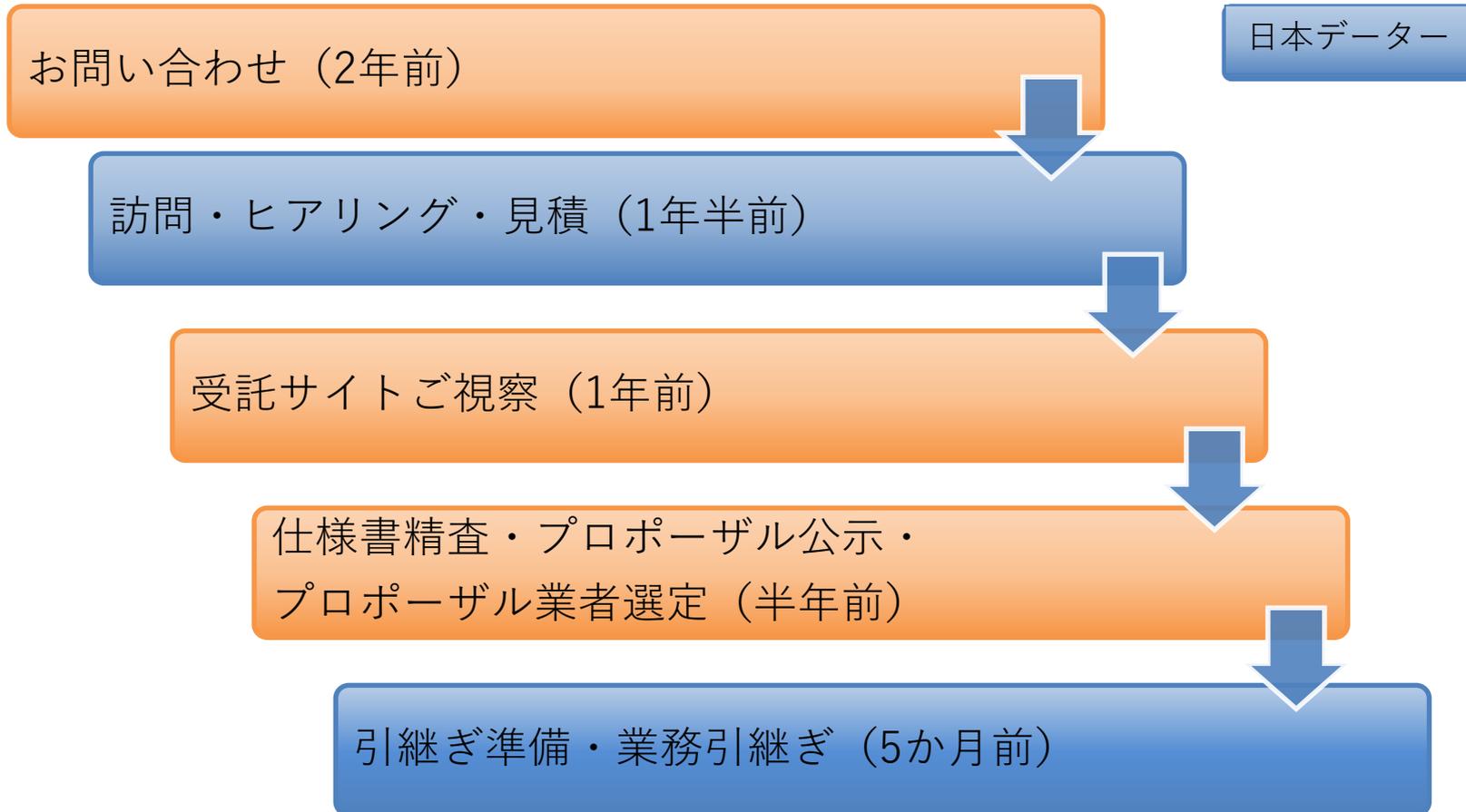
◇第1号被保険者数：29,310人

◇高齢化率：28.9%

◇認定者数：6,064人  
(2018年推計値) ※4



## 委託までのスケジュール



## 委託の効果

### ◇導入の狙い

- ① 重点分野（給付適正化等）へ職員移管
- ② 給付適正化等による総合的な経費節減
- ③ 市民サービスの向上
- ④ 非常勤職員の処遇改善

### ◆導入後の効果

「③市民サービスの向上」成果確認として  
来庁された市民様へアンケートの実施。

※鹿屋市職員様実施（2018年11月5日～9日）

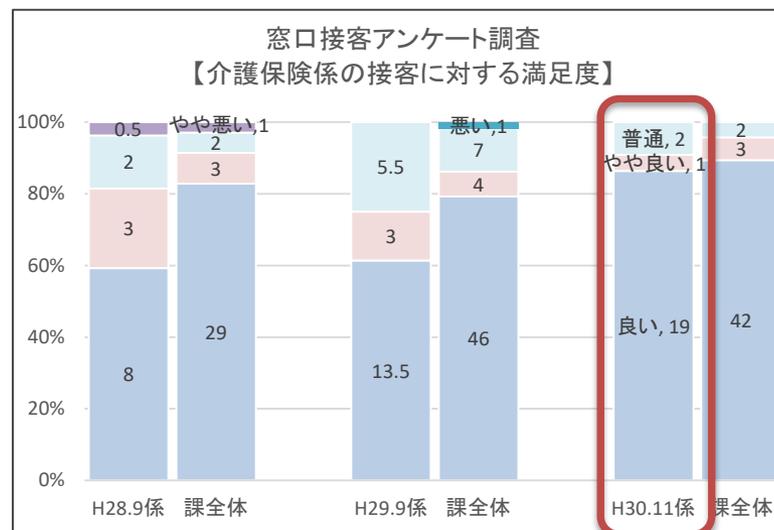
※対面・選択式 **平成29年度より25%向上**

### ◇◆今後の鹿屋市様の展望

- ・窓口委託業務の拡大を検討



【鹿屋市様ご提供資料】



「良い」回答の満足度86.3%

## 介護保険・国民健康保険・後期高齢者医療の「福祉3保険窓口集約化」の受託実績

### 大阪府 池田市様

【総務省 地方公共団体における行政改革の取組】資料



◇人口：103,698人

(2018年11月30日現在) ※5

◇第1号被保険者数：27,676人

◇高齢化率：26.7%

◇認定者数：5,329人

(2018年推計値) ※6

#### ★窓口業務のアウトソーシング

- 窓口業務の委託を行うことにより、経費削減が可能になるとともに、職員の企画部門等への重点的な配置が可能となる。また、委託事業者による窓口人員配置の効率化、労務管理の効率化が図られ、待ち時間の短縮等、住民サービス向上が実現。

**行革甲子園**

**総合窓口の設置から窓口業務の民間委託へ（大阪府池田市）**  
～職員による詳細な業務分析に基づき最適な窓口業務を実現～

**取組概要**

- 行政改革に伴う職員数減の中で、サービス水準を維持する必要から、職員の検討チームにおける業務分析に基づき、「総合窓口＝ワンストップ」の概念にとられ、最適なサービス範囲で総合窓口を設置。
- 「民でできるものは民で、官にしかできないものは官で」をコンセプトに、総合窓口の民間委託を実施。その後、民間委託の対象を保険窓口にも拡大。

**取組の効果**

- 総合窓口で取り扱う業務と担当課を案内する業務との切り分けにより、回転率が向上するとともに、スムーズな民間委託が可能に。
- 窓口業務の民間委託により、担当職員が計31名減少し、委託前後の経費比較では年間約3,600万円の財政効果。

**創意・工夫した点**

- 実務担当者による検討チームで詳細な業務分析を実施。
- 業務分析に基づき、総合窓口で取り扱う業務と担当課を案内する業務を切り分け。
- 総合窓口での民間委託の効果を検証し、保険窓口へ民間委託の対象を順次拡大。

**他団体へのアドバイス**

- 実務担当者による検討チームを設置したことで、各種手続の詳細な業務分析が可能となった。
- 「総合窓口＝ワンストップ」という概念に捉われず、各種手続の内容を分析し、各団体にとって最適なサービス範囲での総合窓口を構築することが重要。

人口 103,041人  
担当 財政課

#### 〈保険窓口業務の委託/池田市〉

##### 【取組】

- 国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険の受付、システム入力、交付に係る窓口業務を平成26年6月から委託した。
- 窓口レイアウトを変更し、3保険窓口を隣接するよう配置し、一体的に民間事業者へ委託。
- 納付相談等、対応に時間のかかる業務を職員が対応し、委託業務と住み分け。

##### 【効果】

- 来庁者の待ち時間の短縮  
⇒一体的な民間委託により、窓口人員を柔軟に配置相談窓口を分け、短時間で済む用件の来庁者にスムーズに対応
- フロアマナーの配置により、国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険にまたがって複数の用件がある市民に対する適切な案内を可能にするなど市民サービスが向上した。
- 委託により、正職員4名、再任用職員1名、非常勤職員1名、アルバイト職員8名の計14名の職員を削減。また、職員の時間外勤務を削減。  
⇒財政効果は年間438万円見込。

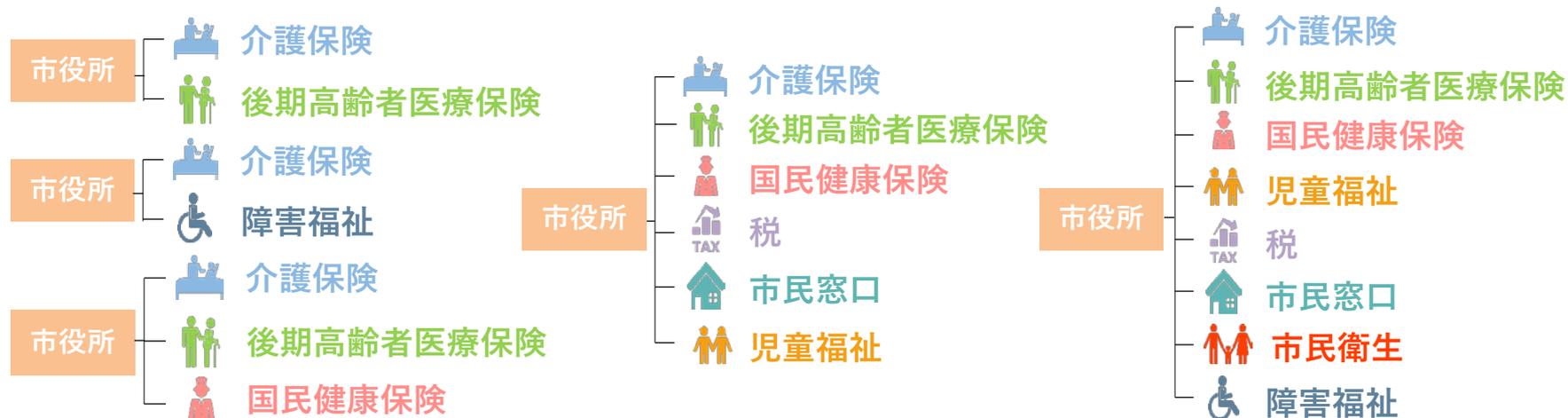
【愛媛県主催 行革甲子園】発表資料 概要版

## 窓口業務 受託業務一覧

### ◇各課単体で受託している実績

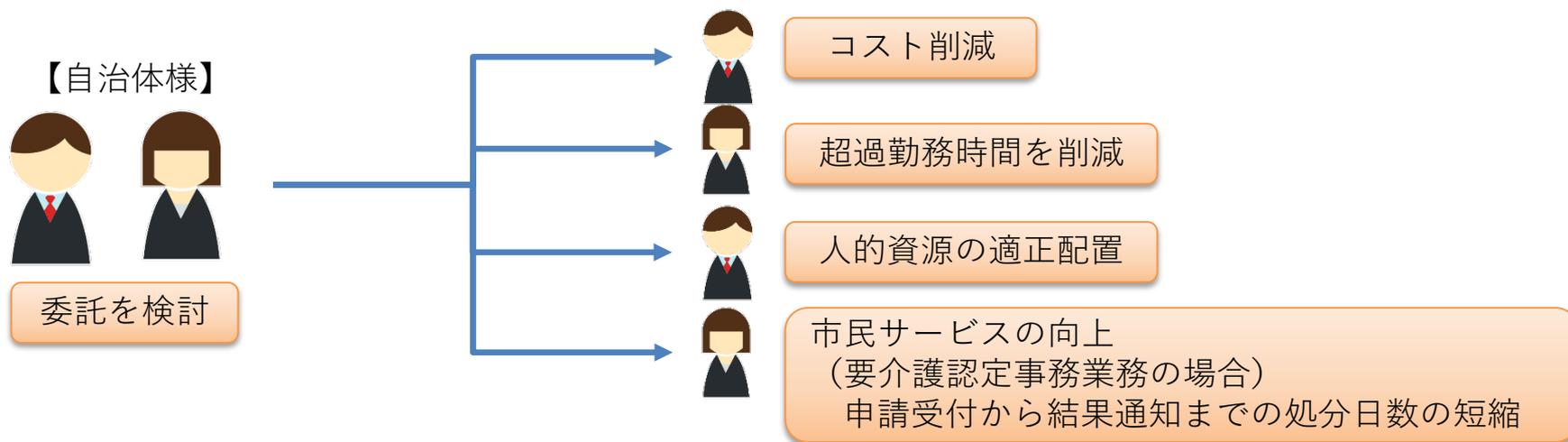
市役所		介護保険	37
市役所		後期高齢者医療保険	1
市役所		国民健康保険	1
市役所		障害福祉	1

### ◇複数課を包括的に受託している実績



# 4. 委託を検討するにあたって

## 自治体様の課題点（＝望む姿）は？



望む姿が決まれば

業務の洗い出し  
(業務量・業務内容の精査)

コストの算出  
(予算、現状工数との比較)

開始時期のスケジュールの策定  
(仕様書作成、公示・業者選定期期、  
準備・運用開始時期)

## ① 執務スペースの明確化

- ・ 業務の独立性を確保するために、キャビネットやパーテーションを設置



## ② 立場・役割の明確化

### 【制服の着用】

- ・ 職員様に対して受託事業者（日本データー従事者）を明確にするために制服を着用

### 【名札・ネクストラップの着用】

- ・ 名札に社名を記載
- ・ ネクストラップの色を現場責任者と一般従事者と分けることで指揮命令が行われないように、職員様に対しても明確化



### 【制服例】

- 右：鹿屋市様従事者
- 左：他自治体様  
フロア案内係

ご清聴ありがとうございました。



## 受託業務範囲 (一例)

介護保険(認定)	介護保険(給付・資格、他)	障害程度区分認定関連
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 窓口受付</li><li>・ 申請書確認</li><li>・ 申請書入力</li><li>・ 調査票/意見書作成依頼</li><li>・ 調査票/意見書不備内容確認</li><li>・ 一次判定</li><li>・ 審査会資料作成</li><li>・ 審査会司会補助</li><li>・ 審査会調書作成</li><li>・ 認定結果入力</li><li>・ 認定結果通知印刷/発送</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 転入受付</li><li>・ 転出受付</li><li>・ 死亡に伴う受付</li><li>・ 福祉用具購入申請受付</li><li>・ 高額介護サービス費申請受付</li><li>・ 高額医療合算サービス費申請受付</li><li>・ 住宅改修費支給申請書受付</li><li>・ 住宅改修費工事完了届兼請求書受付</li><li>・ 介護保険負担限度額認定申請</li><li>・ ケアプラン点検業務</li><li>・ ケアプランの点検に基づく個別指導</li><li>・ ケアプラン点検結果統計処理・分析</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 窓口受付</li><li>・ 申請書確認</li><li>・ 申請書入力</li><li>・ 調査票/意見書作成依頼</li><li>・ 調査票/意見書不備内容確認</li><li>・ 一次判定</li><li>・ 審査会資料作成</li><li>・ 審査会司会補助</li><li>・ 審査会調書作成</li><li>・ 結果入力</li><li>・ 結果通知印刷/発送</li></ul>

## 受託業務範囲 (一例)

### 国民健康保険・後期高齢者医療

- ・ 窓口受付
- ・ 国保資格取得届/喪失届
- ・ 国民健康保険加入期間証明
- ・ 国民健康保険限度額適用
- ・ 標準負担額減額認定申請
- ・ 福祉医療変更届
- ・ 福祉医療費受給資格証再交付申請
- ・ 後期高齢者医療新規
- ・ 後期高齢者医療変更手続
- ・ 後期高齢者医療喪失届
- ・ 後期高齢者医療/限度額適用認定申請
- ・ 後期高齢者医療給付手続
- ・ 後期高齢者医療資格証再交付申請

### 子育て

- ・ 未熟児養育医療給付事業申請受付業務
- ・ 児童手当給付事業申請書等受付業務
- ・ 児童手当給付事業申請書等の確認審査業務
- ・ 児童手当受給証明受付及び発行業務
- ・ 児童手当受付簿記入業務
- ・ こども医療証交付申請受付
- ・ こども医療資格変更届受付
- ・ こども医療証再交付申請受付
- ・ こども医療資格変更届審査・入力業務
- ・ こども医療資格喪失入力業務
- ・ ひとり親家庭医療費助成申請書受付業務
- ・ 障害児通所支援に関する受給者証更新業務

## 受託業務範囲 (一例)

市民	税務
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 出生届</li><li>・ 婚姻届</li><li>・ 離婚届</li><li>・ 死亡届</li><li>・ 養子縁組届</li><li>・ 転籍届</li><li>・ 入籍届</li><li>・ 転入/転出/転居届</li><li>・ 住民票/戸籍謄本/印鑑証明書発行</li><li>・ 印鑑登録</li><li>・ 住民基本台帳カード交付</li><li>・ 世帯分離届出</li><li>・ 特別永住者証明書交付申請受付/交付</li><li>・ マイナンバーカード交付/再交付</li><li>・ パスポート申請交付</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 市税総合案内</li><li>・ 軽自動車税業務</li><li>・ 個人市民税業務</li><li>・ 所得証明業務</li><li>・ 電話業務(臨時運行許可標識の返却督促)</li><li>・ 徴収補助業務 (督促状・納付書・催告書・口座振替登録・還付)</li><li>・ 納税業務 (納税証明書・市税の受領・滞納システムへの入力)</li><li>・ 財産調査に関する業務</li><li>・ 自主納付呼びかけ業務</li><li>・ 固定資産税証明</li><li>・ 償却資産申告書受付事務</li><li>・ 法人市民税課税事務補助業務</li><li>・ 固定資産税課税事務補助業務</li></ul>

## 受託業務範囲 (一例)

総合案内	市民衛生
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 来庁者等案内業務</li><li>・ 行事等案内業務</li><li>・ 拾得物の受付・引継ぎ</li><li>・ 庁内案内放送業務</li><li>・ 電子掲示板管理業務</li><li>・ 各種交付申請書等に関する記載補助</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 窓口業務 (ごみ説明・ごみ自己搬入証明に関する業務)</li><li>・ 窓口業務 (犬の登録/抹消業務・狂犬病予防注射に関する事務)</li><li>・ 窓口業務 (動物の火葬受付業務・火葬場受付)</li><li>・ 窓口業務 (浄化槽一斉清掃申込)</li><li>・ 窓口業務 (し尿汲み取り料金受領)</li><li>・ 検診・教室の予約受付</li><li>・ 乳児全戸訪問関連事務</li><li>・ 集団予防接種・乳幼児健診の通知準備業務</li></ul>

頁	注記 番号	引用元
5	※1	国税庁.介護保険サービスの対価に係る医療費控除に関する研修資料について-III介護保険制度の概要-2 要介護・要支援の認定, <a href="https://www.nta.go.jp/law/joho-zeikaishaku/shotoku/shinkoku/010131/03/02.htm">https://www.nta.go.jp/law/joho-zeikaishaku/shotoku/shinkoku/010131/03/02.htm</a> , (参照 2019-01-06)
6	※2	<p><b>【65歳以上人口】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総務省統計局.人口推計の結果の概要, <a href="http://www.stat.go.jp/data/jinsui/2.htm">http://www.stat.go.jp/data/jinsui/2.htm</a>, (参照2019-01-06)</li> <li>・国立社会保障・人口問題研究所.表1-1 総数,年齢3区分(0~14歳,15~64歳,65歳以上)別総人口及び年齢構造係数:出生中位(死亡中位)推計,<a href="http://www.ipss.go.jp/pp-zenkoku/j/zenkoku2017/db_zenkoku2017/db_zenkoku2017gaiyo.html">http://www.ipss.go.jp/pp-zenkoku/j/zenkoku2017/db_zenkoku2017/db_zenkoku2017gaiyo.html</a>, (参照2019-01-06)</li> </ul> <p><b>【認定者数】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・厚生労働省.介護保険事業状況報告：結果の概要,<a href="http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/toukei/joukyou.html">http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/toukei/joukyou.html</a>, (参照 2019-01-06)</li> <li>・経済産業省.将来の介護需給に対する高齢者ケアシステムに関する研究会報告書,<a href="http://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180409004/20180409004-2.pdf">http://www.meti.go.jp/press/2018/04/20180409004/20180409004-2.pdf</a>, p.8, (参照2019-01-06)</li> </ul>
8	※3	鹿児島県.県人口移動調査（推計人口）-月報（毎月推計人口）, <a href="https://www.pref.kagoshima.jp/ac09/tokei/bunya/jinko/jinkouidoutyousa/documents/56547_20181220192202-1.pdf">https://www.pref.kagoshima.jp/ac09/tokei/bunya/jinko/jinkouidoutyousa/documents/56547_20181220192202-1.pdf</a> , (参照2019-01-06)
	※4	鹿屋市.高齢者保健福祉計画 第7期介護保険事業計画, <a href="http://www.e-kanoya.net/htmlbox/kourei/data/keikaku_7.pdf">http://www.e-kanoya.net/htmlbox/kourei/data/keikaku_7.pdf</a> , p.98-99, (参照2019-01-06)

# 参考文献一覧

頁	注記 番号	引用元
11	※5	池田市. 統計情報- 人口, <a href="http://www.city.ikeda.osaka.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/80/4300112.pdf">http://www.city.ikeda.osaka.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/80/4300112.pdf</a> , (参照2019-01-06)
	※6	池田市. 第7期池田市高齢者福祉計画・介護保険事業計画, <a href="http://www.city.ikeda.osaka.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/29/ikeda_kaigo_keikaku.pdf">http://www.city.ikeda.osaka.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/29/ikeda_kaigo_keikaku.pdf</a> , p.12, p.18, (参照2019-01-06)



## 【お問合せ先】

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター  
公共福祉事業本部 担当：伊藤・野村

電話：092-406-2311 E-Mail：info@nihon-data.jp