

現状の事務処理に係る情報開示シート

参考1

※提案を受ける事業にかかる現在の対応状況等

1. 業務の名称		国民健康保険、高齢者医療及び障がい者医療の窓口業務		
		国民健康保険窓口業務	高齢者医療窓口業務	障がい者医療窓口業務
2. 担当部課 (連絡先)	名称	八尾市 健康福祉部 健康保険課		八尾市 健康福祉部 障がい福祉課
	TEL	国民健康保険係 072-924-8534(直通)	高齢者医療係 072-924-3997(直通)	障がい福祉係 072-924-3838(直通)
	メールアドレス	kenkouhoken@city.yao.osaka.jp	iryuu@city.yao.osaka.jp	syougai@city.yao.osaka.jp
3. 業務の概要	【業務の概要】	国民健康保険にかかる手続き業務 (「資格」「給付」「賦課」「保健事業」に係る各窓口業務)	高齢者医療に係る業務 後期高齢者医療制度の手続き業務(「資格」「給付」「賦課」「納付書再発行」「納付勸奨」に係る各窓口業務)	障がい者医療制度に係る手続き業務 (「資格」「給付」に係る各窓口業務)
	【業務時間等】	業務時間:8時45分から17時15分まで 閉庁日:土・日曜日、祝祭日、12月29日～1月3日までの年末年始 国民健康保険窓口のみ毎月第2日曜日及び3月の第4もしくは第5日曜日に休日開庁を実施		
	【業務の目的】	国民健康保険制度の適正な運用。	後期高齢者医療制度の適正な運用。	障がい者医療制度の適正な運用。
	【主な業務】	別紙「現状の作業に係る説明資料」とおり		
	【対象者】	八尾市国民健康保険被保険者等 (他の健康保険加入者、生活保護受給者、右記①後期高齢者医療制度の被保険者を除く)	八尾市内に居住する75歳以上の方または65歳から74歳の方で一定の障がいがある方(なお、一部八尾市外に居住する方の場合もあり)	①身体障がい者手帳1、2級 ②療育手帳A ③療育手帳B1と身体障がい者手帳を併せ持つ者 ④精神障がい者保健福祉手帳1級 ⑤特定医療費(指定難病)、特定疾患医療受給者証所持者のうち、障がい年金1級または特別児童扶養手当1級該当者
【実施場所】	八尾市役所 本館1階 健康福祉部 健康保険課		八尾市役所 本館1階 健康福祉部 障がい福祉課	
		国民健康保険係 執務室	高齢者医療係 執務室	障がい福祉係 執務室
4. 法令・規制などの留意点		国民健康保険法、八尾市国民健康保険条例、その他関連する規則等	高齢者の医療の確保に関する法律、大阪府後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療に関する条例、八尾市後期高齢者医療に関する条例	八尾市重度障害者の医療費の助成に関する条例、その他、関連する規則等
5. 令和3年度の体制		11人 ※スタッフリーダー含む	5人 ※スタッフリーダーは障がい者医療窓口業務と兼務	3人 ※スタッフリーダーは高齢者医療窓口業務と兼務
6. 対象業務の範囲に係る実施体制 (令和3年度実績)	スタッフリーダー	1人/日	1人/日 ※障がい者医療窓口業務と兼務	1人/日 ※高齢者医療窓口業務と兼務
	スタッフ ※スタッフにより、勤務時間は異なる。	6.9人/日	3.3人/日	1.5人/日
7. 業務実施に係る経費等	項目	委託料(節) (国民健康保険係分)	委託料(節) (高齢者医療係分)	委託料(節) (障がい福祉係分)
	令和元年度実績 (消費税含む)	27,011,800円	11,615,820円	5,246,580円
	令和2年度実績 (消費税含む)	31,036,940円	15,647,764円	5,719,296円
	令和3年度実績 (消費税含む)	31,036,940円	15,647,808円	5,719,252円
募集期間に係る予算額 (消費税含む)		122,229,000円	51,302,000円	16,058,000円

8. 現状の業務内容の詳細	別紙「現状の作業に係る説明資料」とおり		
9. 提案募集の対象範囲の整理 ※前項目で記載の業務のうち、民間への委託等が想定できる範囲(具体的な作業内容は、「現状の作業に係る説明資料」に「対象」と記載のあるもの)	<p>具体的な作業内容は別紙「現状の作業に係る説明資料」を参照すること。基本的な考え方は次のとおり。</p> <p>1. 委託できる業務として以下の条件に該当するもの</p> <p>ア. 公権力の行使を伴わない業務</p> <p>イ. 裁量判断を伴わない業務</p> <p>ウ. マニュアル等で対応可能な業務</p> <p>2. 具体的には下記のもの</p> <p>ア. 形式的な申請書、届出の受付業務</p> <p>イ. 単純な各種申請に伴う入力業務</p> <p>ウ. 保険料納付に係る再発行等の処理業務</p> <p>エ. 法的根拠を含む制度内容に係る説明業務</p>		<p>具体的な作業内容は別紙「現状の作業に係る説明資料」を参照すること。基本的な考え方は次のとおり。</p> <p>1. 委託できる業務として以下の条件に該当するもの</p> <p>ア. 公権力の行使を伴わない業務</p> <p>イ. 裁量判断を伴わない業務</p> <p>ウ. マニュアル等で対応可能な業務</p> <p>2. 具体的には下記のもの</p> <p>ア. 形式的な申請書、届出の受付業務</p> <p>イ. 単純な各種申請に伴う入力業務</p>
10. 担当課が求める業務の水準や目標等 ※業務担当課として、提案者より必ず提案を受けたい内容、水準を記載。	<p>市民サービスの向上を図るため、特に以下の点に留意すること。</p> <p>①市民に対して親切で丁寧な接遇を行うこと。</p> <p>②来庁者の待ち時間を短縮するため、迅速かつ正確に業務が遂行できること。また、繁忙期についても円滑な業務遂行のため、柔軟な対応ができること。</p> <p>③安定的なサービス提供が継続できるよう、スタッフリーダーを配置し確実な事務執行体制を構築するとともに、業務フローやマニュアルの作成をし、定期的にモニタリングを行うこと。</p> <p>④制度改正が実施された場合について、柔軟な対応ができること。</p> <p>⑤市民に不信感を与えず、円滑に業務を遂行するため、徹底した個人情報保護体制を確立するとともに、守秘義務の遵守徹底等にかかる管理体制を確実に構築すること。</p> <p>なお、提案対象の窓口数については、現状、国民健康保険の窓口で最大6窓口(端末数5)、高齢者医療の窓口で最大3窓口(端末数5)、障がい者医療の窓口で最大2窓口(端末数1)を活用し、来庁者の人数に応じ、柔軟に対応している。常時受託者が対応するための必要な人員体制・配置については、上記の内容に留意して提案すること。また、処理件数の月別の動向については、別紙【業務の実施にかかる参考資料】を参照のこと。</p>		
11. 事業実施において必要なノウハウ・マニュアルの有無と内容	<p>必要なノウハウとしては、まず基本的な接遇ができること。</p> <p>事業実施にあたっては、責任者に対して事前に実務研修を実施予定。(職員向けの業務マニュアルはあるが、委託事業者への提供は行わない。)</p>		
12. 課題・問題点の抽出	<p>「親切丁寧な市役所づくり」をめざす本市における窓口業務は、基本的な接遇はもとより、正確性と迅速性も求められる。</p> <p>現在、申請受付から入力、確認、出力及び交付は業務委託を行っており、最終確認と決定は職員が行っている。健康保険課および障がい福祉課は来庁者数が多く、取り扱い案件も広い業務知識を共有する必要があるが、理解が十分でない場合に、別途職員への確認作業が必要となっている。結果、受付後に処理が迅速に行えず、来庁者の待ち時間が長くなる場合がある。</p> <p>急なスタッフの入れ替わり等があった場合でも、日常業務において継続的に業務レベルを保持するのはもちろんのこと、制度改正等に対応した広い業務知識の共有や業務フロー作成など、高い業務レベルを保持するための仕組み作りが必要である。</p>		
13. これまでの委託の状況	平成22年9月21日～	平成22年10月1日～	平成30年4月1日～
14. その他参考情報	厚生労働省・八尾市・大阪府ホームページなど		
	<p>・厚生労働省ホームページ、国民健康保険中央会ホームページ</p> <p>・令和3年度ポイントでわかるみんなの国保あんしん読本</p>	<p>・大阪府後期高齢者医療広域連合ホームページ、厚生労働省ホームページ、国保中央会ホームページ</p> <p>・後期高齢者医療制度のしおり(紙ベースの資料のみ)</p>	<p>・障がい者福祉のしおり</p>
月別処理件数、対象者数(被保険者数)等	別紙「業務の実施にかかる参考資料」とおり		