

## 介護保険課窓口業務等協働事業について

介護保険課の窓口業務等を含む「窓口業務のあり方の検討」については、藤沢市行財政改革2020実行プランにおいて個別課題の一つとして位置づけるとともに、国から示されている「地方公共団体の窓口業務における適正な民間委託に関するガイドライン」等を参考に、様々な視点に基づき、より効率的かつ効果的な業務執行体制等について検討を進めてきました。

その結果、保険年金課、介護保険課及び市民窓口センターの窓口業務等が外部委託の対象とされ、プロポーザル方式で選定した事業者による実施設計業務の履行状況や中間成果物等をもって最終的な実施の判断を行い、令和2年4月から保険年金課で、令和3年4月から介護保険課で、令和4年1月（予定）から市民窓口センターで窓口業務等協働事業の業務委託を実施することとなりました。

現在、介護保険課では、令和3年4月から窓口業務等協働事業（第1期）として認定担当業務を、また、令和4年4月からの窓口業務等協働事業（第2期）の実施に向けて総務給付担当業務及び資格保険料担当業務の実実施設計業務を「パーソルテンプスタッフ株式会社 神奈川営業部」に委託しています。

については、窓口業務等協働事業（第1期）及び実施設計業務（第2期）の実施状況並びに今後のスケジュールについて報告するものです。

### 1 窓口業務等協働事業（第1期）の実施状況

#### （1）委託契約の形態

令和3年4月から1年間の単年度契約とし、今年度の契約履行状況等によって令和4年4月以降の契約を更新します。

#### （2）履行状況の確認

次の取組により、業務品質や市民サービスの維持・向上に努めていきます。

##### ア 文書による確認

介護認定申請件数、データ処理件数、認定調査及び主治医意見書作成依頼件数などについて、日次報告書による報告を受けています。

##### イ 会議での報告による確認

月次で定例会を開催し、介護認定申請書の処理件数や窓口対応件数、月次モニタリング指標の測定結果、新たな業務改善計画について、月次報告書による報告を受けています。

##### ウ その他

- (ア) 市民等満足度アンケート 市及び事業者が令和3年10月頃実施予定
- (イ) 業務品質のモニタリングチェック 事業者が毎日実施
- (ウ) 履行状況及び運用管理の内部監査 事業者が令和3年10月頃実施予定
- (エ) 協働事業評価委員会による評価 総務部を中心に構成される窓口業務等協働事業評価委員会において、令和3年10月～11月に実施予定

## 2 実施設計業務（第2期）の実施状況

### (1) 令和3年4月以降 実施設計業務開始

#### ア 協働事業実施範囲の精査

市が行った業務分析結果を精査するとともに、本市における業務フロー等を踏まえ、協働事業として実施する業務範囲を検討する。

#### イ 業務フロー図及び業務マニュアルの作成

協働事業として実施する各業務の作業工程や、作業内容及び作業手順などを示したものを作成する。

#### ウ 運営管理マニュアルの更新

実施設計業務（第1期）で作成した運営管理マニュアル（市と協働事業実施者の役割分担、緊急時（業務執行時のトラブル等）の対処方針及び運営体制、モニタリング項目及び指標、情報管理体制、業務従事者への教育及び管理に係る方針などを示したものを）を更新する。

#### エ オフィスレイアウトの詳細設計

市と協働事業実施者とのエリア区分、什器の配置などを示したものの詳細設計を行う。

### (2) 令和3年7月末 実施設計に係る中間報告

実施設計業務の進捗状況を踏まえ、中間成果物として、複数業務に係る業務フロー図や、運営管理マニュアル及び業務改善提案などが示され、業務品質や市民サービスの維持・向上に繋がる内容か確認を行う予定（協働事業実施範囲は、3ページ「業務一覧」参照）

## 3 今後のスケジュール

令和3年	4月	第1期（認定担当）協働事業開始
		実施設計業務（総務給付担当・資格保険料担当）開始
	12月	第2期（総務給付担当・資格保険料担当）研修開始
令和4年	2月	第2期リハーサル開始
	4月	第2期協働事業開始

以上

（事務担当 福祉部 介護保険課）