

事業評価シート(令和4年度事業評価用)

番号 0840110 001

【1.基本情報】

事業名	国民健康保険窓口業務委託					
担当部名	市民生活部		担当課名	国保・年金課		
実施方法	委託(民間)	補助等の種類		実施主体	パーソルテンプスタッフ(株)岐阜オフィス	
開始・終了年度	平成	29	年度～	年度	根拠法令・関連計画	

【2.事業概要】

目的 (何のためか)	国民健康保険窓口業務は、従来、嘱託員等6人に加え、正職員が対応しており、毎日の夕方や休暇取得時等による嘱託員等の不在時には正職員が対応していた。来課者の繁閑への柔軟な対応や、職員の各々の本来業務に集中することが可能となるよう、国民健康保険窓口の民間委託化を図ることで、「市民の窓口サービスに対する満足度」を向上させる。					
内容 (手段・手法など)	国民健康保険の窓口対応に関する業務(国保の資格取得・喪失・変更の受付や被保険者証等の再交付、保険料賦課説明、各種療養費の申請受付、領収書の発行等)について、民間へ委託					
事業の 対象	何を	岐阜市本庁舎国保・年金課の国民健康保険窓口へ、国保の資格取得・喪失・変更の届出や被保険者証等の再交付、保険料賦課説明、各種療養費の申請、保険料の納付のために来課された方から金銭の受領と領収書の発行				
	誰に	岐阜市国民健康保険平均被保険者約8万人				
	どのくらい	岐阜市国民健康保険平均被保険者約8万人				
令和4年度からの変更点 (継続事業の場合)	—					

【3.支出(行政コスト)】

(1)人にかかるコスト

	令和2年度決算額		令和3年度決算額		令和4年度決算額	
	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)
正職員	650	20	646	20	636	20
パートタイム会計年度任用職員A	0	0	0	0	0	0
パートタイム会計年度任用職員B	0	0	0	0	0	0
計(A)	650	20	646	20	636	20

(2)物にかかるコスト

直接経費 【直接事業費】 (B)		令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
		27,929	38,300	37,620
直接事業費の 主な内訳		令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
項目	委託料	27,929	38,300	37,620
		0	0	0
		0	0	0
減価償却費 【施設管理】 (C)		令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
		0	0	0
計(D)=B+C		27,929	38,300	37,620

(3)総コスト

総事業費(E)=A+D	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
	28,579	38,946	38,256

【4.収入】

収入内訳	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
国庫支出金	0	0	0
県支出金	0	0	0
市債	0	0	0
使用料・手数料	0	0	0
その他	0	0	0
計(F)	0	0	0

【5.収支】

市負担額一般 財源(E-F)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
	28,579	38,946	38,256

【6.コストバランス】

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
事業受益者	国民健康保険加入者	国民健康保険加入者	国民健康保険加入者
受益者数	84,316	80,964	76,695
受益者負担額(千円)	0	0	0
受益者負担率(%)	0.0%	0.0%	0.0%
受益者1人当たりのコスト (円、一般財源ベース)	339	481	499

【7.指標】

アウトプット評価(資源投入(インプット)により産出した活動(サービス))

活動指標名	国保・年金課の国民健康保険窓口の来庁者対応件数		単位	人
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
目標値	35,000	35,000	35,000	
実績値	29,153	28,335	29,292	

アウトカム評価(アウトプットによりもたらされた成果)

成果指標名	市民の窓口サービスに対する満足度		単位	%
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
目標値	98.0	98.0	98.0	
実績値	100.0	95.4	99.3	
達成状況	○(達成)	×(未達成)	○(達成)	

【8.評価】

評価項目	評価	理由(可能な限り定量的又は定性的な指標を用いて説明)
必要性 ①目的が市民・社会のニーズに合っているか ②事業を市が担う必要があるか(民間・国・県) ③類似の事業はないか、あれば当該事業との統廃合はできるか ※【1】【2】から	高	窓口来庁者数が曜日や時期、発送物により大きく変動するため、民間の柔軟性を活用した窓口運用の実現は、社会のニーズにあっている。 医療保険者である市が担う必要がある。 類似の事業はない。
効率性 ①費用対効果 ②他に効率的な方法はないか(広域・民間活用・市民協働など) ※【1】【3】【4】【5】【6】から	高	職員が担っていた窓口業務時間(5,000時間/年)の削減及び嘱託職員の削減に伴う人件費の節減、並びに年間約2,000人の窓口来庁者に対して約9割を職員に引き継ぐことなく対応が可能であることにより、職員が担当業務に専念することができ、人事異動に伴う窓口サービスの低下も防ぐことができる。 民間の活用により、効率的な運用を図っている。
有効性 ・期待した効果が得られたか 又は計画した将来に効果が得られる見込か ※【2】【7】から	高	市民アンケートの満足度では90%超を維持している。 職員が高度・専門業務に集中することが可能となり、有効性は高いと考えられる。
公平性 ・受益者及び受益者負担は適正か ※【2】【6】【7】から	高	窓口を利用するすべての市民が受益者であり、公平性は高い。
〔総合評価〕 ・拡充：目標を達成しており、良い状態が続いているため、より良くしていく ・現状維持：様々な要因により、事業担当課の裁量で拡充又は改善することが困難であり、現状のまま事業を継続していく ・改善：目標を達成できておらず、事業の統合や縮小、実施内容の変更など、見直しを図る ・廃止：実施予定期間満了などの理由により、事業を取りやめる	現状維持	現在の契約は、令和6年9月末までの契約期間である。職員が高度・専門業務に集中することができるだけでなく、委託により市民満足度の更なる向上にむけ、継続的に国民健康保険窓口業務委託を引き続き実施していく。

事業評価シート(令和4年度事業評価用)

番号 0840110 _ 002

【1.基本情報】

事業名	国民健康保険収納業務委託					
担当部名	市民生活部		担当課名	国保・年金課		
実施方法	委託(民間)	補助等の種類		実施主体	岐阜市国民健康保険料収納センター (株式会社アイティフォー)	
開始・終了年度	令和 2 年度 ~		年度	根拠法令・関連計画	国民健康保険法第80条の2	

【2.事業概要】

目的 (何のためか)	民間事業者の知見、料金回収のノウハウやマンパワーを活用し、国民健康保険料の収納率の向上を図る。					
内容 (手段・手法など)	国民健康保険料の滞納者への訪問収納、電話・文書による催告等					
事業の 対象	何を	収納業務(訪問収納、電話・文書による催告など)				
	誰に	国民健康保険料の滞納者				
	どのくらい	(見込み) 訪問件数:1,100件/月、 電話・文書催告件数:1,300件/月				
令和4年度からの変更点 (継続事業の場合)	対象エリアを市内2/3に拡大					

【3.支出(行政コスト)】

(1)人にかかるコスト

	令和2年度決算額		令和3年度決算額		令和4年度決算額	
	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)
正職員	325	10	646	20	954	30
パートタイム会計年度任用職員A	0	0	0	0	0	0
パートタイム会計年度任用職員B	0	0	0	0	0	0
計(A)	325	10	646	20	954	30

(2)物にかかるコスト

直接経費【直接事業費】(B)		令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
		10,041	19,605	39,670
直接事業費の主な内訳		令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
項目	委託料	10,041	19,605	39,670
		0	0	0
		0	0	0
減価償却費【施設管理】(C)		令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
		0	0	0
計(D)=B+C		10,041	19,605	39,670

(3)総コスト

総事業費(E)=A+D	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
	10,366	20,251	40,624

【4.収入】

収入内訳	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
国庫支出金	0	0	0
県支出金	0	0	0
市債	0	0	0
使用料・手数料	0	0	0
その他	0	0	0
計(F)	0	0	0

【5.収支】

市負担額一般財源(E-F)	令和2年度決算額(千円)	令和3年度決算額(千円)	令和4年度決算額(千円)
	10,366	20,251	40,624

【6.コストバランス】

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
事業受益者	国民健康保険加入者	国民健康保険加入者	国民健康保険加入者
受益者数	84,316	80,964	76,695
受益者負担額(千円)	0	0	0
受益者負担率(%)	0.0%	0.0%	0.0%
受益者1人当たりのコスト (円、一般財源ベース)	123	250	530

【7.指標】

アウトプット評価(資源投入(インプット)により産出した活動(サービス))

活動指標名	委託対象エリア範囲(地区数)		単位	地区
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
目標値	11	11	31	
実績値	11	11	31	

アウトカム評価(アウトプットによりもたらされた成果)

成果指標名	収入額		単位	千円
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
目標値	26,250	52,500	103,950	
実績値	35,010	67,789	174,687	
達成状況	○(達成)	○(達成)	○(達成)	

【8.評価】

評価項目	評価	理由(可能な限り定量的又は定性的な指標を用いて説明)
必要性 ①目的が市民・社会のニーズに合っているか ②事業を市が担う必要があるか(民間・国・県) ③類似の事業はないか、あれば当該事業との統廃合はできるか ※【1】【2】から	高	民間の知見や料金回収のノウハウやマンパワーを活用した保険料収納の実現は、社会のニーズに合っている。 医療保険者である市が担う必要がある。 類似事業はない。
効率性 ①費用対効果 ②他に効率的な方法はないか(広域・民間活用・市民協働など) ※【1】【3】【4】【5】【6】から	高	委託費用39,670(千円)に対し、174,687(千円)の保険料収納額であった。 民間の活用により、効率的な運用を図っている。
有効性 ・期待した効果が得られたか 又は計画した将来に効果が得られる見込か ※【2】【7】から	高	委託金額以上の保険料収納があり、有効性は高いと考えられる。
公平性 ・受益者及び受益者負担は適正か ※【2】【6】【7】から	高	国民健康保険は、加入者が、疾病や怪我などの事故に備えて、あらかじめ保険料を出し合う、相互扶助に基づく「社会保険制度」であることから、国民健康保険に加入する全ての市民が受益者である。 当該事業は、保険料水準の維持をはじめとして、国保財政の健全化、国保運営の安定化に寄与するものであり公平性は極めて高い。
〔総合評価〕 ・拡充：目標を達成しており、良い状態が続いているため、より良くしていく ・現状維持：様々な要因により、事業担当課の裁量で拡充又は改善することが困難であり、現状のまま事業を継続していく ・改善：目標を達成できておらず、事業の統合や縮小、実施内容の変更など、見直しを図る ・廃止：実施予定期間満了などの理由により、事業を取りやめる	現状維持	以上の評価から、収納業務の委託は、必要性、効率性、有効性、公平性、いずれも高いことから引き続き実施していく。 なお、令和2～3年度(令和2年度は10月から)：市内約1/3エリアで実施しており、令和4年度は、市内約2/3エリアに拡大して実施し、令和6年度以降は全エリアを委託する予定。 委託エリアを拡大する際には、改めてプロポーザルを実施(次回は令和5年に実施予定)