

区民委員会報告資料

令和5年1月17日

件名	国民健康保険業務等委託評価委員会の評価結果について																																																																											
所管部課	区民部 国民健康保険課																																																																											
内容	<p>令和4年度の国民健康保険業務等委託評価委員会（以下「委員会」という。）を開催したので、以下のとおり評価結果を報告する。</p>																																																																											
	<p>1 開催日時 令和4年11月16日（水）午前9時30分から11時30分まで</p> <p>2 出席委員 5人（外部有識者3人、区職員2人）</p> <p>3 評価対象 足立区国民健康保険業務委託契約に基づき、パーソルテンプスタッフ株式会社及び株式会社DACSが受託する業務</p> <p>(1) パーソルテンプスタッフ株式会社 （対象事業1：資格賦課、収納管理、滞納整理、保健事業）</p> <p>(2) 株式会社DACS （対象事業2：給付）</p> <p>4 評価方法 窓口の執行状況や休憩スペース等の確認、受託事業者に対するヒアリングを踏まえ、各委員が4テーマ8項目を5段階で評価した。</p> <p>5 評価結果 委員会の合格ラインである8割（40点）を上回る評価を得た。項目ごとの配点と5人の委員の評価の平均は下表のとおり。</p>																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">テーマ</th> <th rowspan="2">評価項目</th> <th rowspan="2">配点</th> <th colspan="2">テンプ</th> <th colspan="2">DACS</th> </tr> <tr> <th>前年</th> <th>今回</th> <th>前年</th> <th>今回</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託品質</td> <td>窓口待ち時間</td> <td>5</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">セキュリティ</td> <td>個人情報保護、情報セキュリティ</td> <td>5※1</td> <td>8.8</td> <td>4.4</td> <td>8.8</td> <td>4.6</td> </tr> <tr> <td>適切な会計処理及び現金、金券類の管理</td> <td>5※2</td> <td>※2</td> <td>4.6</td> <td>※2</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">内部統制</td> <td>労働関係法令の遵守</td> <td>10</td> <td>9.2</td> <td>8.0※3</td> <td>9.2</td> <td>8.0※3</td> </tr> <tr> <td>事業者の経営状況</td> <td>5</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">接遇</td> <td>利用者満足度（言葉づかいなど）</td> <td>5</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td>利用者満足度（処理スピード）</td> <td>5</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td>服装・名札</td> <td>10</td> <td>8.8</td> <td>8.0</td> <td>8.8</td> <td>8.4</td> </tr> <tr> <td colspan="2">総合評価（合計）</td> <td>50</td> <td>46.8</td> <td>45.0</td> <td>46.8</td> <td>45.4</td> </tr> </tbody> </table>							テーマ	評価項目	配点	テンプ		DACS		前年	今回	前年	今回	委託品質	窓口待ち時間	5	5.0	5.0	5.0	5.0	セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5※1	8.8	4.4	8.8	4.6	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5※2	※2	4.6	※2	4.4	内部統制	労働関係法令の遵守	10	9.2	8.0※3	9.2	8.0※3	事業者の経営状況	5	5.0	5.0	5.0	5.0	接遇	利用者満足度（言葉づかいなど）	5	5.0	5.0	5.0	5.0	利用者満足度（処理スピード）	5	5.0	5.0	5.0	5.0	服装・名札	10	8.8	8.0	8.8	8.4	総合評価（合計）		50	46.8	45.0	46.8	45.4
テーマ	評価項目	配点	テンプ		DACS																																																																							
			前年	今回	前年	今回																																																																						
委託品質	窓口待ち時間	5	5.0	5.0	5.0	5.0																																																																						
セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5※1	8.8	4.4	8.8	4.6																																																																						
	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5※2	※2	4.6	※2	4.4																																																																						
内部統制	労働関係法令の遵守	10	9.2	8.0※3	9.2	8.0※3																																																																						
	事業者の経営状況	5	5.0	5.0	5.0	5.0																																																																						
接遇	利用者満足度（言葉づかいなど）	5	5.0	5.0	5.0	5.0																																																																						
	利用者満足度（処理スピード）	5	5.0	5.0	5.0	5.0																																																																						
	服装・名札	10	8.8	8.0	8.8	8.4																																																																						
総合評価（合計）		50	46.8	45.0	46.8	45.4																																																																						
<p>※1：前年は配点10点 ※2：今年からの新規評価項目 ※3：減点理由について以下「6」参照</p>																																																																												

- 6 評価項目「労働関係法令の遵守」における前年からの減点理由**
- 委員より、以下の意見を聴取した。
- (1) 昨年度は、偽装請負防止の観点から評価を行い、基準を十分に満たしていると判断した。
 - (2) 今年度は、労働条件や執務環境等に対する視点も含め、昨年度よりも広い観点での評価を試みたところ、事前に資料の提出を求めていなかったこともあり、詳細を確認出来ない部分があったため、その部分については評定不能と判断し、総合的には昨年度より低い点数とした。
 - (3) 偽装請負を防止するための事業者の体制や意識の高さについては昨年度同様、基準を満たす内容であった。

7 委員会における主な質問と受託者の回答

	質 問	回 答
1	従事者の持ち物について、抜き打ち検査を行うことはあるか。	抜き打ち検査は行っていないが、透明なカバンを使用しているため、随時、管理者が目視確認を行っている。
2	従事者の募集方法や採用時の確認事項はどうか。	紹介会社、インターネット、ハローワーク等で募集を行っている。面接においては、パソコンの操作スキル等を確認している。
3	外部記憶媒体使用状況の把握が出来ているか。	管理簿により、把握を行っている。
4	個人情報等紛失事案が発生した際の再発防止策はどのように行っているか。	原因分析、事務改善を行い、その内容を基に従事者を指導する。

8 委員会からの要望

- (1) 個人情報管理の重要性、リスクは年々大きくなっているため、評価指標の細分化、配点の見直しを随時行ってほしい。
- (2) 評価項目「労働関係法令の遵守」の内容を見直し、職場環境やハラスメントの相談体制等についても評価できるとよい。

問 題 点・
今後の方針

委員からの意見を踏まえ、評価項目や配点の見直しを行う。
また、委員会の結果を受託者に通知し、業務の改善につなげてもらう。
今後も引き続き、委託業務の安定運営と区民サービスの向上を目指す。