

区民委員会報告資料

令和7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				
所管部課名	区民部国民健康保険課				
内 容	令和6年度の国民健康保険業務等委託評価委員会（以下「評価委員会」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。				
	1 評価対象				
	(1) 評価対象 国民健康保険業務委託				
	(2) 受託事業者				
	ア パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社				
	(対象業務1：資格賦課、収納管理、滞納整理、保健事業)				
	イ 株式会社DACS				
	(対象業務2：給付)				
	2 評価結果（答申）				
	(1) 対象業務1 パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社				
ア 委員評価の平均点					
委員評価平均点		46.2点（50点満点） 前年度：47.6点			
評価結果		適正に履行されているものと認める（合格）			
※ 合格ライン：40点以上					
イ 評価項目ごとの委員評価平均点					
テーマ	評価項目	配点	パーソル社		
			R5	R6	
委託品質	窓口待ち時間 ミスの有無と防止策※1	5	5.0	3.8	↘
セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	4.6	5.0	↗
	個人情報記録媒体の管理	5	4.8	4.8	→
	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5	4.6	4.8	↗
内部統制	労働関係	5	4.8	4.6	↘
	労働条件	5	4.8	5.0	↗
	事業者の経営状況	5	5.0	5.0	→
待遇	利用者満足度(言葉づかいなど)	5	5.0	5.0	→
	利用者満足度（処理スピード）	5	5.0	5.0	→
	服装・名札	5	4.0	3.2	↘
総合評価（合計）		50	47.6	46.2	↘
※1：令和6年度からの新規評価項目					

ウ 評価項目「委託品質」「接遇」における令和6年度の減点理由
委員より、以下のとおり意見が表明された。

(ア) 委託品質

発生した事務ミス（督促状兼納付書における誤印字）の重要性を鑑み厳格に評価した。

(イ) 接遇

従事者の一部に、カジュアルな服装で接客にはやや不向きな者、首から下げた名札の位置が低い者、窓口ではお客様に正対しておらず、半身で対応している者がいた。

(2) 対象業務2 株式会社DACS

ア 委員評価の平均点

委員評価 平均点	46.2点（50点満点） 前年度：47.4点
評価結果	適正に履行されているものと認める（合格）

※ 合格ライン：40点以上

イ 評価項目ごとの委員評価平均点

テーマ	評価項目	配点	DACS 社		
			R5	R6	
委託 品質	窓口待ち時間 ミスの有無と防止策※1	5	5.0	4.2	↘
セキュ リティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	4.4	5.0	↗
	個人情報記録媒体の管理	5	4.8	4.8	→
	適切な会計処理及び現金、金券 類の管理	5	4.6	4.8	↗
内部 統制	労働関係	5	4.8	4.6	↘
	労働条件	5	4.8	5.0	↗
	事業者の経営状況	5	5.0	4.0	↘
接遇	利用者満足度（言葉づかいなど）	5	5.0	5.0	→
	利用者満足度（処理スピード）	5	5.0	5.0	→
	服装・名札	5	4.0	3.8	↘
総合評価（合計）		50	47.4	46.2	↘

※1：令和6年度からの新規評価項目

ウ 評価項目「接遇」における令和6年度の減点理由
委員より、以下のとおり意見が表明された。

(ア) 接遇

従事者の一部に、カジュアルな服装で接客にはやや不向きな者、首から下げた名札の位置が低い者がいた。

3 開催日時

令和6年11月6日（水）午後2時50分～4時45分まで

4 委員構成（計5名）

種別	氏 名	役職等
学識経験者	森 直美【委員長】	弁護士
	齊藤 京子	社会保険労務士
区民	齋藤 祐子	民生・児童委員
区職員	松野 美幸	足立区総務部長
	田ヶ谷 正【副委員長】	足立区区民部長

5 評価方法

- (1) 書類審査
- (2) 委託業務の現場確認
- (3) 受託事業者に対するヒアリング

6 評価委員会の意見

- (1) 情報セキュリティに関しては、取扱い方法を定め厳密に管理していると評価できる。
- (2) ヒューマンエラーは起きてしまうということを前提に、最悪の事態を防ぐことが出来る仕組みづくりをお願いしたい。
- (3) 窓口トラブルが起こった際に、服装のことを指摘されると逃げ場が無くなってしまう。例えば、窓口に立つ人は襟付きの服装を指定する等、社の基準を明確にしても良い。

7 受託事業者の対応

委員会の評価結果を通知し改善を求めたところ、以下の報告があった。

- (1) パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社
 - ア 事務ミス（督促状兼納付書における誤印字）の重要性について、改めて業務責任者、業務管理者に指導し、再発防止策が徹底されていることを確認した。
 - イ 名札は胸の高さを基準とするなど、基本的な身だしなみ・接客姿勢を全従事者に改めて指導した。始業前には、業務責任者が身だしなみを確認してから職務に就くことを徹底した。
- (2) 株式会社DACS
 - ア 服装、髪の毛、名札の着用位置が足立区のスタイルブックに準じているか、不備がある者がいた場合は個別に指導を行い、業務責任者、業務管理者が朝礼で確認することとした。
 - イ 名札については、お客様から見えるようにストラップの長さの基準を設ける。